

سرمقاله (۴-۵)

نگاهی کوتاه به عملکرد بانک در زمینه تجهیز منابع برای بخش کشاورزی

گزارش اصلی (۶-۱۳)

شانزدهمین همایش بانکداری اسلامی
- وزیر اقتصاد: از وام‌های کشاورزی الگوبرداری کنیم

- در اسلام، بانک مالک پول نیست
- راهبردهای بهبود و تنوع در نظام بانکی
- رقابت بانک‌های دولتی و خصوصی

اخبار بانک (۱۴-۲۱)

- افتتاح شعب جدید در هفته بانکداری
پویش (۲۲-۲۶)

- اولین همایش کارشناسان بازاریابی و تجهیز منابع استان‌ها در طرح پویش یک
- مسؤلیت مشترک و وظایف خاص

ناظرین ویژه (۲۷-۲۹)

- ناظرین ویژه چه می‌گویند؟

بانک و کشاورزی (۳۰-۳۲)

- پنجمین کنفرانس بین‌المللی انجمن اقتصاد کشاورزی آسیا ایران

گفت و گو (۳۳-۳۵)

- گفت و گو با مدیرعامل صندوق رفاه و تأمین آتیه - زعفر یاحقی

- همکار بازنشسته - علی حسین دادلویی (۴۰-۴۱)

گزارش (۴۳-۴۶)

- هدف تجهیز منابع برای کشاورزی مدیرعامل بانک کشاورزی در گفت و گو با خبرنگاران
- پیش به سوی اجرای طرح مهرگستر

مقالات (۴۸-۴۹)

استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بانک سیستم اطلاعات بازاریابی

بانکداری بدون ربا (۵۱-۵۰)

- ۱۰۰ نکته از راهکارهای مدیریت بهتر

صفحه شما (۵۷-۵۴)

تشویق شدگان (۶۲-۵۸)

صاحب امتیاز: بانک کشاورزی

مدیرمسئول: مهندس محمد رضا غفوری

سر دبیر: مهندس منوچهر کریم زاده

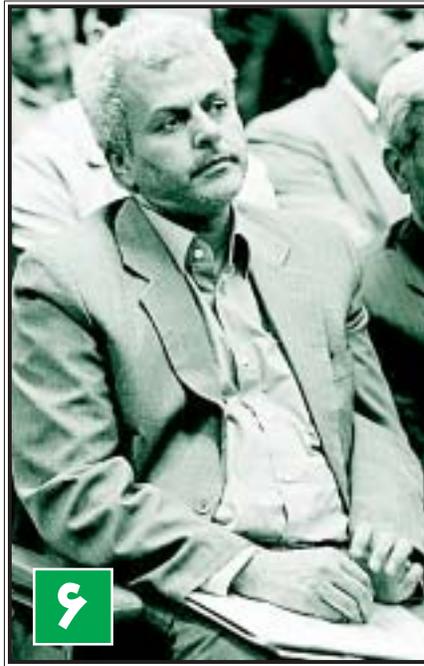
مدیر هنری: رضاصانمی امور فنی: هفت هنر سفید

همکاران این شماره:

الهام خرمی - مزدک علی نظری - محمدرضا جندقی زاده
شهرام فرهنگی - میترا خزاقی - سهیلا دلاوری
پیام پارسایی - بهمن ذبیحی سامانی - آناهیتا درودیان
مسعود میر - جمشید بیرامی - بهنام حکمی شلمزاری
غلامرضا خرازی - علی مهرجویا.

شانزدهمین همایش بانکداری اسلامی

آقای داود دانش جعفری وزیر اقتصاد در شانزدهمین همایش بانکداری اسلامی وام در بخش کشاورزی را مثال زد که مابه‌التفاوت نرخ ۵/۱۳ درصد تا ۱۶ درصد سود تسهیلات از طرف دولت به بانک داده می‌شود تا هم بانک متضرر نشود و هم بخش کشاورزی مورد حمایت قرار گیرد. وزیر جدید اقتصاد پس از پیشنهاد توسعه این روش مجدداً مدیران بانک مرکزی را مخاطب قرار داد و کاهش نرخ ذخیره قانونی را باعث افزایش منابع بانک‌ها برای ارائه تسهیلات دانست



۶



۱۴

پیشرفت در سراسر ایران

هفته بانکداری اسلامی با لحظه‌هایی به یادماندنی در بانک کشاورزی همراه بود. گذشته از مراسم ویژه، افتتاح شعب جدید هم توسط مسوولان و مشتریان بانک کشاورزی در هفته بانکداری اسلامی انجام شد.

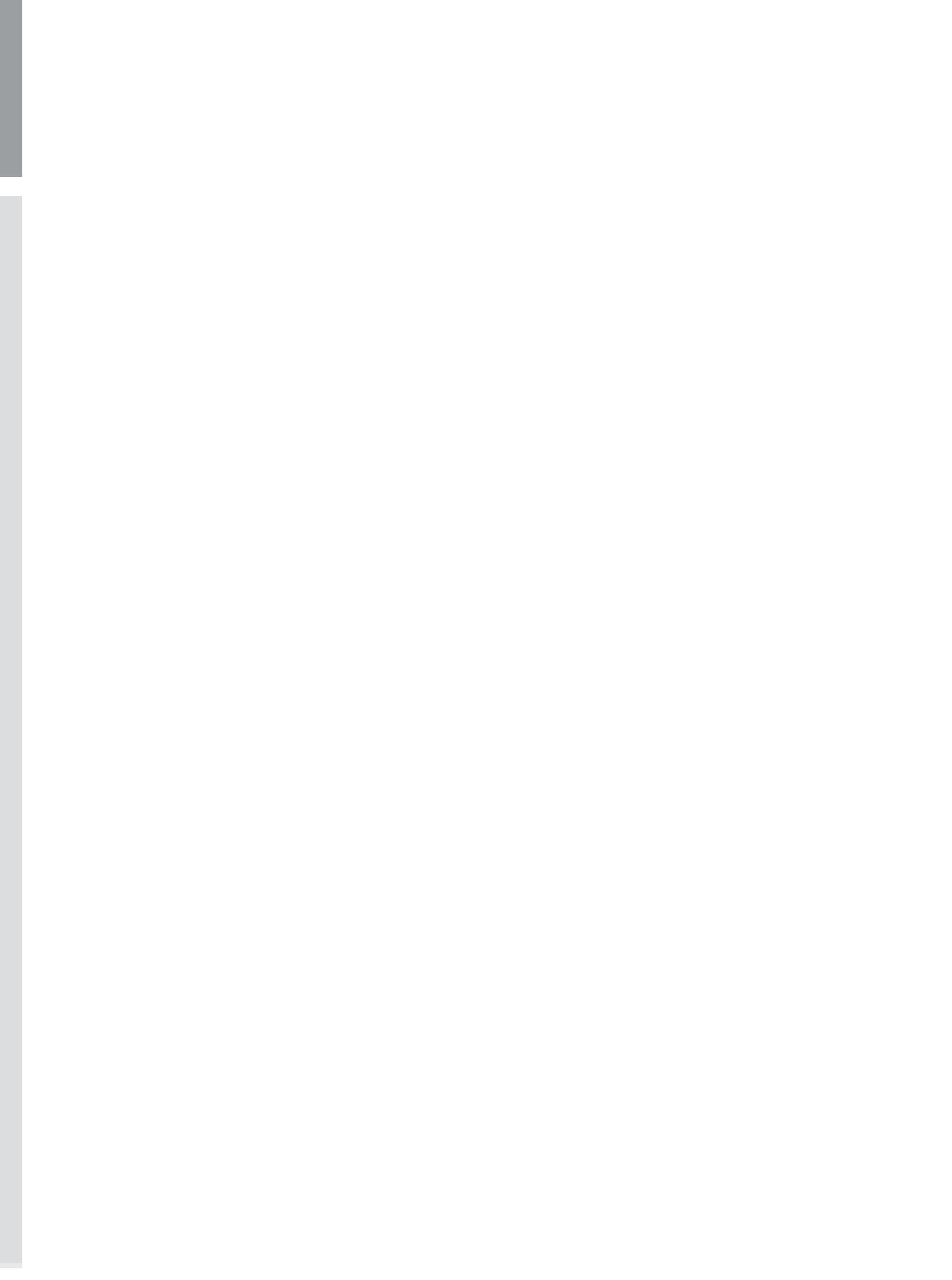
به مناسبت هفته بانکداری بدون ربا دکتر رسول اف، مدیرعامل بانک کشاورزی، در جمع خبرنگاران حضور یافت تا مروری بر عملکرد و تحولات بانک کشاورزی در سال‌های ۱۳۸۳-۱۳۷۶ داشته باشد. وی گزارش عملکرد را به صورت مقایسه‌ای بین سال‌های ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳ و نیز اطلاعات هشت ساله بانک عنوان کرد. کرد.

۳۶

آنها سال‌های جوانی را در شعب بانک به پایان رسانده‌اند. در هر شماره نشریه پیام مهر سراغ یکی از بازنشسته‌های بانک کشاورزی می‌رویم تا پای صحبت آنها بنشینیم. خواندن حرف‌های بازنشسته‌ها، نسل امروز بانک را به شرایط گذشته ما می‌برد و می‌تواند پلی باشد برای موفقیت در آینده، در این شماره، پای حرف‌های علی حسین دادلویی می‌نشینیم.



