

ویژه نامه روسای برتر شعب بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۱

اسفند ۱۳۹۲





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
پیام مهر

نشریه داخلی بانک کشاورزی

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱
اسفند ۱۳۹۲
بخش ۳

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

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

فهرست مندرجات

- این ۳۱۴ نفر چگونه انتخاب شدند؟ ۲/۹
کرمان ۷/
کهگیلویه و بویراحمد ۱۲/
گلستان ۱۴/
گیلان ۱۹/
لرستان ۲۵/
مازندران ۳۰/
مرکزی ۳۸/
هرمزگان ۴۵/
همدان ۴۷/
یزد ۵۱/





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال 1391



مهم‌ترین دارایی معنوی سازمان

برای اطمینان از کارایی و اثربخشی و هم‌چنین صرفه اقتصادی شعب بانک کشاورزی، هرساله ارزیابی‌هایی براساس نظام ارزیابی یکپارچه شعب انجام می‌گیرد و تعدادی از شعب موفق بر مبنای شاخص‌های عملکردی انتخاب می‌شوند و عنوان شعب برتر را به خود اختصاص می‌دهند.



این ارزیابی فقط با هدف شناخت و انتخاب شعب برتر صورت نمی‌گیرد که به موازات آن، عملکرد شعب کم‌بازده و یا در شرف کم‌بازدهی هم بررسی می‌شود تا با شناخت نقاط ضعف آن‌ها، اقدام لازم برای بهبود شرایط و ارتقاء شاخص‌های عملکردی آنها انجام گیرد.

بدین منظور و پیرو دستور دکتر محمد طالبی رئیس هیات‌مدیره و مدیرعامل محترم بانک مبنی بر تشویق روسای شعب برتر، جلسه مشترکی با حضور نمایندگان ادارات ذیربط برگزار و با تعیین شاخص‌های کمی و مدیریتی، سهمیه‌ای را برای هر مدیریت براساس تعداد شعب مشخص شد تا روسای برتر شعب بانک انتخاب و معرفی شوند.

تعیین این شاخص‌ها و بررسی وضعیت شعب با هدف استفاده از تجارب ارزنده و موفق مجموعه مدیران بانک و انتقال دانش سازمانی به عنوان عاملی موثر، بهترین راهکار اجرایی برای مستندسازی در قالب یک مجموعه منسجم به حساب می‌آید تا ضمن افزایش مشارکت، به جهشی قابل پیش‌بینی در سازمان منجر شود.

این تجارب و انتقال دانش و دانستنی‌ها می‌تواند، الگویی برای دیگر کارمندان و راه‌حلی برای غلبه بر مشکلات و یا کوتاه‌تر کردن زمان مشکلات باشد و بی‌تردید می‌تواند، در بهبود فعالیت‌های سازمانی تاثیر مطلوب و مستقیم بر جا بگذارد. زیرداس آموخته‌ها و تجارب سازمانی، مهم‌ترین دارایی معنوی هر سازمانی محسوب می‌شود. این دارایی رانیروی انسانی فعال در سازمان به وجود می‌آورد و نگهداری، ثبت، ضبط و انتقال علمی و صحیح آن نقش موثری در بهبود مدیریت فعالیت‌های سازمان خواهد داشت. اداره کل روابط عمومی حسب دستور دکتر محمد طالبی رئیس محترم هیات‌مدیره و مدیرعامل بانک برای مستندسازی این تجربیات و دانستنی‌ها اقدام کرد و این تجربیات را در قالب 3 ویژه‌نامه مجزا که اختصاص به روسای برتر شعب بانک دارد، منتشر ساخت. ویژه‌نامه‌ای که ملاحظه می‌کنید، سومین بخش از این تلاش است که امیدواریم موثر واقع شود.

مدیرمسئول

3





انتخاب روسای شعب برتر بانک کشاورزی در نشست با حضور مدیر امور نظارت و بازرسی و روسای ادارت مرتبط؛

این ۳۱۴ نفر چگونه انتخاب شدند؟

فورچون یک مجله تجاری آمریکایی است که در سال ۱۹۳۰ بنا نهاده شده است. این مجله بیشتر برای انتشار رتبه‌بندی سالانه کمیانی‌های مختلف بر اساس درآمدشان معروف است. مجله فورچون اواخر سال ۲۰۱۳ گزارشی را بر پایه یک نظرسنجی از مدیران ارشد شرکت بزرگ و موفق جهانی با موضوع نقش منابع انسانی در توسعه یا توقف سازمان‌ها منتشر کرد. از جمله مهمترین محورهای این گزارش مهارت مدیران سازمان در استفاده از نظام‌های انگیزشی در سازمان است. مدیرانی که چنین مهارتی را داشته‌اند، توانسته‌اند کارکنانی با میل و رغبت بالا نسبت به کار داشته و در نهایت سازمان را به سمت پیشرفت سوق دهند. به همین استناد هم تمامی سازمان‌های موفق امروزی روی موضوع انگیزش کارکنان تاکید ویژه‌ای دارند. بانک کشاورزی هم به عنوان یک سازمان بزرگ و مشتری‌مدار همواره این مهم را دستور کار داشته تا با افزایش رضایت مشتریان درون سازمانی خود، بتواند خدمتی بی‌نظیر به مشتریان برون سازمانی ارائه کند. انتخاب و معرفی ۳۱۴ رئیس شعب برتر بانک در سال ۹۲ هم از جمله اقداماتی است که در زمره نظام‌های انگیزشی و تقدیر از کارکنان جای می‌گیرد. حال آنکه این روسای شعب برتر چگونه و بر اساس چه شاخص‌های و معیارهایی انتخاب شدند، موضوع نشست بود که با حضور آقایان سیدحسین رضوی مدیر امور نظارت و بازرسی، صادق نوری رئیس اداره کل سازمان و بهبود فرآیندها، رضا اعظمی رئیس اداره کل نظارت و امور شعب، منوچهر نبی رئیس اداره کل امور کارکنان و محمدولی حیدری از اداره سازمان و بهبود فرآیندها برگزار شد. مرضیه امیری هم به نمایندگی نشریه، هدایت این نشست را به عهده داشت. ماحصل از نظر تان می‌گذرد.

خود مورد بررسی قرار گرفته و از شعبی که کارنامه بهتری داشته‌اند تقدیر می‌شود. در مورد اینکه چرا ۳۱۴ نفر، باید گفت که به طور حتم و قطع به یقین عدد همکاران شاخص و برتر در بانک کشاورزی بسیار بیش از این عدد ۳۱۴ نفر است و می‌شود گفت کلیه ۱۹۱۲ مسئول شعبه بانک جزو کارکنان برتر بوده‌اند؛ اما با توجه به فیلتری که در این انتخاب وجود داشت و هدف انتخاب برترین روسای شعب بود، این ۳۱۴ نفر انتخاب شدند.

پیام‌مهر: پیش از این نیز طی برگزاری همایش‌هایی

پیام‌مهر: چرا تقدیر از روسای شعب و البته چرا ۳۱۴ نفر؟

رضوی: معمولاً سنت حسن‌های در تمامی سازمان‌ها وجود دارد که از پرسنل و کارکنان شایسته خود تقدیر به عمل می‌آورند و این سنت در بانک کشاورزی به شکلی پررنگ‌تر وجود دارد. همانطور که مستحضرید بانک کشاورزی شعب مختلفی دارد از شعب شهری و اصلی مرکزی گرفته تا شعب روستایی و مستقر در سازمان‌ها که هر کدام به نحوی و با اشکال متفاوت برای تامین اهداف عالی بانک فعالیت می‌کنند. همواره این شعب با عملکرد





روسای برتر شعب بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۱



بود. چنانکه در یک یا دو استان کوچکتر ۴ نفر به عنوان روسای شعب بانک انتخاب شدند و این عدد در استان‌های بزرگ و با ظرفیت‌های تجاری و تخصصی بالا به ۲۴ رئیس شعبه برتر هم رسید. شاخص‌های انتخاب هم همانگونه که عنوان شد ابتدا توسط سه اداره کل نظارت و امور شعب، اداره کل امور کارکنان و اداره کل سازمان و بهبود فرآیندها تعیین و سپس به استان‌ها و مدیریت‌ها ارسال شد تا آنها هم روی این موارد اعلام نظر کنند که این شاخص‌ها، سنجه و متر کارآمد و کاملی برای انتخاب روسای شعب برتر هست یا خیر؟ در نهایت اینکه از برآیند نظرات و کارشناسی‌ها، شاخص‌های انتخاب روسای شعب برتر استخراج شد. همچنین بر اساس شاخص‌های از پیش تعیین و نهایی شده از مدیریت‌های استانی خواسته شد که فهرست شعب برتر خود را به ستاد مرکزی اعلام کنند. این فهرست هم با نظر مدیر استان، مسئول حراست استان، مدیر بازرسی و مدیر مالی و اداری و پشتیبانی استان تهیه شده و به ما اعلام شد. در نهایت و پس از بررسی‌های صورت گرفته ۳۲۶ نفر از روسای شعب بر اساس شاخص‌های از پیش تعیین شده و کمی انتخاب شدند. روی این فهرست ۳۲۶ نفره هم بررسی‌های جانبی در ستاد مرکزی صورت گرفت و از سایر واحدهای مربوطه نیز استعلام شد تا در آخر ۳۱۴ نفر به عنوان فهرست نهایی شعب برتر انتخاب شوند.

اعظمی: همانطور که اشاره شد اردیبهشت سال جاری دستور انتخاب روسای شعب برتر از سوی مدیرعامل بانک ابلاغ شد که روسای شعبی که طی دو یا سه سال برتر بودن‌شان برای بانک محرز شده، شناسایی و معرفی شوند. در نتیجه از خردادماه سال ۹۲ کار اجرایی برای شناسایی روسای شعب برتر آغاز شد. ابتدای امر قرار بر این بود که از هر استان ۱۰ نفر به عنوان روسای شعب برتر انتخاب شوند، اما پس از بررسی‌های صورت گرفته، این نتیجه حاصل شد که با توجه به گستردگی و شرایط خاص اقلیمی و کشاورزی هر استان باید این انتخاب متناسب با شرایط هر استان بوده و عدد متغیری باشد. لذا بر اساس شاخص‌هایی چون گستردگی جغرافیایی هر منطقه و تعداد شعبه فعال سهمیه هر استان تعیین شد. اگر این دو شاخص در تعیین روسای شعب برتر لحاظ نمی‌شد، بین استانی مانند اصفهان با ۱۵۰ شعبه و استان قم با ۲۴ شعبه تفاوتی نبود و چنین مکانیزمی تضییع حقوق استان‌های بزرگ بود. مرحله بعد نیز بررسی عملکرد شعب و روسای شعب بر اساس شاخص‌های از پیش تعیین شده بود.

پیام‌مهر: شاخص‌های انتخاب روسای شعب برتر شامل

از کارکنان بانک و یا روسای شعب تقدیر شده بود، اما تاکنون از ۳۱۴ نفر به طور همزمان تقدیر نشده بود. این پروسه چه تفاوتی با موارد مشابه گذشته دارد؟

رضوی: آری؛ در این راستا انتخاب‌های مشابهی هم صورت می‌گیرد و به تناوب در برنامه‌های مختلف همکاران برتر به فراخور موضوع انتخاب شده و از آنها تقدیر می‌شود. از این دست هم می‌توان به مواردی چون همایش‌های شعب شهری، همایش‌های شعب روستای و همایش وصول اشاره کرد که طی آن همکاران برتر انتخاب شده و از تلاش‌های آنان تقدیر شده است. همچنین طی سه سال گذشته بانک مرکزی هم از ما خواسته بر اساس شاخص‌ها و معیارهایی روسای شعب برتر خود را معرفی کنیم تا به عنوان روسای شعب برتر شبکه بانکی از آنها تقدیر شود. اما تفاوت پروسه کنونی و انتخاب روسای شعب برتر که عددشان به ۳۱۴ شعبه رسیده است، گستردگی کار است. در تمامی موارد گذشته تعداد برگزیدگان، عدد بزرگی نیست؛ لکن در این انتخاب تعداد زیادی از روسای شعب بانک به لحاظ شاخص‌های عملکردی حائز رتبه برتر شدند.

پیام‌مهر: پروسه انتخاب روسای شعب برتر از چه زمانی شروع شد و البته چه اداره‌هایی در نهایی کردن آن نقش داشتند؟

رضوی: پروسه و فرآیند انتخاب روسای شعب برتر بانک در اجرای دستور مدیرعامل محترم بانک و حاصل یک تلاش جمعی و تشریک مساعی سه اداره بود تا در نهایت بهترین انتخاب صورت گرفته و برترین روسای شعب بانک انتخاب شوند. اداره نظارت و امور شعب، اداره امور کارکنان و اداره سازمان و بهبود فرآیندها سه اداره‌ای بودند که از ابتدای سال در کنار فعالیت‌های جاری و مشغله‌های روزانه خود، پروسه انتخاب روسای شعب برتر را هم بر عهده گرفتند. چنانکه حسب دستور مدیرعامل بانک، مقرر شد که روسای شعب برتر بانک در گستره‌ای وسیع‌تر نسبت به سال‌ها و مناسبت‌های پیشین مورد بررسی قرار گرفته و انتخاب شوند. بنابراین شاخص‌ها و سازوکارهایی برای این انتخاب بررسی و مورد مطالعه و مذاقه قرار گرفت و نهایی شد. بر اساس این شاخص‌ها شعب هر استان مورد واکاوی قرار گرفت و در پایان بر اساس وسعت تعداد نیروی انسانی و پتانسیل‌های هر استان تعدادی از روسای شعب هر استان به عنوان روسای شعب برگزیده استان انتخاب شدند. بدیهی است تعداد برترین‌های هر استان هم به فراخور گستردگی بانک در آن استان بود. به نحوی که تعداد روسای شعب برتر انتخاب شده در استان‌ها از ۴ تا ۲۴ رئیس شعبه در هر استان متغیر





روسای برتر شعب بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۱



چه مواردی بودند؟

اعظمی: انتخاب روسای شعب بر اساس ۹ شاخص اصلی و شانزده شاخص فرعی بود که این شاخص‌های فرعی هم در راستای شاخص‌های اصلی انتخاب شده‌اند. ۹ شاخص اصلی مشتمل بر شاخص تجهیز منابع، وصول مطالبات، عملکرد در زمینه سودآوری، مصارف یا اعطای تسهیلات، بانکداری الکترونیک، مهارت‌ها در برقراری ارتباطات سازمانی با مشتریان برون سازمانی و درون سازمانی، پایبندی به مقررات یا تعهد سازمانی و عدم تخلف اداری و نظارت بهینه در کارکنان، ارتباط با مشتریان و حفظ مشتریان قدیمی است. هر کدام از این شاخص‌ها زیربخش‌هایی هم داشتند که تحت عنوان شاخص‌های فرعی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. البته ذکر این نکته ضرورت دارد که روسای شعب برتر انتخاب شده در تمامی این شاخص‌ها برتر نبوده‌اند و هر کدام در چند شاخص عملکردی بالاتر داشته‌اند؛ اما مجموع امتیازهای کسب شده از این شاخص‌ها، آنها را در میان شعب برتر قرار داده است. همچنین در کنار شاخص‌های کمی در مورد هر شعبه و رئیس شعبه از مدیریت استان هم نظرخواهی شد. به این ترتیب که پس از اینکه به بر اساس امتیاز شاخص‌ها، شعب برتر انتخاب شدند، نتایج به مدیریت‌ها اعلام شد که مدیران استان‌ها هم به لحاظ شاخص‌های کیفی مانند توان مدیریتی، انگیزشی، مهارت‌های ادراکی و ... نسبت به افراد معرفی شده ارزیابی و اظهار نظر کرده‌اند. **رضوی:** از موارد دیگری هم که در این انتخاب دخیل بوده و از درجه اهمیت بالایی هم برخوردار بوده است، روند مداوم و مستمر موفقیت‌های رئیس شعبه است. چنانکه شخص مدیرعامل محترم بانک هم روی این موضوع تاکید داشتند که افرادی که عنوان روسای شعب برتر بانک انتخاب شوند که عملکرد مطلوب و موفق ایشان حداقل سابقه‌ای دو یا سه ساله داشته باشد. لذا رئیس شعبه‌هایی که شاخص‌های عملکردی‌شان طی شش ماه گذشته مثبت بوده و روند رو به رشد چشمگیری داشته است، در فهرست برگزیدگان جای ندارند. لذا این توفیقات به عنوان رزومه‌ای در پرونده ایشان وجود دارد تا در سال‌های آتی و در صورت ادامه‌دار بودن روند توفیقات در میان روسای برتر شعب جای گیرند. البته در میان فهرستی که از استان‌ها به ما اعلام شد، نکته جالبی هم به چشم می‌خورد آن وجود شعب در شرف کم‌بازدهی بود. این سوال پیش آمد که هدف انتخاب روسای برتر و توانمند شعب است؛ پس چگونه این شعب با این شاخص‌های عملکردی که با ایده‌آل بانک فاصله دارد در این لیست جای گرفته‌اند. پس از بررسی در یافتیم که روسای معرفی شده این شعب، افراد توانمند و کارآفرین بانک هستند

که سابقه و عملکرد موفق‌تری در دیگر شعب داشته و بنا به صلاحدید مدیر استان به شعب در شرف کم‌بازدهی منتقل شده‌اند تا شعبه را از این شرایط بیرون آورده و شاخص‌های شعبه را بهبود بخشند. بنابراین در این میان روسای برتر شعب، کارآفرینان بانک هم جای دارند که سابقه موفق‌تری در دیگر شعب داشته و اکنون در شعب کم‌بازده‌تر فعالیت می‌کنند.

پیام‌مهر: شاخص‌هایی که به عنوان فاکتورهای انتخاب رئیس شعبه برتر عنوان شد، آیا نسبت به هم برتری خاصی داشته و یا اینکه همه از یک الگوی امتیازی پیروی می‌کنند. به عبارت دیگر اینکه آیا به عنوان مثال عملکرد شاخص تجهیز همان امتیاز را برای شعبه داشته که مهارت‌های ارتباطات سازمانی یا امتیاز هر کدام با ضریب متفاوتی محاسبه شده است؟

اعظمی: به طور حتم شاخص‌های عملکردی وزن برابر نداشته و وزن این شاخص‌ها در هر برهه از زمان، با توجه به استراتژی‌ها، سیاست‌ها و برنامه‌های عملیاتی بانک تغییر می‌کند. به عنوان مثال در سال گذشته و سال جاری، در بررسی عملکرد شعب شاخص‌های وصول مطالبات و تجهیز منابع از ضرایب امتیازی بالاتری برخوردار بودند؛ به نحوی که با اطمینان می‌توان گفت که شعبی که در زمره شعب برتر قرار گرفته‌اند، به طور حتم در حوزه تجهیز منابع و وصول مطالبات عملکرد موفق‌تری داشته‌اند. پس از این شاخص، سودآوری شعبه و اعطای تسهیلات قرار دارد و در نهایت بانکداری الکترونیک و سایر شاخص‌های عملکردی قرار دارند. اما باز هم تاکید می‌کنم در هر دوره زمانی بسته به سیاست‌ها و استراتژی‌های کلان بانک، سقف امتیازی این شاخص‌های اصلی تغییر کرده و همچنین شاخص‌های فرعی هم دستخوش تغییر و تحول می‌شوند.

رضوی: مدیران استراتژیک بانک هر سال تعیین می‌کنند که امسال روی چه موضوعی بیشتر کار شود و تکیه سازمان روی چه موضوعی باید متمرکز شود. به عنوان مثال ممکن است یک سال، سال تجهیز منابع باشد و سال دیگر، سال وصول مطالبات و یا اینکه سال دیگری هم سال ارتقای تجهیزات بانکداری الکترونیک، حال نظر به این استراتژی‌ها، هر ساله و در هر برهه زمانی امتیاز یک شاخص نسبت به شاخص‌های دیگر برتری یافته و شعبی که در آن شاخص موفق‌تر عمل کنند، عملکردشان بیش از سایرین برجسته می‌شود. به عنوان نمونه سال گذشته برای بانک پرداخت تسهیلات طرح توسعه کشاورزی در اولویت بود و در نتیجه برای این موضوع امتیاز خاصی در نظر گرفته شده بود.



روسای برتر شعب بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۱



می‌شود. در فرآیند انتخاب روسای شعب برتر در سراسر کشور، ۳۲۶ رئیس شعبه با شاخص‌هایی که پیشتر عنوان شد، برگزیده شدند و از میان ۳۲۶ نفر، پس از کسب نظر ادارات کل حراست و بازرسی و حسابرسی، ۳۱۴ نفر نهایی شده و به عنوان روسای برتر شعب بانک برای آنها احکام صادر شده است.

پیام‌مهر: آیا برنامه‌ای هم برای استفاده از تجربیات روسای شعب برتر وجود دارد؟
رضوی: فارغ از اینکه به مناسبت‌های مختلف و در همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی از تجارب ارزشمند این روسای شعب استفاده می‌شود، راهکار دیگری هم برای استفاده از تجربیات و اندوخته‌های کاربردی این گروه از همکاران بانک اندیشیده شده است. برای مثال بر اساس دستور مستقیم دکتر طالبی، در تمامی تیم‌های تغییر، و به فراخور موضوعات مختلف در کنار مدیران و روسای ادارات و کارشناسان، سه رئیس شعبه نیز حضور داشتند که این سه رئیس شعبه از میان همین تیپ روسای شعب انتخاب می‌شوند که شاخص‌های عملکردی‌شان مثبت بوده و در میان روسای برتر شعب بانک جای گرفته‌اند.

پیام‌مهر: برنامه‌ای برای تغییر یا تدوین شاخص‌های جدید ارزیابی عملکرد در سال آینده وجود دارد یا خیر؟

نوری: اینکه شاخص‌های جدید افزوده شده و یا شاخص‌ها به لحاظ وزنی تغییر کنند، منوط به استراتژی کلان بانک در سال آتی است؛ اما مصوب شده است که شاخص‌های ارزیابی و وزن هر شاخص در ابتدای سال مشخص و به روسای شعب اعلام شود تا هم در راستای بهبود شاخص‌ها در آن سال تلاش بیشتری داشته و آگاه باشند در پایان سال عملکردشان با چه شاخص‌هایی و هر کدام با چه وزنی مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

پیام‌مهر: آیا شاخص‌های عملکردی در شعب مختلف بانک مانند شعب مرکزی اصلی و یا شعب روستایی با ضرایب متفاوتی لحاظ شده است؟

اعظمی: یقیناً همین‌طور است. چراکه کارکردهای این شعب با هم متفاوت است. به عنوان مثال یک شعبه روستایی در یک منطقه کشاورزی با هدف حمایت از توسعه کشاورزی منطقه و ایجاد اشتغال راه‌اندازی شده است و یک شعبه مرکزی اصلی، علاوه بر حمایت از بخش، توسعه فعالیت‌های تجاری را هم در دستور کار دارد. در نتیجه با توجه به اهداف و کارکردها و ماموریت‌هایی که برای این شعب در نظر گرفته شده، برنامه‌های آنها تعیین شده و شاخص‌های عملکردی هم بر اساس تحقق همین برنامه‌ها محاسبه می‌شود. به عنوان مثال هنگامی که تحقق ۸۰ درصدی برنامه تجهیز منابع عنوان می‌شود، دیگر تفاوتی ندارد که تحقق ۸۰ درصدی ۱۰ میلیارد ریال است یا ۵۰۰ میلیارد ریال؛ چراکه این برنامه و چشم‌انداز بر اساس پتانسیل‌ها و ظرفیت‌های شعب تدوین و تهیه شده است.

رضوی: هر شعبه بانک بر اساس اینکه شعبه اصلی مرکزی باشد یا روستایی و یا شعبه مستقر در سازمان باشد یا شعبه شهری، کارکردهای متفاوتی دارد و بر اساس همین تفاوت‌ها، ابتدای هر سال برای آنها برنامه راهبردی تدوین می‌شود. عملکرد هر شعبه هم بر اساس تحقق یا عدم تحقق این برنامه‌ها در پایان یک دوره زمانی محاسبه می‌شود.

پیام‌مهر: فارغ از کیمیت و کیفیت فعالیت بانکی و تخصصی نیروهای انتخاب شده، آیا عوامل دیگری هم در این انتخاب دخیل هستند؟

نبی: بخش دیگری از فرآیند انتخاب روسای شعب برتر هم در اداره کل امور کارکنان انجام می‌شود. برای شرح این فرآیند، ابتدا باید به این نکته مهم اشاره داشته باشم که همانگونه که انتخاب برترین‌ها به لحاظ انگیزشی می‌تواند دارای دستاوردهای چشمگیری برای بانک باشد، فارغ از شاخص عملکردی این همکاران می‌بایست به لحاظ شخصیتی و رفتاری و اخلاق حرفه‌ای هم الگوی سایر همکاران باشند. لذا اداره کل امور کارکنان پس از تهیه فهرست روسای شعب برتر آن را در اختیار اداره کل حراست و همچنین بازرسی و حسابرسی قرار می‌دهد و در مورد افراد انتخاب شده، نظر و رای آن دو اداره را جویا می‌شود. پس از اعمال نظر این دو اداره و به دست آوردن لیست نهایی، برای افرادی که از همه جهات تأیید شده باشند احکام صادر شده و برای امضای دکتر طالبی ارسال



کرمان

۱	محمد رجبی	انار
۲	سیروس کردستانی	رفسنجان
۳	حمید اسکندری	بافت
۴	علی بدیع‌الزمان	رستم‌آباد
۵	محمود اسدی	سیرجان
۶	احمد محمدی	زرند
۷	قاسم مقصودی	ارزوئیه
۸	مهدی خواجه‌وئی	راور
۹	حسین پوریوسف	بم
۱۰	غلامرضا دولتی	شهداد
۱۱	محمد رضا عرب‌پور	شهیدفرخی
۱۲	علی ناقه	جوادیه
۱۳	جلال علیزاده	احمدیه

منطقه جنوب کرمان

۱	نعیم موریان زاده	کهنوج
۲	کیومرث رازمند	منوجان
۳	جواد شیخ‌حسینی	امام خمینی کهنوج

کهگیلویه و بویراحمد

۱	علی فتح‌آروین	باسوج
۲	علی‌اکبر نیک‌اقبال	دوگنبدان
۳	بهرام‌علی ضامنی	بهمئی
۴	سیدنصیر نرگسان	طالقانی

گلستان

۱	سیداسمعیل میردبلمی	گرگان
۲	محمد رضا کیقبادی	فاضل‌آباد
۳	سعداله عابدی	خان‌بین
۴	قربان محمدناصری	بندر ترکمن
۵	حبیب‌اله زیوری	مختومقلی کلاله
۶	ابوطالب غفاری‌بای	دلند
۷	محمد بیهود	انبار الوم
۸	علی زرگری	آق‌قلا



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

کرمان



مهدی خواجوئی راوری

رئیس شعبه راور



و سعی شد در پرداخت تسهیلات نیز منابع و مصارف رعایت شود. خواجویی مهم‌ترین عامل موفقیت شعبه را صمیمیت و همدلی همکاران می‌داند، اما بر یک نکته هم اصرار دارد که حتماً به گوش مسوولان رسانده شود و آن مشکل اساسی در بخش وصول حوزه عمل شعبه است که تسهیلات پرداختی از محل وجوه اداره شده در بخش مسکن است که بعد از زلزله سال ۱۳۸۴ شهرستان‌های زرنند و راور پرداخت شده است ولی نظارت و تشکیل پرونده با بنیاد مسکن بود و ضامنین به صورت زنجیره‌ای درآمده‌اند. تعداد زیادی تسهیلات مسکن که در منطقه راور پرداخت شد تا سال گذشته ستاره‌دار بودند و در درجه‌بندی و مزایای شعب در نظر گرفته نمی‌شدند ولی از این حالت خارج شده‌اند. خواجویی اصرار دارد که تسهیلات به صورت ستاره‌دار باقی بمانند و وعده می‌دهد که شعبه پیگیری‌های لازم را همانند سایر تسهیلات در این زمینه انجام دهد.