۴۱



سپرده‌های کم هزینه و پرهزینه را شامل می‌شود. برای جذب سپرده‌های کم هزینه که شامل سپرده‌های قرض الحسنه جاری و پس انداز می‌شود، ضمن تلاش بیشتر برای جذب سپرده‌های جاری، که به ۵/۷ برابر شدن سپرده‌های مذکور انجامید، معرفی حساب قرض الحسنه ویژه کشاورزی و برگزاری دوبار قرعه‌کشی در سال، موجب شد که سپرده‌های قرض الحسنه بانک از ۷۵۰ میلیارد ریال در سال ۱۳۷۶ به بیش از ۱۱۷۹۰ میلیارد ریال (۱۵/۷ برابر) افزایش یابد. به موازات این اقدامات و از آنجا که گروه‌هایی از سپرده‌گذاران، با انگیزه کسب سود مبادرت به سپرده‌گذاری می‌کنند، از سال ۱۳۸۰ بدین سو با انتشار اوراق گواهی سپرده عام، زمینه رشد چشمگیر سپرده‌های بلند مدت بانک فراهم آمد، به طوری که حجم این سپرده‌ها از ۱۵۲ میلیارد ریال در سال ۱۳۷۶ به ۱۰۹۳۹ میلیارد ریال در سال ۱۳۸۳ (۱۴ برابر) افزایش یافت.

موفقیت‌های مورد اشاره نه‌از سر اتفاق حادث شده و نه آسان به دست آمده است. این موفقیت‌ها حاصل تلفیق مناسب سه عامل، مدیریت شایسته، تجهیزات و امکانات مالی و فیزیکی و تلاش مؤثر نیروهای انسانی سختکوش و وفادار بانک در طول سالهای اخیر بوده است. برای تداوم رشد متغیرهای اساسی

سال	تعداد	مبلغ
۱۳۷۶	۴۰۵	۳۶۸۵
۱۳۷۷	۵	۵۲۰۲
۱۳۷۸	۵۰۹	۷۴۹۰
۱۳۷۹	۷۰۵	۱۲۱۴۶
۱۳۸۰	۹۰۸	۱۶۹۷۷
۱۳۸۱	۱۱۰۳	۲۴۸۴۵
۱۳۸۲	۱۳۰۹	۳۴۲۵۴
۱۳۸۳	۱۸	۵۰۰۰۸

بانک، به‌ویژه رشد پرداخت‌ها و در نتیجه تأمین نیازهای مالی رو به افزایش بخش کشاورزی در سالهای آینده، راهی بجز تداوم و توسعه سیاستها و برنامه‌های اجرا شده در دوره اخیر متصور نیست. کسانی که از لزوم تغییر در سیاستهای مذکور سخن می‌گویند قبل از هر چیز باید برنامه‌ها و روش‌های عملی برای تأمین منابع مالی مورد نیاز را مطرح کنند.

رشد متوسط سالانه سپرده‌های نظام بانک در دوره هفت ساله مذکور نزدیک به پنجاه درصد بوده است که بالاترین رشد در بین کلیه بانکهای کشور به حساب می‌آید. در نتیجه این رشد چشمگیر، سهم بانک کشاورزی از سپرده‌های نظام بانکی از ۲/۷۶ درصد در سال ۱۳۷۶ به ۷/۹ درصد در پایان سال ۱۳۸۳ رسیده است. این روند مثبت در حالی اتفاق افتاده است که سهم برخی از بانکهای تجاری کشور از بازار سپرده‌های بانکی کاهش یافته است.

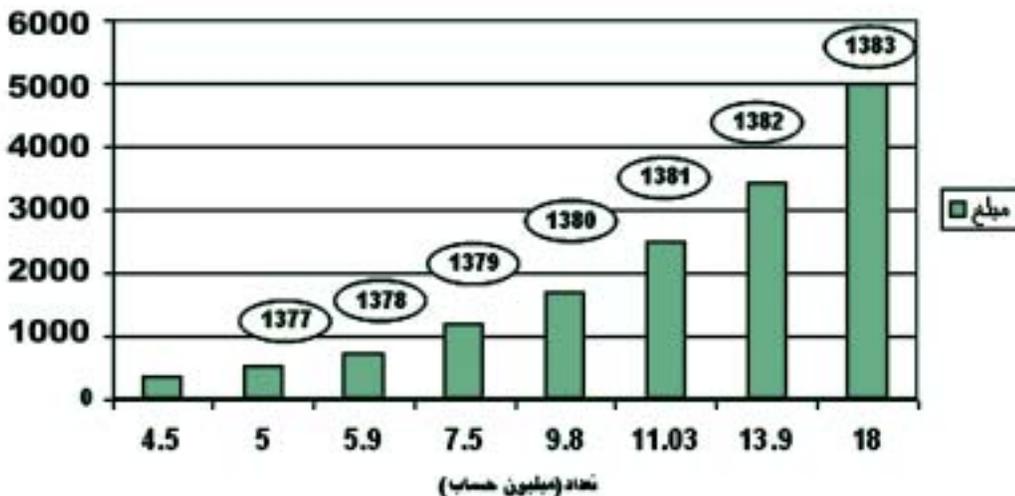
تصویر بهتری از تلاشهای انجام شده در دوره هفت ساله اخیر و به‌ویژه رشد سپرده‌های بانک کشاورزی را می‌توان در آینه رشد چشمگیر تسهیلات پرداختی و حجم کل داراییهای بانک و در قالب **جدول شماره ۲** ملاحظه کرد:

شرح	رشد اقلام عمده بانک در فاصله سالهای ۸۳-۱۳۷۶ (مبلغ به میلیارد ریال است)	
	۱۳۷۶	۱۳۸۳
حقوق صاحبان سهام	۱۰۶	۹۱۶۹
تسهیلات پرداختی	۵۲۸۸	۴۵۳۳۸
حجم کل دارایی‌ها	۱۰۶۳۲	۸۸۹۶۴

چنان که ملاحظه می‌شود طی دوره هفت ساله مورد بررسی، رقم تسهیلات پرداختی بانک از ۵۲۸۸ میلیارد ریال در سال ۱۳۷۶ با رشدی معادل ۸/۶ برابر به ۴۵۳۳۸ میلیارد ریال رسیده است. منبع عمده این رشد قابل توجه در پرداخت‌های بانک، در درجه اول رشد سپرده‌های بانک و در درجه دوم رشد حقوق صاحبان سهام بانک بوده است. به عبارت دیگر، در طول سالهای مورد اشاره از همه امکانات موجود برای افزایش منابع مالی در دسترس بانک استفاده شده است. بدین ترتیب که از یک سو با جلب مساعدت و همراهی مجلس شورای اسلامی، دولت و بانک مرکزی موجبات قانونی و اجرایی لازم برای افزایش سرمایه بانک در دو مرحله فراهم شد. از سوی دیگر، با بهبود عملکرد مالی بانک و آغاز روند

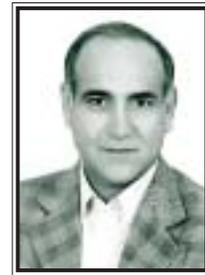
سودآوری از سال ۱۳۷۸ بدین سو، ذخایر قابل توجهی نیز از محل سود انباشته تحصیل شده که بخش عمده‌ای از افزایش حقوق صاحبان سهام بانک از این محل تأمین گردیده است.

از طرف دیگر، در بخش تجهیز سپرده‌ها نیز طرحهای متنوعی در زمینه جذب سپرده‌های مختلف به مورد اجرا گذاشته شد. سپرده‌های بانک، طیف متنوعی از



موفقیتی بزرگ

نگاهی کوتاه به عملکرد بانک در زمینه تجهیز منابع برای بخش کشاورزی



روح الله خدا رحمی
مدیر امور ارتباطات
و تجهیز منابع

مأموریت اساسی بانک کشاورزی آن گونه که در ماده ۲ اساسنامه بانک مورد اشاره قرار گرفته، فراهم آوردن امکانات اعتباری برای توسعه کشاورزی و سایر فعالیت‌های مرتبط با آن و ارتقای سطح زندگی و درآمد روستاییان است. ایفای این مأموریت مهم، در گروی موفقیت بانک در زمینه تجهیز منابع مالی است. چرا که بدون تجهیز منابع مالی نمی‌توان امکانات اعتباری مورد نیاز برای بهره‌برداری از ظرفیت‌های موجود و سرمایه‌گذاری جدید برای توسعه ظرفیت‌های

تولیدی بخش کشاورزی، را فراهم آورد.

در سالهای اخیر با توجه به شرایط و محدودیت‌های اقتصاد کشور، امکان دسترسی به منابع دولتی برای تأمین نیازهای مالی و اعتباری بخش کشاورزی، به شدت محدود شده است. در چنین شرایطی، برای پاسخگویی به نیازهای مالی بخش کشاورزی طی ۸ سال اخیر، با ایجاد تغییرات اساسی در رویکردهای بانک کشاورزی، برنامه‌ها و اقدامات مختلفی با هدف تجهیز منابع و دستیابی به خود اتکایی مالی در بانک به مورد اجرا گذاشته شده است.