مهدی خواجوئی راوری رئیس شعبه راور در استان کرمان با وجود نامالیقات طبیعی و بلایای غیرقابل پیش‌بینی در منطقه از تلاش باز نایستاده است و با سخت‌کوشی شعبه راور را به خوبی اداره کرده است. آمار که او از عملکرد خود در این شعبه ارائه می‌دهد، گویای همین تلاش است که به نتیجه رسیده و شعبه راور را به‌عنوان یک شعبه برتر معرفی کرده است. طبق آمار این شعبه در تجهیز منابع در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش منابع داشت. در پرداخت تسهیلات هم در سال ۱۳۹۱ به تعداد زیادی از طرح‌های توسعه کشاورزی تسهیلات پرداخت شد. خواجوئی درباره وصول مطالبات گفت: وصول مطالبات شعبه از پایان سال ۱۳۹۰ تا پایان سال ۱۳۹۱ روند صعودی داشت و ریسک اعتباری کاهش یافت. همچنین در بخش انضباط مالی و اداری با کنترل روزانه حساب بانک‌ها و موجودی خزانه و ارسال مازاد وجوه به مرکز استان نسبت به کاهش مانده مرکز اقدام کردیم

علی ناقه

رئیس شعبه جوادیه



ناقه اضافه کرد: در بخش تسهیلات سعی و تلاش ما رعایت بهداشت اعتباری تسهیلات پرداختی بود تا از وصول آن اطمینان داشته باشیم. در بخش وصول مطالبات نیز تکریم مشتری و احترام به او در اولویت قرار داشت و همه همکاران موظف به رعایت چنین اصلی بودند. ناقه با ارائه آمار در شاخص‌های عملکردی نشان می‌دهد که چگونه مسیر موفقیت را هموار کرده است. او می‌گوید: در بخش تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی نسبت به پایان شهریور سال ۱۳۸۸ افزایش نشان می‌دهد. در بخش تسهیلات پرداختی هم آمار پایان آذر ۱۳۹۲ نسبت به پایان شهریور ۱۳۸۸ از افزایش چشمگیر پرداخت هاحکایت دارد. همچنین در بخش وصول مطالبات آنچه مهم است، این است که ۱۰۰ درصد آنچه باید وصول شود، به حیطة وصول درآمده است که نسبت به گذشته افزایش دارد.

علی ناقه رئیس شعبه جوادیه در استان کرمان است که طی ۴ سال گذشته مسوولیت این شعبه را برعهده داشته است. او می‌گوید از ابتدای سال ۱۳۸۹، برنامه سالانه‌ای را در ۳ بخش تجهیز منابع، پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات تهیه کردیم که این برنامه‌ریزی نتیجه رضایتبخشی داشت و ما را مجاب کرد، در سال‌های بعد هم با رفع نقایص و اشکالات آن را اجرایی کنیم. ناقه افزود: در بخش تجهیز منابع، یکی از برنامه‌های ما شناخت کانون‌های پولی بود که عمدتاً از تجار پسته تشکیل می‌شدند. خوشبختانه با مذاکره و گفت‌وگوهای مکرر و مستمر، این کانون‌ها را جذب بانک کردیم و منابع شعبه را به خوبی افزایش دادیم. شرکت در مراسم و جشن‌های روستا و ارتباط قوی با شورای اسلامی و دهیاری از سیاست‌هایی بود که دنبال کردیم و به نتایج مثبت و رضایتبخشی هم رسیدیم.



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

کرمان



جلال علیزاده نوقی

رئیس شعبه احمدیه

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 بخش‌داری و شورای اسلامی روستا و دهیاری و البته پیگیری و مذاکره مداوم، منابع شعبه را افزایش و میزان مطالبات را کاهش داد. علیزاده برای اثبات حرف‌های خود به آمار و ارقام استناد می‌کند. طبق این آمار شعبه احمدیه در شاخص تجهیز منابع در پایان آذر ۱۳۹۲ نسبت به شهریور ۱۳۸۸ 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 و ریسک اعتباری کاهش داشت.

جلال علیزاده نوقی رئیس شعبه روستای احمدیه در استان کرمان، در سال ۱۳۷۹ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۸۸ رئیس شعبه احمدیه شد. روستای احمدیه در فاصله ۱۸۰ کیلومتری مرکز استان و ۷۵ کیلومتری شهرستان رفسنجان واقع شده است. این شعبه در سال ۱۳۷۴ تاسیس شده و ۳ پرسنل دارد و در ارزیابی‌های سال ۱۳۹۱ به‌عنوان یکی از شعب برتر انتخاب شده است. علیزاده در تشریح این موفقیت می‌گوید: از جمله عوامل موفقیت ما تجهیز منابع بود که طی ۴ سال 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. علیزاده افزود: با رعایت اصل مشتری‌مداری و بررسی و شناسایی و تحقیق درباره مشتریان



غلامرضا دولتی

رئیس شعبه شهداء کرمان

و خط‌مشی ثابت بانک نیز برآیند نظرات و در نهایت تصمیم‌های آنان است که در شعبه اجرا می‌شود. ما در شعبه شهداء سعی کردیم، کارکنان را از چهارچوب‌های کلیشه‌ای خارج کنیم و همه مزایا و پاداش و خدمات و تسهیلات آنان را قانونمند کردیم چرا که باور داشتیم، قانونمند کردن امور شعبه از قانونمند کردن خود کارمندان آغاز می‌شود. حتی تقسیم اضافه کار را هم توسط کارکنان به صورت دوره‌ای و با نظارت رئیس شعبه انجام دادیم تا همه احساس کنند در تصمیم‌گیری‌ها دخیل هستند. دولتی درباره شاخص‌های عملکردی گفت: با توجه به عملکردی بودن شعبه و مشکلات منطقه‌ای مثل بحران خشکسالی و بن‌بست بودن منطقه و مجاورت در حاشیه کویر لوت، شعبه در تجهیز منابع موفقیت زیادی نداشته است هر چند که در زمینه تعهدات کانال‌های ارتباطی به تحقق برنامه رسیده است. وصولی شعبه هم بهتر از گذشته شده است و تعداد تسهیلات پرداختی افزایش خوبی پیدا کرده است که امیدواریم در آینده وضع شعبه بهتر هم بشود.

غلامرضا دولتی رئیس شعبه شهداء کرمان بر این باور است که وقتی مشتری درخواستی دارد که انجام آن برای بانک مقدور نیست، کارکنان باید چند پیشنهاد به او ارائه و مشتری را راهنمایی کنند. او معتقد است، کارکنان با این کار از صف پرداخت‌کننده بیرون می‌آیند و به صف مشاوران مشتری اضافه می‌شوند و مشتری غیر از خدمات ملموس بانکی، از مشورت کارکنان نیز بهره می‌گیرد و همین مشاوره به رضایتمندی او کمک می‌کند.

دولتی می‌گوید: در شعبه شهداء قبل از هر کار دیگری به شناسایی منطقه، مشتریان موجود و مشکلات کشاورزان پرداختیم و با آگاهی و اطلاعات کاملی حرکت کردیم، به‌طوری که همین آگاهی‌ها کمک کرد تا در سال گذشته که باغات منطقه از بین رفت و درآمد منطقه کاهش یافت، پرداخت تسهیلات توسعه بخش کشاورزی را برای احیای باغات مرکبات و خرما در اولویت قرار دادیم و با نظارت بر هزینه‌کرد آن به گسترش و توسعه این باغات کمک کردیم. دولتی اضافه کرد: شعبه اجتماع کوچکی از نظرات مختلف است



حمید اسکندری

رئیس شعبه بافت



که همه همکاران باید در تبیین این تمایز کوشا باشند. اسکندری با آمار میزان رشد شعبه بافت را به تصویر کشیده و می گوید: با مشتری مداری، شعبه بافت در تجهیز منابع روندی رو به رشد و پایدار داشته است و با داشتن برنامه هر سال نسبت به سال قبل با افزایش سپرده روبه‌رو 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 مبنای پرداختی سال ۱۳۹۱ رشد خوبی داشت. اسکندری افزود: در بحث وصول، برنامه‌ریزی مدون برای استفاده از کلیه امکانات و تمهیدات ارائه شد و مساعی جمعی به کاهش ریسک هر سال نسبت به سال قبل منجر شد. همچنین رعایت انضباط مالی از اهم برنامه‌های ما بود و حضور موثر کاربر کنترل اسناد در کنار مسوول شعبه باعث رعایت هر چه بیشتر موضوع می‌شد.

حمید اسکندری رئیس شعبه بافت در استان کرمان استفاده حداکثری از امکانات موجود را رمز موفقیت خود می‌داند و می‌گوید: باید با برنامه‌ریزی درست در کلیه امور، از امکانات بهره‌برد. 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. اسکندری، ارزش آفرینی 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 بافت، 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. اسکندری 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

محمود اسدی

رئیس شعبه سیرجان



سیرجان می‌گوید: در پرداخت تسهیلات و توانمند ساختن کشاورزان کم‌درآمد یا پرداخت به موقع تسهیلات و رعایت کامل بهداشت اعتباری اهمیت جدی داشتیم و در تمامی ماه‌های سال عملکرد منابع و مصارف را رعایت کردیم. من همیشه به این شعار که همیشه حق با مشتری است اعتقاد داشته‌ام و بر پایه همین اعتقاد، برای کنترل و جلوگیری از هرگونه نارضایتی تلاش کردم. همواره حرکات، نحوه کار و برخورد همکاران با ارباب‌رجوع 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.

محمود اسدی رئیس شعبه سیرجان در استان کرمان، سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک درآمد و در اواخر مهرماه ۱۳۹۱ به سمت رئیس شعبه سیرجان منصوب شد. او قبل از این انتصاب ۴ سال هم معاون شعبه بود و به خوبی با شرایط منطقه و شعب آشنایی داشت و همین شناخت و آگاهی کمک زیادی کرد تا بتواند شعبه سیرجان را به یک شعبه موفق تبدیل کند. آساری که او درباره عملکرد سال ۱۳۹۱ این شعبه ارائه می‌کند، از همین موفقیت حکایت می‌کند. اسدی می‌گوید: میزان سپرده‌های مردمی در پایان سال ۱۳۹۱ به فراتر از تعهدات تعیین شده رسید. در پرداخت تسهیلات هم با توجه به اولویت‌بندی صندوق توسعه تسهیلات لازم پرداخت شد که برای حدود ۷۰۰ نفر اشتغال ایجاد کرد. در بخش وصول مطالبات، میزان مبلغ وصولی‌ها متناسب با تعهدات افزایش یافت و بخش انضباط مالی و اداری در اولویت کاری شعبه قرار داشت و مدیریت مناسبی در این زمینه اعمال شد. محمود اسدی در تشریح علل موفقیت شعبه





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

کرمان



احمد محمدی

رئیس شعبه زرنند

و کنترل مستمر آنان نیز نتایج معنی داری در برداشته است. محمدی با ارائه آمار و ارقام این موفقیت‌ها را به تصویر کشیده و می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، جذب سپرده‌های مردمی در سال ۱۳۹۱ نسبت به سال قبل خیلی فراتر از تعهدات ابلاغی جامه عمل پوشید. در پرداخت تسهیلات هم با تشکیل کمیته اعتباری در شعبه و تصویب تسهیلات به صورت گروهی و براساس میانگین حساب و همچنین شناسایی مشتریان اعتباری و بررسی صلاحیت و اهلیت مشتری تسهیلات پرداخت شد. محمدی در باره وصول مطالبات گفت: با برگزاری جلسات منظم وصول و تشکیل هسته وصول شعبه و استخراج مشتریان عمده حجم مطالبات در سال ۹۱ کاهش یافت و رقم وصولی در مقایسه با سال ۱۳۹۰ افزایش داشت. همچنین در بخش انضباط مالی، با صرفه‌جویی در هزینه‌ها نسبت به سال قبل در هر دو سال جزو شعب سودده استان قرار گرفتیم.

احمد محمدی رئیس شعبه زرنند در استان کرمان، موفقیت خود را نتیجه لطف الهی می‌داند و بعد تجربه خود را در بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه تاثیرگذار قلمداد می‌کند. او که از خردادماه ۱۳۹۰ مسوولیت شعبه زرنند را برعهده گرفته است، ایجاد فضا و محیطی بانشاط و اشاعه روحیه انتقادپذیری بین همکاران را از ویژگی‌های مدیریتی خود می‌داند و اعتقاد دارد باید فضا برای کار مناسب باشد تا انگیزه و عشق و وفاداری سازمانی کارمندان افزایش یابد. او حتی برای بررسی مشکلات اداری و خانوادگی همکاران هم برنامه‌ریزی کرده است تا کم‌وکسری برای ارائه خدمت وجود نداشته باشد. محمدی زودتر از همه به شعبه می‌رود تا نظم و انضباط را نهادینه کند. او با تعیین مدیر مشتری و شناخت مشتریان رها شده، کمک موثری به تجهیز منابع کرد و با تشکیل هسته‌های وصول و تعامل با مسوولان اجرایی و قضایی شهرستان، میزان وصولی‌های شعبه را افزایش داد. تقسیم بدهکاران بین همکاران



قاسم مقصودی

رئیس شعبه ارزوئیه

اقتدار. رئیس شعبه ارزوئیه ادامه داد: رسالت و اصالت بانک را نباید فراموش کنیم چراکه رسالت ما با رقابت در حوزه خدمات و تجهیز منابع و شناخت بازارهای پولی و جذب منابع، نسبت به رقبا معنادار می‌شود و اصالت ما تخصصی بودن و ۸۰ سال قدمت و خدمت صادقانه همکاران است که با رقابت در سیستم بانکی به منصف ظهور رسیده است. دروصول مطالبات رعایت بهداشت اعتباری در پیگیری وصول مطالبات با حفظ شأن و منزلت بدهکار در اولویت قرار گرفت و درپرداخت تسهیلات خدمت سریع و صادقانه در چارچوب 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 به مرحله اجرا درآمد. در توسعه کشاورزی این شعبه با پرداخت به طرح‌های موفق برای ۱۱۴۰ نفر اشتغال‌زایی مستقیم و برای ۱۵۲۰ نفر اشتغال‌زایی غیرمستقیم ایجاد کرد و نظارت مستمر در اجرای طرح‌ها رمز موفقیت شعبه بود. انضباط مالی و اداری جزء اولویت کاری شعبه بود که حاصل آن رضایتمندی مشتری و سودآوری شعبه است.

قاسم مقصودی رئیس شعبه ارزوئیه در استان کرمان در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و در سال ۱۳۸۵ به عنوان مسوول شعبه ارزوئیه انتخاب شد. او می‌گوید: سیستم مدیریتی مشارکتی را به این دلیل انتخاب کردم زیرا اعتقاد دارم موفقیت شعبه در گرو مدیریت دل‌ها و به‌کارگیری همه همکاران در خدمت‌رسانی با انگیزه، عشق و باور سازمانی و ناشی از تلاش دسته‌جمعی همکاران برای رضایت مشتری است. همچنین باور داشتیم که مشتری اساس و بنیاد شعبه و بانک است. مقصودی افزود: رفتار مشتری‌گرایی کارکنان و ارتباط کیفی باخدمات منطبق، باعث برتری شعبه در سال ۱۳۹۱ شد. اولویت کاری شعبه را به تجهیز منابع، وصول مطالبات، کاهش ریسک اعتباری، کنترل قیمت تمام شده پول، کاهش مرکز، ضریب خودتکایی مالی و فروش خدمات بانکداری الکترونیکی دادیم و در بخش تجهیز منابع، وصول مطالبات و پرداخت تسهیلات به این باور رسیدیم که بازاریابی با حوزه اعتباری مثل دو بال پرند هستند که اگر هر کدام ضعیف عمل کنند پرواز موفقیت‌آمیزی اتفاق نخواهد



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

کرمان

نعیم موریانزاده

رئیس شعبه کهنوج



نعیم موریانزاده از ابتدای سال ۱۳۹۱ مسوولیت شعبه کهنوج در جنوب کرمان را برعهده گرفت و از همان ابتدا شروع به برنامه‌ریزی برای پیشبرد اهداف بانک کرد. اولین کاری که او انجام داد، تعیین هدف برای شعبه و نوشتن برنامه عملیاتی برای دستیابی به آن بود. در این برنامه به نیروی انسانی به عنوان بزرگترین سرمایه تکیه و توجه شده بود.

موریانزاده می‌گوید: برای تجهیز منابع مناسب، عملیات همکاران کارنامه‌ای شد و توجه خاصی به مشتریان بانک صورت گرفت، ضمن اینکه با مشتریان رها شده مذاکره شد و با جذب آنها، به ارزش‌آفرین‌ترین مشتریان مبدل شدند. با این تمهیدات سپرده‌های مردمی در سال ۱۳۹۱ افزایش یافت و میانگین تحقق برنامه طی ۵۲ هفته محقق شد در حالی که در سال ۱۳۹۰ منفی تحقق برنامه داشتیم. با افزایش سپرده‌ها، بر میزان پرداخت تسهیلات هم افزوده شد.

رئیس شعبه کهنوج درباره وصول مطالبات هم گفت: با نهادهای دولتی از جمله فرمانداری، بخشداری، جهاد کشاورزی، مراکز خدمات و... ارتباط نزدیک برقرار کردیم و با همکاری همه همکاران شاخص وصول مطالبات را بهبود بخشیدیم به گونه‌ای که قدر مطلق وصولی افزایش یافت و مانده مطالبات کاهش یافت. ریسک اعتباری هم کاهش یافت.

موریانزاده به ترویج خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش پایانه‌های فروش از ۸۰ دستگاه به ۱۸۰ دستگاه، با هدف افزایش تجهیز منابع اشاره کرد و گفت: توجه خاص به کشاورزان عمده و برآوردن نیازهای تسهیلاتی با هدف افزایش درآمد و جذب مشتریان جدید انجام شد و کمک موثری به موفقیت شعبه کرد.





علی فتح آروین

رئیس شعبه یاسوج

برای اعتلای نام و برند بانک کشاورزی و یا توجه به بهبود شاخص‌های اصلی و عملکردی شعبه هم تاکید دارد. علی فتح آروین با آمار و ارقام نشان می‌دهد که نتیجه چنین مدیریت و سیاستی، رشد و پیشرفت شعبه یاسوج است. طبق این آمار شعبه یاسوج در شاخص تجهیز منابع عملکرد موفقی داشت و میزان سپرده‌های شعبه یاسوج در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش یافت و تحقق چشمگیر برنامه تجهیز منابع را به ثبت رساند. در پرداخت تسهیلات هم تعداد تسهیلات پرداختی سال ۱۳۹۰، اگرچه در پایان سال ۱۳۹۱ کاهش یافت، اما از نظر ریالی افزایش پیدا کرد. همچنین درصد وصولی شعبه از سال ۱۳۹۰ تا سال ۱۳۹۱ افزایش و در همان مقطع ریسک اعتباری کاهش یافت. در بخش انضباط مالی، کل درآمدهای شعبه و سود پرداختی افزایش یافت ولی با کاهش هزینه تامین مالی، انضباط مالی مدیریت شد و نسبت خوداتکایی کاهش یافت.

علی فتح آروین رئیس شعبه یاسوج در استان کهگیلویه و بویراحمد استفاده حداکثری از اختیارات و دستورالعمل‌های سالانه را برای مساعدت به مشتریان اصلی تردیدناپذیر قلمداد می‌کند و از طریق همین مشارکت، پنجره‌های به سوی مشتریان بیشتر و وفادارتر می‌گشاید. او به ارتباط صمیمی و تعامل مناسب با همکاران با هدف ایجاد فضای کاری با نشاط و افزایش روحیه تیمی و مشارکتی کارکنان باور دارد و تشریح رسالت و مأموریت بانک و بیان نقش و جایگاه آن در عملکرد و فعالیت‌ها را ضروری می‌داند. او به همکاران خود القا می‌کند که مشتری‌مداری و تکریم و حفظ حقوق مشتریان در بانک کشاورزی یک اصل مهم است و باید مسوولیت‌پذیری و تعهد و وجدان کاری خود را در قبال مشتریان افزایش دهند. نکته کلیدی مدیریت او تشویق و ترغیب مشتریان و همکاران به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی است، همانطور که

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

کهگیلویه و بویراحمد



علی اکبر نیک اقبال

رئیس شعبه دوگنبدان

حفظ شد و میزان وصولی‌ها رشد کرد. نیک اقبال در باره انضباط مالی و اداری گفت: جلوگیری از بلوکه شدن منابع در حساب بانک‌ها و خزانه شعبه برای کاهش هزینه مرکز و فعال شدن بخش وصول برای افزایش منابع و سوق دادن شعبه به سوی منابع ارزان قیمت و رعایت بخشنامه از جمله اقداماتی بود که در این بخش انجام شد. علی اکبر نیک اقبال در توضیح و تشریح موفقیت خود می‌گوید: من یاد گرفته‌ام که تنها لبخند است که هزینه ندارد و اعتقاد دارم احترام به هم‌نوع بر ارج و قرب انسان می‌افزاید و پاداش اخروی دارد. با چنین باوری که ما سرسفره مشتریان خود نشسته‌ایم، همیشه سعی کرده‌ام، حرمت این قشر را نگه دارم. از طرف دیگر دوستی با همکاران و دوری از تشنج آفرینی باعث شد تا شعبه‌های محل خدمت رشد و پیشرفت کنند.

علی اکبر نیک اقبال رئیس شعبه دوگنبدان بود که این شعبه به یکی از شعبه‌های برتر بانک در کشور مبدل شد. او در حال حاضر مسوول شعبه سی سخت است، اما آماري که از خود برجا گذاشته است، نشان می‌دهد که جهد و تلاش کافی برای بهبود شاخص‌های عملکردی در این شعبه انجام گرفته است. نیک اقبال در باره این آمار می‌گوید: در زمان تحویل شعبه، منابع مامحدود بود، اما با تلاش همکاران و طی دو سال این منابع رشد چشمگیری کرد. با افزایش منابع، توفیق پرداخت تسهیلات بیشتری فراهم شد، به گونه‌ای که مانده کل تسهیلات تا پایان آبان ۱۳۹۱ افزایش یافت. همچنین وصول شعبه با برنامه‌ریزی و استفاده از تجربیات رئیس قبلی شعبه، در پایان سال ۱۳۹۰ افزایش یافت و در همان مقطع، ریسک اعتباری کاهش پیدا کرد. این روند در سال ۱۳۹۱ هم



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

کهگیلویه و بویراحمد

بهرامعلی ضامنی

رئیس شعبه بهمئی



فعال حساب‌های ارزان قیمت و استفاده از بخش خصوصی با نفوذ در منطقه برای جمع‌آوری مطالبات و کاهش ریسک، عوامل دیگر این موفقیت بودند. ضامنی برای اثبات عملکرد خود از آمار و ارقام کمک می‌گیرد و با همین آمار نشان می‌دهد که مسیر رشد شعبه بهمئی چگونه بوده است. او می‌گوید: شعبه بهمئی در پایان سال ۱۳۹۱ با افزایش چشمگیر منابع روبرو بود. با افزایش منافع، شعبه توانست تسهیلات بیشتری پرداخت کند، به طوری که در پایان سال ۱۳۹۱، تعداد پرداختی‌ها رشد محسوسی داشت. همچنین وصولی شعبه در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش محسوس و در همان مقطع، درجه ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت. ضامنی در باره انضباط مال گفت: کاهش کارمزد تامین مالی مرکز و حساسیت در شفاف‌سازی بدهکاران و بستانکاران، انتقال مازاد نقدینگی شعبه، وصول مطالبات، کاهش هزینه‌ها و تلاش برای سودآوری از جمله اقداماتی بودند که در این بخش انجام گرفت.

بهرامعلی ضامنی رئیس شعبه بهمئی در استان کهگیلویه و بویراحمد ۴۳ ساله است و در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد است. او می‌گوید، بعد از اینکه مسوولیت شعبه را برعهده گرفت، به بررسی عوامل منفی و علل کاهش درجه‌های شعبه در گذشته پرداخت. نتایج این مطالعات، مسیر را برای برطرف کردن نقاط ضعف و تبدیل آنها به نقاط قوت هموار کرد. طی این بررسی‌ها و تلاش‌ها هیچگاه اجازه ندادم خستگی و یأس و ناامیدی بر من غلبه کند. مهم ترین عوامل موفقیت شعبه از زبان بهرامعلی ضامنی، 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 می‌شوند. ضامنی افزود: نظارت مستمر بر حساب مشتریان هدف و فعال‌سازی و شناسایی افراد متمول و معتمد در منطقه و حتی بانک‌های حوزه عمل و پرداخت تسهیلات براساس میانگین

سید نصیر نرگسان

رئیس شعبه طالقانی



و کاهش هزینه مرکز، پیگیری مطالبات و وصول آنها برای افزایش منابع و وصول درآمدها و کارمزد تسهیلات با هدف کاهش هزینه‌های شعبه و گرایش به سمت منابع ارزان قیمت انضباط مالی مدیریت شد.

سید نصیر نرگسان دلایل این موفقیت را در ایجاد فضای صمیمی و همدلی همکاران می‌داند ولی از برخورد مناسب و مشتری‌مداری هم غافل نیست و نقش مذاکره و گفت‌وگو با مشتریان را انکار نمی‌کند. او می‌گوید: با شناسایی مشتریان بدهکار از آنها دعوت به مذاکره می‌کردیم و با مساعدت به آنها برای حل مشکلاتشان و ارتباطی که با آنها به وجود می‌آمد، به افزایش منابع شعبه کمک می‌کردیم. لطف خدا و حمایت مسوولان هم مزید بر علت شد تا این موفقیت نصیب شعبه طالقانی شود.

سید نصیر نرگسان رئیس شعبه طالقانی در استان کهگیلویه و بویراحمد برای اینکه شعبه خود را در زمره شعب برتر کشور قرار دهد، با تلاش فراوان، همه شاخص‌های عملکردی را تغییر داد. آمار و ارقامی که او از عملکرد خود در شعبه طالقانی ارائه می‌دهد، گویای این تغییرات است. طبق این آمار شعبه طالقانی در شاخص تجهیز منابع توفیق داشت و میزان سپرده‌های مردمی شعبه طالقانی که در بدو ورود به شعبه، اندک بود، در پایان دی‌ماه ۱۳۹۲، افزایش پیدا کرد. نرگسان در باره پرداخت تسهیلات هم گفت: شعبه طالقانی از نظر پرداخت تسهیلات رشد محسوسی داشت. همچنین درصد وصولی‌های شعبه با افزایش چشمگیری همراه بود. رعایت منابع و مصارف و مانده خزانه و صندوق، جلوگیری از بلوکه شدن منابع در حساب بانک‌ها و خزانه شعبه برای جلوگیری





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گلستان



حبیب زیوری

رئیس شعبه مختومقلی کلاله

۸۹ به بعد که شعبه را تحویل گرفتیم، رشد معنی‌داری در همه شاخص‌ها دیده می‌شود، به گونه‌ای که در سپرده‌های مردمی یا تجهیز منابع، میزان سپرده‌ها به افزایش چشمگیری رسیده است، ضمن اینکه، تعداد دستگاه‌های POS از ۱۰ دستگاه به ۱۲۳ دستگاه افزایش یافته است. در پرداخت تسهیلات هم آمار ثبت شده از رشد قابل قبولی نسبت به سال ۱۳۸۹ حکایت می‌کند. این رشد را می‌توان در وصول مطالبات شعبه هم دید که رشد قابل ملاحظه‌ای داشته است. رئیس شعبه مختومقلی کلاله درباره انضباط مالی و اداری شعبه به سوئدهی شعبه در سال‌های ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ اشاره کرد و افزود: از نظر مرکز شعبه از اردیبهشت ۱۳۹۱، هم ما هم مرکز شعبه منفی بوده است و از نظر کارمزد تامین مالی هم در تمام ماه‌های سال سود داشته است.

حبیب زیوری رئیس شعبه مختومقلی کلاله در استان گلستان به وفاداری مشتری و حفظ شأن و منزلت آنان بیش از هر عامل دیگری اعتقاد دارد. او می‌گوید: یک رئیس شعبه موفق، رئیسی است که بتواند رضایت مشتریان را به دست آورد و این کار از راه‌های مختلف میسر می‌شود و ما در شعبه کلاله همه این راه‌ها را با موفقیت تجربه کرده‌ایم. یعنی امکان ندارد، یک مشتری به شعبه وارد شود و با تکریم و احترام استقبال و بدرقه نشود. ما زمان انتظار مشتری و ارائه خدمات را به حداقل رسانده‌ایم. هدف ما این است که مشتری به بانک کشاورزی و شعبه ما وفادار باشد، چراکه با وفاداری او، می‌توان دیگر برنامه‌ها را اجرایی کرد و به هدف‌های دیگری که بهبود شاخص‌های عملکردی است رسید. زیوری درباره همین شاخص‌های عملکردی هم می‌گوید: از سال



علی زرگری

رئیس شعبه آق‌قلا

یارانه‌ها و مکانیزاسیون بود. همچنین مانده مطالبات سررسیده، معوق، مشکوک‌الوصول شعبه هم با وجود موانع زیاد، کاهش چشمگیری داشت. در بخش انضباط مالی و اداری، همواره شعبه سعی داشت مانده حساب بانک ما از دیگران پایین‌تر باشد همچنین مانده خزانه در حد معقول نگه داشته می‌شد. زرگری در تشریح علل موفقیت خود هم گفت: از اصول کار ما در شعبه مذاکره برای جذب منابع قبل از پرداخت تسهیلات و پیگیری مداوم وصول مطالبات بود تا ضریب نقدینگی و خودتانگایی شعبه پایین باشد و در نهایت شاخص سود شعبه مثبت شود. هدف دیگر ما در شعبه، به وجود آوردن وفاق و رفاقت در شعبه و ایجاد حس تعصب نسبت به کار و بانک بود که در نهایت موجب شد شعبه در سال ۱۳۹۱ یک درجه ارتقا پیدا کند و به درجه ۱ برسد. زرگری افزود: همیشه در برخورد خود با ارباب‌رجوع کلام زیبایی مولای متقیان (علی‌ع) را مدنظر داشتیم که می‌فرمایند: آنچه بر خود نمی‌پسندی بر دیگران هم می‌پسند و به همین دلیل سعی کرده‌ام همیشه در هنگام تصمیم‌گیری خود را جای دیگران بگذارم و شرایط طرف مقابل را در نظر گرفته و با حفظ مصالح و منافع بانک تصمیم‌گیری کنم.

علی زرگری رئیس شعبه آق‌قلا در استان گلستان از نقش و تاثیر همکارانش در شعبه برای رسیدن به موفقیت به نیکی یاد می‌کند و این موفقیت را بدون حضور آنان غیر ممکن می‌داند. او با ارائه آمار در شاخص‌های مختلف نشان می‌دهد که شعبه آق‌قلا با اتخاذ چه سیاستی و اعمال چه مدیریتی به این موفقیت رسیده است. زرگری این آمارها را دسته‌بندی کرده است و می‌گوید: میزان سپرده‌های مردمی در پایان سال ۱۳۹۱ نسبت به شهریور سال ۱۳۸۹ که شعبه را تحویل گرفتیم، افزایش چشمگیری یافت. در شاخص پرداخت تسهیلات علی‌رغم افزایش پرداخت‌های تکلیفی و خاص خارج از منابع و مصارف که بر رشد مانده مرکز و پرتفوی شعبه تاثیرگذار است سعی شد پرداخت تسهیلات به صورت منطقی کنترل شود به طوری که علاوه بر در نظر گرفتن شاخص نرخ سود تسهیلات که در سودآوری شعبه تاثیرگذار است پرداخت تسهیلات را منوط به ارائه کارکرد حساب مناسب کردیم. لذا مانده پرتفوی شعبه در مقایسه با سال ۱۳۸۹ در پایان سال ۱۳۹۱ به دو برابر رسید که این افزایش ناشی از پرداخت‌های خاص مثل طرح توسعه، هدفمندی



ابوطالب غفاری بای

رئیس شعبه دلدند



هدف حرکت کردیم. بررسی و ارتباط، همراه با زیربرنامه‌های طراحی شده در ابتدای هر سال، به پیشبرد اهداف تعیین شده تجهیز منابع و وصول مطالبات کمک زیادی کرد، البته تلاش همکاران و راهنمایی مدیر شعب بانک در استان هم نقش به‌سزایی در بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه داشت. غفاری‌بای در ادامه به همین شاخص‌ها اشاره کرد و گفت: از سال ۱۳۸۷ تا مهر ۱۳۹۲، در همه شاخص‌ها، سیر صعودی دیده می‌شود، به‌گونه‌ای که طی ۶ سال گذشته، میزان مانده سپرده‌های مردمی افزایش چشمگیری داشته است. در بخش وصول مطالبات نیز مقایسه سال‌های ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ نشان می‌دهد که بر وصول مطالبات افزوده شده است، همانطور که در میزان تسهیلات پرداختی نیز می‌توان به رشد تسهیلات اشاره کرد. این رشد را در بخش انضباط مالی و اداری شعبه هم می‌توان ملاحظه کرد، به‌گونه‌ای که مرکز شعبه سال به سال کاهش داشته و ضریب خوداتکایی منطقی شده است.

ابوطالب غفاری بای که زمانی رئیس شعبه دلدند در استان گلستان بود اهل مطالعه و تحقیق و بررسی است. یعنی هیچ کاری را بدون تحقیق و بررسی انجام نمی‌دهد. او برای بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه، آمار و ارقام چند سال گذشته را مورد بررسی قرار داد و بعد کار بررسی دقیق لایه‌های اجتماعی، جمعیتی و قومی شهر را آغاز کرد. بررسی میزان نقدینگی سالانه آنان باتوجه به سطح زیرکشت و یا سایر اشتغالات، مطالعه دیگری بود که برای برنامه‌ریزی‌های اصلی و نهایی باید انجام می‌شد. این مطالعات به او کمک کرد تا به میزان علاقه‌مندی مردم منطقه به نوع خدمات بانک و نوع نگرش و نگاهشان به مباحث اقتصادی پی ببرد. غفاری‌بای در این باره می‌گوید: بعد از اینکه بررسی‌ها کامل شد، همکاری با مدیران استانی را شروع کردیم و با برقراری ارتباط صحیح، اصولی و سالم با افراد خوشنام، صاحب‌نظر و مسوولان محلی از جمله شورای شهر، امام جمعه، پاسگاه انتظامی، به طرف

محمد بیهود

رئیس شعبه انبار الوم



حساب‌هایشان ترغیب می‌کرد در دستور کار قرار گرفت. بیهود افزود در پرداخت تسهیلات، با شناخت از وضعیت جغرافیایی منطقه موفق بوده‌ایم و رعایت دقیق منابع و مصارف در این شعبه شده است. همچنین در بخش‌وصول مطالبات با دریافت اسامی بدهکاران و تفکیک بدهکاران عمده و درشت با هدف پایین آمدن مطالبات و معوقات شعبه از طریق استفاده از بخش خصوصی میزان وصولی‌ها را افزایش دادیم. بیهود ادامه داد: بی‌شک یکی از عوامل پیشرفت هر شعبه‌ای انضباط بخش مالی و اداری آن است از جمله کاهش مانده مرکز، پایین آوردن سقف پول نگهداری شده در خزانه در پایان روز، افزایش سپرده‌ها از طریق نقد کردن سریع چک‌های پایاپای حتی به صورت حضوری در شعب سایر بانک‌ها، بالا بردن سود خالص شرکت از طریق حذف هزینه‌های غیرضروری که همه از عوامل موثر در انضباط مالی و اداری است و در این شعبه عمل شده است.

محمد بیهود که زمانی رئیس شعبه انبار الوم در استان گلستان بود و اکنون به شعبه شهدا منتقل شده است، قبل از طراحی هر برنامه‌ای و یا قبل از شروع هر کاری، نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدیدها را مورد بررسی قرار می‌دهد تا با آگاهی کامل برنامه‌ریزی کند. در شعبه انبار الوم هم او همین رویه را در پیش گرفت و همکاران را فراخواند تا این نقاط را به اتفاق بررسی کنند.

بیهود می‌گوید: حاصل این هم‌اندیشی و بررسی را در برنامه‌ریزی‌های خود لحاظ کرد تا شاخص‌های عملکردی شعبه را تغییر دهد. او در توصیف این تغییرات می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، مذاکره درون شعبه‌ای با مشتریان بالقوه شعب بانک کشاورزی و سایر بانک‌ها، حضور فیزیکی و مداوم در بازارهای مالی اطراف شعبه، روستاهای مجاور و حتی موسسات مالی و اعتباری، تماس‌های تلفنی مداوم روزانه خصوصاً روز پایانی هفته و ماه با مشتریان که آنان را نسبت به شارژ



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گلستان



سید اسماعیل میردیلمی

رئیس شعبه گرگان

خود را هم دسته‌بندی کرده است و می‌گوید: مذاکره صمیمانه با همکاران در ابتدای حضور در شعبه و تاکید بر داشتن روابط دوستانه نزدیک، همراه با رقابت سالم در کنار رعایت سلسله مراتب اداری به طوری که فشار کار زیاد و بیش از حد شعبه برای همکاران قابل تحمل باشد، توصیه نخست به همکاران بود. انجام مدیریت مشارکتی در شعبه و استفاده از نظرات سازنده همه همکاران و مشارکت آنها در فرآیند تصمیم‌گیری‌های شعبه و برنامه‌ریزی و تقسیم تعهدات کلیه امور شامل سپرده‌ها و وصول و ... بین همکاران، هم‌چنین شفافیت و صداقت کامل بین همکاران با مشتریان اقدامات دیگری بود که برای موفقیت در شعبه انجام شد و به نتیجه هم رسید.

سید اسماعیل میردیلمی رئیس شعبه گرگان در استان گلستان کار در شعبه را فرآیندی کرده است، زیرا اعتقاد دارد تنها با توجه شرح وظایف مصوب نمی‌تواند، شعبه را در تنگناها و حجم وسیع امور به موفقیت برساند. در چنین سیستمی همه موظف به کار در همه امور هستند تا با تسریع امور، رضایت مشتریان جلب شود. او با همین روش و اعمال مدیریت، شعبه گرگان را به توفیقی چشمگیر رسانده است. میردیلمی می‌گوید: سپرده شعبه در پایان سال ۱۳۹۱ بدون گواهی عام نسبت به اردیبهشت ۹۱ افزایش داشت. میزان پرداختی شعبه نیز در پایان سال ۱۳۹۱ رشد داشت. هم‌چنین در پایان سال ۱۳۹۰ قدر مطلق وصولی نسبت به سال قبل افزایش یافته بود. میردیلمی برجسته‌ترین اقدامات



قربان محمدناصری

رئیس شعبه بندر ترکمن

با نهادهای دولتی و هم‌چنین ارزش‌آفرینی همکاران به‌عنوان بزرگترین مشتریان داخل بانک اشاره کرد و گفت: با توجه به اینکه پشتوانه هر مجموعه‌ای مردم هستند و نمی‌توان به خواست و جایگاه مشتریان بی‌توجه بود به همین دلیل روی مشتری‌مداری تاکید می‌شد و برخورد خوب با ارباب‌رجوع کاملاً در شعبه نمود داشت و دارد، یعنی همکاران حرفه‌ای و آگاه شده‌اند که مردم تشنه محبت هستند و ما اگر بتوانیم با مشتریان و مراجعان ارتباط خوبی برقرار کنیم موفقیت‌های عظیمی کسب خواهیم کرد. ناصر در پایان گفت: من تجربه ارتقا درجه شعبه حتی در یک سال تا ۲ پله و دادن جوایز ممتاز تا ۲۰ مورد به مشتریان یک شعبه و همکاری با سازمان‌های دولتی و قبول مسوولیت‌هایی همچون رئیس شورای حل اختلاف، نماینده دادستانی در پیشگیری از جرم و همکاری با ورز شکاران از جمله کشتی‌ایش را در کارنامه داشتیم و با کار و تلاش همکاران و برنامه‌ریزی توانستیم گاو صندوق‌هایی را که مردم در خانه داشتند و منابع را در منزل نگهداری می‌کردند به طرف بانک سوق دهیم و تا پایان آذرماه ۱۳۹۲ توانستیم تا حدودی تعهدات ابلاغی شعبه را محقق کنیم.

قربان محمدناصری رئیس شعبه بندر ترکمن در استان گلستان در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۹۱ در دو شعبه استان مسوول شعبه بود، ابتدا تا آبان‌ماه شعبه خان‌بین را متناسب با برنامه پیش برد و بعد از بازنشستگی مسوول شعبه بندر ترکمن به شعبه بندر ترکمن منتقل شد و طی ۴ ماه اوضاع شعبه را در تجهیز منابع بهبود بخشید و به درصد تحقق فراتر از برنامه ابلاغی رساند. ناصر می‌گوید: قبل از شروع به کار من در شعبه بندر ترکمن پرداخت تسهیلات بخش کشاورزی که از اولویت‌های بانک و دولت محسوب می‌شود آغاز شده بود و با توجه به اینکه این شعبه باید اعتبارات شهرستان‌های بندر ترکمن و گمیشان را هم پرداخت می‌کرد با تلاش کادر اعتباری و هماهنگی و مساعدت کارشناسان مدیریت توانستیم به یاری خداوند کل اعتبارات را جذب کنیم. در وصول مطالبات هم شعبه برنامه مدونی داشت و در ریسک اعتباری، قدر مطلق و وصولی نسبت به سنوات گذشته فراتر از حد انتظار عمل کرد. ناصر در تشریح علل موفقیت خود به تعامل خوب و سازنده





سعدالله عابدی

رئیس شعبه خان ببین



و خواسته‌ها و انتظارات خود را به ما منتقل کنند. به همین دلیل توانستیم دوباره مشتریان رها شده را جذب شعبه کنیم. عابدی افزود: ما در شعبه خان ببین نسبت به جایگاه رفیع و نقش و اهمیت مشتریان به‌عنوان سرمایه‌های ثابت بانک و همچنین حمایت از کشاورزان و تولیدکنندگان بخش کشاورزی متعهد و پایبند بودیم و هستیم. رئیس شعبه خان ببین که مثبت‌اندیشی و تلاش برای ایجاد محیطی بانشاط و توأم با امنیت روانی از ویژگی‌های مدیریتی او محسوب می‌شود، با آمار کیفی، میزان رشد شعبه را به تصویر کشید و گفت: در بخش تجهیز منابع، مانده سپرده‌های مردمی افزایش خوبی داشت و به همین دلیل تسهیلات پرداختی نیز به همان نسبت افزایش یافت. در وصول مطالبات نیز عملکرد ما با افزایش چشمگیر رضایت‌بخش بود، ضمن اینکه همه اصول انضباط مالی و اداری را رعایت کردیم.

سعدالله عابدی رئیس شعبه خان ببین در استان گلستان به آنچه در ذهن مشتری به عنوان خواسته و انتظار از بانک می‌گذرد، اهمیت می‌دهد و برای اجرا و تحقق آن برنامه‌ریزی می‌کند. رضایتمندی مشتریان از عملکرد او به افزایش و ارتقاء شاخص‌های عملکردی منجر شده است. او در این باره توضیح می‌دهد و می‌گوید: جدول عملکرد نشان می‌دهد که رشد خوبی در جذب منابع داشته‌ایم و به همان نسبت پیگیری‌های مستمر و تلاش همکاران در اجرای برنامه‌های شعبه ما را در وصول مطالبات نیز موفق کرده است. شاید بتوان گفت، مهم‌ترین ویژگی مدیریتی من برنامه‌ریزی برای مذاکره و ملاقات‌های هفتگی با مشتریان بود که به دو دسته مشتریان رها شده و مشتریان فعال تقسیم شده بودند. این ملاقات‌ها و مذاکرات مستمر باعث شد مشتریان، بانک را در کنار خود لمس

محمد رضا کیقبادی

رئیس شعبه فاضل آباد



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

محمد رضا کیقبادی رئیس شعبه فاضل آباد در استان گلستان با اطمینان و اعتماد به نفس کافی از موفقیت‌های شعبه فاضل آباد سخن می‌گوید. طی ۳۰ ماهی که از حضور او در این شعبه می‌گذرد، شعبه شاهد موفقیت‌های زیادی در شاخص‌های مختلف عملکردی بوده است و آماري که از شعبه فاضل آباد به ثبت رسیده است، از تلاش کیقبادی و همکارانش برای ارتقاء وضعیت شعبه حکایت می‌کند. کیقبادی در این باره می‌گوید: طی ۲/۵ سال حضور در شعبه فاضل آباد سپرده شعبه به رشد چشمگیری رسید و همه ساله برنامه تعهدات شعبه محقق شده است. همچنین در بخش وصول مطالبات حجم وصولی در طول این مدت افزایش قابل ملاحظه ای یافته است. این یعنی یک تحول؛ همچنین همیشه در طول مدت حضور من در این شعبه درصد وصولی بالا و ریسک اعتباری پایین بوده است و این یعنی یک موفقیت بزرگ در بخش وصول مطالبات.



گیلان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	فاطمه یوسفنیا	جیرنده عمارلو
۲	محمد رضا نبای محمدی	لشت نشاء
۳	اکبر حبیب الله پور	خمام
۴	غلامرضا مرادی	رحیم آباد
۵	اسماعیل رمضان پور	سنگر
۶	امیر انسان دوست	بندر کیانشهر
۷	غلامرضا فتحی	چابکسر
۸	مختار پور محمد	کلاچای
۹	علی اکبر رئیسی	سردار جنگل فومن
۱۰	ابراهیم کاسی پور	صومعه سرا
۱۱	رشید داداشیان	آستارا
۱۲	ماکان جمشیدی	شهید بهشتی

لرستان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	محمد علیرضایی	دورود
۲	علیرضا آذرفر	س. تعاون الیگودرز
۳	حجت مهرابی	الیگودرز
۴	احمدعلی فیضی	نورآباد
۵	مجتبی بیات	ترهبار بروجرد
۶	حسن موسوی	ترهبار خرم آباد
۷	مهدی پاکمهر	ویسیان
۸	روح اله رفیعی	افرینه



اکبر حبیب‌الله پور

رئیس شعبه خمام



داشتیم. 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 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 توجهی داشتیم به طوری که در بحث اعتبارات طرح توسعه به ۱۰۰ درصد جذب آن رسیدیم، در بخش انضباط مالی و اداری از آنجا که به عنوان یک سازمان زنده و پویا و با نظم و انضباط مشهور هستیم نمی‌توانیم از این بخش غافل باشیم به طوری 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 توجهی را تجربه کردیم.

اکبر حبیب‌الله پور رئیس شعبه خمام در استان گیلان از سال ۱۳۶۹ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۷۵ کار مدیریت بر شعب را برعهده گرفت و اکنون مسوولیت شعبه خمام را دارد. او تلاش خود را معطوف به تقویت روحیه همکاران کرده است و امور شعبه را به مسیر حوزه اعتباری و تسریع در انجام کار مشتریان سوق داده است. تغییر فضای داخلی شعبه و برقراری ارتباط با مشتریان و مراجعه‌کنندگان کمک موثری کرد تا شعبه خمام به یکی از شعب برتر کشور مبدل شود.

حبیب‌الله پور در ادامه با توصیف عملکرد کیفی شرایط کنونی حاکم بر شعبه را تشریح کرد و گفت: در بخش تجهیز منابع بانوجه به تاریخچه این شعبه توانستیم سپرده‌های مردمی را به رشد چشمگیری برسانیم. به عبارت دیگر در پایان سال ۱۳۹۱ در مقایسه با مشابه سال قبل رشد مطلوبی

غلامرضا مرادی

رئیس شعبه رحیم‌آباد



نسبت حساب بانکها (حساب ما و آنها) کاملا با ضرایب مربوطه مطابقت داشت و رعایت شده است و خوشبختانه ضریب خوداتکایی شعبه به رقم قابل قبولی رسانده شد. مرادی افزود: شعبه رحیم‌آباد مجموع عوامل فوق اعم از رعایت و تاکید بر مدیریت اقتضایی، شناسایی نقاط قوت همکاران، تقویت نقاط ضعف پرسنل با آموزش توسط همکاران قوی‌تر و مشارکت جمعی، بحث و تبادل نظر در جلسات بخشنامه‌خوانی استفاده از پیشنهادات سازنده همکاران، تکریم همکاران و مشتریان که سرمایه‌های اصلی سازمان هستند و تلاش برای رفع مشکلات آنها و قرار گرفتن در جایگاه مشتریان به منظور لمس دقیق‌تر خواسته‌هایشان و شناسایی بازارهای جدید و ایجاد تغییر در نوع فعالیت‌های شعبه را مدنظر قرار داد تا بتواند به موفقیت دست یابد.

غلامرضا مرادی رئیس شعبه رحیم‌آباد در استان گیلان از شهریور سال ۱۳۸۷ در شعبه رحیم‌آباد مسوولیت داشته است. آمار و ارقام شعبه طی ۵ سال گذشته نشان می‌دهد که مرادی تلاش وسیعی برای بهبود شاخص‌های عملکردی انجام داده است. حاصل این تلاش را می‌توان در ارتقاء این شاخص‌ها ملاحظه کرد. او می‌گوید: کل سپرده‌های مردمی شعبه از شهریورماه ۱۳۸۷ تا پایان سال ۱۳۹۱ با افزایش چشمگیری روبه‌رو بود. همچنین کل تسهیلات پرداختی از نظر تعداد و مبلغ رشد داشت ضمن این که درصد وصولی شعبه در شهریورماه ۱۳۸۷ ناچیز و ضریب ریسک شعبه در آن مقطع بالا بود که در پایان سال ۱۳۹۱ میزان وصولی‌ها افزایش یافت. همچنین ضریب ریسک شعبه کاهش پیدا کرد. وی افزود: در شعبه رحیم‌آباد همیشه نسبت نقدینگی صندوق و



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گیلان



غلامرضا فتحی

رئیس شعبه چابکسر

می‌گوید: سپرده‌های مردمی بعد از ۳ سال کار مستمر به رشد چشمگیری رسیده است. آمار تسهیلات پرداختی هم به افزایش یافته و شعبه از این نظر بعد از شعبه تالش رتبه دوم را به خود اختصاص داده است. فتحی افزود: در زمینه وصول مطالبات نیز تا پایان آذرماه سال جاری این شعبه با داشتن وصولی چشمگیر و ریسک اعتباری پایین بالاترین درصد وصولی و کمترین درصد ریسک اعتباری را در بین شعب اصلی به خود اختصاص داد و انتظار می‌رود تا پایان سال بیشترین و وصولی و ریسک اعتباری کمتر را در کارنامه خود ثبت و ضبط کنیم. در زمینه انضباط مالی اداری هم مسائل نقدینگی، حساب بانکها، خوداتکائی مالی و نظم اداری همانند سایر عوامل در دستور کار شعبه قرار داشت و این امر دقیقاً رعایت می‌شود.

غلامرضا فتحی رئیس شعبه چابکسر استان گیلان همراهی و همدلی رئیس با کارکنان را مهم‌ترین اصل در موفقیت شعبه می‌داند و می‌گوید: فراهم کردن شرایط محیطی آرام و بی‌حاشیه برای همکاران و شناسایی نقاط قوت و ضعف آنان قدم اول و مهمی است که باید در هر شعبه‌ای برداشته شود. نهادینه کردن فرهنگ خوشرویی بین همکاران و احترام به مشتریان اصول دیگری هستند که تا اجرایی نشوند، موفقیت سراغ شعبه نخواهد آمد. فتحی اضافه کرد و گفت: البته باید برای مشتریان ویژه، سرویس‌های ویژه‌ای را در نظر گرفت و بر عملکرد کارکنان نظارت و کنترل مستمر داشت تا مشتریان از شعبه رضایت کامل داشته باشند. فتحی با اتخاذ همین روش‌ها، شاخص‌های عملکردی شعبه را هم بهبود بخشید. او در توصیف این شاخص‌ها



محمدرضانای محمدی

رئیس شعبه لشت نشاء

است که چطور این اعتقاد را در مشتری ایجاد کنیم. نای محمدی افزود: بالا بردن سطح آگاهی‌های مردم نسبت به قوانین مالی و بانکی، از دیگر کارهای انجام شده در شعبه بود. بسیاری از نارضایتی‌های ایجاد شده نسبت به بانک از ناآگاهی مشتریان نسبت به قوانین و حقوق بانک است. 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. محمدرضانای محمدی در ادامه به آمار شاخص‌های عملکردی اشاره کرد و گفت: 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.