مهمترین برنامه‌ها و اقدامات انجام شده در سالهای اخیر عبارت‌اند از:

۱- تکمیل شبکه شعب و ایجاد شعب جدید در مراکز عمده پولی و اقتصادی کشور از جمله در تهران و مراکز استانها

۲- اصلاح زیر ساختها، بکارگیری فناوری جدید و تنوع بخشی به خدمات و فعالیت‌های بانک
۳- اولویت بخشی به تجهیز منابع و ایجاد تحرک و نوآوری و معرفی خدمات جدید در این زمینه
۴- اصلاح ساختار سازمانی، تمرکز زدایی و تفویض اختیار گسترده به شعب به منظور ایجاد انعطاف پذیری بیشتر در ارائه خدمات به مشتریان بانک
۵- تلاش مؤثر برای افزایش سرمایه بانک، چه از طریق اخذ مصوبه مجلس شورای اسلامی و چه از طریق سودآوری و افزایش ذخایر بانک در نتیجه اجرای برنامه‌های فوق که هر یک به نوبه خود شامل دهها اقدام و برنامه مجزا بوده است، توفیق چشمگیری در زمینه تجهیز منابع مالی به دست آمده است که تصویر روشن آن در **جدول شماره ۱** دیده می‌شود:

شرح	۱۳۷۶	۱۳۸۳	رشد
تعداد حسابهای سپرده (میلیون حساب)	۴/۵	۱۸	۴ برابر
مانده کل سپرده‌ها (میلیارد ریال)	۳۶۸۵	۵۰۰۰۸	۱۳/۵ برابر

چنان که ملاحظه می‌شود با توسعه ظرفیت‌ها و جذب و ارائه خدمات متنوع به مشتریان، تعداد حسابهای افتتاح شده در شعب بانک به رقم بی سابقه ۱۸ میلیون حساب رسیده است و مانده سپرده‌های جذب شده در فاصله سالهای ۱۳۷۶ تا ۱۳۸۳، ۳۸۳، ۱۳/۵ برابر شده است.



شانزدهمین همایش بانکداری اسلامی، یکی از مهمترین رویدادهای اقتصادی در شهر یور سال جاری بود که به مدت دو روز، هفتم و هشتم شهریور، برگزار شد. در این مراسم پراهمیت، شخصیت‌های مهمی چون آقایان داود دانش جعفری، وزیر امور اقتصاد و دارایی؛ ابراهیم شیبانی، رئیس کل بانک مرکزی؛ آیت‌الله رضوانی، عضو فقهای شورای نگهبان؛ آیت‌الله موسوی بجنوری، مدیرعامل‌های بانک‌های کشور و دکتر محمد طبیبیان، رئیس مؤسسه عالی آموزش بانکداری، حضور داشتند

اساسی از سوی مقام معظم رهبری اشاره کرد و گفت: با این ابلاغیه راه برای حضور بانک‌های جدید خصوصی بیش از گذشته هموار شد. وی از ویژگیهای الزامی بانک‌های خصوصی مالکیت عام را نام برد و گفت: نباید بانک برای دو یا سه نفر باشد، بلکه همه مردم باید از طریق پذیره‌نویسی امکان حضور و مالکیت در بانک را داشته باشند. دانش جعفری پس از ارائه راه‌حل‌های خود برای کاهش نرخ سود سخنانی هم در خصوص به روز کردن قوانین بانکداری بدون ربا داشت. وی گفت: هنگام تدوین این قانون پیش‌بینی شد که دو سال پس از اجرا، بازنگری و ارزیابی نسبت به آن صورت گیرد، ولی اکنون بعد از ۲۲ سال از اجرای قانون بانکداری بدون ربا بهنگام کردن آن هم ضروری است و هم سخت، چون دارای نواقصی است.

آقای دانش جعفری با بیان اینکه اصلاح قوانین موجود ضروری و تهیه یک قانون جامع بانکداری لازم است، مواردی را به طور خاص



تسهیلات به شرکت‌های دولتی را یکی دیگر از محدودیت‌های بانک‌ها برای اعطای وام به بخش مردمی و غیردولتی عنوان کرد. وی سپس هزینه‌های بالای عملیات بانکی را از علل و موانع کاهش نرخ سود دانست و در انتقاد به نظام بانک‌های دولتی گفت این یک واقعیت تلخ است که در بانک‌های دولتی هزینه‌های عملیات پولی ۳۸ درصد ولی در بانک‌های خصوصی ۱۰ درصد است. آقای دانش جعفری در ادامه رقابتی شدن بازار بانکی را راه دیگری برای کاهش هزینه از جمله کاهش سود دانست و در مورد موانع پیشروی این رقابت گفت: مدیران بانک‌های دولتی در حوزه اختیارات محدودیت‌هایی دارند که باید رفع شود و بانک‌های خصوصی هم با محدودیت‌هایی از سوی بانک مرکزی برای دریافت مجوز جهت انجام برخی فعالیت‌ها مواجه هستند. بازار فعلی بانکی ما یک رقابت انحصاری است و بازیگران محدودی دارد. وزیر اقتصاد پس از آن به ابلاغ سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون

شانزدهمین همایش بانکداری اسلامی

وزیر اقتصاد: از وام‌های کشاورزی الگوبرداری کنیم

مابه‌التفاوت نرخ ۵/۱۳ درصد تا ۱۶ درصد سود تسهیلات از طرف دولت به بانک داده می‌شود تا هم بانک متضرر نشود و هم بخش کشاورزی مورد حمایت قرار گیرد. وزیر جدید اقتصاد پس از پیشنهاد توسعه این روش مجدداً مدیران بانک مرکزی قرار داد و کاهش نرخ ذخیره قانونی را باعث افزایش منابع بانک‌ها برای ارائه تسهیلات دانست و تذکر داد: «آزاد شدن این منابع گرچه قدرت وام‌دهی بانک‌ها را بالا می‌برد ولی باعث افزایش نقدینگی و تورم می‌شود. وی سپس روش انتشار اوراق مشارکت میان بانک مرکزی و مردم را قابل تعمیم به داخل شبکه بانکی ذکر کرد و گفت که بانک‌ها و بانک مرکزی هم می‌توانند با همین نرخ سود این اوراق را میان خود مبادله کنند. ضمن آنکه یکی از مشتریان اوراق مشارکت در حال حاضر خود بانک‌ها هستند. دانش جعفری دوباره در انتقادی به رویه دولت، الزام بانک‌ها چه از نظر قانونی و چه با فشارهای سیاسی برای ارائه

افزایش بودجه عمرانی در مناطق و حوزه انتخابی نمایندگان یکی از علل مهم کسری بودجه است که باید مهار شود. وزیر امور اقتصادی پس از اینکه تلویحاً به دولتی‌ها متذکر می‌شد که کاهش سود تسهیلات، کاهش هزینه‌های دولت را می‌طلبد، بدهی دولت به شبکه بانکی را یکی از معضلات ارائه تسهیلات بانکی اعلام کرد. وی خواهان آن شد تا کمیته‌ای که از نمایندگان بانک مرکزی و وزارت اقتصاد و دارایی برای پرداخت این بدهی تشکیل شود و زودتر به تسویه حساب با بانک‌ها بپردازد تا منابع بانک‌ها برای ارائه تسهیلات بیشتر شود. راهکار دیگر آقای دانش جعفری برای تحقق کاهش سود بانکی راه‌حلی نظیر ماده ۱۰ برنامه چهارم بود. طبق این ماده قانونی که از اول فروردین ماه امسال نرخ سود را یکسان نمود، دولت را موظف کرد حوزه‌هایی که تمایل به حمایت از آنها را دارد به نظام بانکی مابه‌التفاوت پرداخت کند. وی وام در بخش کشاورزی را مثال زد که

همان‌طور که اعلام شده بود، جلسه با سخنرانی وزیر اقتصاد آغاز شد. آقای داود دانش جعفری سخنانش را با موضوع مهم نرخ سود بانکی آغاز کرد. کاهش سود تسهیلات بانکی یکی از مباحث مهم سال گذشته بود و یک خواست عمومی برای کاهش این نرخ وجود دارد. ضمن آنکه رئیس‌جمهور هم روی این مسئله - کاهش نرخ سود تسهیلات - تأکید دارند.

کاهش نرخ تورم، کاهش هزینه عملیات بانکی و قیمت تمام شده پول، مهار کسری بودجه و جلوگیری از افزایش بدهی دولت به شبکه بانکی از جمله راهکارهای مورد نظر دانش جعفری برای این مهم بود. وی پس از تأکید بر تقدم کاهش تورم بر کاهش سود بانکی زاویه کلام خود را به سوی همکاری در دولت برد و کسری بودجه و روش‌های تأمین آن را یکی از عوامل مهم تورم‌زا و مانع کاهش سود تسهیلات دانست. همچنین به همکاران سابق خودش در مجلس هم یادآور شد تلاش برای

چنان که از نام همایش بانکداری اسلامی بر می آید، این همایش ضمن بررسی وضعیت بانک های ایران به ارائه نکاتی درباره بانکداری در اسلام پرداخت. گزارشی که می خوانید به همین بخش از این همایش اختصاص دارد

در اسلام، بانک مالک پول نیست

دین خاتم است. به همین جهت نباید با عینک شبه جزیره عرب یا ایران به اسلام نگریست چون قوانین آن باید در همه جا قابل اجرا باشد. وی سپس احکام شرعی را مبتنی بر عقل سلیم خواند و افزود: در زمان رسول اکرم زکات را بر نه چیز مثل غلات اربعه می گرفتند اما در دوران امامت علی (ع) اسب ها هم مشمول زکات شدند و یا اینکه در دوره