محمدرضانای محمدی رئیس شعبه لشت نشاء در استان گیلان 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. جمله‌ای که بسیار شنیده شده و کمتر به آن عمل شده این است که «حق با مشتری است». تکریم به مشتری فارغ از انجام یا انجام نشدن کار وی، به عنوان یک مشی غیرقابل خدشه در شعبه اجرا شد. در استان گیلان، سطح توقعات مردم خیلی بالا نیست ولی شرط اول برای جذب مشتری ابتدا تکریم عملی و واقعی به ایشان و بعد رفع مشکل است. به عنوان مثال، اگر مشتری به این اعتقاد برسد که در رفع مشکلش بانک به دلیل قانونی مشکل دارد، این ناراحتی را هیچ‌وقت متوجه بانک نخواهد کرد. البته هنر ما این



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گیلان



ابراهیم کاسی پور

رئیس شعبه صومعه سرا



بانک هستند که با تمام صداقت و حوصله و مهربانی ارزش‌هایی خلق می‌کنند که اگر شمارش شود مثنوی دوصد من کاغذ شود. همکاران بانک کشاورزی وقتی که به مدیریت مشارکتی دعوت شدند به اهداف و رسالت و فعل آینده بانک می‌اندیشیدند و وقتی باورشان شد که مدیریت مشارکتی و اتخاذ تصمیم مشارکتی اعمال می‌شود، وقتی باورشان شد می‌توانند در خانواده بزرگ بانک اعمال نظر کنند و رای‌شان مورد توجه قرار می‌گیرد، تصمیمی بزرگ برای رفتن به طرف هدفی بزرگ اتخاذ کردند و موفقیت بزرگی را به نام شعبه نوشتند. کاسی پور اضافه کرد: این موفقیت از فیض گل همکاران است و اعتبار و عنوان برتری شعبه در ذیل هنر هنرمندان و اخلاق همکاران است و بس.

ابراهیم کاسی پور رئیس شعبه صومعه سرا ۴۹ ساله است و در سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک کشاورزی شعبه شفت درآمد و از مهرماه ۱۳۸۹ به سمت رئیس شعبه خمام منصوب شد و ۲ سال تا مهر ۱۳۹۱ در این شعبه خدمت کرد و پس از آن به شعبه صومعه سرا منتقل شد. 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 بلافصل تحقق شاخص‌های مهم، کارکنان و دردانه‌های بی‌ادعای

رشید داداشیان

رئیس شعبه آستارا



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. داداشیان درباره تجهیز منابع شعبه گفت: طی سال‌های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۲ بر منابع شعبه افزوده شد، چراکه با جذب مشتریان جدید و وفادار ساختن آنها توفیق جذب سپرده‌های آنان را به دست آوردیم. با افزایش تجهیز منابع، فرصت مناسبی به وجود آمد تا تعداد پرداختی‌ها افزایش یابد، در بخش وصول هم درصد وصولی‌ها افزایش پیدا کرد.

رشید داداشیان رئیس شعبه آستارا در استان گیلان برای موفقیت در این شعبه، بازارهای هدف را هدف قرار داد و سراغ مشتریان متمول و رها شده رفت، او که از سال ۱۳۸۹ مسوولیت شعبه آستارا را برعهده گرفته است، 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 شاخص‌های عملکردی و موفقیت شعب منجر شد. داداشیان می‌گوید: همه همکاران درگیر امور شعبه شدند، به‌ویژه درباره وصول مطالبات که پیگیری مستمر و استفاده از دستورالعمل‌های وصول و اجرای برنامه‌های مصوب دولت باعث شد تا وصولی‌های خود را افزایش دهیم. تعامل با مسوولان بلندپایه شهرستان و استفاده از نقطه‌نظرات



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گیلان



اسماعیل رمضانپور

رئیس شعبه سنگر

ریسک اعتباری هم کاهش یافت، همچنین درصد تحقق تجهیز منابع با اعمال سیاست تکیه بر جذب مشتریان با برآورد میانگین حساب از رشد مطلوبی برخوردار بود. در بخش انضباط مالی نیز تقابل حساب بانکها همیشه به نفع بانک ما و عموماً حدنصاب نگهداری وجوه نیز زیر ۱/۵ درصد بود. نقطه ضعف شعبه در این بخش مانده مثبت حساب مرکز و پرداخت هزینه تامین مالی بود که با توجه به تغییر روند و توفیق در تجهیز منابع و وصول نقدی مطالبات توانستیم جلوی رشد بی‌رویه مانده مثبت مرکز را گرفته و به دلیل کاهش مانده مرکز در ماه‌های سال جاری و محاسبه تامین مالی، شعبه سود ده باشد. البته شعبه در پرداخت تسهیلات هم از نظر تعداد و مبلغ تسهیلات از سال ۱۳۸۹ تا سال ۱۳۹۱ افزایش چشمگیری داشت.

اسماعیل رمضانپور رئیس شعبه سنگر در استان گیلان، سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۹۰ مسوولیت شعبه سنگر را برعهده گرفت. او خیلی زود به این حقیقت رسید که شعبه از چابکی لازم به دور است و برنامه مشخصی برای سال و ماه ندارد. بنابراین او در این مسیر حرکت کرد تا وضعیت شعبه در کلیه امور را اصلاح کند. هدف بلندمدت او درجه شعبه از ۲ به ۱ طی یک برنامه ۴ ساله است. همچنین، او تعامل با اداره جهاد کشاورزی و شرکت بیمه محصولات کشاورزی را در پیش گرفت تا بتواند در کوتاه‌مدت شاخص‌های عملکرد شعب را ارتقا دهد. نتیجه تلاش او آمار است که در پایان سال ۱۳۹۱ به ثبت رسیده است. او در باره این آمار می‌گوید: درصد وصولی از سال ۱۳۸۹ تا پایان سال ۱۳۹۱ افزایش چشمگیری داشت. همچنین



امیر انسان دوست

رئیس شعبه بندر کیانشهر

انسان دوست در توصیف عملکرد موفق خود می‌گوید: حضور همیشگی در شعبه و مکانیزه کردن بایگانی پرونده‌های تسهیلاتی، تکمیل نواقص پرونده‌های حساب جاری مشتریان، اسکن نمونه امضای تمامی حساب‌های مشتریان، ساماندهی و جمع‌آوری و بایگانی صحیح کارت‌های نمونه امضای مشتریان و کانالیزه کردن و اعمال روال صحیح پرداخت تسهیلات منابع داخلی و سرمایه در گردش به سمت مشتریان دارای عملکرد حساب از جمله مهم‌ترین اقداماتی بود که انجام دادیم. انسان دوست افزود: ترغیب مشتریان شعبه برای استفاده از کانال‌های ارتباطی از قبیل SMS، بانک، تلفن بانک، همراه بانک، اینترنت بانک، پرداخت اقساط از طریق ATM و ... به نحوی که همواره جزو شعب پیشروی استان در این زمینه بوده‌ایم، همچنین اصلاح پرتفوی سپرده‌های شعبه از طریق ترغیب مشتریان به سمت افتتاح و فعال کردن حساب‌های ارزان قیمت ۷۷ مهرگستر و سایر انواع حساب‌های جاری بدون دسته‌چک با هدف کاهش هزینه سود پرداختی از دیگر عوامل مهمی بود که به موفقیت شعبه کمک کرد.

امیر انسان دوست رئیس شعبه کیانشهر در استان گیلان به برقراری روابط حسنه با مقامات و مسوولان بخش از جمله بخش‌های فرمانداری، جهاد کشاورزی و ... و همچنین تکریم ارباب رجوع اعتقاد دارد و طی ۳ سال گذشته، حتی یک لحظه از تعامل با مقامات منطقه غافل نبوده است. او حتی در مواجهه با بدهکاران هم تکریم و احترام را از یاد نبرده است و به دلیل اتخاذ همین سیاست، شاخص‌های عملکردی شعبه بندر کیانشهر را بهبود بخشیده است. طبق این آمار حجم سپرده‌های مردمی طی ۲ سال گذشته ۲ برابر شده است و از تعداد پرداختی طی آذر ۱۳۸۹ تا پایان دی‌ماه ۱۳۹۲ رشد معنی داری داشته است. وی افزود: درصد وصولی‌های شعبه افزایش چشمگیری به نسبت مشابه سال قبل داشت و در بخش انضباط مالی، همواره سعی بر این بود که با رعایت نسبت حساب بانکها، ما و آنها و کنترل نقدینگی و صندوق موضوع انضباط مالی و اداری تحت کنترل قرار گیرد فلذا از این حیث به استناد آمارهای موجود همواره جزو شعب موفق بوده‌ایم.



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گیلان

فاطمه یوسفنیا

رئیس شعبه جیرنده عمارلو



شعبه ومانده تسهیلات در این مقطع رشد چشمگیر داشته است، ضمن اینکه ریسک اعتباری شعبه کاهش یافته است. یوسفنیا در توصیف علل موفقیتش می‌گوید: از آنجا که رضایت مشتری شرط اصلی موفقیت هر سازمانی است و مشتری‌مداری و پیشرفت تکریم ارباب‌رجوع 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. یوسفنیا به مهم‌ترین اقدامات شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: تکریم مشتریان همراه با لبخند، 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 جیرنده از آن برخوردار است.

فاطمه یوسفنیا رئیس شعبه جیرنده عمارلو در استان گیلان، تنها بانوی موفق در جمع روسای شعب برتر در استان است که با رعایت اصل مشتری‌مداری و جلب رضایت آنان توانسته است عملکرد درخشانی از خود به ثبت برساند. او با انگیزه و معتمد به نفس است و با علاقه فراوان به دنبال راه‌های جدیدی می‌گردد تا آمار شاخص‌های شعبه جیرنده عمارلو را بهبود بیشتری ببخشد. او این علاقه و انگیزه را به همکاران شعبه هم القا کرده است و با مشارکت آنان، وضعیت شعبه را به نقطه‌ای اطمینان‌بخش رسانده است، به گونه‌ای که به عنوان یکی از روسای شعب موفق و برتر انتخاب شده است. یوسفنیا در توصیف کیفی آمار شاخص عملکردی شعبه می‌گوید: از اواسط سال ۱۳۸۸ که مسوولیت شعبه جیرنده به عهده من گذاشته شد، فعالیت گسترده‌ای را در همه زمینه‌ها و بخش‌ها شروع کرده و با یاری خداوند توانستیم در بخش‌های تجهیز منابع، پرداخت تسهیلات، وصول مطالبات و انضباط مالی عملکرد مطلوبی بر جا بگذاریم. طی این مدت مانده سپرده‌های مردمی شعبه در پایان سال ۹۱ در مقایسه با تحویل

علی اکبر ریسی

رئیس شعبه سردار جنگل فومن



کنیم. مذاکره با مشتریان رها شده و متمکن و معرفی خدمات گسترده بانک از جمله اقداماتی بود که برای جذب سپرده‌ها انجام دادیم و مجموع اقدامات ما برای اینکه وصولی شعبه افزایش پیدا کند، به این افزایش چشمگیری منجر شد. در همین مقطع زمانی درصد تجهیز منابع هم افزایش یافت، ضمن اینکه، ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت. ریسی ادامه داد: مجموع اقدامات همکاران به کاهش مانده بدهکار مرکز که نشان‌دهنده افزایش نقدینگی ارسالی به مرکز و افزایش سوددهی و درآمدزایی شعبه است، منجر شد.

علی اکبر ریسی رئیس شعبه سردار جنگل فومن در سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک درآمد و از ابتدای مهر ۱۳۹۱ عهده‌دار مسوولیت شعبه شد و به گونه‌ای ۶ ماه پایانی سال را مدیریت کرد که تمامی شاخص‌های شعبه متحول و او به عنوان یکی از روسای برتر شعب بانک انتخاب شد. او می‌گوید: برای جذب منابع و ارائه خدمت به مشتریان، بررسی همه‌جانبه‌ای از اوضاع فرهنگی و اقتصادی منطقه انجام دادم و با در نظر گرفتن فرهنگ سپرده‌گذاری، مشاغل مشتریان را در نظر گرفتیم تا به نسبت درآمد و فعالیت‌های آنان سپرده جذب





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

گیلان



مختار پورمحمد

رئیس شعبه کلاچای

مختار پورمحمد رئیس شعبه کلاچای در استان گیلان، مشارکت همکاران را در پیشبرد امور بسیار مهم می‌داند و می‌گوید: تا همکاران به این اطمینان و اعتماد نرسند که خلاقیت و ابتکار و پیشنهاد آنان می‌تواند 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.

پورمحمد 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 روش‌ها و صبر و حوصله می‌توان کارهایی را که به نظر غیرممکن می‌آیند، ممکن کرد و اگر موفقیتی به نام شعبه کلاچای نوشته شده است، ناشی از همین دیدگاه و همکاری همکاران بوده است.

پورمحمد در ادامه با ارائه آمار کیفی به بررسی شاخص‌های عملکردی شعبه طی ۵ سال گذشته پرداخت و گفت: شعبه کلاچای را در سال ۱۳۸۷ تحویل گرفتیم و طی ۵ سال با استفاده از نفوذ و آشنایی خود موفق شدیم شاخص تجهیز منابع را به حد چشمگیری بالا ببریم. با تجهیز منابع قوی، فرصت برای پرداخت تسهیلات هم فراهم و طی سال ۱۳۹۲ تسهیلات بیشتری هم پرداخت شد.

در وصول مطالبات هم با تلاش زیاد همکاران توانستیم با توجه به حجم تسهیلات پرداختی درصد وصولی را در پایان سال ۹۱ افزایش بدهیم. هم چنین ریسک اعتباری را کاهش دادیم.

در بخش انضباط مالی با مدیریت نقدینگی موجود و دریافتی از شعبه مادر و مدیریت و همچنین ارسال به موقع نقدینگی مازاد به مدیریت و هم‌چنین استفاده از ابزار چک بین بانکی یا شبا مدیریت لازم اعمال شد.





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

لرستان



مجتبی بیات

رئیس شعبه تره‌بار بروجرده

قرار گرفت تا مشتریان متمول بیشتری جذب شوند. مذاکره با مشتریان رها شده و برآورده ساختن خواسته‌ها و انتظارات معقول آنان اقدام دیگری بود که انجام شد و نتیجه‌ای به جز سودآوری شعبه، ارتقاء شاخص‌های عملکردی و قرار گرفتن شعبه در جمع شعب برتر کشور نداشت. بیات اضافه کرد: برقراری ارتباط منطقی و دوستانه با مشتریان قدیمی و رهاشده و کم‌فعال به افزایش سپرده‌ها منجر شد و از این طریق فرصت مناسبی برای پرداخت تسهیلات به وجود آمد. خوشبختانه در پرداخت‌ها نیز همه عوامل در نظر گرفته شد، چراکه اعتقاد داشتیم فقط با پرداخت خوب و مناسب است که می‌توان انتظار وصول مناسب را داشت و به همین دلیل بود که ما در وصول مطالبات، عملکرد رضایتبخشی داشتیم و از این طریق توانستیم، ریسک اعتباری شعبه را کاهش دهیم و انضباط مالی خوبی را بر شعبه حاکم کنیم.

مجتبی بیات، تعامل با همکاران و تکریم مشتریان را مهم‌ترین عوامل موفقیت در شعبه تره‌بار بروجرده در استان لرستان می‌داند و اعتقاد دارد، اگر این ۲ عامل به خوبی تلفیق شوند و اگر مدیریتی حساب‌شده بر آن حاکم و ناظر باشد، همه غیرممکن‌ها، ممکن خواهد شد و موفقیت را به دنبال خواهد داشت. بیات اعتقاد دارد، برای تحقق اهداف سازمانی باید از همه امکانات موجود و در اختیار استفاده کرد. او بر این باور است که تنها راه موفقیت، مشتری‌مداری است که از درون شعبه آغاز می‌شود و به بیرون تسری می‌یابد و در نهایت به موفقیت شعبه می‌انجامد. بیات می‌گوید: وقتی همکاران برای رسیدن به هدف واحدی توجیه شدند، همه در مسیر واحد و مشتری‌گرایی قرار گرفتند و پرچم مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع را در دست گرفتند. با چنین سیاستی، شناسایی مشتریان جدید در دستور کار همکاران



حسن موسوی

رئیس شعبه تره‌بار خرم‌آباد

موسوی ادامه داد: در پرداخت تسهیلات هم تسهیلات بازرگانی بیشتری پرداخت شد تا سوددهی بیشتری نصیب شعبه و بانک شود. در حقیقت ارزش‌آفرینی برای مشتریان و تقویت و ترویج روحیه همکاری و مشارکت همکاران باعث شد تا شعبه در جذب سپرده‌های مردمی موفق و به‌تبع آن در پرداخت‌ها نیز هوشمندانه و هدفمند عمل کند.

رئیس شعبه تره‌بار خرم‌آباد، وضعیت وصولی‌های شعبه را هم خوب ارزیابی کرد و گفت: با اعتمادسازی بین مشتریان و تعیین تکلیف پرونده‌های اجرایی، نه فقط رشد چشمگیری در وصول مطالبات داشتیم که به کاهش ریسک اعتباری شعبه هم نایل آمدیم. در زمینه انضباط مالی هم همواره با دریافت گزارش‌های مرکز و رسیدگی به حساب بدهکاران و بستن‌کاران، نگهداری کمترین نقدینگی، پایش منابع و مصارف، این انضباط را رعایت کردیم.

حسن موسوی در شعبه تره‌بار خرم‌آباد در استان لرستان، بیش از همه به سودآوری شعبه در سال ۱۳۹۱ می‌اندیشید و برای رسیدن به این هدف، از همه اهرم‌های مدیریتی کمک گرفت تا بتواند شعبه را به موفقیت درخور توجهی برساند. او می‌گوید: کارهای شعبه را براساس توانایی افراد تقسیم و شرایط مناسبی را برای خدمت‌رسانی همکاران فراهم آوردیم. با تقویت حس مشارکت و نهادینه ساختن باور امانتداری در کارکنان، مشتریان را هم به این باور رساندیم که شعبه امین آنهاست.

موسوی اضافه کرد: با سازماندهی، نظارت، کنترل و مشتری‌مداری به اهداف از پیش تعیین شده رسیدیم. به عبارت دیگر از توان فکری و عملی همکاران و تقویت روابط فی‌مابین همکاران و مشتریان استفاده لازم را بردیم تا بتوانیم سپرده‌های ارزان‌قیمت جذب کنیم و به همین دلیل بود که در سال ۱۳۹۱، بیشترین رشد را در جذب سپرده‌های ارزان‌قیمت داشتیم.



مهدی پاکمهر

رئیس شعبه ویسیان

مشتریان واقف هستیم و می‌دانیم آن‌ها چه انتظاراتی از بانک دارند و می‌دانیم نباید احترام آنها را از یاد ببریم. با چنین شناختی اعتماد آنان را جلب کردیم و در حد فاصل سال‌های ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ میزان جذب سپرده‌های مردمی را افزایش دادیم. اعتماد مشتری به بانک و شعبه دلیل بارز وصول مطالبات هم بود. به عبارت دیگر در زمینه وصول مطالبات به تعهدات و برنامه در سال ۱۳۹۱ نزدیک شدیم و ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت. رئیس شعبه ویسیان با اشاره به کاهش در مانده مطالبات شعبه افزود: خروج از لیست ۱۰۰ شعبه کشور که بیشترین مانده مطالبات را داشتند در سال ۱۳۹۱ اتفاق افتاد و پرداخت تسهیلات که یک‌پنجم آن از محل اعتبار طرح توسعه بخش کشاورزی صورت گرفت و برقراری انضباط مالی از دیگر اموری بود که به خوبی در شعبه ویسیان انجام شد.

مهدی پاکمهر، رمز موفقیت و پیروزی سازمان‌های مختلف را در توانمندی نیروی کار همان سازمان ارزیابی می‌کند و آنقدر برای نیرو و سرمایه انسانی شعبه خود ارزش و احترام و اعتبار قایل است که می‌گوید: به باور من، تکریم همکاران، زمینه‌ساز تکریم مشتریان است، چراکه اگر این تکریم بین همکاران نهادینه نشود و آنان به معنا و حقیقت واقعی این واژه پی نبرند، قادر به تکریم مشتریان نخواهند بود.

پاکمهر می‌گوید: با یکی شدن، همسانی، در آمیختن توانمندی‌ها، هماهنگی، آموزش و برابری و اخلاق محوری می‌توان تکریم و گرامیداشت درون‌سازمانی را نهادینه کرد. در واقع مهم‌ترین کاری که ما در شعبه ویسیان انجام دادیم، همین نهادینه‌سازی بود که زمینه‌ساز و بسترساز اقدامات دیگری بود که به موفقیت شعبه انجامید. پاکمهر اضافه کرد: ما به روحیات

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

لرستان



روح‌الله رفیعی

رئیس شعبه افرینه

حساب‌های گشایش شده و به تبع آن میزان سپرده‌های مردمی که در سال ۱۳۸۶ خیلی زیاد نبود، طی برنامه‌ای ۵ ساله به نزدیک ۲ برابر رسید. رفیعی افزود: خوشبختانه با جذب سپرده‌ها، فرصت برای پرداخت بیشتر تسهیلات هم فراهم شد و توانستیم در این بخش همه نیازهای مشتریان را برآورده کنیم و هم تعداد و هم مبلغ پرداختی‌ها را افزایش دهیم. در بخش وصول مطالبات نیز تلاش‌های ما به بار نشست و با تقسیم پرونده بین همکاران و استفاده از همه اهرم‌ها و مدارا با مشتریان، طی همه سال‌های گذشته، درصد وصولی‌ها به بالاتر از سطح میانگین استانی رسید که موفقیت ارزشمندی به حساب می‌آید. رفیعی در پایان گفت: سعی داریم باز هم شاخص‌های عملکردی را بهبود بیشتری ببخشیم و امیدواریم شعبه افرینه را باز هم به یکی از شعب برتر کشور مبدل کنیم.

روح‌الله رفیعی در سال ۱۳۸۶ مسوولیت شعبه افرینه در استان لرستان را برعهده گرفت. در آن زمان شعبه وضع چندان مطلوبی نداشت، اما طی ۵ سال به موقعیتی رسید که به یکی از شعب برتر کشور مبدل شد. در این تغییر چشمگیر جایگاه، نقش برنامه‌ریزی و هدفمندی بارزتر از همه بود و مهم‌تر از آن نقشی است که همکاران برعهده داشتند.

رفیعی در این باره می‌گوید: همکاری بسیار خوب و دوستانه همکاران مهم‌ترین عاملی بود که کمک کرد تا شعبه به هدف‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت خود برسد. در واقع، نطفه موفقیت شعبه در همان شعبه بسته شد و همکاران برای رسیدن به هدفی واحد متحد شدند. بررسی حوزه عمل شعبه و بخش‌بندی بازار و شناسایی بازارهای هدف کمک کرد تا بتوانیم به اوضاع شعبه سروسامان بدهیم. به گونه‌ای که تعداد



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

لرستان



محمد علیرضایی

رئیس شعبه دورود



محمد علیرضایی می‌گوید: این سپرده‌ها به دلیل وفاداری مشتریان طی ۴ سال گذشته حفظ شده است و همواره میزان سپرده‌های شعبه در پایان سال از تعهدات ابلاغی فراتر رفته است. تجهیز منابع عالی، این فرصت را فراهم کرد تا شعبه بتواند در پرداخت تسهیلات با فراغ بال بیشتری حرکت کند. به همین دلیل طی سال‌های ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۱، میزان پرداختی‌ها در پایان هر سال رشد داشته است. در این زمینه با رعایت روش مانده در پایان سال ۱۳۹۱ جایگاه دوم را در میان شعب استان به دست آوردیم. علیرضایی که تلاش همکاران را یکی از عوامل موفقیت شعبه می‌داند، با بهره‌گیری از نیروی انسانی و با کارکرد برجسته آنان، شعبه را از درجه یک به درجه یک الف رساند، ضمن اینکه، ریسک اعتباری شعبه در سال ۱۳۹۱ کاهش و میزان وصولی‌ها نیز افزایش پیدا کرد که این تغییرات، تاثیر فراوانی در انتخاب شعبه به عنوان یکی از شعب برتر داشت.

محمد علیرضایی رئیس شعبه دورود سرعت عمل زیادی دارد. برنامه‌ریزی‌های او به گونه‌ای است که هم کوتاه‌مدت و هم بلندمدت را در نظر می‌گیرد. در برنامه‌های کوتاه‌مدت، آنچه مهم است، تغییرات سریع ولی پایدار است. در شعبه دورود هم این برنامه‌ریزی‌ها و همکاری صمیمانه و مجدانه همکاران به کمک او آمد تا بتواند اوضاع شعبه را سروسامان دهد. علیرضایی در بدو ورود به شعبه در سال ۱۳۸۸ با این حقیقت مواجه شد که میزان سپرده‌های شعبه ناچیز است. بنابراین او همه تلاش خود را روی جذب منابع جدید و مشتریان متمول متمرکز کرد. جلسات مختلف و گفت‌وگوهای سازنده با مشتریان، سپرده‌های شعبه را افزایش داد، به گونه‌ای که فقط طی ۲ ماه، میزان سپرده‌ها به طور چشمگیری بالا رفت و شعبه از جایگاه آخرین شعبه استان به میانه جدول سپرده‌های مردمی رسید.

علیرضا آذرفر

رئیس شعبه تعاون الیگودرز



گفت‌وگو و مذاکره با بدهکاران و مشتریان شناسایی شده را آغاز کردیم و با ایجاد روابط دوستانه با همکاران، از مهارت آنان در بخش‌های گوناگون استفاده کردیم تا خواسته‌های مردم و مشتریان را پاسخگو باشیم. تبلیغات گسترده و اطلاع‌رسانی وسیعی انجام دادیم و از مزیت پرداخت وام و خدمت‌رسانی به مشتریان و همچنین خدمات بانکداری الکترونیک نیز بهره‌فرآوان بردیم به گونه‌ای که میزان جذب سپرده‌های مردمی را به نزدیک ۱۰ برابر افزایش دادیم. آذرفر افزود: با پیگیری مستمر و دایمی و استفاده از همه ظرفیت‌ها، طی چند سال بخش اعظم مطالبات وصول شد. هم‌زمان ریسک اعتباری شعبه هم کاهش یافت و به دلیل افزایش سپرده‌های مردمی، در پرداخت تسهیلات نیز پرداخت‌ها افزایش چشمگیری پیدا کرد که همه این تغییر و تحولات با همکاری همکاران شایق و با انگیزه ممکن و میسر شد.

علیرضا آذرفر به محض انتصاب به عنوان رئیس شعبه تعاون الیگودرز، ۲ هدف را برای خود و همکارانش در شعبه تعیین و با برنامه‌ریزی دقیق، حرکت به سمت رسیدن به این هدف‌ها را شروع کرد. هدف‌های او وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری از یک طرف و افزایش سهم بازار در الیگودرز بود. آذرفر می‌گوید: به هیچ هدفی بدون تلاش و کوشش نمی‌توان دستیابی پیدا کرد. روز اولی که به شعبه الیگودرز رفتم، با رایزنی و همکاری همکاران، هدف شعبه را افزایش سهم بازار در شهرستان الیگودرز تعیین کردم و به همین دلیل، نیرو و توان شعبه را روی ۲ محور استوار ساختم. این ۲ محور پیگیری و پیگیری و باز هم پیگیری وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری و شناسایی و جذب مشتریان بود. رئیس شعبه تعاون الیگودرز اضافه کرد: برای رسیدن به این اهداف



حجت‌الله مهرباب

رئیس شعبه الیگودرز

آورد. همچنین در سال ۱۳۸۹ شعبه الیگودرز در جذب سپرده‌های مردمی توفیق چشمگیری به دست آورد. مهرباب در این باره می‌گوید: در سال ۱۳۹۱ با تلاش فراوان و شناسایی بازارهای هدف و مشتریان ویژه و متمول توانستیم، میزان و درصد جذب سپرده‌های مردمی را افزایش چشمگیری دهیم و منابع شعبه را به خوبی تجهیز کنیم. با چنین جذب خوبی، فرصت پرداخت تسهیلات بیشتر هم فراهم شد و نه فقط با این پرداخت‌های هدفمند به توسعه بخش کشاورزی در منطقه کمک کردیم که به رضایتمندی مشتریان هم نایل آمدیم، ضمن اینکه با جلب اعتماد مشتریان، در وصول مطالبات نیز بسیار خوب عمل کردیم و همواره در رده شعبی قرار گرفتیم که در وصول مطالبات عملکرد مطلوبی داشته‌اند. مهرباب در پایان به انضباط مالی و اداری عالی در شعبه الیگودرز اشاره کرد و همه این موفقیت را به همکاری همکاران پرتلاش خود نسبت داد.

حجت‌الله مهرباب رئیس شعبه الیگودرز، در سال ۱۳۹۱ سال پرکار و موفقی را پشت سر گذاشت. او رمز این موفقیت را در ۳ عامل معرفی می‌کند: همکاری همکاران، تکریم مشتریان و پیگیری فراوان. مهرباب می‌گوید: بدون همکاری همکاران، عوامل دیگر به وجود نمی‌آمد و اگر این ۳ عامل دست به دست هم نمی‌دادند، موفقیتی به نام شعبه الیگودرز نوشته نمی‌شد. در شعبه، کارکنان با استراتژی‌های مختلف به خوبی آشنا شدند، البته قبل از آن، نقش همدلی و وفاق برای رسیدن به موفقیت و هدف تشریح و ترسیم شده بود و وقتی همکاران در مسیر واحد و مشترکی قرار گرفتند، قدم‌های بعدی سریع‌تر و مطمئن‌تر برداشته شد. یکی از موفقیت‌های عمده شعبه الیگودرز در سال ۱۳۹۱، پرداخت به طرح‌های توسعه‌بخش کشاورزی بود که استان لرستان در میان استان‌های کشور در سطح نخست پرداخت‌ها قرار داشت و شعبه الیگودرز هم در میان شعب استان جایگاه نخست را به دست

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

لرستان



احمد علی فیضی

رئیس شعبه نورآباد

و روان می‌کرد. با کلاس‌بندی شدن پرونده‌ها، فقط با دریافت کد ملی مشتری، دسترسی به پرونده مشتری فراهم می‌شد. فیضی می‌گوید: جداسازی حوزه پرداخت شعبه از دیگر شعب شهرستان با این هدف انجام گرفت که هر مشتری وام‌گیرنده فقط از یک شعبه وام دریافت کند و از پرداخت وام‌های مکرر و بی‌پایه به این گونه مشتریان اجتناب شود. فیضی درباره شاخص‌های عملکردی هم به روند صعودی آمارها اشاره می‌کند که طی سال‌های ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ با شیب صعودی، حرکتی امیدبخش داشت. ضربید خودتکایی شعبه هم افزایش یافت. در سال ۱۳۹۱ مقدار نقدینگی که از شعبه مرکزی نورآباد به مدیریت استان و شعب شهرستان ارسال شد، یک رکورد به حساب می‌آید، ضمن اینکه در جذب سپرده‌های مردمی و در وصول مطالبات هم روند رو به رشد و حرکت رو به جلو به چشم می‌خورد.

احمد علی فیضی طی ۲ سال گذشته کارهای مفید فراوانی برای ساماندهی شعبه نورآباد در استان لرستان انجام داده است. فیضی اعتقاد داشت و دارد که بدون ساماندهی و بسترسازی نمی‌شود و نمی‌توان به اهداف و برنامه‌های شعبه جامه عمل پوشاند. همدلی و همفکری همکاران در شعبه نورآباد هم به کمک فیضی آمد تا بتواند با ساماندهی، به اهداف طراحی شده خود برسد. فیضی ساماندهی را هدفی برای ارتقاء شاخص‌های عملکردی در شعبه قرار داد، او بر این باور بود، باید اساس کار در شعبه درست باشد تا مشتریان رغبت بیشتری به حضور در بانک داشته باشند و همکاران هم با انگیزه کافی برای جذب و جلب آنان بکوشند. تکریم ارباب‌رجوع و احترام به مشتری اصلی بود که نباید از یاد هیچکس می‌رفت. جداسازی ۳ هزار پرونده راكد از دیگر پرونده‌ها و مکانیزه‌سازی سامانه کلاس‌بندی شعبه از کارهای مهمی بود که امور شعبه را تسهیل



مازندران

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	اسفندیار ضیایی	جهاد کشاورزی ساری
۲	حمید حسین‌زاده	گیلخواران
۳	ایرج طاهر‌نژاد	ناربوران
۴	حسنعلی امینی‌نیا	سلیمان‌آباد
۵	علی مختاری	کیاسر
۶	کوروش بالچ‌فروزش	نوشهر
۷	ابراهیم اکبرزاده	بندپی
۸	مصطفی براری	لاریجان
۹	حسن یاحقی	عباس‌آباد
۱۰	محمود جعفری	م امام قائمشهر
۱۱	ساعد نوری‌درویشی	مطهری آمل
۱۲	رضا شعبانی	خ معلم محمودآباد
۱۳	علی محمد نور‌نژاد	خ ناطق نوری نور
۱۴	اکبر فقیه عبدالهی	مرزن‌آباد

مرکزی

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	عبدالرضا فرزانه	آوه
۲	محمد رضا نوده‌فراهانی	هندودر
۳	علی تاریخی	خشکرد
۴	اعلاء‌الدین مرجانی	اناج
۵	حجت‌اله ایزدی	خنجین
۶	شکراله کوخانی	میلاجرد
۷	عباس ملکی	تفرش
۸	نسیم افتخاری	شهر جرد اراک
۹	محمد سلیمانی	انقلاب اراک
۱۰	حسین فریور	شهداء اراک
۱۱	محمد رضا نادعلی	آستانه



ساعده نوری درویشی

رئیس شعبه بلوار مطهری آمل

نمانده است و او با همین روش، یک تیم بسیار قوی برای رسیدن به اهداف بانک ساخته است. این تیم قوی در تجهیز منابع بسیار کوشا و در پرداخت تسهیلات بسیار حساب شده و اصولی عمل می‌کند، به گونه‌ای که از سال ۱۳۸۹ که شعبه به نوری درویشی تحویل شد، روند رو به رشد این شاخص‌های عملکردی هم آغاز شد تا آنجا که شعبه بلوار مطهری به یکی از شعب برتر کشور مبدل شد. او می‌گوید: در بخش تجهیز منابع: از زمان تحویل شعبه در سال ۸۹ هر سال شاهد افزایش چشمگیر درصد سپرده‌ها بوده‌ایم و در پرداخت تسهیلات هم براساس BP هر سال ضمن رعایت منابع و مصارف به تعهدات می‌رسیدیم.

ساعت نوری درویشی رئیس شعبه بلوار مطهری آمل در استان مازندران اعتقاد دارد، باید همیشه منافع مشتری و بانک به‌طور توأم مدنظر قرار گیرد. او در واقع به سیاست «برد برد» معتقد است چراکه می‌داند، در صورتی که این توازن و تعادل به هم بخورد، هیچ‌کدام از طرفین از سرمایه‌گذاری و یا مشارکت خود به‌طور کامل راضی و منتفع نخواهند شد.

نوری سبک مدیریتی خود را بر صداقت در گفتار و متانت در رفتار با مشتری متمرکز کرده است، چراکه معتقد است، فقط از این طریق است که می‌توان اعتماد مشتریان را به بانک و شعبه جلب کرد. مدیریت مشارکتی و تصمیم‌گیری براساس خرد جمعی، اصل دیگری است که از نظر او دور

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مازندران



رضا شعبانی

رئیس شعبه خیابان معلم محمودآباد

و گرانمایه‌ترین سرمایه‌های آن است و ایجاد یک رابطه درست اداری در محیطی آرام و بدون هرگونه تنش و اضطراب می‌تواند به طرف برنامه‌ها و چشم‌انداز خود حرکت کند. ما هم ابتدا ضمن شناسایی توانایی‌های تک‌تک همکاران و با ایجاد بستر اعتمادسازی و جایگزینی سبک مدیریت مشارکتی به جای دستوری و حذف رابطه عمودی و برقراری یک رابطه افقی در اداره شعبه شاهد نتایج بسیار ارزشمند آن بوده‌ایم. من معتقدم که بانک در کنار اتکا به سیستم‌های پیشرفته موجود می‌بایست به نیروی انسانی موجود خود توجه بیشتری کند چراکه با اراده و خواست نیروی انسانی دستیابی به اهداف آسان خواهد بود. جای تردید نیست که موفقیت شعبه ما در سال ۱۳۹۱ مرهون تلاش و مساعی تک‌تک کارکنان این شعبه بوده است و امیدواریم در سال ۹۲ در سایه این وفاق و یکدلی بتوانیم سربلند و پیروز باشیم.

رضا شعبانی رئیس شعبه خیابان معلم محمودآباد در استان مازندران، همه تلاش و توان خود را به کار گرفته است، تا شاخص‌های عملکردی شعبه محمودآباد را تغییر و ارتقا دهد. آماري که در حقیقت عملکرد او را در مدیریت شعبه نشان می‌دهد حاکی از این است که شعبه در جذب منابع و سپرده‌های مردمی رشد محسوسی داشت. همچنین پرداخت تسهیلات هم به‌طور فزاینده‌ای افزایش یافت، ضمن این که وصولی شعبه با تلاش فراوان رشد محسوسی کرد. طی همین مدت ریسک اعتباری شعبه هم کاهش یافت و ضریب خوداتکایی مالی افزایش چشمگیری داشت که از انضباط مالی حکایت می‌کند.

شعبانی در ادامه به ویژگی‌های مدیریتی خود اشاره کرد و گفت: بدون شک هر موسسه و بنگاه اقتصادی با اتکا و اعتماد به دانش و توانایی کارکنان آن که خود از جمله ارزشمندترین





علی محمد نورنژاد

رئیس شعبه خیابان ناطق نوری شهر نور

میزان تسهیلات پرداختی مضاربه‌ای و مشارکتی بالا رفت و در پایان آذر ۱۳۹۲ روند رشد زیان انباشته کند شد. نورنژاد امیدوار است، در آینده‌ای نزدیک، شعبه نور به سودآوری برسد و این امر ممکن نمی‌شود، جز با همدلی و همکاری همکاران و تکریم و احترام به مشتریان. آمار و ارقام شاخص‌های عملکردی شعبه هم این روند رو به رشد را نشان می‌دهد. در بخش تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی افزایش چشمگیری یافت و در عوض پرداخت تسهیلات هم بیشتر شد. همچنین میزان وصولی‌ها رشد قابل ملاحظه‌ای را تجربه کرد. ریسک اعتباری هم کاهش و درصد وصولی‌ها افزایش یافت.

علی محمد نورنژاد رئیس شعبه خیابان ناطق نوری در شهر نور در استان مازندران فکر و ذکر خود را به سودآوری شعبه معطوف کرده است. شعبه نور از جمله شعبی است که نیمی از سپرده‌های آن را سپرده‌های بلندمدت با قیمت تمام شده بالا تشکیل می‌دهد. به همین دلیل چنین شعبی معمولاً با زیان انباشته مواجه می‌شوند و باید برای برون‌رفت از این وضعیت فکری کرد.

نورنژاد می‌گوید: شعبه را به طرفی هدایت کردیم که در پرداخت تسهیلات، به تدریج به سوی تسهیلات مضاربه‌ای و مشارکتی برود. با اعمال این سیاست از سال ۱۳۸۹ به بعد،



اکبر فقیه عبداللهی

رئیس شعبه مرزن‌آباد

اشاره به اجرای برنامه‌های تعهدی شعبه شامل وصول، تجهیز منابع، پرداخت تسهیلات و خدمات الکترونیک، سبک مدیریتی و وظیفه‌مدار و رابطه‌مداری خود را تبیین می‌کند و می‌گوید: سبک تیمی که خواهان تشریک مساعی، مشاوره، مشارکت گروهی در کار، ایجاد علاقه و انگیزه، اهمیت دادن به آموزش و تلفیق کردن هدف‌های سازمان است، سبکی است که به کاهش پرونده‌های مشکوک‌الوصول طی دو سال گذشته و تغییر سررسید وام مشتریان با توجه به ویژگی اقتصادی منطقه به ۹ ماهه اول سال منجر شده است. ضمن اینکه زمین بانک هم بعد از ۱۷ سال تعیین تکلیف شد و شهرداری مجوز داد تا ساختمان شعبه مرزن‌آباد ساخته شود.

اکبر فقیه عبداللهی رئیس شعبه مرزن‌آباد در استان مازندران برای رساندن شعبه به شاخص‌های مورد نظر عملکردی تلاش فراوانی به اتفاق همکاران خود کرده است که این تلاش را می‌توان در آمار شاخص‌ها به خوبی مشاهده کرد. این آمار را در پی ملاحظه می‌کنید:

در تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی به طور چشمگیری افزایش یافته است و پرداخت تسهیلات با رشد خوبی همراه بوده است. ضمن اینکه، ریسک اعتباری شعبه کاهش و وصول مطالبات در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش یافته است. شعبه مرزن‌آباد با رعایت انضباط مالی مانده مرکز خود را کاهش داد و با کاهش نقدینگی، در منابع و مصارف تعادل به وجود آورد. عبداللهی در تشریح علل موفقیت شعبه مرزن‌آباد ضمن



اسفندیار ضیایی

رئیس شعبه جهاد کشاورزی ساری

در بخش انضباط مالی و اداری، در جلسات بخشنامه خوانی 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 است. ضیایی 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.

اسفندیار ضیایی رئیس شعبه جهاد کشاورزی ساری در استان مازندران، از ۳ سال پیش مسوولیت شعبه جهاد کشاورزی 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 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 ۱۳۹۱ به رشد قابل ملاحظه‌ای رسید. همچنین مبلغ پرداختی تسهیلات با تلاش مضاعف همکاران و برای حفظ ارزش‌آفرینی مشتریان در پایان سال ۱۳۹۱ با رشد چشمگیری همراه بود.

ضیایی افزود: بخش اعظم مطالبات در پایان سال ۱۳۹۱ با تشکیل جلسات منظم وصول و تلاش و پیگیری گروهی همکاران در پایان سال ۱۳۹۱ به حیطة وصول در آمد. همچنین

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مازندران



حمید حسین زاده

رئیس شعبه گیل خواران

می‌دهد که شعبه را به چه نقطه‌ای رسانده است. طبق این آمار شعبه گیل خواران 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 طی سال ۱۳۹۱ از نظر تعداد رشد محسوسی پیدا کرد. همچنین شعبه بخش اعظم مطالبات خود را وصول کرد و مطالبات مشکوک‌الوصول خود را کاهش داد. شعبه از نظر انضباط مالی، کنترل روزانه نقدینگی، تعدیل نیرو و کاهش سرانه، پرداخت تسهیلات با نرخ بالاتر، تغییر ترکیب سپرده‌ها برای افزایش توان پرداخت، تسویه تسهیلات سنتی، کنترل حساب‌های جاری و کنترل روزانه اسناد و مدارک را در دستور کار قرار داد.

حمید حسین زاده رئیس شعبه گیل خواران در استان مازندران، مدیر پیگیری 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 گیل خواران از همین جدیت و پیگیری حکایت می‌کند.

حسین زاده همه موفقیت‌های شعبه را در خواست و اراده همکاران خود می‌داند و می‌گوید: برقراری ارتباط نزدیک با مشتریان و جذب مشتریان رها شده و یا رانده شده در اولویت برنامه‌های ما قرار داشت و دارد. همچنین جذب خریداران محصولات کشاورزی و تزییق نقدینگی به شعبه این اجازه را به ما داد که در پرداخت تسهیلات، فعالانه‌تر عمل کنیم.

حسین زاده با ارائه آمار در تمامی شاخص‌های عملکردی نشان



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مازندران

ایرج طاهر نژاد

رئیس شعبه شهید بزاز بابل



می گوید: سپرده مردمی از روند رشد خوبی برخوردار بود و طی ۵ سال افزایش یافت، در پرداخت تسهیلات هم شعبه همواره در شیوه پرداخت تمکن مالی متقاضی و متعهدان را در نظر گرفته و براساس میزان امکانات کشاورزی در بخش کشاورزی و قیمت واحد در سال و در غیر بخش مرتبط با کشاورزی براساس میانگین حساب، تسهیلات پرداخت کرده است و این شعار همواره سرلوحه کارمان قرار داشت که پرداخت خوب تسهیلات، منجر به بازپرداخت خوب تسهیلات خواهد شد. وی افزود: از نظر وصول مطالبات، شعبه در پایان سال ۱۳۹۱ متناسب با برنامه ابلاغی وصولی عمل کرد و در بخش انضباط مالی و اداری، شعبه از خودتکایی خوبی برخوردار است و هدف از ایجاد شعبه شهری را که جمع آوری نقدینگی در بازار و تزریق آن به بخش کشاورزی بود با کمک همه همکاران به خوبی و به نحو احسن انجام داده است.

رشد شاخص های شعبه بزاز از بابل در استان مازندران طی ۵ سال شگفت آور بوده است و در بعضی از شاخص ها به چند برابر رسیده است. ایرج طاهر نژاد رئیس شعبه شهید بزاز بابل این موفقیت را مدیون برنامه B.P می داند که از طرف مدیریت شعب استان طراحی و ارائه شده است. طاهر نژاد هم سبک مشارکتی را بهترین نوع مدیریت می داند و با اجرای چنین مدیریتی، همه همکاران را مسوولیت پذیر، وفادار، باانگیزه 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 مسوولیت و وظایف خود پاسخگو باشند. او در پرداخت تسهیلات، قرص و محکم و قانونی عمل می کرد تا در وصول مطالبات مشکلی نداشته باشد. آمار و ارقام ارائه شده هم از موفقیت سبک و روش او در اداره شعبه حکایت می کند. او در این زمینه

حسنعلی امینی نیا

رئیس شعبه سلیمان آباد



محترم اند و فرقی نمی کند، مشتریان هدف و ویژه باشند یا مشتری عادی. وظیفه ما خدمت و تکریم آنهاست. تلاش ما در شعبه سلیمان آباد، تسریع در کارهای آنان تا سر حد ممکن است. امینی نیا اضافه کرد: با همین تکریم، موفق شدیم مشتریان را رها شده را به مشتریانی وفادار تبدیل کنیم. مشتری انتظاری جز حسن رفتار و اخلاق خوش از بانکدار خود ندارد و ما با رفتار و عملکرد و اخلاق خود، به این خواست مشروع آنان پاسخ مثبت داده ایم و پایبندی خود را ثابت کرده ایم. رئیس شعبه سلیمان آباد، از همکاران خود به نیکی یاد می کند و می گوید: با کمک آنان، برنامه های BP 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.

حسنعلی امینی نیا رئیس شعبه سلیمان آباد در استان مازندران، مختصر و مفید از آنچه بر شعبه سلیمان آباد گذشته است حرف می زند. شاید در حرف های او اثر چندانی از پیچیدگی های آماری دیده نشود، اما عملکرد او به گونه ای بود که انتخاب کنندگان را مجاب کرد تا شعبه سلیمان آباد را به عنوان یکی از شعبه های برتر انتخاب کنند. امینی نیا درباره تجهیز منابع شعبه می گوید: با تلاش زیاد بر تعداد حساب ها افزودیم و به همین دلیل پرداخت تسهیلات را افزایش دادیم. هم چنین درصد وصولی به حد چشمگیری رسید و منابع و مصارف به طور کامل رعایت شد تا انضباط مالی بر شعبه حاکم باشد. امینی نیا احترام به مشتریان را یک اصل بنیادی و اساسی در بانکداری و مدیریت بانکی می داند و می گوید: مشتریان





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مازندران



علی مختاری

رئیس شعبه کیاسر

سرمایه بانک، مشتریان هستند، اصرار می‌ورزد و داشتن ارتباط و تعامل سازنده با آنها را در رشد و تعالی شاخص‌های عملکردی انکارناپذیر می‌داند. او با ارائه آمار و شاخص‌های عملکردی درصدهای اثبات ادعای خویش است. او در این زمینه ابتدا از تجهیز منابع گفت که از نظر مبلغ و تعداد افزایش یافته است و هر سال متناسب با برنامه ابلاغی محقق شده است.

مختاری درباره پرداخت تسهیلات هم به پرداخت از محل اعتبارات صندوق توسعه بخش کشاورزی به معرفی شدگان کمیته امداد امام خمینی اشاره کرد و گفت: درصد وصول مطالبات همیشه بالا بود، ضمن اینکه انضباط مالی و اداری به خوبی مدیریت شده است.

علی مختاری رئیس شعبه کیاسر به یک اصل اساسی پایبند است و این اصل را در شعبه خود نهادینه کرده است. او می‌گوید به یقین رسیده‌ام که احترام شایسته و در خور شأن همه مراجعان به شعبه تنها راهی است که می‌تواند به وفاداری مشتریان منجر شود. شعبه کیاسر در یک منطقه روستایی و تقریباً محروم واقع است ولی با ۴ پرسنل، نقش به‌سزایی در اشتغال‌زایی و رونق کشاورزی و دامپروری منطقه ایفا کرده است.

مختاری برای بررسی مشکلات مشتریان وقت می‌گذارد و با راهنمایی و هدایت آنان در رفع نگرانی‌هایشان می‌کوشد. این همدلی به حفظ و نگهداشت مشتریان قدیمی و جذب مشتریان جدید منجر شده است. رئیس شعبه کیاسر یک بار دیگر بر این حقیقت که بزرگ‌ترین



کورش بانچ فروش

رئیس شعبه نوشهر

به بهبود انضباط مالی کمک کرد. فروش در تشریح عملکرد موفق خود می‌گوید: کار در شعبه را گردشی کردیم. حتی ارزیاب شعبه هم در پست‌های دیگر به صورت گردشی کار می‌کرد تا همه با کارهای شعبه آشنا شوند و در اکثر خدمات بانکی تسلط یابند. با این سیاست، زمان انتظار خدمات به مشتریان از یک و نیم ساعت به ۲۰ تا ۳۰ دقیقه کاهش یافت.

جذب سپرده‌های ارزان قیمت هم براساس تشویق مشتریان برای برقراری تسهیلات کار مهم دیگری بود که در این شعبه انجام شد.

فروش ادامه داد: شعبه نوشهر، رتبه اول صدور کارت آنی در استان را به دست آورد. هم‌چنین رتبه اول استان در پرداخت وجه نقد دستگاه خودپرداز در آذر ۹۲ به شعبه نوشهر رسید.

کورش بانچ‌فروش رئیس شعبه نوشهر در استان مازندران شاخص‌های عملکردی شعبه تحت سرپرستی خود را به نحو چشمگیری ارتقا داده است. شعبه او حتی در فروش خدمات پیامکی یا SMS در کل کشور به مقام نخست رسیده است و همین اقدام و عملکرد درخشان به انتخاب او به‌عنوان یکی از روسای شعب برتر منجر شده است.

بانچ‌فروش برای جذب سپرده‌های مردمی تلاش زیادی کرد و طی ۳ سال این سپرده‌ها را افزایش چشمگیری داد. او هم‌چنین تعداد تسهیلات پرداختی را بالا برد ضمن اینکه قدر مطلق وصولی را افزایش چشمگیر و دوره وصول مطالبات را به نصف کاهش داد.

در بخش انضباط مالی و اداری، مانده حساب مرکز کاهش یافت و با رعایت منابع و مصارف و رعایت اصل صرفه‌جویی



ابراهیم اکبرزاده

رئیس شعبه بندپی



تجهیز منابع میزان سپرده های مردمی رشد چشمگیری داشته است. توجه به چیدمان مناسب، تغییر ساختار، تاکید احترام متقابل همکاران نسبت به هم و مشتریان، حس مسوولیت پذیری، روابط عمومی، سعه صدر، روحیه انتقادپذیری و باور اینکه مشتریان شریک ما هستند و شخصیت متفاوتی دارند باید با آنها متفاوت عمل کرد تا وفادار شوند به این افزایش منابع کمک کرد. شعبه در پرداخت تسهیلات هم با رشد مطلوبی طی سه سال مالی روبه رو بود ضمن این که میزان وصولی بالا و ریسک اعتباری کم طی ۳ سال مالی میسر شد.

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

ابراهیم اکبرزاده رئیس شعبه بندپی در استان مازندران، شناخت کامل توانمندی های کارکنان شعبه خود را به منظور همسو کردن آنان با برنامه های بانک و به کارگیری آنان در پست های مختلف و مورد علاقه شان، یک راهبرد اساسی می داند و با همین راهبرد و سیاست، امکانات لازم را در اختیار آنان گذاشته و به هر کدام مسوولیت و قدرت ارزیابی عملکرد خود را داده است تا متکی به خود و معتمد به نفس باشند.