در خصوص پیشنهادش یعنی وضع زکات بر پول نقد سخن گفت. وی در مورد تصویب قانون بانکداری بدون ربا خاطرهای را به یاد آورد و گفت: در سال ۱۳۶۲ آیت الله رضوانی متنی را برای من که آن زمان در شورای عالی قضایی بودم فرستاد که در مورد همین قانون بود. در آنجا با همکاران روی این قانون خیلی کار کردیم. ضمن آنکه جامعه

آیت الله رضوانی عضو فقهای شورای نگهبان یکی از سخنرانان همایش بانکداری اسلامی بود که درباره بانکداری در اسلام به نکات جالبی اشاره کرد. وی که به دلیل تعاملش با نظام بانکی در جهت تهیه قوانین پولی و بانکی از مهمانان و سخنرانان همیشگی این همایش است در سخنان کوتاه خود به جمع مدافعان نظام بانکی کشور و قوانین حاکم بر آن پیوست. وی در خصوص درک عمومی از قوانین بانکی گفت: چیزی که همه باید بفهمند این است که اصول بانکداری اسلامی با دیگر بانکداریها متفاوت است. در بانکداری اسلامی میان بیع و ربا تفاوت وجود دارد. اساس کار ربا بر این است که بانک مالک وجوه است ولی در بانکداری اسلامی وجوه به امانت در نزد بانک است و بانک واسطه محسوب می شود نه مالک، و مالک وجوه مردم (سپرده گذاران) هستند. وی ادامه داد: وقتی بانک مالک وجوه نباشد، بنابراین مختار نیست هر کاری کند و این مهم در جهت رشد مؤثر است.

زکات برای پول نقد

سخنران بعدی همایش شانزدهم بانکداری اسلامی آیت الله موسوی بجنوردی، عضو بیت امام (ره) و عضو مجمع روحانیون مبارز، بود. وی نخست لازم دید همچون دیگر سخنرانان از قوانین موجود بانکی دفاع کند و سپس

در بانکداری اسلامی میان بیع و ربا تفاوت وجود دارد. اساس کار ربا بر این است که بانک مالک وجوه است ولی در بانکداری اسلامی وجوه به امانت در نزد بانک است و بانک واسطه محسوب می شود نه مالک، و مالک وجوه مردم (سپرده گذاران) هستند

امام صادق (ع) وقتی از ایشان پرسیدند که برنج محصول اصلی ما است آیا زکات دارد ایشان پاسخ دادند پیمانانه زکات دارد. وی ادامه داد: زکات مهمترین بنیه مالی حکومت اسلامی و برای مبارزه با فقر لازم است. وی با تأکید بر اینکه در چارچوب فقهی حضرت امام (ره) می خواهد سخن بگوید خمس را در درجه اهمیت زکات ندانست و گفت: امروز زکات نقدین را می توان بر اسکناس وضع کرد. وی افزود: زکات بر اسکناس باید یک شرط داشته باشد و آن این است که بر اسکناسی که حکم پول نقد دارد باید زکات وضع کرد و آن پولی که در بانک سپرده گذاری شده و یا در یک سرمایه گذاری شرکت کرده است زکات ندارد.

مدرسین حوزه علمیه قم هم آن را بررسی و تأیید کرد. سپس با تأیید ضمنی امام و تأیید شورای نگهبان همراه شد و این قانون اسلامی وارد عملیات بانکی کشور شد و از افتخارات نظام محسوب می شود. وی اضافه کرد: هر قانونی نواقصی دارد و با بازنگری رفع می شود. او ربوی خواندن نظام را نادرست خواند و گفت: تضعیف نظام بانکی، تضعیف نظام و ملت است و انتقادهای نباید ضایعه درست کند. آیت الله بجنوردی سپس به بحث زکات به نقدین پرداخت که موضوع مقاله وی در همایش شانزدهم بود. وی با اشاره به عنصر زمان و مکان برای پویایی فقه از نظر حضرت امام (ره) گفت: اسلام یک دین جهان شمول است و تا قیام قیامت

آقای شیبانی در سخنرانی خود گزارشی هم در خصوص عملکرد اقتصادی کشور ارائه کرد و گفت:

موجودی حساب ذخیره ارزی به ۵/۶ میلیارد دلار رسیده است که اگر تعهدات را محاسبه کنیم موجودی حساب منفی می شود.

آقای ابراهیم شیبانی اظهار داشت: هر سه برنامه توسعه کشور

سبب ارتقای کشور شده است طی سال های ۱۳۶۴ تا ۱۳۶۷ تولید ملی ایران ۵/۴ درصد منفی بود و تشکیل سرمایه ۱/۷ درصد منفی بود در حالی که الان سرمایه گذاری ۵/۱۲ درصد مثبت است و تولید ناخالص کشور در برنامه سوم ۵/۵ درصد رشد داشت یعنی یک سوم به ظرفیت تولید کشور اضافه شده است. آقای شیبانی افزود: متوسط رشد کشاورزی ۴/۴ درصد، نفت و گاز ۳/۳ درصد و صنعت و معدن ۵/۹ درصد رشد داشته است و در طول ۵ سال گذشته صنعت ۵/۱۲ درصد رشد داشته است که نشان می دهد ۶۷ درصد بر ظرفیت صنعت کشور افزوده شده است که رشد بسیار قابل توجهی است. وی رشد ساختمان را ۵/۴ درصد و رشد خدمات را ۸/۴ درصد ذکر کرد و گفت: درباره شاخص مصرف خصوصی متوسط عملکرد برنامه سوم ۳/۷ درصد است که به معنای افزایش رفاه است و مصرف دولتی ۱/۳ درصد بوده است.



آقای داود دانش جعفری وزیر اقتصاد و ام در بخش کشاورزی را مثال زد که مابه التفاوت نرخ ۵/۱۳ درصد تا ۱۶ درصد سود تسهیلات از طرف دولت به بانک داده می شود تا هم بانک متضرر نشود و هم بخش کشاورزی مورد حمایت قرار گیرد. وزیر جدید اقتصاد پس از پیشنهاد توسعه این روش مجدداً مدیران بانک مرکزی را مخاطب قرار داد و کاهش نرخ ذخیره قانونی را باعث افزایش منابع بانک ها برای ارائه تسهیلات دانست



ابراهیم شیبانی رئیس کل بانک مرکزی: هر سه برنامه توسعه کشور سبب ارتقای کشور شده است طی سال های ۱۳۶۴ تا ۱۳۶۷ تولید ملی ایران ۵/۴ درصد منفی بود و تشکیل سرمایه ۱/۷ درصد منفی بود در حالی که الان سرمایه گذاری ۵/۱۲ درصد مثبت است و تولید ناخالص کشور در برنامه سوم ۵/۵ درصد رشد داشت یعنی یک سوم به ظرفیت تولید کشور اضافه شده است.

در اولویت اصلاح دانست. وی نخست خواهان اصلاح مقررات برای کاهش بوروکراسی بالای عملیات بانکی شد و افزود: در برخی عقود و قراردادها مثل فروش اقساطی، سهم الشرکه بانک مورد محاسبه قرار نمی گیرد و نرخ مورد توافق بدون لحاظ سهم الشرکه بانک است. وی همچنین خواستار رفع خلأ قانونی نسبت به مواردی نظیر اعتبار در

حساب جاری، کارت های اعتباری و مبادلات بین بانکی شد و به سخنرانی خود پایان داد.

دفاع از نظام بانکداری اسلامی

مدافع جدی سخنان وزیر اقتصاد، آقای ابراهیم شیبانی؛ رئیس کل بانک مرکزی بود. او که سخنران بعدی مراسم بود، حرف هایش را با دفاع از نظام بانکداری اسلامی آغاز کرد.

«هر دو هفته یک بار در مؤسسه پولی و بانکی مجموعه ای از فقها، مدیران بانک ها و کارشناسان اقتصادی در حال بررسی و تدوین نظرات اصلاحی این قانون هستند. ما نمی توانیم نظر تمام علما را با هم اجرا کنیم و اگر نظر یک مرجع را لحاظ نکردیم، نباید شبکه بانکی به ربوی بودن متهم شود. ما ۲۰۰ هزار بانکدار داریم که هر کدام مرجع تقلید خودشان را دارند. اگر هر کدام نظر مرجع خود را اعمال کنند که نظام بانکی قابل اداره نیست. پس ما فقط به یک مرجع مراجعه می کنیم و آن شورای

نگهبان است. وی سپس از مراجعه اخیرش به همراه چند تن از مدیرعامل بانک ها به پنج تن از مراجع عظام اشاره کرد و گفت که همگی جز یک نفر آنها بانکداری فعلی را کاملاً منطبق با شرع دانستند و تنها یکی از آنها انتقاداتی را مطرح کرد که آن هم به اصل سیستم نبود. وی تأیید رسمی سیستم بانکداری از سوی دفتر مقام معظم رهبری و شورای نگهبان را از دیگر دلایل مطابقت نظام بانکی با شرع دانست و اضافه کرد: «ما در مورد آیات قرآن هم بعضاً شش تفسیر مختلف می بینیم که این تفاوت آرا در مورد مسائل فقهی مربوط به عملیات پولی و بانکی هم وجود دارد». وی در بخش دیگری از سخنان خود به اجرایی شدن بانکداری الکترونیکی تا ۱۸ ماه دیگر خبر داد و افزود که ۵۰ درصد کارها در این حوزه به سرانجام رسیده است. وی همچنین از تأکید خود به بانک ها در خصوص تبلیغات نیز گفت: به بانک ها گفته ام حتی در تبلیغات خود موارد معنوی و اخلاقی را لحاظ کنید.