اکبرزاده با این روش، توانمندی های همکاران را شکوفا و تقویت کرده است و از آنان همکارانی وفادار، مسوول، متعهد، معین و موفق ساخته است، چراکه او اعتقاد دارد، کارمند وفادار و باشعف است که مشتری را وفادار و باشعف می کند. آمار و ارقام شاخص های عملکردی او هم از موفقیت در اجرای سیاستی که در پیش گرفته است، حکایت می کند. او در باره آمار شعبه بندپی و یا در حقیقت عملکرد تیم خود می گوید:

مصطفی براری

رئیس شعبه لاریجان



به کار گرفته است، می گوید: با همین سیاست که براساس آن نیاز منطقه شناخته و به مشتری تسهیلات پرداخت می شود، طی یک سال ۱۰۱ فقره باغ احداث یا احیا شد. از طرف دیگر، حمایت بخش پرورش ماهی سردابی را در اولویت قرار دادیم و نه فقط تولید در این بخش را افزایش دادیم که با شناسایی بازار فعال و دادن دستگاه POS به مشتریان توانستیم، رتبه قابل قبولی به دست آوریم.

براری افزود: برای کلیه تسهیلات گیرندگان، حساب جاری افتتاح کردیم تا مشتری به بانک های دیگر، کمتر سوق داده شود. البته تکریم مشتری و احترام به آنان، اصل انکارناپذیری است که هیچگاه آن را از یاد نبردیم.

مصطفی براری رئیس شعبه لاریجان در استان مازندران به بازاریابی مویرگی برای تجهیز منابع اعتقاد دارد و آمار و ارقام شاخص های عملکردی او هم نشان می دهد که با این روش می توان تجهیز منابع را افزایش داد و از این طریق پرداخت تسهیلات را بیشتر کرد. آمار شاخص های عملکردی او را در پی ملاحظه می کنید:

در بخش تجهیز منابع، تعداد مشتریان و مبلغ جذب شده افزایش داشت. در پرداخت تسهیلات، تعداد تسهیلات پرداختی رشد قابل قبولی داشت، هم چنین وصولی شعبه در تمام مقاطع بالا بود.

مصطفی براری که بازاریابی مویرگی را به عنوان شاخص ترین سیاست مدیریتی خود در شعبه لاریجان



حسن یاحقی

رئیس شعبه عباس آباد

دغدغه اصلی بود، بهبود یافت و جلسات تجهیز منابع و وصول مطالبات منظم و مستمر تشکیل شد تا همه همکاران به این باور برسند که باید این دو مقوله را در شعبه جدی بگیرند. با اعمال این سیاست، رشد شاخص‌های عملکردی آغاز شد. یاحقی سپس به آمار و ارقام این شاخص‌ها اشاره می‌کند و می‌گوید: در تجهیز منابع، میزان سپرده‌های شعبه طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۹۱ افزایش چشمگیری داشت و این افزایش به‌گونه‌ای دیگر در پرداخت تسهیلات هم دیده می‌شود، ضمن اینکه، میزان وصولی شعبه بیشتر شد و رعایت منابع و مصارف و افزایش چشمگیر منابع از محل جذب سپرده‌ها به سوددهی شعبه کمک شایانی کرد.

حسن یاحقی رئیس شعبه عباس آباد در استان مازندران با وجودی که از مرداد سال ۱۳۹۰ عهده‌دار مسوولیت این شعبه شده است، اما طی همین مدت این شعبه را به توفیق فراوانی رسانده است. شاخص‌های عملکردی شعبه نشان‌دهنده رشد در همه زمینه‌هاست.

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

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مازندران



نعمت‌الله ساحلی

رئیس شعبه خیابان طالقانی تنکابن

بود که انجام شد و خوشبختانه با درک درست همکاران از موقعیت و شرایط و شرایط شعبه به دستاوردهای خوبی هم انجامید. ساحلی در ادامه آمار رشد شاخص‌های عملکردی شعبه را ارائه کرد تا نشان دهد، شعبه طالقانی تنکابن چه مسیری را برای پیشرفت طی کرده است. او می‌گوید: تعداد حساب‌های شعبه افزایش چشمگیری داشت و تسهیلات پرداختی هم فزونی گرفت. هم‌چنین ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت و با رعایت منابع و مصارف و مدیریت هزینه اداری شعبه، انضباط مالی و اداری خوبی بر شعبه حاکم شد.

نعمت‌الله ساحلی رئیس شعبه خیابان طالقانی تنکابن در استان مازندران، برقراری ارتباط با مشتریان و تکریم آنان را در اولویت همه برنامه‌های خود قرار داده است. او می‌گوید: برای برقراری ارتباط، شناسایی منطقه و مشتریان موجود و دسته‌بندی آنان را شروع کردیم و بعد از اینکه اطلاعات خود را در این زمینه افزایش دادیم، نحوه و چگونگی هر چه بهتر ارتباط و تعامل همکاران با مشتریان را تبیین و تشریح کردیم تا همه بدانند هدف شعبه چیست و چه باید بکنند.

ساحلی افزود: برنامه‌ریزی و ساماندهی و هماهنگ کردن هدف‌های شعبه و شناخت نقاط قوت و ضعف آن، اقدام دیگری



محمود جعفری

رئیس شعبه میدان امام قائم شهر



محمود جعفری رئیس شعبه میدان امام قائم شهر در استان مازندران 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. او می‌گوید: در بخش تجهیز منابع، با شناسایی بازارهای پولی و جذب مشتریان جدید و تلاش و پشتکار پرسنل شعبه سپرده‌های مردمی در پایان اسفند ۱۳۹۱ نسبت به سال قبل، رشد محسوسی داشت. همچنین پرداختی شعبه هم در پایان اسفند ۱۳۹۱ به رشد چشمگیری رسید. وی ادامه داد: وصولی شعبه افزایش و ریسک اعتباری کاهش یافت و در بخش انضباط مالی و اداری، بعد از تحویل شعبه وضعیت پرداخت تسهیلات تغییر کرد و اکثر پرداخت‌ها از بخش اساسی به بخش بازرگانی و جاری تغییر یافت و تسهیلات مشارکت ۲۱ درصد پرداخت شد که این امر افزایش سود دریافتی شعبه در بخش تسهیلات را در پی داشت. همچنین ترکیب سپرده‌های شعبه بیشتر به سپرده‌های ارزان قیمت سوق داده و وضعیت نقدینگی شعبه نیز کنترل شد. جعفری، نقش همدلی و دوستی و تفاهم با همکاران را در موفقیت‌های شعبه انکارناپذیر می‌داند و می‌گوید: وقتی پایه‌های همدلی در شعبه بنیان گذاشته شد، جلسات همفکری و هم‌اندیشی و شناسایی مشتریان هدف و سرویس‌دهی به آنان در اولویت قرار گرفت. ما برای مشتریان هدف، یک باجه مشخص و خارج از نوبت پیش‌بینی کردیم تا از اتلاف وقت آنها جلوگیری کنیم. این روش در کنار حضور همیشگی در مراسم شادی و غم آنان، به افزایش مشتریان و رضایتمندی آنان منجر شد به گونه‌ای که خیلی زود درجه شعبه از ۴ به ۳ ارتقا پیدا کرد.

جعفری اضافه کرد: طی برنامه‌ای که در ابتدای سال تنظیم می‌شود، اهدافی را برای شعبه معین می‌کنیم و از همکاران می‌خواهیم که در پایان سال به این اهداف برسند. نفوذ بیشتر به بازارهای پول منطقه و شناسایی مشتریان هدف و برتر بانک‌های دیگر و جذب آن‌ها، از دیگر اقداماتی است که طی سال ۹۱ انجام دادیم و همچنان این سیاست را دنبال می‌کنیم.





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مرکزی



محمد سلیمانی

رئیس شعبه انقلاب اراک

شاخص‌های آماری رو به رشدی را تجربه کرده و میزان سپرده‌های شعبه نسبت به پایان سال ۱۳۸۹ در پایان آذرماه ۱۳۹۲ افزایش داشته است و این آمار نشان‌دهنده رشد عالی تجهیز منابع و افزایش تعداد حساب‌های شعبه بوده است ضمن اینکه شعبه طی سه سال گذشته کلیه تعهدات برنامه تجهیز منابع را انجام داده است. وی افزود: شعبه با اعطاء تسهیلات کوتاه‌مدت و نظارت بر آنها علاوه بر سوددهی با رعایت انضباط مالی و منابع و مصارف پرداختی شعبه را از سال ۱۳۸۹ تا پایان سال ۱۳۹۱ افزایش داد همچنین در بخش وصول، اکثر پرونده‌های سنتی به حیطة وصول درآمدند و وصول شعبه در پایان سال ۱۳۹۱ بر رشد چشمگیری رسید و ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت. در بخش انضباط مالی و اداری، شعبه در بخش وصول و پرداخت و رعایت منابع و مصارف عملکرد مطلوبی داشت و آمار و اطلاعات موجود گواه این ادعاست. در بخش اداری با همکاری همکاران جوان، تحصیلکرده و مستعد و تشکیل جلسات متعدد و همفکری هم، شعبه‌ای نمونه تشکیل داده‌ایم.

محمد سلیمانی رئیس شعبه انقلاب اراک در استان مرکزی با طبقه‌بندی مشتریان و تمرکز روی منابع ارزان قیمت مدیریت متفاوتی را تجربه کرد. او که رسالت بانک و تلاش و وجدان کاری را سرلوحه کار و برنامه‌های خود قرار داده است، از همفکری با کارکنان شعبه غافل نیست و با مشارکت دادن آنها در تصمیم‌گیری‌ها و تصمیم‌سازی‌ها، حرکت شعبه به سوی خدمت‌رسانی بهتر و بیشتر به مشتریان را سریع‌تر کرده است. سلیمانی ویژگی دیگری هم دارد و آن نظارت مستمر بر کلیه امور شعبه و پیگیری تا حصول نتیجه است و این نظارت و کنترل و پیگیری به اضافه احترام به مشتری و استفاده از همه توانایی‌های همکاران باعث شده است تا با موفقیت در همه شاخص‌های عملکردی، کارنامه روشنی از شعبه برجا بگذارد. رئیس شعبه انقلاب اراک که در هنگام ازدحام مشتریان، ابایی ندارد که در نقش تحویلدار هم ظاهر شود، با آمار و ارقام نشان می‌دهد که شعبه انقلاب چه مسیری را برای برتری طی کرده است. او می‌گوید: طی ۳ سال گذشته یعنی پس از تحول مدیریتی



محمد رضا نادعلی

رئیس شعبه آستانه

همکاران را به مثابه بازوان اصلی شعبه می‌شناسد و با تقویت حس همکاری و صمیمیت بین آنان قدم اول را برای ارائه خدمات سریع به مشتریان برداشت. همکاران جواب اعتماد رئیس شعبه را با تلاش شبانه‌روزی و وجدان کاری دادند و اسباب رضایت مشتریان را فراهم کردند، به گونه‌ای که مشتریان به اشکال مختلف این رضایتمندی را ابراز و اظهار می‌کنند. نادعلی عامل دیگر موفقیت خود را در ارتباط موثر و سازنده با مسوولان محلی و شوراهای شهر و روستا عنوان می‌کند و می‌گوید: با استفاده از نفوذ این مسوولان و شوراهای، وضعیت جذب سپرده‌ها روند صعودی گرفت. به موازات این رایزنی‌ها، توجه به مشتریان و تکریم آنان به عنوان سرمایه‌های اصلی بانک و سعی در برطرف کردن نیازهای آنان در دستور کار قرار گرفت که خوشبختانه این سیاست‌ها موثر واقع شد و به موفقیت شعبه و بهبود شاخص‌های عملکردی انجامید.

محمد رضا نادعلی رئیس شعبه آستانه در استان مرکزی با سرمایه‌گذاری روی مشتریان هدف و خاص، مسیری را برای شعبه تحت پوشش خود طراحی کرده است که نتیجه‌ای جز موفقیت و برتری نداشته است. آمار و ارقام ارائه شده همه بر درستی این مسیر صحنه می‌گذارد. آماری که نشان‌دهنده رشد شعبه در تمامی شاخص‌های عملکردی است. او در این زمینه می‌گوید: با شناسایی مشتریان هدف و برنامه‌ریزی مدون و صحیح و سایر اقدامات بازاریابی سپرده‌های شعبه به رشد چشمگیری رسید. همچنین پرداخت تسهیلات رشد نسبی پیدا کرد. وی در باره وصول مطالبات گفت: مانده مطالبات در پایان سال ۱۳۹۱ تقریباً نصف شد. همچنین درصد وصولی افزایش و ریسک کاهش یافت ضمن اینکه وصول شعبه هم افزایش یافت. ضمن این که در بخش انضباط مالی، درآمد تامین مالی نشانگر سوددهی شعبه در فعالیت‌های مالی و کاهش چشمگیر مانده مرکز بود. نادعلی





حسین فریور

رئیس شعبه خیابان شهدای اراک



این شعبه است، از رمز و راز موفقیت خود حکایت می‌کند. او می‌گوید: با برنامه‌ریزی دقیق و شناسایی بازارهای هدف و مذاکرات متعدد با مشتریان و افراد ذی‌نفع در حوزه عمل شعبه، موفق به جذب منابع فراوانی شدیم و تعهدات اختصاصی تعیین شده را به‌طور کامل پوشش دادیم. در بخش پرداخت تسهیلات هم با پرداخت تعداد زیادی تسهیلات در قالب عقود مختلف رشد مناسب و مطلوبی در مقایسه با سال‌های گذشته داشتیم. وی افزود: با بهره‌گیری از تلاش و خرد جمعی و استفاده درست از دستورالعمل‌های اعلامی و بهره‌گیری از کلیه ابزارهای در اختیار، شعبه موفق شد مطالبات خود را به حیطة وصول درآورد. در نظر گرفتن مبلغ وصولی و رشد تجهیز منابع شعبه به خوبی منابع و مصارف خود را در امر پرداخت تسهیلات و انضباط مالی رعایت کرده است.

حسین فریور رئیس شعبه خیابان شهدای اراک در استان مرکزی، سیاستی تجربه شده و پسندیده و تجربه شده را برای بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه تحت سرپرستی خود در پیش گرفته است. این سیاست، نهادینه کردن فرهنگ لبخند در شعبه است. سیاستی که هر کدورتی را برطرف می‌کند و گره‌گشای هر مشکلی است. حسین فریور می‌گوید: توجه ویژه به نیروی انسانی شعبه و استفاده صحیح از نظام پاداش‌ها، کارکنان شعبه را برای رسیدن به یک هدف واحد به نام موفقیت شعبه، متحد و همدل کرد. به موازات این حرکت، برنامه تکریم مشتریان و رسیدگی جدی و دلسوزانه به مشکلات آنان دنبال شد تا بر شمار کسانی که حساب‌های خود را به شعبه خیابان شهدا منتقل کرده‌اند بیشتر شود. رئیس شعبه خیابان شهدای اراک با ارائه آماری که نشان‌دهنده عملکرد او در

مرتضی حمیدی

رئیس شعبه اناج



توسعه ملی تسهیلات پرداخت کرد که تا حدی خوداتکایی مالی شعبه را کاهش داد ولی در حال حاضر با پیگیری‌های جدی درصد جذب ۲۰ حساب دهیاری‌های منطقه است تا در پایان سال به خوداتکایی مطلوب برسد. مرتضی حمیدی هدف‌گذاری کرده بود که در مدتی مشخص، شاخص‌های عملکردی شعبه را ارتقا دهد و شعبه را به نقطه‌ای برساند که به اخذ ارتقاء درجه مقرر شود. او برای رسیدن به این هدف از همه تلاش کارکنان کمک گرفت و با پیگیری مطالبات شعبه و تجهیز منابع و پرداخت تسهیلات و کاهش ریسک اعتباری به این مهم نایل آمد. حمیدی می‌گوید: شعبه اناج در سال جاری با پرداخت تسهیلات اساسی و سرمایه در گردش بانک به ساخت و راه‌اندازی ۵ واحد پرورش مرغ گوشتی، یک واحد مرغ تخم‌گذار، ۴ واحد دامداری، یک واحد بسته‌بندی گوشت قرمز، ۵ طرح لوله‌گذاری و یک واحد استخر ذخیره آب کمک‌های جدی و اساسی کرده است. این سرمایه‌گذاری‌ها و پرداخت‌ها در تولید گوشت و اشتغال‌زایی منطقه نقش به‌سزایی داشته است و در نهایت به موفقیت شعبه هم منجر شده است.

مرتضی حمیدی رئیس شعبه اناج در استان مرکزی با تلاشی چشمگیر، نه فقط شاخص‌های عملکردی شعبه را ارتقاء داده است بلکه طی کمتر از ۲ سال درجه شعبه اناج را هم از ۴ به ۲ رسانده و موقعیت مناسبی را بر این شعبه حاکم کرده است. او با آمار و ارقام نشان می‌دهد که مسیر پیشرفت و رشد شعبه مسیر درستی بوده است. او در باره این آمار و ارقام می‌گوید: جمع سپرده‌های مردمی در پایان آذرماه سال ۱۳۹۲ در مقایسه با مدت مشابه سال قبل از لحاظ تعداد و مبلغ افزایش نشان می‌دهد. همچنین تسهیلات پرداختی شعبه از محل اعتبارات داخلی - تکلیفی و وجوه اداره شده از ابتدای سال ۱۳۹۲ تا پایان آذرماه سال جاری در مقایسه با مدت مشابه سال قبل از لحاظ تعداد افزایش دارد، ضمن این که مجموع وصولی‌های شعبه از محل منابع داخلی و تکلیفی و وجوه اداره شده در پایان آذرماه سال جاری در مقایسه با مدت مشابه سال قبل افزایش نشان می‌دهد. درصد وصولی شعبه نسبت به آنچه می‌بایست وصول شود در پایان ماه، مطلوب است. وی در باره انضباط مالی و اداری گفت: شعبه در سال ۱۳۹۱ از محل صندوق



عبدالرضا فرزانه

رئیس شعبه آوه

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مرکزی

شد نیازهای واقعی آنان را شناسایی و برطرف کنیم. همچنین با به کارگیری ابزارها و امکانات موجود بانک هر سال با رشد چشمگیری، حجم منابع افزایش پیدا کرد. وی افزود: در پرداخت، تلاش کردیم باتوجه به افزایش مداوم نرخ تورم و قیمت نهاده‌های دامی، سطح تسهیلات را به نسبت نیاز روز تولیدکنندگان بالا ببریم تا بتوانیم این نیازها را با کیفیت و کمیت بهتری پوشش دهیم. همچنین در هر دو سال فعالیت در شعبه موفق شدیم بخش اعظم مطالبات را به حیطة وصول درآورده و ریسک اعتباری را کاهش دهیم و این مهم با استفاده از ابزارهای روز بانک برای حمایت از تولیدکنندگان و سعی در برگرداندن بدهکاران زینانیده از عوامل طبیعی و نوسانات اقتصادی، به چرخه فعالیت و تولید میسر شد. شناخت نیازها و درک موقعیت و وضعیت تک تک بدهکاران و شنیدن درد دل آنها تاثیر بسیار مطلوبی در پیشبرد امور داشت و دارد. وی ادامه داد: ایجاد و حفظ تعادل در بخش منابع و مصارف و ارسال به موقع وجوه مازاد بر نیاز، از جمله اقداماتی هستند که برای برقراری انضباط مالی صورت گرفته است.

عبدالرضا فرزانه رئیس شعبه آوه در استان مرکزی از تعامل مثبت با مسوولان محلی به عنوان کلیدی‌ترین بخش مدیریتی خود یاد می‌کند و می‌گوید: همین تعامل به جذب حساب دهیاری منجر شد و منابع قابل توجهی را به شعبه انتقال داد. فرزانه یکی از اهداف مهم شعبه را بستن سیستم سنتی و وصول مطالبات می‌داند و اظهار می‌دارد: با پیگیری‌های فراوان و تلاش همکاران شعبه، این دو هدف مهم در نیمه اول سال ۱۳۹۱ محقق شد. او تدبیر و سبک مدیریتی خود را روی توجه و اهمیت دادن به مشتریان و تکریم آنان پایه گذارده است و می‌گوید برخورد مناسب با مشتریان و لمس مشکلات و دردهای تولیدکنندگان و همدردی واقعی و خالصانه و تلاش برای برطرف کردن مشکلات آنان عامل مهمی در توفیق شعبه و بهبود شاخص‌های عملکردی بود. فرزانه با آمار و ارقام به این شاخص‌ها استناد می‌کند و می‌گوید: طی دو سال حضور در شعبه، مشتریانی را که به دلایل مختلف در بانک‌های خارج از حوزه عمل سپرده‌گذاری کرده بودند راهنمایی و جذب کردیم و با توجه به استعداد دآمداری در منطقه سعی



شکرالله کوخایی

رئیس شعبه میلاجرد

طول سال ۱۳۹۱ حدنصاب نگهداری وجوه نقد را رعایت کرد و در سایر بانک‌ها حساب نداشت همچنین منابع و مصارف در طول سال ۱۳۹۱ رعایت شد. کوخایی از تعامل با افراد بومی حوزه عمل خود به نیکی یاد می‌کند و می‌گوید: این افراد را شناسایی کردیم تا زمینه انتقال حساب‌های آنان را به شعبه میلاجرد فراهم کنیم. در این شناسایی حتی شهرهای دیگر را هم جستجو کردیم تا بومی‌های متمول را راغب به انتقال حساب‌هایشان کنیم. کوخایی مذاکرات جدی و پیگیری را هم با بخش‌داری‌ها، شوراها و دهیاری‌های محل انجام داد و توانست حساب دهیاری‌ها را به شعبه انتقال و منابع شعبه را افزایش دهد.

شکرالله کوخایی رئیس شعبه میلاجرد در استان مرکزی طی فقط ۲ سال میزان سپرده‌های مردمی شعبه را رشد مطلوبی رسانده است. آمار و ارقامی که او در شاخص‌های مختلف عملکردی ارائه می‌کند، به اندازه کافی گویاست تا نشان دهد، چرا به‌عنوان یکی از روسای شعب برتر کشور انتخاب شده است. او در این باره می‌گوید: در پایان سال ۱۳۹۱ سپرده شعبه تا حدود زیادی تعهدات را محقق کرد. همچنین تسهیلات زیادی طی سال ۱۳۹۱ پرداخت شد که نمود درصد آن از محل منابع داخلی و در زیر بخش کشاورزی بود. در بخش وصول مطالبات، ریسک اعتباری در پایان سال کاهش و میزان وصولی افزایش یافت. ضمن این که شعبه در





علی تارخی

رئیس شعبه خشکرو



اثبات عملکرد خود به آمار استناد می‌کند و می‌گوید: در بخش تجهیز منابع، کل منابع در پایان سال ۱۳۹۱ نسبت به سال ۱۳۸۷ افزایش چشمگیری داشت. در پرداخت تسهیلات هم با توجه به رشد منابع و الزام برای رضایت‌مندی مشتریان به تمام درخواست‌های اعتباری مشتریان تا حد توان رسیدگی شد و با پرداخت چشمگیر تسهیلات سرمایه در گردش کشاورزی و دامداری، اقدام موثری برای تحقق اهداف برداشته شد.

وی افزود: شعبه با استفاده از راهکارهای اجرایی و مدیریتی و همکاری مطلوب همکاران بخش اعظمی از مطالبات در سال ۹۱ وصول شد و اقدام موثری برای تامین منابع بانک انجام گرفت. همچنین با استفاده از راهکارهای مدیریتی و تلاش همکاران و دقت در استفاده بهینه از زمان و اهرم‌های تشویقی و ایجاد محیطی آرام و شاداب و با بهره‌گیری از نظرات دلسوزانه مشتریان و همکاران انضباط مناسبی در مدت زمان حضور در شعبه به عمل آمد و با جمع‌آوری مطلوب سپرده‌ها و وصول تسهیلات شعبه در طول سال به خوبی منابع و مصارف رعایت شد.

علی تارخی رئیس شعبه خشکرو در استان مرکزی برای بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه تحت مدیریت خود، چشم‌انداز و رسالت سازمانی بانک کشاورزی را نصب‌العین قرار داده است. او می‌گوید: طبق این رسالت، همه وظیفه دارند، برای ارائه خدمات مطلوب در عرصه بانکداری اسلامی و با هدف همسویی با خواست و انتظار مشتریان حرکت کنند. برای رسیدن به این هدف اولین قدم، تکریم ارباب رجوع و ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن است. این خدمت‌رسانی نوعی مطلوبیت ایجاد می‌کند و ما دنبال همین مطلوبیت بودیم که خوشبختانه تا حد زیادی به آن رسیدیم. تارخی اضافه می‌کند: با استفاده از اختیارات تفویضی، نقاط قوت و ضعف را شناسایی کردیم و تهدیدها و فرصت‌ها را مورد بررسی قرار دادیم و با مشورت و همکاری کارشناسان مدیریت، تمام توان خود را به کار گرفتیم تا رضایت لازم را در حوزه عمل شعبه فراهم کنیم. امروز به ضرس قاطع می‌توانم بگویم با توجه به بازخوردهای صورت گرفته، مشخص شده است که شعبه خشکرو در تحقق اهداف و جلب رضایت مشتریان موفق بوده است. تارخی برای

اعلاءالدین مرجانی

رئیس شعبه توره



یابد. وی افزود: با توجه به تجهیز منابع مناسب و وصول به موقع و به‌هنگام تسهیلات، شعبه مدیریت مناسبی در خصوص انضباط مالی داشته است. اعلاءالدین مرجانی در توضیح مدیریت موفق خود به یک حقیقت اشاره دارد و می‌گوید: ما در شعبه به صورت تیمی کار می‌کردیم. در واقع در خدمت‌رسانی به مشتریان همه همکاران مشارکت داشتند. این مشارکت با رضایت‌مندی مشتریان همراه بود و رضایت آنها به تجهیز بیشتر منابع و وصول هر چه بیشتر مطالبات انجامید. مرجانی از نقش به‌سزای تغییر مکان شعبه و زیباسازی شعبه در جذب مشتریان هم یاد می‌کند و در پایان می‌گوید: با ایجاد همدلی و صمیمیت بین کارکنان به موفقیت‌های بزرگی رسیدیم که یکی از آنها، انتخاب شعبه به‌عنوان یکی از شعب برتر کشور بود.

اعلاءالدین مرجانی رئیس شعبه توره در استان مرکزی با بهبود وضعیت شعبه، شاخص‌های عملکردی را هم بهبود بخشیده است. آمار به ثبت رسیده در این شعبه به خوبی نشان می‌دهد که مرجانی و همکاران او در این شعبه چه تلاشی کرده‌اند تا به چنین موفقیتی برسند. او در باره این آمار می‌گوید: در تجهیز منابع، با همکاری و تلاش کلیه همکاران، مبلغ مانده سپرده مردمی در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش پیدا کرد. در پرداخت تسهیلات هم شعبه با پرداخت تسهیلات کافی توانست به خوبی به اهداف خود در سال جاری و تعهدات پیش‌بینی شده دست یابد. ضمن این که با همکاری و تلاش همکاران بخش اعظم آنچه باید وصول شود وصول شد و این مهم و سعی همکاران باعث شد تا ریسک شعبه کاهش



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مرکزی



حجت‌الله ایزدی

رئیس شعبه خنجین

شناسایی شدند و زمینه جذب حساب‌های آنها فراهم شد که نتایج رضایت‌بخشی در برداشت. ایزدی در پایان به ارائه آمار و ارقام حوزه عمل خود می‌پردازد تا نشان دهد، شعبه چه راهی را برای بهبود وضعیت طی کرده است. او می‌گوید: در تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی در پایان سال ۱۳۹۱ بیش از تعهدات شعبه بود. در پرداخت تسهیلات هم تسهیلات پرداختی طی سال ۹۱ رشد داشت که ۹۰ درصد آنها از محل منابع داخلی و در زیر بخش کشاورزی بود. وی افزود: مطالبات وصول و مانده ریسک اعتباری در پایان سال صفر شد. همچنین درصد وصولی به رشد چشمگیری رسید و در بخش انضباط مالی، شعبه حد نصاب نگهداری و جوجه نقد بر اساس ضوابط را طی سال کاملاً رعایت کرد و فاقد حساب در سایر بانک‌ها بود و با کنترل مداوم و منظم منابع و مصارف در طول سال ۱۳۹۱ هیچگونه انحرافی در این خصوص به وجود نیامد.

حجت‌الله ایزدی رئیس شعبه خنجین در استان مرکزی برای تجهیز منابع شعبه تحت مدیریت خود و به تبع آن افزایش پرداخت تسهیلات، به تعامل با بخش‌داری و شوراها و دهیاری‌های حوزه عمل شعبه روی آورده است. او توان مدیریتی خود را به کار گرفته است و با قدرت و نفوذ کلام خود سعی کرده است، این نهادهای محلی و منطقه‌ای را راضی به سپرده‌گذاری در شعبه خنجین کند. ایزدی می‌گوید: تعامل با بخش‌داری و شوراها و دهیاری‌های محل، به انتقال حساب دهیاری‌ها به شعبه منجر شد و منابع شعبه افزایش چشمگیری پیدا کرد. هم‌چنین با بدهکاران مذاکره شد و به شماری از آنان که قادر به بازپرداخت بدهی خود نبودند، مساعدت شد. رئیس شعبه خنجین شناسایی مشتریان هدف در حوزه عمل شعبه را یکی دیگر از اقدامات مهم مدیریتی خود می‌داند و می‌گوید: این مشتریان حتی در سایر شهرهای دیگر



محمد رضا نوده‌فراهانی

رئیس شعبه هندودر

ارزان‌قیمت و توسعه خدمات الکترونیکی در سطح منطقه و پرداخت تسهیلات حساب‌شده و کوتاه‌مدت و دقت در هزینه‌های شعبه موارد انضباط مالی و اداری به خوبی رعایت شده است. به‌گونه‌ای که برخلاف گذشته شعبه به سودآوری رسیده و زیان گذشته را پوشش داده است. نوده‌فراهانی در تشریح عواملی که منجر به موفقیت او و کسب عنوان رئیس شعبه برتر شد، می‌گوید: شعبه هندودر در حال تبدیل به شعبه خدماتی بود و چاره‌ای نبود که این روند عوض شود. به همین دلیل فرآیندهای اشتباه قبلی را اصلاح کردیم و با ایجاد هم‌دلی و هماهنگی بین همکاران و بهبود اطلاعات آنان این کار انجام شد.

نوده‌فراهانی اضافه کرد: با تشکیل جلسات درون شعبه و آموزش‌های مدیریت، احساس وظیفه در همکاران تقویت شد. علاوه بر آن تعامل با سازمان‌ها و نهادهای موجود در حوزه عمل، شعبه را به سازمانی برتر و مورد قبول مردم منطقه مبدل کرد.

محمد رضا نوده‌فراهانی رئیس شعبه هندودر عملکرد مثبت و مطلوبی از خود بر جا گذاشته است و همین عملکرد دلیل اصلی انتخاب او به‌عنوان یکی از روسای برتر شعب بانک در کشور بوده است. عملکرد او را می‌توان با آمار به تصویر کشید و نوده‌فراهانی با استناد به همین آمار از عملکرد خود در تمامی شاخص‌های عملکردی دفاع می‌کند. این آمار را در پی ملاحظه می‌کنید: طی سه سالی که مسوولیت شعبه را به عهده گرفتیم با پوشش بالای صدرصد تعهدات سالانه میزان سپرده‌های شعبه به نحو چشمگیری افزایش پیدا کرده است. همچنین تسهیلات پرداختی در پایان سال ۱۳۹۱ در سرفصل‌های متنوع (غیر تکلیفی - تکلیفی و جوجه اداره شده) رشد قابل ملاحظه‌ای داشته است.

وی در باره وصول مطالبات گفت: با شناسایی و دسته‌بندی بدهکاران و پیگیری موارد از طریق کلیه همکاران میزان مطالبات و ریسک اعتباری کاهش یافته است. همچنین با برنامه‌ریزی صورت گرفته در زمینه اصلاح نوع حساب‌های سپرده‌ای از گران‌قیمت به





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

مرکزی

عباس ملکی

رئیس شعبه تفرش



سال‌های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۱ روند رو به رشدی داشته است و طی آن میزان سپرده‌های مردمی در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش چشمگیری پیدا کرده است. همچنین در پرداخت تسهیلات، شعبه در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش بسیار خوبی پیدا کرد. عمده تسهیلات طی این مدت در قالب طرح‌های توسعه کشاورزی، مکانیزاسیون کشاورزی و همچنین خرید تراکتور و ادوات کشاورزی، ایجاد مرغداری و گلخانه پرداخت شد. وی افزود: تلاش و کوشش کادر اعتباری طی این سال‌ها قابل قدر دانی و چشمگیر بود به گونه‌ای که وصولی‌ها در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش بسیار چشمگیری یافت و مانده مطالبات مشکوک‌الوصول و معوق و سررسید گذشته نیز کاهش چشمگیری را نشان می‌داد. با افزایش منابع و کاهش مطالبات و در پی آن کاهش ریسک اعتباری و کاهش مانده مرکز، شعبه در مسیر سودآوری و رعایت اصول منابع و مصارف حرکت کرد و عملکرد مناسب و قابل قبولی برجا گذاشت.

عباس ملکی رئیس شعبه تفرش در استان مرکزی ۲ عامل را در موفقیت شعبه و بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه دخیل می‌داند. آن ۲ عامل، توجه ویژه به نیروی انسانی و توجه به خواست مشتریان است. ملکی اعتقاد دارد تا نیروی انسانی به خوبی توجیه نشده باشند که هدف از تکریم ارباب‌رجوع چیست و رسالت بانک کشاورزی کدام است، قادر به تعامل واقعی با مشتریان نخواهند بود. با چنین باوری، او همدلی و هم‌افزایی در شعبه را افزایش داد و با توفیق در این خواسته، به هدف دوم خود که توجه به مشتری بود، رسید. توجه به مشتری یعنی خدمت‌رسانی سریع و در خور شأن آنان و تکریم واقعی که نتیجه‌ای جز تجهیز منابع و افزایش تعاملات با مشتریان و جلب اعتماد آنها نداشته است. عباس ملکی وقتی به آمار و ارقام اشاره می‌کند، ناخودآگاه همین نتیجه تعاملات را به تصویر می‌کشد. او در این زمینه می‌گوید: عملکرد و شاخص‌های آماری شعبه طی

نسیم افتخاری راد

رئیس شعبه دروازه شهر جرد



پرداخت تعداد تسهیلات کاملاً مشهود است. در وصول مطالبات، پیگیری‌های مستمر با بدهکاران و متعهدین پرونده‌های مطالباتی و صدور اخطاریه‌های نوبتی از طریق سامانه وصول مطالبات و همکاری مناسب با بخش خصوصی برای وصول مطالبات شعبه و فرهنگ‌سازی باعث شد تا شعبه در وصول توفیق داشته باشد. ریسک اعتباری پایین و درصد وصولی بالا نشان‌دهنده این مهم است. همچنین شعبه در زمینه انضباط مالی نیز با جمع‌آوری سپرده‌های مردمی و وصول مناسب تسهیلات شاهد کسب موفقیت لازم بود و همواره در طول سال با رعایت صحیح منابع و مصارف دارای ضریب خودتکایی خوبی بوده است. نسیم افتخاری راد تلاش خود را بر جذب منابع ارزان قیمت گذاشت تا درآمد شعبه را از این طریق افزایش دهد. با سودآوری شعبه و تجهیز منابع مناسب، زمینه برای پرداخت تسهیلات بیشتر فراهم شد و با این پرداخت و برخورد مناسب با مشتریان، رضایتمندی آنان را به همراه داشت.

نسیم افتخاری راد رئیس شعبه دروازه شهر جرد در استان مرکزی نگاهی به گذشته ندارد. برای او همه چیز در آینده و عملکردی که بر جا می‌گذارد اهمیت دارد. او آمار دوران مدیریت خود را ارائه می‌دهد و این آمار از موفقیت او در اداره شعبه دروازه شهر جرد حکایت می‌کند. طبق این آمار شعبه دروازه شهر جرد در تجهیز منابع با ارائه خدمات متنوع، زیباسازی و نظافت شعبه، آراستگی همکاران و برخورد مناسب با ارباب‌رجوع، چیدمان شعبه، رضایت مشتریان از خدمات بانکی و پرسنل بانک، کیفیت خدمات بانکی، بازدید از دستگاه‌های POS، پذیرایی و برگزاری جلسه با مشتریان عمده برای بازاریابی و استفاده از نقطه‌نظرات و پیشنهادهای آنها به جذب منابع شعبه کمک کرد. در پرداخت تسهیلات هم تعهد پرداخت به موقع تسهیلات به مشتریان و نظارت کامل شعبه بر تسهیلات پرداختی و فعال تر شدن حساب مشتریان بعد از پرداخت تسهیلات و انجام عملیات تعهدی آنها از عواملی بود که شعبه به آنها توجه جدی داشت و این مهم در



هرمزگان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	محمد قاسمی گوربندی	بندرعباس
۲	غلامحسین رئیسی	هشتبندی
۳	ابراهیم پورجعفری تیروز	رودان
۴	حسن مراد پورجعفردی	رودخانه- هرمزگان
۵	علی میرزائی	قشم
۶	محمد آسمند	شمیل
۷	مهدی احمدی	پارسیان
۸	احمد کلاتی زاده	جاسک

همدان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	حمید رهنما	شهید شگری
۲	علیرضا بیاتی	نھاوند
۳	محمد زندی محب	فامنین
۴	محمد رضا طاوسیان	بهار
۵	محمد کریم سلگی	گیان
۶	نادر طاهری بناب	همدان
۷	علی حاجی باقری	میدان تبار همدان
۸	داریوش عظیمی	قهاوند
۹	محمد اسلم بیجارزهی	کنارک

یزد

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	محمود عبدلی	امام حسین (ع)
۲	حسین بیابانی	اردکان
۳	مجید قانع	مروست
۴	محمود رضا ابوالقاسمی	آزادشهر
۵	حمید رحیمی	بهداران
۶	مصطفی نجف زاده	رباط
۷	کاظم کشاورز	بنادکوک



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

هرمزگان

مهدی احمدی

رئیس شعبه پارسیان



توانستیم در پایان سال تا حدود زیادی برنامه ابلاغی را تحقق بخشیده و سپرده‌های مردمی شعبه را افزایش دهیم. در بخش تسهیلات پرداختی هم رسالت بانک را مدنظر قرار دادیم و برای حمایت از تولید، تسهیلات لازم برای برقی کردن چاه‌های کشاورزی، مرغداری‌ها، گلخانه‌ها، پرداخت کردیم. در واقع در پایان سال با پرداخت تسهیلات در بخش‌های مختلف، عملکرد مناسبی بر جا گذاشتیم.

احمدی اضافه کرد: در بخش وصول مطالبات با برگزاری جلسات متعدد هسته وصول شعبه و تقسیم پرونده‌ها و اختصاص ۲ روز در هفته به عنوان پیگیری وصول، توانستیم مطالبات را وصول کنیم که میزان وصولی‌ها از سال قبل بیشتر بود. ریسک اعتباری شعبه هم کاهش یافت و با رعایت منابع و مصارف و کاهش هزینه‌های شعبه، به سودآوری نیز رسیدیم که همه اینها از مدیریت انضباط مالی ناشی می‌شد.

مهدی احمدی رئیس شعبه پارسیان در استان هرمزگان به اصل تفویض اختیار در چارچوب قوانین و مقررات اعتقاد دارد و سبک مدیریتی خود را بر همدلی و کاهش اضطراب و دلواپسی در محیط کار و ایجاد فضایی پر از شادابی و نشاط قرار داده است. او می‌گوید: باور دارم که محیط خشک و رسمی مانع بروز قابلیت‌ها و خلاقیت‌های همکاران خواهد شد و باور دارم که هر موفقیتی ناشی از کار گروهی و تیمی است و باور دارم که مشتری‌مداری و احترام به مشتری می‌تواند نتایج ارزنده‌ای به بار آورد.

احمدی با تکیه بر همین باورها، وضعیت شعبه را تغییر داد و شعبه پارسیان را به شعبه‌ای موفق مبدل کرد. او می‌گوید در بخش تجهیز منابع که حاصل تلاش جمعی همکاران و برنامه‌ریزی بود، با شناسایی نقاط قوت و ضعف و برقراری ارتباط دوسویه با مشتریان، به موفقیت‌های خوبی رسیدیم و

غلامحسین ریسی

رئیس شعبه هشتبندی



بی‌اعتمادی مردم و کشاورزان انجامید ولی پس از شناسایی مشکل و با همفکری همکاران و از طریق مراجعه و مذاکره با کشاورزان و معتمدان توانستیم با تامین بخش عمده‌ای از نقدینگی و منابع پولی آنان اعتماد مردم را جلب کنیم. ریسی گفت: با جلب اعتماد مردم، توانستیم برای اولین بار طی چند سال اخیر، آمار و ارقام را تغییر داده و بهبود بخشیم. شعبه هشتبندی در زمینه تجهیز منابع موفق شد به میزان چشمگیری سپرده‌های مردمی را جذب کند. این میزان در پایان فصل کشاورزی افزایش خیلی زیادی داشت.

شعبه در وصول مطالبات نیز موفق بود و بخش اعظمی از مطالبات را وصول کرد و ریسک اعتباری را کاهش داد. البته شعبه با نصب بیش از ۱۲۰ کار تخوان در مغازه‌ها و فروشگاه‌ها هم کارنامه خوبی از خود بر جا گذاشت.

شعبه هشتبندی در منطقه‌ای با جمعیت بیش از ۴۰ هزار نفر واقع است. این منطقه زمین‌های حاصلخیز و منابع آبی فراوانی دارد که به کشاورزی مردم رونق می‌دهد، اما چند سالی است که بیماری جادوگر به جان باغات و مرکبات این منطقه افتاده و کشاورزان را ناچار کرده است، به کشت صیفی‌جات روی بیاورند. چون ابتدای فصل کشاورزی، کشاورزان، کل پس‌انداز و نقدینگی خود را هزینه می‌کنند، سپرده‌های مردمی شعبه گاهی با رشد منفی مواجه می‌شود و...

غلامحسین ریسی که مسوولیت شعبه هشتبندی را برعهده دارد، می‌گوید: بیشترین درخواست تسهیلات در ابتدای فصل کشاورزی و نیمه اول سال به شعبه ارائه می‌شود که در سال‌های اخیر برای توازن منابع و مصارف از پرداخت تسهیلات در نیمه اول سال خودداری می‌شد که کم‌کم به





علی میرزایی

رئیس شعبه قشم

را هم در بخش بازرگانی تسهیلاتی به کاسبان و تجار منطقه پرداخت کردیم.

او درباره نتایج شگرف وصول مطالبات هم به استفاده از سامانه مکانیزه برای وصول مطالبات و شناسایی بدهکاران عمده اشاره کرد و گفت: با بهره‌مندی از تجارب همکاران و تشکیل جلسه هفتگی، توانستیم، بخش عظیمی از مطالبات را به حیطة وصول درآوریم.

شعبه قشم با خرید و فروش ارز، صدور حواله ارزی به کشورهای حوزه خلیج فارس و گشایش اعتبار اسنادی توانست به‌عنوان یک بانک موفق عمل کند، ضمن اینکه، نسبت‌های مالی را برای انضباط مالی، رعایت کرد و همواره نسبت خوداتکایی مالی را در عدد یک نگه داشت.

علی میرزایی در زمان تصدی پست ریاست شعبه قشم با یک مشکل اساسی روبه‌رو بود زیرا با حذف اختلاف سود سپرده‌ها در مناطق آزاد، سپرده‌گذاران تمایلی به سرمایه‌گذاری در شعب مناطق آزاد نداشتند و به همین دلیل و برای جبران منابع از دست رفته، هیات‌مدیره بانک پرداخت سود ترجیحی را مصوب کرد که با اخذ این مجوز، شعبه درصد تحقق برنامه خود را در سطح چشمگیری افزایش داد. البته شعبه برای رسیدن به برنامه‌ها فراتر از تعهدات ابلاغی برنامه‌ریزی کرد و مذاکره‌های متعددی در حوزه‌های مختلف بازار، شیلات و تجار منطقه انجام داد.

میرزایی درباره پرداخت تسهیلات هم گفت: با پرداخت تسهیلات اشتغال‌زایی و مشاغل خانگی سهم به‌سزایی در ایجاد مشاغل ایفا کردیم و درصدی از اعتبار در اختیار رئیس شعبه

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

هرمزگان



احمد کلاتی‌زاده

رئیس شعبه جاسک

همین اقدامات به رشد چشمگیری رساند. در بخش وصول مطالبات هم پیگیری مستمر و مداوم وصول مطالبات سررسید و معوق در دستور کار قرار گرفت و در پایان سال ۱۳۹۱ موفق شد بخش اعظمی از مطالبات را وصول کند. ارتباط نزدیک و مستمر با دستگاه‌های اجرایی شهرستان از جمله فرمانداری، بخشداری، جهاد کشاورزی، اداره شیلات و... برای اخذ استعلام و ارائه خدمات دولتی به متقاضیان و استفاده از نفوذ ریش‌سفیده، دهباران و شوراهای اسلامی برای وصول مطالبات و استفاده حداکثری از اختیارات تفویض شده از جمله بخشودگی ۶ درصد دیرکرد باعث شد تا شعبه در هر ۲ بخش تجهیز منابع و وصول مطالبات، آمار چشمگیری را بر جا بگذارد.

جاسک در ۳۲۵ کیلومتری شهر بندرعباس قرار دارد و فعالیت عمده اقتصادی مردم منطقه صید و صیادی است. احمد کلاتی‌زاده رئیس شعبه جاسک در سال ۱۳۷۶ به استخدام بانک درآمد و از شهریور ۱۳۸۷ مسوولیت شعبه جاسک را برعهده گرفت. شعبه جاسک تا قبل از انتصاب کلاتی‌زاده شرایط خوبی نداشت، اما کلاتی‌زاده با برنامه‌ریزی دقیق و کمک و همفکری همکاران توانست شاخص‌های عملکردی شعبه را بهبود ببخشد. او در بخش تجهیز منابع با محوریت مشتری‌مداری و شناسایی مشتریان بالقوه و حضور در مراسم مختلف مردم منطقه، بانک را به‌عنوان نهادی مطمئن و قوی و کارآمد به همگان شناساند و حتی پای افراد بومی را که در حوزه خلیج فارس مشغول به فعالیت هستند به شعبه باز کرد و میزان سپرده‌های مردمی را با



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

همدان

محمد کریم سلگی

رئیس شعبه ابوذر نهاوند



محمد کریم سلگی سال ۱۳۶۴ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۸۸ مسوولیت شعبه ابوذر نهاوند را برعهده گرفت. این شعبه در سال ۱۳۸۸ درجه ۵ بود و با عملکرد نامطلوب در پایین ترین رده رتبه بندی شعب استان قرار داشت به گونه ای که در جذب سپرده های مردمی عملکردی ضعیف و ریسک اعتباری بالایی داشت. سلگی می گوید: باتوجه به تجربه سال های گذشته و اینکه شعبه در مرکز نقدینگی شهر نهاوند قرار داشت به سراغ منابع پول ساز رفتم و چند نفر از مشتریانی که فروش نقدی زیادی داشتند و می توانستند از تامین وجوه نقد شعبه به ما کمک کنند را به شعبه دعوت کردم. کسبه و صاحبان مشاغل مختلف و همینطور میدان میوه و تره بار و... از جمله هدف هایی بود که برای شعبه ترسیم کردم و توانستم با مذاکره و معرفی خدمات بانک سهم عمده ای از بازار را نصیب شعبه کنم. سلگی افزود: در شعبه ما سمت ها معنی و مفهوم خاصی ندارد و هم خودم و هم همکارانم خودمان را موظف به ارائه خدمات به نحو

مطلوب به مشتری و البته با رعایت اصل مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع می دانیم در طی سه سال حضور اینجانب در شعبه ابوذر در حوزه تجهیز منابع ۲۰۰ درصد تحقق برنامه داشتیم، ریسک اعتباری را به شکل چشمگیری کاهش و دو رتبه درجه شعبه را ارتقا دادیم. از نظر پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات هم عملکرد مطلوبی داشتیم و با رعایت منابع و مصارف و انضباط مالی شعبه را سودآور کردیم و تمام این شاخص ها با همکاری همدلی و تلاش خستگی ناپذیر همکاران ارتقا یافت. سلگی ادامه داد: در هر شعبه ای که خدمت کردم اول سعی کردم نقاط قوت و ضعف را شناسایی کنم. یکی از نقاط ضعفی که گهگاه در شعب مشاهده می شود وجود تعداد معدودی از کارکنان بی انگیزه است که می تواند همکاران دیگر را نیز بی انگیزه کند همیشه سعی کردم اینگونه همکاران را به پویایی و سرزندگی تشویق کنم چون معتقدم کارمند خوشحال، مشتری را خوشحال و راضی از شعبه بدرقه می کند.

داریوش عظیمی

رئیس شعبه قهاوند



بر دستیابی به برخی از اهداف تعیین شده، طی یک مدت زمان سه تا پنج ساله اکثر همکاران در شعبه قهاوند خصوصا کارکنان جدیدالاستخدام مهارت های حرفه ای خوبی در دوایر و قسمت های مختلف بانک کسب کردند.

تغییراتی که به لحاظ عملکردهای اصلی بانک در شعبه قابل ذکر است شامل موارد متعددی است که بهبود در شاخص های انضباط مالی از جمله آنها است. یکی از موفقیت های عمده و قابل ذکر در شعبه قهاوند که طی یک فرآیند برنامه ریزی شده و تقریباً میان مدت اتفاق افتاد دستیابی به سودآوری در پایان سال مالی ۱۳۹۱ است و آن هم سودآوری با رقمی قابل توجه، به طوری که در پایان سال ۹۱ شعبه قهاوند موفق به کسب رتبه اول شاخص سودآوری در بین شعب استان شد.

داریوش عظیمی ۵ سال مسوولیت شعبه قهاوند در استان همدان را برعهده داشت و این شعبه را به موفقیت های چشمگیری رسان. او، همکارانش در این شعبه را عامل اصلی موفقیت ها می داند و می گوید: نیروی انسانی به عنوان بزرگترین و باارزش ترین سرمایه هر سازمانی، می تواند مهمترین عامل موفقیت قلمداد شود. بر همین اساس عمیقاً باور دارم که برای کسب هر موفقیتی ابتدا باید به صورت ویژه به نیروی انسانی و توانایی های آنان توجه کرد. در سایه برنامه ریزی و انگیزش همکاران می توانیم امیدوار باشیم در دنیای پیچیده و شدیداً رقابتی امروز حرفی برای گفتن داشته باشیم. عظیمی افزود: باتوجه به این دیدگاه و با تاکید بر نقاط قوت و شایستگی و توانمندی همکاران بود که علاوه





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

همدان



حمید رهنما

رئیس شعبه شهید شگری

تا نگاه مشتریان را نسبت به بانک تغییر دهیم. تلاش و استراتژی ما جواب داد و باعث ارتقا شعبه و افزایش تجهیز منابع و وصول مطالبات شد. تلاش همکاران یک نتیجه دیگر هم داشت و آن ارتقاء درجه شعبه به ۲ در سال ۱۳۸۹ بود و امیدوارم با اطمینان و اعتمادی که مشتریان به شعبه پیدا کرده‌اند و همکاری همه کارکنان، در سال ۱۳۹۳، شعبه شهید شگری به یکی از شعب درجه یک استان ارتقا یابد. رهنما درباره عملکرد شعبه تا پایان آذر ۱۳۹۲ گفت: شعبه در امر تجهیز منابع به رشد چشمگیر تحقق برنامه رسید، ضمن اینکه میزان وصولی شعبه افزایش و ریسک اعتباری هم کاهش یافت. در پرداخت تسهیلات هم تعداد پرونده‌ها افزایش پیدا کرد ضمن اینکه ضریب خودتکایی ملی افزایش یافت و انضباط مالی مناسبی بر شعبه حاکم شد.

حمید رهنما در سال ۱۳۶۷ به استخدام بانک درآمد و ۲۶ سال است که در پست‌های مختلف سازمانی انجام وظیفه می‌کند. او که مسوولیت شعب فامنین و لالچین را برعهده داشت، در سال ۱۳۸۹ مسوولیت شعبه شهید شگری را برعهده گرفت. این شعبه از نظر تجهیز منابع جزو آخرین شعب استان با رتبه منفی قرار داشت.

همچنین عملکرد مناسبی در امر وصول مطالبات هم نداشت ولی هیچکدام از این ضعف‌های عمده باعث نشد رهنما ناامید شود، بلکه از همان ابتدا و طی جلسه‌ای با همکاران، تصمیم گرفتند تمام تلاش خود را معطوف به بهبود شرایط و شاخص‌های عملکردی شعبه کنند. رهنما می‌گوید: تلاش و توجه خود را روی مشتری و مشتری‌مداری متمرکز کردیم و هر آنچه بلد بودیم و یا به‌تدریج به آن رسیدیم، انجام دادیم



نادر طاهری بناب

رئیس شعبه همدان

به ریشه‌یابی معوق شدن بدهی‌ها پرداختیم و در هر مورد به راه‌حلی‌هایی رسیدیم و با استفاده از همکاران با تجربه نسبت به تعیین تکلیف بدهی مشتریان اقدام کردیم، به طوری که بیش از ۷۰ پرونده اجرایی شعبه با سابقه بیش از ۱۰ سال بالتکلیفی تعیین تکلیف شد و نسبت به وصول بدهی و راه‌اندازی طرح‌های راکد اقدام کردیم. این مشتریان اکنون از مشتریان خوش حساب شعبه هستند و طی ۴ سال گذشته درصد وصول شعبه چشمگیر بوده و ریسک اعتباری شعبه کاهش یافته است. طاهری بناب افزود: به موازات این فعالیت‌ها، شعبه از کنترل و نظارت غافل نبود و عملکرد همکاران با قوانین و مقررات کنترل می‌شد و مغایرت‌های مربوط به سال‌های گذشته تعیین تکلیف شدند تا انضباط مالی خوبی بر شعبه حاکم باشد. من به دلیل کار کردن در تمام سطوح شعبه با روند تغییر و تحول و فرایند آن آشنا بودم و آن را خود تجربه کرده بودم و این تجربه باعث می‌شود که به شخص شجاعت و اعتماد به نفس بدهد که در شرایط و محیط‌های مختلف کار کند و از تجربیات گذشته برای ارتقاء جایگاه سازمان خود استفاده کند.