فرایندهای ارائه خدمات به مشتریان به شکلی فعال به کار برند و از تفکر مشتریان شریک و سهامدار به جای تفکر بازارمحور و مشتریان هدف استفاده کنند.

۵- ضمانت خدمات، مهندسی خدمت و زنجیره ارزش مشتریان به تنهایی نرخ ماندگاری مشتریان را تضمین نمی کند و

براساس کار گروهی، چرخش مؤسسه مادر (هولدینگ)، تمایز کیفیت و مدیریت هزینه‌ها راهبردهای بنیادینی هستند که بستر لازم را برای عملیاتی نمودن سایر راهبردها فراهم می‌سازند.

چرخش راهبرد سازماندهی تخت و چابک و مبتنی بر کار تیمی، زیربنای چرخش‌های استراتژیک دیگر است. لازم است نظام بانکی

هزینه‌ای مطرح است که نظام بانکی ایران می‌پردازد تا به این دنیای جدید بپیوندد. پرداختن چنین هزینه‌هایی مستلزم کسب درآمد از راه‌های گوناگون یا به عبارتی ساده‌تر، متنوع شدن منابع درآمدی بانک‌ها است. بنابراین، فعالیت سنتی بانکی که امروزه بانک‌ها به آن می‌پردازند، تکافوی پرداخت هزینه‌های ورود به تجارت جهانی را نخواهد کرد. راهبردهای بهبود و تنوع خدمات منجر به افزایش رضایت نسبی مشتریان از بانک می‌شود و ماندگاری مشتریان را در بانک تضمین می‌کنند. ماندگاری بیشتر مشتریان به معنی افزایش سودآوری برای بانک و افزایش سهم از مشتری است. به علاوه هزینه جلب مشتریان جدید را کاهش خواهد داد. تنوع خدمات، تنوع منابع درآمدی را محقق می‌سازد و توان رقابتی و سودآوری بانک را افزایش می‌دهد. در عین حال مدیریت وفادارسازی کارکنان، همتراز با وفادارسازی مشتریان، میزان اعتقاد و تعهد کارکنان را برای تحقق چنین راهبردی افزایش می‌دهد. در نهایت پیشنهادهای زیر به منظور تحقق اهداف ذکر شده ارائه می‌شود:

۱- طبق آخرین بررسیها، حتی مؤسسات مالی پیشرو در سرتاسر جهان به طور متوسط بین ۱۰ تا ۳۰ درصد از مشتریان خود را در هر سال از دست می‌دهند؛ اما اکثر این مؤسسات به طور دقیق نمی‌دانند کدام مشتریان را از دست داده‌اند و این عمل چرا و چگونه انجام گرفته است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود تا نظام بانکی با هدف حفظ و نگهداری مشتریان موجود، فعالیت‌های دامنه‌داری را برای تحقق این هدف آغاز نماید.

۲- برای تحقق هدف حفظ و نگهداری مشتریان، چرخش‌های راهبردی در مأموریت‌ها و عملیات بانک‌ها به یک الزام تبدیل می‌شود. چرخش راهبردی بانکداری جامع الکترونیک، سازماندهی ساختار بانک‌ها

دکتر رسول اف، مدیرعامل بانک کشاورزی:

راهبرد بهبود و تنوع خدمات یکی از این راهبردها است. این دو راهبرد در بطن خود نیازمند چرخش‌های استراتژیک در فناوری ارائه خدمات و ارزش آفرینی برای مشتریان است.

حاشیه سود بانک‌ها را افزایش نمی‌دهد، بلکه عملکرد کارکنان عملیاتی بانک‌ها (شعب و ستاد) معرف تمام فرایندهای ذکر شده خواهد بود.

می‌شود بانک‌ها با استقرار فنون توسعه سازمانی، وفادارسازی کارکنان (مشتریان داخلی) را همتراز با وفادارسازی مشتریان خارجی خود عملیاتی کنند.

۶- برای جلب مشارکت کارکنان، مشتریان (مشتریان داخلی و خارجی) در تمام فرایندهای فوق، پیشنهاد می‌شود طراحی و اجرای نظام پیشنهادهای کارکنان و مشتریان با مشارکت دادن آنها در منافع ناشی از بهبودهای حاصل صورت پذیرد.

۷- ترویج تفکر راهبردی در چهار حوزه زیر چارچوب اصلی حرکت نظام بانکی را در آینده بیان می‌کند:

- ۱ فرصت‌یابی راهبردی: (تشخیص انتظارات و نیازهای مشتریان)
- ۱ مزیت‌یابی راهبردی: (توانمندیهای منحصر به فرد برای ارائه خدمات)
- ۱ گلوگاه‌یابی راهبردی: (تشخیص نقاط ضعف ارائه خدمات)
- ۱ راهیابی راهبردی: (رهیافت‌های تبدیل گلوگاه به مزیت‌های راهبردی)

از سازماندهی سلسله‌مراتبی وظیفه‌ای، به سوی سازماندهی مبتنی بر گروه‌های خودگردان و بخشی حرکت کند.

۳- راهبردهای پایه که در قالب چهار چرخش مطرح شد، این امکان را به نظام بانکی می‌دهد تا از استانداردهای کمی در همه خدمات خود بهره‌مند شود و استقرار این استانداردها راه را برای تضمین خدمات بانکی باز می‌کند. تضمین خدمات به عنوان علامت (سیگنال) کیفیت، مشتریان بانک‌ها را در مرکز کسب و کار بانکداری قرار می‌دهد و بانک‌ها را به حفظ و رعایت مشخصات کمی خدمات ملزم می‌سازد.

استقرار نظام Servqual و TQM و دیگر نظام‌های تضمین‌کننده کیفیت از ضروریات تحول در کیفیت خدمات بانک‌هاست.

۴- رویکرد ارزش آفرینی با مشارکت فعال مشتری تصادفی حاصل نمی‌شود بلکه بانک‌ها نیازمند مدیریت این فرایند هستند. الگوریتم ارزش آفرینی برای مشتریان، مدیریت ارزش آفرین را آسان می‌کند و ابزارهایی نظیر مهندسی خدمت به ارزیابی الگوریتم حاصل می‌پردازد. پیشنهاد می‌شود تا بانک‌ها چرخه مدیریت ارزش آفرینی برای مشتریان را در

راهبردهای بهبود و تنوع در نظام بانکی

دکتر رسول اف، مدیرعامل بانک کشاورزی، مقاله ای تحت عنوان راهبردهای بهبود و تنوع در نظام بانکداری کشور به همایش بانکداری اسلامی ارائه کرده بودند. بخش هایی از این مقاله از نظر خوانندگان می گذرد.

نتایج تحقیقات معتبر جهانی که در زمینه بهبود و متنوع سازی خدمات بانکی انجام پذیرفته است.

آنگاه ضمن معرفی راهبردهای رشد به چرخش های اجتناب ناپذیر نظام بانکی برای تنوع بخشی و بهبود خدمات بانکی پرداخته شده است.

در بخش دوم با تأکید بر ویژگیها و محیط حاکم بر بازار خدمات بانکی ایران، رویکرد تجزیه و تحلیل زنجیره ارزش خدمات برای شناسایی و تجزیه و تحلیل فرصت های بهبود و گوناگونی خدمات مطرح می شود. همچنین رویکرد مهندسی خدمت در شناسایی و تجزیه و تحلیل فرصت های بهبود و گوناگونی خدمات مورد بررسی قرار گرفته است.

در بخش سوم، بانک کشاورزی و بهبود خدمات بانکی مورد بررسی قرار گرفته است.

در این راستا موضوعات ارزش آفرینی برای مشتریان، کاهش زمان معطلی مشتری و مهندسی خدمت در این بانک مطرح شده است و سرانجام در بخش پایانی مقاله نتیجه و پیشنهادها ارائه می شود.

هر بانک برای ورود به دنیای جدید تجارت باید هزینه هایی را بپردازد. برای ایجاد مزیت رقابتی در اقتصاد جهانی، فناوری اطلاعات و بهبود و تنوع خدمات با کیفیت جهانی،

جهانی بیانگر ظرفیت بهبود و متنوع سازی، نهفته در خدمات بانک هاست. تحول در نوع انجام معامله مشتریان با بانک از حضور فیزیکی مشتری در شعبه و انجام معامله با بانک تا استفاده از خدمات پستی برای جابه جایی و واریز پول و انجام سایر عملیات بانکی، انجام معامله از طریق تلفن و مراکز ارتباط با مشتریان، استفاده از کلیدهای تلفن در جهت تعامل با بانک و پاسخگویی صوتی و تصویری، انجام امور بانکی از طریق رایانه شخصی، استفاده از مودم ها و نرم افزارهای ویژه و در نهایت استفاده از اینترنت بیانگر مسیر تاریخی تحولاتی است که منجر به بهبود و افزایش تنوع خدمات بانکی به مشتریان شده است. به موازات این

رقابت برای بهبود کیفیت محصولات خدمات، سرنوشت همه صنایع و مؤسسات خدماتی را رقم می زند. تاکنون مطالعات متعددی در ارتباط با بهبود کیفیت و تنوع محصولات و عوامل مؤثر بر آن صورت گرفته، اما کمتر به مؤسسات خدماتی پرداخته شده است. نظام بانکی دولتی ایران با بیش از ۱۷ هزار شعبه و ۱۶۰ هزار نفر نیروی انسانی شاغل، به عنوان مراکز مالی ای که اکثریت مردم با آنها سروکار دارند، امروزه با چالش های بیشماری مواجه شده است. حضور بانک های خصوصی، زمزمه فعالیت بانک های خارجی و همچنین پیوستن ایران به سازمان تجارت جهانی، نیاز به

هر بانک برای ورود به دنیای جدید تجارت، باید هزینه هایی را بپردازد. برای ایجاد مزیت رقابتی در اقتصاد جهانی، فناوری اطلاعات و بهبود و تنوع خدمات با کیفیت جهانی، هزینه ای مطرح است که نظام بانکی ایران می پردازد تا به این دنیای جدید بپیوندد.