نادر طاهری بناب سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۸۸ مسوولیت شعبه همدان را برعهده گرفت. او که دانش‌آموخته حسابداری است، نخستین هدفی را که در این شعبه دنبال می‌کرد، افزایش تجهیز منابع بود. او در این باره می‌گوید: از آنجا که اکثر مشتریان شعبه غیرتجاری بودند، بازار هدف را شناسایی و مشتریان بیشتری را جذب و طرح‌های بانک را برای ارائه خدمات مطلوب به آنها ارائه کردیم و مشتریان عمده را به سوی بانک سوق دادیم. حتی شعبه ارزی را هم دایر کردیم تا مشتریانی که کارهای بزرگی داشتند، از طریق روش‌ها و سیستم‌های تعریف شده ما، راحت‌تر و با سرعت بیشتری کار خود را انجام دهند.

طاهری بناب ادامه داد: با جذب آن‌ها، تامین نیازهای مالی این گروه در دستور قرار گرفت و از آنجا که در پرداخت تسهیلات امکانات و توان مالی مشتریان در بازپرداخت بدهی سنجیده می‌شد، این گروه با دریافت تسهیلات به مشتریانی وفادار و راضی مبدل می‌شدند.

رئیس شعبه همدان درباره وصول مطالبات هم اشاره کرد: پرونده تسهیلات مشتریان اولویت‌بندی شد و با مذاکره با بدهکاران



روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

همدان

علی حاج باقری

رئیس شعبه میدان تره‌بار همدان



ریسک اعتباری کاهش یافت و به استناد گزارش بازرسی‌های انجام شده، شعبه انضباط مالی و اداری خوبی داشته است. حاج باقری در توضیح بیشتر به مدیریت مشارکتی و وظیفه‌مداری حاکم بر شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: مدیریت خردمندانه و مشارکتی سبک اصلی مدیریتی من بود که گاهی از مدیریت وظیفه‌مداری و رابطه‌مداری و میانه‌روی نیز استفاده می‌کردم. در این نوع مدیریت با توجه به روحیات و توانایی و تعهد همکاران، توجه بیشتری به توسعه نظام مشارکتی در شعبه و به فکر و نظر همکاران می‌شود و با ایجاد تفاهم و همدلی و همفکری و استفاده از خرد جمعی کارکنان، حس وفاداری، همکاری و تعهد همکاران توجه بیشتری می‌شود. حاج باقری افزود: رمز موفقیت سازمان هم در گروهی وفاداری مشتریان است و حفظ مشتری در گروهی رضایت آنان است و این رضایت در پی احترامی است که به آن‌ها می‌شود و این احترام منوط به حس وفاداری و تعهد همکار به سازمان است و حس وفاداری همکاری هم در ارتباط تنگاتنگ با توجه به نظرات و مشارکت آنان در برنامه‌ریزی‌های مدیریتی است.

علی حاج باقری از سال ۱۳۸۸ تا مرداد ۱۳۹۲ مسوولیت شعبه میدان تره‌بار آزادی همدان را به مدت ۴ سال برعهده داشت و هدف عمده‌ای را که دنبال می‌کرد، تبدیل بانک کشاورزی به عنوان بانک برتر و اول بانک موجود در حوزه عمل بود که این هدف در سال چهارم برآورده شد و شعبه بانک کشاورزی به قوی‌ترین و تاثیرگذارترین بانک حوزه عمل مبدل شد. حاج باقری برای رسیدن به این هدف، شناسایی و جذب و حفظ مشتریان مرجع را در دستور کار قرار داد و با جذب رضایتمند کردن و وفادار ساختن این گروه از مشتریان، شعبه را به اهداف مورد نظر رساند به گونه‌ای که در حوزه تجهیز منابع، طی ۴ سال، میزان سپرده‌های مردمی روند رو به رشد حیرت‌انگیزی داشت. در پرداخت تسهیلات هم آمارهای شاخص عملکرد پرتفوی تسهیلات شعبه نشان می‌دهد که طی ۴ سال میزان پرداختی‌ها به طور چشمگیری افزایش یافته است. حاج باقری ضمن توصیف این شرایط به وضعیت وصول مطالبات هم اشاره می‌کند و می‌گوید: طی ۴ سال، بخش اعظمی از مطالبات شعبه به حیظه وصول درآمد و

علیرضایاتی

رئیس شعبه نهاوند



مانده مطالبات سررسیده... را هم شامل می‌شد و در نهایت در پایان سال، نتیجه این تلاش و عزم همگانی به ارتقاء شعبه از ۲ به ۱ منجر شد. بیاتی ادامه داد: با جذب مشتریان جدید و رها شده و حفظ مشتریان قدیمی و با رعایت اصل تکریم ارباب‌رجوع پرداخت تسهیلات از نظر تعداد و از نظر مبلغ افزایش چشمگیری نشان می‌داد، البته در زمینه جذب سپرده‌ها هم در پایان سال، به برنامه تعهدی دست یافته و با افزایش قدر مطلق وصولی، درصد وصولی شعبه افزایش چشمگیری یافت و هم‌زمان ریسک اعتباری شعبه تنزل کرد. بیاتی درباره انضباط مالی هم گفت: همواره حد نصاب‌های تعیین شده رعایت شدند و مانده بانک‌ها و موجودی خزانه به حداقل رسانده شدند و برای استفاده مشتریان از خدمات الکترونیکی فرهنگ‌سازی شد و با کنترل همه روزه مانده حساب بانک‌ها و موجودی خزانه، منابع و مصارف رعایت شد.

علیرضایاتی در اواخر آذر ۱۳۹۱ مسوولیت شعبه نهاوند در استان همدان را برعهده گرفت. او اساس کار خود در این شعبه را بر تعامل دوستانه و ارتباط حسنه گذاشت، چراکه می‌دانست فقط باید بنیان‌های کار را قوی و از وجود سرمایه‌های اصلی بانک به خوبی استفاده کند تا بتواند همه برنامه‌های خود را به مرحله اجرا درآورد. بیاتی در این باره می‌گوید: وقتی همکاران برای رسیدن به هدفی واحد توجیه شدند، چشم‌انداز تشریح و ترسیم شد که بر مبنای آن باید طی دوره‌ای، با برنامه‌ای مشخص حرکت به سوی ارتقاء درجه شعبه و افزایش عملکرد در شاخص‌های مختلف را آغاز کرد. خوشبختانه همکاران من با درک صحیح از شرایط موجود، همدل و مصمم شدند با استفاده از دستورالعمل‌های موجود، برای جذب حداکثری منابع، افزایش پرتفوی شعبه، وصول مطالبات و پرداخت تسهیلات تلاش کنند. این تلاش آنان، کاهش ریسک اعتباری،





روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

همدان



محمد زندی محب

رئیس شعبه فامنین

قوت و ضعف همکاران بود تا توانایی‌های بالفعل و بالقوه آنان مشخص شود. خوشبختانه بررسی‌ها نشان داد که همکاران توانمند و باتجربه هستند و از آنجا که اصل مشتری‌مداری سرلوحه برنامه‌های ما قرار داشت و همکاران هم مشتری داخلی شعبه محسوب می‌شدند و رضایت آنان، رضایت مشتریان را به دنبال داشت، با ارائه خدمات مطلوب و رفتار درست، تغییراتی در شعبه به وجود آوردیم که این تغییرات به تغییر جدی در شاخص‌های عملکردی شعبه منجر شد، به گونه‌ای که آمار شعبه در همان ماه اول از نظر سپرده و وصولی به اندازه عملکرد ۵ ماهه گذشته شد. بعد از ساماندهی و همدل کردن همکاران، با استفاده از توان همکاران بومی و مراجعه به مشتریان رها شده و مذاکره در محل و استفاده از نظرات آنها، سعی در برطرف کردن مشکلات مشتریان کردم.

محمد زندی محب از شهریور سال ۱۳۸۸ مسوولیت شعبه فامنین را برعهده گرفت و از همان ابتدا، شناسایی نقاط قوت و ضعف منطقه عمل شعبه را آغاز کرد. فامنین در ۶۰ کیلومتری مرکز استان همدان واقع و از ۲ بخش مرکزی و پیشخور تشکیل شده است که ۶۰ روستا را پوشش می‌دهد. اقتصاد شهرستان و درآمد اکثر مردم وابسته به کشاورزی و دامداری است و در سال‌های گذشته که آب‌چاه‌های منطقه هنوز خشک نشده بود، شهرستان فامنین از نظر تولید و مرغوبیت یونجه در سطح کشور مقام سوم را داشت که متأسفانه به دلیل افت آب‌چاه‌های کشاورزی، از سطح زیر کشت یونجه کاسته شده و درآمد کشاورزان نیز کاهش پیدا کرده است. زندی محب در این باره می‌گوید: وقتی نقاط ضعف شعبه و حوزه عمل آن را شناسایی کردیم، اولین کاری که انجام دادیم، نقاط



محمد رضا طاووسیان

رئیس شعبه بهار

شاخص‌هایی کلان‌تر چون بازاریابی، مشتری‌مداری و توسعه خدمات همگی دست به دست هم می‌دهند تا عملکردی را برجسته کنند. اولین برنامه‌ای که در شعبه در دستور کار قرار دادیم ایجاد دوستی و صمیمیت و ارتقاء روحیه همکاری در بین همکاران بود چرا که نیروی انسانی بیشترین و باارزش‌ترین سرمایه هر شعبه‌ای بوده و درجه اهمیت بالایی دارد و بعد در خصوص شاخص‌های عملکردی با همکاران صحبت‌های زیادی انجام شد و شاخص‌های مالی و اعتباری، وصول مطالبات و همچنین تجهیز منابع به عنوان فاکتورهای مهم مورد توجه قرار گرفت در حوزه اعتباری تقسیم‌بندی‌های دقیقی صورت گرفت و بر روی بهداشت اعتباری تاکید شد. در حوزه مالی رعایت منابع و مصارف و پاسخگویی به مشتریان در اولویت قرار گرفت و در حوزه تجهیز منابع با اتکا به برنامه‌ریزی‌های صورت پذیرفته و bp نتایج مطلوبی به دست آمد.

شهرستان بهار یکی از شهرستان‌های استان همدان با جمعیتی در حدود ۱۲۵ هزار نفر در ۱۹ کیلومتری شمال غرب شهر همدان واقع است. این شهرستان از نظر طبیعی آب‌وهوای خشک دارد و رژیم بارندگی آن از تیپ اقلیم مدیترانه‌ای است. این شهرستان یکی از مناطقی است که پتانسیل بالایی در بخش کشاورزی دارد و با کمی تلاش بیشتر می‌توان این پتانسیل‌ها را از حالت بالقوه به حالت بالفعل درآورد. بانک کشاورزی بهار با توجه به فعالیت و همچنین ارائه خدمات تخصصی در بخش کشاورزی توانسته کمک بسیار بزرگی به رشد و توسعه این بخش در استان کند. محمد رضا طاووسیان که از سال ۱۳۶۹ به استخدام بانک کشاورزی درآمد، از سال ۱۳۸۹ مسوولیت شعبه بهار را برعهده گرفت و توانست طی دو سه سال وضعیت شعبه را سروسامان دهد. او می‌گوید: از شاخص‌های اصلی چون پرداخت تسهیلات، تجهیز منابع و وصول مطالبات گرفته تا





حمید رحیمی

رئیس شعبه بهادران



مختلف کشاورزی در اختیار شعبه گذاشت. طی سال ۱۳۹۰، تا سال ۱۳۹۱ تعداد و مبلغ تسهیلات پرداخت رشد نشان می‌دهد. این تسهیلات که تعدادی از آن به تسهیلات طرح توسعه بخش کشاورزی مربوط می‌شود، طی ۴ ماه پرداخت شد که رضایتمندی مشتریان را به دنبال داشت. رحیمی درباره وصول مطالبات هم گفت: میزان وصولی‌ها در سال ۱۳۹۱ نسبت به سال ۱۳۹۰ رشد نشان می‌دهد، ضمن اینکه ریسک اعتباری کاهش یافته است. او درباره انضباط اداری و مالی هم گفت: تا پایان آذر ۱۳۹۲، نسبت خالص نقدینگی به کل سپرده‌ها کاهش و خوداتکایی مالی افزایش داشته است که این انضباط به تحقق چشمگیر برنامه تجهیز منابع و تحقق مطلوب برنامه وصول مطالبات منجر شده است.

حمید رحیمی رئیس شعبه بهادران در آذر سال ۱۳۸۱ به استخدام بانک درآمد و با حضور در شعبه بهادران در استان یزد، شاخص‌های ارزیابی عملکرد شعب را به شکل محسوسی ارتقا داد. او که به مدیریت مشارکتی معتقد است و با همین سبک مدیریت شعبه بهادران را اداره می‌کند، موفقیت‌های اخیر شعبه را شروعی برای موفقیت آینده می‌داند و از همکاران خود در شعبه و مدیران ستادی به نیکی یاد می‌کند و این موفقیت را ناشی از حمایت و همدلی آن‌ها می‌داند.

رحیمی با ارائه آمار عملکردی بر مدیریت خود صحنه می‌گذارد و می‌گوید: در بخش تجهیز منابع، مانده سپرده‌های مردمی، از سال ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۲ از رشد محسوسی حکایت می‌کند که این سپرده‌ها فرصت کافی را برای ارائه تسهیلات به بخش‌های

کاظم کشاورز

رئیس شعبه بنادکوک



و تلاش خود را معطوف کرده است تا این ارتقا در شعبه بنادکوک محقق شود. او با اشاره به آمار شاخص‌های عملکردی و موفقیتی که نصیب شده است، از این سبک مدیریت دفاع می‌کند و می‌گوید: در بخش تجهیز منابع که رگ حیات هر شعبه‌ای است به توفیق خوبی رسیدیم که هم از نظر تعداد و هم از نظر مبلغ رشد داشت. از نظر پرداخت تسهیلات هم این افزایش چشمگیر به چشم می‌خورد. همزمان در بخش وصول مطالبات، میزان وصولی‌ها افزایش یافت که همه این موفقیت‌ها با همکاری همکاران و کارکنان شعبه محقق شد.

کاظم کشاورز از سال ۱۳۹۰ مسوولیت شعبه بنادکوک در استان یزد را عهده‌دار شده است. او که از سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک درآمد، بعد از ۱۵ سال کار مفید در شعب بانک به این حقیقت رسیده است که تعامل توأم با انعطاف در مقابل همکاران و مشتریان، می‌تواند هر موفقیتی را ممکن سازد. او با ایجاد محیطی مساعد و صمیمی سعی کرده است، قدرت و روحیه ریسک‌پذیری را در شعبه بالا ببرد و انگیزه کافی برای استفاده همکاران توانمند را فراهم کند.

کشاورز براساس آموزه‌های مدیریتی، ایجاد انگیزه بین کارکنان را یکی از ارکان مهم ارتقای هر سازمانی می‌داند





محمود عبدلی

رئیس شعبه امام حسین (ع)

به این نتیجه رسید که سپرده‌های مردمی طی ۳ سال به رشد چشمگیری برسد. با افزایش سپرده‌های مردمی، توان پرداخت تسهیلات بیشتر فراهم شد تا بتوانیم از نظر مبلغ و از نظر تعداد رشد داشته باشیم.

عبدلی افزود: با وفادار ساختن مشتریان به بانک، در بخش وصول مطالبات به افزایش وصولی رسیدیم. همچنین ریسک اعتباری، مانده مطالبات سررسیده، معوق و مشکوک‌الوصول هم کاهش چشمگیری داشت.

عبدلی، مهم‌ترین دستاوردهای خود را به ارتقاء درجه شعب جهاد کشاورزی و امام حسین (ع) در ۳ سال متوالی نسبت می‌دهد و می‌گوید: شعبه جهاد کشاورزی از ۳ به ۲ و شعبه امام حسین (ع) از درجه ۳ به ۱ و از ۲ به یک ارتقا پیدا کردند. این موفقیت‌ها فقط به دلیل مشتریان وفادار و همراهی همکاران صدیق حاصل شد که از همه آن‌ها تشکر می‌کنم.

محمود عبدلی در سال ۱۳۶۷ به استخدام بانک درآمد و در سال ۱۳۸۸ مسوولیت شعبه امام حسین (ع) را عهده‌دار شد و هم‌اکنون به عنوان رئیس شعبه سازمان جهاد کشاورزی یزد انجام وظیفه می‌کند. او برای تحقق اهداف سازمانی، از امکانات موجود و در اختیار استفاده مطلوبی کرده است و تنها راه موفقیت را رسیدن به تعهدات شعبه در تجهیز منابع، بازیابی پرداخت، وصول مطالبات، کاهش ریسک اعتباری، فروش خدمات بانکداری الکترونیک و انضباط مالی و اداری می‌داند.

عبدلی می‌گوید: هنر مدیریتی این است که با سازماندهی، نظارت، کنترل و مشتری‌مداری به اهداف از پیش تعیین شده رسید. ما در شعبه امام حسین از توان فکری و عملی همکاران و تقویت ارتباطات درون و برون شعبه‌ای کمک گرفتیم تا به این اهداف برسیم. ارزش آفرینی برای مشتریان و تقویت و ترویج روحیه همکاری و همچنین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها



حسین بیابانی

رئیس شعبه اردکان

رئیس شعبه اردکان در توصیف آمار شعبه به افزایش چشمگیر مانده سپرده‌های مردمی در حد فاصل سال‌های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۲ می‌پردازد و می‌گوید: با این افزایش چشمگیر، توفیق پرداخت تسهیلات بیشتری هم فراهم شد و شعبه اردکان در سال ۱۳۹۲ به تعداد زیادی پرونده تسهیلات پرداخت کرد که از نظر ریالی هم افزایش داشت.

بیابانی به وضعیت مساعد وصول مطالبات هم اشاره کرد و گفت: میزان وصولی‌ها در حد فاصل سال‌های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۲ افزایش یافته است که این امر فقط از وفاداری مشتریان و احساس مسوولیت آنها نشأت می‌گیرد.

حسین بیابانی مسوولیت شعبه اردکان در استان یزد را برعهده دارد و اولین و مهم‌ترین گام هر سازمان در راه موفقیت را داشتن هدفی مشخص می‌داند که برای رسیدن به آن هدف باید برنامه داشت. بیابانی راه رسیدن به این هدف را در مشارکت و استفاده از تجارب همکاران انتخاب کرد، ضمن اینکه، از توجه بایسته به مشتریان درون سازمانی هم غافل نشد. سبک مدیریت مشارکتی او، دستاوردهای مهمی داشت که در آمار عملکردی شعبه به ثبت رسیده است، اما مهم‌ترین نتیجه برنامه‌ریزی‌های او که با همدلی همکاران به بار نشست است، وفادراسازی مشتریان است که سرآغاز همه موفقیت‌ها بوده است.

روسای برتر شعب
بانک کشاورزی
در سال ۱۳۹۱

یزد





مجید قانع

رئیس شعبه مروست



شعب موفق و برتر نداشت. قانع به یک عامل مهم دیگر در موفقیت شعبه اشاره می کند و می گوید: برقراری ارتباط با مشتریان قدیمی و رهاشده یا کم فعال شعبه همان عامل مهم بود که به آمار بهتر شعبه انجامید. او با اشاره به همین امار به تحقق چشمگیر برنامه افزایش سپرده ها در شعبه اشاره می کند که این افزایش به عامل مهمی برای پرداخت تسهیلات به طرح های کشاورزی مبدل شد.

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

مجید قانع در سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک درآمد و از همان زمان عشق به بانک و تعلق سازمانی را در خود تقویت کرد. خود او موفقیت شعبه مروست را از تعلق سازمانی ناشی می داند و بعد به داشتن برنامه ای منسجم و هدفمند اشاره می کند و می گوید: اجرای این برنامه یکی از مهم ترین دلایل و عوامل موفقیت در بانک است که به تبع آن، شعب را نیز در بر می گیرند. قانع عواملی را که به افزایش تعلق سازمانی منجر می شوند نام می برد و می گوید: با برگزاری جلسات منظم و اهمیت دادن به همکاران و تشریک مساعی، تعلق سازمانی تقویت می شود و با این تقویت، همکاران در پیشبرد اهداف بانک کوشیدند و آن را به ثمر رساندند. این ثمر نتیجه ای به جز سودآوری شعبه، ارتقاء، شاخص های عملکردی و قرار گرفتن شعبه مروست در زمره

محمود ابوالقاسمی

رئیس شعبه آزادشهر



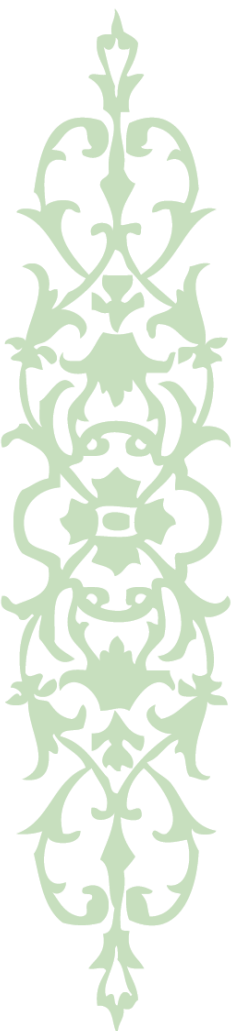
تلاش و همفکری همکاران به تحقق پیوسته است. ابوالقاسمی درباره شاخص های عملکردی هم در حد فاصل سال های ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۲ هم می گوید: در شاخص تجهیز منابع، طی ۲ سال میزان سپرده های مردمی افزایش داشت، همانطور که تعداد تسهیلات پرداختی هم از نظر تعداد و هم از نظر مبلغ رشد داشته است.

رئیس شعبه آزادشهر درباره ریسک اعتباری می گوید با تلاش دروصول مطالبات ریسک راکاهش ودر زمینه چک های برگشتی و هزینه ها هم این کاهش به چشم می خورد ولی درآمد شعبه و تامین مالی شعبه افزایش داشته است.

محمود ابوالقاسمی رئیس شعبه آزادشهر در استان یزد از سال ۱۳۷۴ به خدمت بانک درآمد و از سال ۱۳۹۰ مسوولیت شعبه آزادشهر را عهده دار شد. او از سبک مدیریت اقتضایی پیروی می کند و همین سبک مدیریت را در شعبه آزادشهر حاکم کرده است. بر مبنای این سبک و روش، او در شعبه آزادشهر، اهداف در دسترس را به شکلی تعیین می کند که از برنامه های مدیریت جلوتر باشد.

ابوالقاسمی در برنامه ریزی برای رسیدن به این اهداف از همکاری و مشارکت همکاران بهره می برد. او مهم ترین دستاورد خود را افزایش و ارتقاء درجه شعبه می داند که با





مجید قانع

رئیس شعبه مروست

شعب موفق و برتر نداشت. قانع به یک عامل مهم دیگر در موفقیت شعبه اشاره می کند و می گوید: برقراری ارتباط با مشتریان قدیمی و رهاشده یا کم فعال شعبه همان عامل مهم بود که به آمار بهتر شعبه انجامید. او با اشاره به همین امار به تحقق چشمگیر برنامه افزایش سپرده ها در شعبه اشاره می کند که این افزایش به عامل مهمی برای پرداخت تسهیلات به طرح های کشاورزی مبدل شد.

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

مجید قانع در سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک درآمد و از همان زمان عشق به بانک و تعلق سازمانی را در خود تقویت کرد. خود او موفقیت شعبه مروست را از تعلق سازمانی ناشی می داند و بعد به داشتن برنامه ای منسجم و هدفمند اشاره می کند و می گوید: اجرای این برنامه یکی از مهم ترین دلایل و عوامل موفقیت در بانک است که به تبع آن، شعب را نیز در بر می گیرند.

قانع عواملی را که به افزایش تعلق سازمانی منجر می شوند نام می برد و می گوید: با برگزاری جلسات منظم و اهمیت دادن به همکاران و تشریک مساعی، تعلق سازمانی تقویت می شود و با این تقویت، همکاران در پیشبرد اهداف بانک کوشیدند و آن را به ثمر رساندند. این ثمر نتیجه ای به جز سودآوری شعبه، ارتقاء، شاخص های عملکردی و قرار گرفتن شعبه مروست در زمره



محمود ابوالقاسمی

رئیس شعبه آزادشهر

تلاش و همفکری همکاران به تحقق پیوسته است. ابوالقاسمی درباره شاخص های عملکردی هم در حد فاصل سال های ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۲ هم می گوید: در شاخص تجهیز منابع، طی ۲ سال میزان سپرده های مردمی افزایش داشت، همانطور که تعداد تسهیلات پرداختی هم از نظر تعداد و هم از نظر مبلغ رشد داشته است.

رئیس شعبه آزادشهر درباره ریسک اعتباری می گوید با تلاش دروصول مطالبات ریسک راکاهش و در زمینه چک های برگشتی و هزینه ها هم این کاهش به چشم می خورد ولی درآمد شعبه و تامین مالی شعبه افزایش داشته است.

محمود ابوالقاسمی رئیس شعبه آزادشهر در استان یزد از سال ۱۳۷۴ به خدمت بانک درآمد و از سال ۱۳۹۰ مسوولیت شعبه آزادشهر را عهده دار شد. او از سبک مدیریت اقتضایی پیروی می کند و همین سبک مدیریت را در شعبه آزادشهر حاکم کرده است. بر مبنای این سبک و روش، او در شعبه آزادشهر، اهداف در دسترس را به شکلی تعیین می کند که از برنامه های مدیریت جلوتر باشد.

ابوالقاسمی در برنامه ریزی برای رسیدن به این اهداف از همکاری و مشارکت همکاران بهره می برد. او مهم ترین دستاورد خود را افزایش و ارتقاء درجه شعبه می داند که با



بانک هم مردم ایران
الکترونیکی

سال نو مبارک

www.agri-bank.ir