تحولات، جنبش کیفی خدمات بانکی نیز از سال ۱۹۸۰ آغاز گردید. تأکید بر تغییر مداوم و همسویی ساختار با تحولات محیطی، راهبرد و فناوری بانک ها، حمایت از خلاقیت و نوآوری در خدمات بانکی، بهبود مستمر کیفیت خدمات و تغییر نگرش در مدیریت و نیروی انسانی در زمینه ارزش آفرینی برای مشتریان همواره مورد نظر بانک های برتر جهانی قرار گرفته است. در بخش اول ابتدا مروری خواهیم داشت بر

تغییر نگرش در نحوه ارائه خدمات را به یک الزام تبدیل کرده است. الزامی که خود نیازمند راهبردهای متنوعی است تا بتوان به وسیله آنها بر چالش های مذکور فائق آمد. راهبرد بهبود و تنوع خدمات یکی از این راهبردها است. این دو راهبرد در بطن خود نیازمند چرخش های استراتژیک در فناوری ارائه خدمات و ارزش آفرینی برای مشتریان است. سیر تاریخی تحولات بانکداری در مقیاس

ولی الله سیف، مدیرعامل بانک ملی؛ سیدعبدالالدین حسینی هاشمی، مدیرعامل بانک صادرات و محمود بهمنی؛ عضو هیئت مدیره بانک ملی، همگی در جناح دفاع از بانک‌های دولتی و به ویژه مدیریت آن قرار داشتند. آیت الله موسوی بجنوردی نیز بیطرفانه به چند سؤال پاسخ گفت. نهایتاً اما جمع کردن بحث بر عهده آقای سیدمحمد طبیبیان قرار گرفت که با دفاع ضمنی از سخنان آقای طالبی بر مبنای مصادیق موجود، پانل را با لبخندی بر لبان اعضا و حضار به پایان برد.

استفاده از تجربیات مثبت

به دنبال سخنان صریح آقای داوود دانش جعفری، وزیر امور اقتصادی و دارایی در خصوص تداوم فعالیت بانک‌های خصوصی و البته تأکید بر کاهش علمی و تدریجی سود تسهیلات به تبع کاهش نرخ تورم، بسیاری از مباحث همایش ناخودآگاه به بحث‌هایی در این موارد سوق پیدا کرد. چنان که در پایان همایش نیز بسیاری از سؤالات با این سمت و سو مطرح شد. پرمهم‌ترین سؤال مطرح شده آن بود که «بارها گفته شده اجازه فعالیت بانک‌های خصوصی برای ایجاد رقابت در فضای بانکی کشور داده شده است. آیا چنین فضای رقابتی ای ایجاد شده؟ تأثیرات تشکیل بانک‌های خصوصی بر نظام بانکی کشور چه بوده است؟» آقای عبدالله طالبی اولین پاسخ دهنده بود که با تأیید گزاره اول، ایجاد بانک‌های خصوصی را به نفع فضای عمومی و موجب بروز انگیزه برای ارائه خدمات بهتر از سوی بانک‌های دولتی برشمرد. وی طوری صحبت کرد که به همکاران قدیمی برنخورد، بنابراین در توضیح سخن خود گفت: «حجم فعالیت بانک‌های خصوصی نسبت به کل فعالیت بانکی پایین است. حدود ۷ درصد نظام بانکی مربوط به ۴ بانک خصوصی و ۲ مؤسسه اعتباری دارای مجوز است. دلیل استقبال مردم

از این بانک‌ها نرخ سود بیشتر، پرداخت به موقع سود، افزایش تعداد شعب و ساعت کار و مواردی از این دست بوده است. البته این بهبود فعالیت‌ها چندان مربوط به مدیریت نیست. ۳۸ درصد بانک‌های دولتی، هزینه سربار است که مربوط به دو عامل ایجاد برخی شعب به دلیل فشارها و نبودن اختیار تشویق و تنبیه نیروی انسانی در اختیار مدیران عامل بانک‌های دولتی است. قطعاً اگر این دو در اختیار مدیران عامل بانک‌ها قرار بگیرد، هزینه سربار نیز کاهش می‌یابد. طالبی ادامه داد: «سخن من این است که تجربه مثبت بانک‌های خصوصی را در اختیار بانک‌های دولتی قرار دهند. یعنی بانک‌های

می‌شود بانک خصوصی و خدمات بانکی یعنی چه. پس از حسینی هاشمی، نوبت به سیف رسید تا از مدیریت بانک‌های دولتی دفاع کند. آقای ولی الله سیف با این مزاح آغاز کرد که «با تشکیل بانک‌های خصوصی ما هم خوشحالیم که بعد از بازنشستگی جایی برای رفتن داریم. آقای سیف بالحنی آرام‌تر به ریشه بحث اشاره کرد و اینکه، تفاوت مقررات حاکم بر بازیکنان صحنه رقابت [بانکداری] چه منطقی دارد؟ سیف به درستی اشاره کرد که مقررات حاکم بر بانک‌های دولتی دست و پای فعالان این عرصه را بسته و در بازار کار اجحاف‌هایی را به وجود آورده است. او نیز بر

بانک‌های خصوصی با وجود سهم کم‌شان، باعث شده‌اند بانک‌های دولتی خدمات بهتری به مشتریان ارائه کنند. این خود یک گام مثبت است.

این نکته تأکید داشت که بانک‌های دولتی و خصوصی باید در شرایط رقابتی کار کنند تا بتوان عملکردشان را مورد ارزیابی قرار داد. نهایتاً پایان خوش جلسه، با سخنان آقای سید محمد طبیبیان، رئیس مؤسسه عالی آموزش بانکداری رقم خورد. آقای طبیبیان از موضع یک مشتری بانک‌های دولتی گفت: «بانک‌های خصوصی با وجود سهم کم‌شان، باعث شده‌اند بانک‌های دولتی خدمات بهتری به مشتریان ارائه کنند. این خود یک گام مثبت است. امیدوارم بانک‌های دولتی نیز مقررات زدایی شوند. قطعاً با عرضه سهام بانک‌های دولتی و خصوصی شدن آنها، خدمات این بانک‌ها نیز ارتقا می‌یابد. استاد پس از میزگرد و تشکر از همه سعی کرد نام هیچ کدام از دست اندرکاران برگزاری همایش را از قلم نیندازد. چنان که از همکاران اداری و مالی و خدمات مؤسسه نیز با ذکر نام تشکر کرد. در پایان نیز با ذکر نام و یادی از مرحوم محسن نوربخش، رئیس کل سابق بانک مرکزی، اشک به چشم حضار آورد.

دولتی هم در تعیین نرخ سود سپرده و تسهیلات مخیر باشند. ۹۵ تا ۹۸ درصد پول بانک‌های دولتی، متعلق به مردم است. در چنین شرایطی چرا باید مقررات دولتی بر بانک‌های دولتی حاکم باشد. آقای حسینی هاشمی، مدیرعامل بانک صادرات، پس از آقای طالبی برای پاسخ به سؤال مطرح شده، سخنانش را با این سؤال آغاز کرد که آیا مشتری جدیدی به بانک‌های خصوصی رفته است؟ و خودش پاسخ داد که «خیر، بسیاری از مشتریان بانک‌های دولتی به دلیل نرخ سود بالاتر سپرده بلندمدت بانک‌های خصوصی، حساب خود را در بانک دولتی بستند و به سوی این بانک‌ها رفتند. عامل دیگر این بوده که بازنشستگان امین بانک‌های دولتی پس از بازنشستگی به ریاست شعب بانک‌های خصوصی رفتند و مشتریان هم به دلیل اعتماد به این افراد حساب خود را به شعب تحت مدیریت آنها منتقل کردند. اگر مقررات اجازه بدهد ما هم می‌توانیم نرخ سود خود را افزایش دهیم. اگر بانک‌های دولتی را خصوصی کنند، مشخص



در همایش بانکداری اسلامی بررسی شد

رقابت بانک های دولتی و خصوصی

شانزدهمین همایش بانکداری اسلامی، در شرایطی پایان یافت که علاوه بر محور اصلی همایش یعنی "بانکداری بدون ربا در همگرایی با بانکداری بین المللی" به مسائل بسیار دیگری نیز پاسخ داده شد. شاید مهمترین چالشی که میان سخنرانان و اعضای پانل های علمی به چشم می خورد، رقابت بانک های خصوصی و دولتی بود.

بانک های دولتی برای ایشان هزینه ای ندارد. بحث رقابت بانک های خصوصی و دولتی به همین جا ختم نشد. پس از پایان سخنرانیها و در میزگرد پایانی همایش، با طرح پرسشی در خصوص رقابت بانک های دولتی و خصوصی بار دیگر بحث در گرفت. در پانل تنها مدافع بانک های خصوصی آقای عبدالله طالبی مدیرعامل بانک پارسیان، بود و در مقابل آقایان

بانک های دولتی و هزینه هایی از قبیل هزینه پرداخت قبوض آب و برق و تلفن - که بر دوش بانک های دولتی است و تنها بخش اندکی از آن جبران می شود - به شرایط نابرابر رقابت میان بانک های خصوصی و دولتی اشاره کرد. در مقابل طالبی نیز در سخنرانی خود بحث حساب های دولتی نزد بانک های دولتی را پیش کشید و اینکه حدود ۵۰ درصد منابع

اوج تقابل میان بانک های دولتی و خصوصی زمانی صورت گرفت که سخنرانی آقای محمود بهمنی در مورد بهای تمام شده خدمات بانکی، نرخ سود بانکی و جریمه تأخیر تأدیه تسهیلات، و سخنرانی آقای عبدالله طالبی در مورد چالش های روبه روی بانک های خصوصی در ایران، پس از یکدیگر صورت گرفت. آقای بهمنی با اشاره به هزینه های عملیاتی بالای

افتتاح شعبه بومهن و شعبه رازی

همزمان با هفته بانکداری ، مدیریت استان تهران بیست و هشتمین شعبه تحت سرپرستی خود را در منطقه بومهن به منظور خدمت رسانی بهتر به مشتریان منطقه افتتاح نمود. این مراسم با حضور مدیر امور استان تهران جناب آقای مهندس چنگیزی در سالن ولیعصر (جنب شعبه بومهن) برگزار گردید .

پس از تلاوت آیاتی چند از کلام ... مجید ، ابتدا مدیر استان ، آقای مهندس فرقانی،

ضمن تقدیر از مسؤولین ادارت دولتی منطقه که در راستای فراهم نمودن امکان تأسیس شعبه در منطقه بومهن بانک کشاورزی را یاری نمودند ، قدردانی کردند. در ادامه ، ایشان به موفقیت‌های اخیر بانک که به صورت سه سال پیاپی در عرصه داخلی و بین المللی کسب شده است (کسب عنوان سازمان قابل تقدیر در جشنواره شهید رجایی و انتخاب بانک برتر ایران از طرف موسسه معتبر و بین المللی بنکر) اشاره نمودند. سپس آقای مهندس چنگیزی مدیر امور استان تهران به بررسی اهداف و مأموریت‌های بانک در بخش کشاورزی اشاره نمودند و با توجه به هفته بانکداری ، میزان تسهیلات پرداختی بانک کشاورزی در قالب طرح های متنوع را در طی برنامه دوم و سوم توسعه به تفکیک مورد بررسی قرار دادند.

در ادامه مراسم ، رئیس شورای شهر منطقه بومهن از مدیران و همکاران بانک به خاطر تأسیس شعبه در منطقه و خدمت رسانی به مردم منطقه از همه عزیزان تشکر نمودند .

همچنین مدیریت استان تهران بیست و هفتمین شعبه تحت سرپرستی خود را نیز روز چهارشنبه مورخ ۸۴/۰۶/۰۹ در شهرستان ری به منظور خدمت رسانی بهتر به مشتریان منطقه افتتاح کرد.

در این مراسم که با حضور مقامات محلی و مشتریان شریک برگزار شد ، مدیر استان آقای مهندس فرقانی ، به موفقیت‌های اخیر بانک اشاره نموده و از همکاران تلاشگر بانک در راستای ارائه خدمات نوین بانکی و جلب رضایت مشتریان قدردانی نمودند ، ایشان افزودند که حمایتها و توجه و اعتماد مشتریان است که این امکان را فراهم می کند تا بانک کشاورزی بتواند در راستای گسترش شعب خود و همچنین ارائه خدمت رسانی بهتر اقدام نماید. شعبه رازی شهر ری در منطقه تجاری - صنعتی شهرستان ری واقع گردیده است و می تواند در آینده نزدیک از شعب برتر و نمونه استان باشد.



سراسر ایران

- شهر یورماه به بهره برداری می رسد.
- شعب مورد بهره برداری استان گلستان:
- ولیعصر گرگان
- میهن گنبد کاووس
- شعب مورد بهره برداری استان کردستان:
- ساختمان مدیریت
- ساختمان شعبه مرکزی سنندج
- ساختمان شعبه قروه
- شعب مورد بهره برداری استان سیستان و بلوچستان:
- ساختمان شعبه بازار چابهار
- شعب مورد بهره برداری استان خراسان رضوی:
- ساختمان جدید الاحداث شعبه طوس
- شعب مورد بهره برداری استان اصفهان:
- ساختمان شعبه شهرک صنعتی مبارکه
- ساختمان شعبه مرکزی اصفهان به زودی آماده تحویل موقت و بهره برداری می گردد.
- شعب مورد بهره برداری استان آذربایجان شرقی:
- ساختمان جدید شعبه اهر



هفته بانکداری اسلامی با لحظه هایی به یادماندنی در بانک کشاورزی همراه بود. گذشته از مراسم ویژه، افتتاح شعب جدید هم توسط مشتریان بانک کشاورزی در هفته بانکداری اسلامی انجام شد.

افتتاح شعب جدید در هفته بانکداری



پیشرفت در

هفته بانکداری یکی از رویدادهای مهم اقتصادی بود که در بانک کشاورزی با افتتاح چند شعبه جدید همراه شد. مشتریان بانک کشاورزی، از این پس می توانند پیش از گذشته با افتتاح این شعب از خدمات بانک کشاورزی استفاده کنند. با هم فهرست تازه افتتاح شده بانک کشاورزی را مرور می کنیم.

- شعب مورد بهره برداری در استان تهران :
- افتتاح واحد اعتباری و بیمه شعبه شهید بهشتی
- افتتاح سایت آموزش رایانه ای در جنب ساختمان مدیریت
- افتتاح ساختمان جدید شعبه گلندوک
- افتتاح شعبه رازی شهری
- افتتاح شعبه بومهن
- شعب مورد بهره برداری در منطقه کرج :
- افتتاح باجه ترمینال شهیدکلانتری (تحت پوشش شعبه بلوار هفت تیر)
- شعبه هنرمند کرج
- شعبه میدان شاهد اندیشه
- باجه دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج که در هفته آخر

شعبه جمهوری اسلامی بیرجند در مدیریت شعب خراسان جنوبی افتتاح شد

همچنین همزمان با ایام هفته بانکداری اسلامی و در آستانه آغاز ماه پر فیض و برکت شعبان هشتمین شعبه شهری بیرجند و بیست و هفتمین شعبه استان خراسان جنوبی افتتاح شد. در این مراسم که در تاریخ ۱۴ شهریور و با حضور مدیر پشتیبانی استان و مسؤول حراست رؤسای شعب شهرستان بیرجند و تعدادی از مشتریان هدف برگزار شد، مدیر پشتیبانی استان پس از تبریک ایام هفته بانکداری اسلامی و اعیاد باسعادت شعبانیه، افتتاح شعبه جمهوری اسلامی بیرجند را گامی در جهت خدمات رسانی بیشتر و بهتر به مشتریان و مردم بیرجند توصیف نمود و در ادامه به موفقیت های اخیر بانک کشاورزی در عرصه های ملی و بین المللی اشاره کرد در پایان نیز ضمن تشکر از میهمانان حاضر در مراسم آمادگی شعبه جمهوری اسلامی را برای افتتاح حساب و ارائه تسهیلات به مشتریان اعلام نمود.

هفته بانکداری اسلامی



افتتاح سالن جدید مجموعه مهر ۸۲، مرکز ارتباط سبز و محل جدید اداره بین الملل

روز پنجشنبه مورخ ۸۴/۶/۱۰ به مناسبت آغاز هفته بانکداری توسط مدیر عامل بانک، اعضای هیئت مدیره، مدیران امور و رؤسای ادارات، سالن شماره ۲ مجموعه فرهنگی رفاهی مهر ۸۲ (باشگاه الهیه) افتتاح و مورد بهره برداری قرار گرفت. همچنین روز شنبه مورخ ۸۴/۶/۱۲ محل جدید استقرار مرکز ارتباط سبز و اداره کل امور بین الملل توسط مدیر عامل بانک افتتاح شد.

مدیریت شعب بانک در چهار محال و بختیاری موفق به کسب رتبه دستگاه برتر در استان شد

بانک کشاورزی در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۳ حائز رتبه دستگاه برتر در استان گردید. براساس ارزیابی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان چهارمحال و بختیاری و دبیر جشنواره شهید رجایی که به مناسبت هشتمین جشنواره شهید رجایی انجام شد، از بین دستگاهها و نهادهای دولتی و نیمه دولتی انقلاب اسلامی در استان، بانک کشاورزی حائز رتبه "دستگاه برتر" گردید.

در همین راستا روز شنبه مورخ ۸۴/۶/۵، به مناسبت هفته دولت، جشنواره شهید رجایی در سالن اجتماعات سازمان تبلیغات اسلامی استان با حضور نماینده محترم ولی فقیه در استان، استاندار استان و معاونین ایشان، مدیران و رؤسای سازمانها و دستگاههای اجرایی استان، پیشکسوتان و کارمندان نمونه استانی برگزار و از دستگاههای برتر، پیشکسوتان و کارمندان نمونه تجلیل بعمل آمد.

در این مراسم، استاندار استان و نماینده ولی فقیه و دبیر جشنواره، از آقای مهندس اسفندیاری، مدیر شعب بانک کشاورزی در استان چهارمحال و بختیاری به دلیل

چهار محال و بختیاری

تلاش و اهتمام ایشان و مجموعه همکاران که موجب گردیدند بانک در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۳ به عنوان "دستگاه برتر" شناخته شود، تقدیر و تشکر به عمل آمد و لوح تقدیر و تندیس جشنواره به ایشان تقدیم شد (این افتخار برای دومین سال متوالی است که نصیب بانک در استان شده است).

همچنین از شش نفر از همکاران مدیریت و شعب بانک در استان که به عنوان کارمند نمونه شناخته شده اند نیز تجلیل به عمل آمد.

(آقایان: وحید وثوقی، بیژن قهرمان، حمید رحیمی، علی کهرانی، احمد رضا نظام زاده، و هوشنگ طاهری به عنوان کارمندان نمونه استانی معرفی شدند.)



تشکیل جلسه کارگروه وصول استان در استان کهگیلویه و بویراحمد

باتوجه به حضور آقای مهندس حیدری کارشناس اداره کل وصول مطالبات بانک در استان کهگیلویه و بویراحمد کارگروه وصول مطالبات این استان در روزهای ۳ و ۴ مهرماه با حضور اعضای ستادی، رؤسای شعب، کارشناسان و مسوولین وصول شعب به ترتیب در دو منطقه گرمسیری و سردسیری تشکیل شد. در این جلسات که با دعوت از کارشناسان حقوقی بخش خصوصی انجام شد مدیریت ستادی بانک در استان ضمن بیان برنامه کاری بانک در بحث وصول، میزان تسهیلات پرداختی در برنامه چهارم توسعه و همچنین برنامه سال ۱۳۸۴ را عنوان و مهمترین منبع تأمین راه وصولها بر شمرده و اظهار داشتند بدون شک تزریق اعتبار در بخش کشاورزی علاوه بر وظیفه سازمانی کارکنان رضایت خاطر و وجدان رانیز در پی خواهد داشت. چراکه هر کشوری برای استقلال نیازه حداقل قوت لایموت دارد پس از آن آقای مهندس حیدری در خصوص برنامه های اداره کل وصول مطالبات سخنانی بیان کرده و خواستار استفاده بیشتر از اهرمهای موجود علی الخصوص بخشودگی جرائم تأخیر و تأدیه به عنوان انگیزه برای رسیدن به حداکثر وصول شدند. در ادامه جلسه کارشناسان حقوقی بخش خصوصی موانع و مشکلات موجود در اجرای برنامه را بیان کرده و همکاران شرکت کننده در جلسه دیدگاهها، نظریات و پیشنهادهای خود را ارائه و موارد تجزیه و تحلیل شد در حال حاضر استان کهگیلویه و بویراحمد با دارا بودن ۱۶ شعبه مطالباتی معادل ۹۰۰ میلیارد سررسیده و سرنرسیده و ۱۵۰ میلیارد ریال سررسیده و معوق دارد.

کهگیلویه و بویراحمد

تهران



ساختمان جدید شعبه گلندوک افتتاح شد

همزمان با آغاز هفته دولت، مدیریت استان تهران ساختمان جدید شعبه گلندوک را در روز دوشنبه مورخ ۸۴/۰۶/۰۶ در منطقه لواسانات به منظور خدمت رسانی بهتر به مشتریان منطقه افتتاح نمود.

این مراسم با حضور مدیر استان، آقای مهندس فرقانی؛ آقای سلیمانی، معاون اداره کل بهره‌وری، مدیران پشتیبانی و فنی استان، رئیس دفتر حراست استان در ساختمان جدید شعبه برگزار گردید.

پس از تلاوت آیاتی چند از کلام... مجید، ابتدا مدیر استان جناب آقای مهندس فرقانی در خصوص توان اقتصادی - تولیدی منطقه صحبت نمودند و سپس دلیل خرید و بهره‌برداری از ساختمان جدید شعبه را سهولت ارائه خدمات بانکی و همچنین جلب رضایت مشتریان برشمردند.

در ادامه ایشان به موفقیت‌های اخیر بانک که به صورت سه سال پیاپی در عرصه داخلی و بین‌المللی کسب شده است (کسب عنوان سازمان قابل تقدیر در جشنواره شهید رجایی و انتخاب بانک برتر ایران از طرف مؤسسه معتبر و بین‌المللی بنکر) اشاره نمودند.

مدیر استان تهران به بررسی اهداف و مأموریت‌های بانک در راستای خدمت رسانی به تمامی گروه‌های اقتصادی اشاره نمودند و میزان تسهیلات پرداختی بانک کشاورزی در قالب طرح‌های متنوع را در طی برنامه دوم و سوم توسعه به تفکیک مورد بررسی قرار دادند.

در ادامه مراسم نیز رئیس شورای شهر منطقه گلندوک از مدیران و همکاران بانک و بویژه مسؤول شعبه آقای سید اسدالله، بخاطر خدمت رسانی به مردم منطقه تشکر کردند.

برگزاری مراسمی با حضور مدیر ستادی بانک به مناسبت هفته بانکداری اسلامی

به مناسبت هفته بانکداری اسلامی مراسمی با حضور مدیر ستادی بانک در استان، مدیران بانکهای تجارت، صادرات، ملی، ملت، سپه، رفاه، نمایندگان مردم ارومیه در مجلس شورای اسلامی، ناظر پولی استان و فرماندهی منطقه مقاومت بسیج استان آذربایجان غربی در روز شنبه ۸۴/۶/۱۲ در سالن اجتماعات امور شعب بانک ملی آذربایجان غربی برگزار گردید.

در این مراسم پس از تلاوت آیاتی چند از کلام... مجید، آقای سلامزاده، مدیر امور شعب بانک ملی، ضمن خیر مقدم به میهمانان و گرامیداشت هفته بانکداری به نقش بانکها در اقتصاد استان و اهمیت بانکداری اسلامی و نقش در جامعه پرداختند. از دیگر سخنرانان این مراسم فرماندهی منطقه مقاومت بسیج بودند که به نقش بسیج ادارات در رسالتی که بعد از هشت سال دفاع مقدس بر عهده دارند اشاره نمودند.

در حاشیه این مراسم مدیر ستادی بانک در استان آذربایجان غربی آقای مهندس دائم امید، با نمایندگان مردم ارومیه در مجلس شورای اسلامی آقایان جهانگیرزاده، عباس‌پور، و فتاحی مذاکره و نقش بانک کشاورزی را در توسعه اقتصادی، حمایت از طرح‌های مالی و بانکداری الکترونیک برای نمایندگان تشریح نمودند.

در این مراسم از آقای مهندس دائم امید، مدیر ستادی بانک در استان و آقایان رجیبی، بهرامی، رئیس زاده، و رنجی کارمندان مدیریت ستادی بانک در استان آذربایجان غربی تقدیر و قدردانی گردید.

تقدیر آقای علی اکبر دائم امید از طرف استاندار کرمانشاه

آقای علی اکبر دائم امید از طرف دکتر ترک‌نژاد، استاندار محترم کرمانشاه، به پاس همدلی و همراهی صمیمانه بانک کشاورزی در جهت دستیابی استان کرمانشاه به توسعه متوازن و پایدار طی مراسمی ضمن دریافت لوح تقدیر شد.



تجلیل از جانبازان استان قم

به مناسبت فرا رسیدن ایام ولادت با سعادت حضرت ابا عبدالله الحسین (ع) و حضرت ابوالفضل العباس (ع) علمدار کربلا و همچنین روز جانباز طی مراسم مدیر ستادی استان در سخنانی ضمن تبریک به مناسبت ایام خجسته ماه شعبان و گرامیداشت روز جانباز به بیان رشادتها و جانفشانیهای جانبازان در در دوران هشت سال دفاع مقدس پرداختند و در این خصوص سخنانی را بیان نمودند. شایان ذکر است در ادامه این مراسم ضمن مولودی خوانی یکی از همکاران به مناسبت این ایام خجسته از همکاران جانباز با اهدا هدیه توسط مدیر ستادی استان تجلیل و قدردانی به عمل آمد.

افتتاح دستگاه خودپرداز مرکز آموزشی و رفاهی بابلسر

همزمان با روز میلاد حضرت علی (ع) در تاریخ ۸۴/۵/۲۸، دستگاه خودپرداز (ATM) مرکز آموزشی و رفاهی بابلسر جهت رفاه حال همکاران و فراگیران آموزش، شرکت کنندگان در سمینارها، اهالی محل ودانشجویان، در ابتدای درب ورودی مرکز فوق با حضور مدیر و جمعی از همکاران آن مرکز افتتاح و شروع به کار نمود.

که به مبالغ فوق ۱۰۱۳ ریال کارمزد مرکز شتاب نیز افزوده می گردد. ۳- کارمزدهای فوق همگی به صورت ریالی توسط مرکز شتاب محاسبه و پس از انجام تراکنش از حساب دارندگان کارت کسر می شود.

سقف برداشت

براساس تأیید اداره سیاستها و مقررات ارزی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران سقف برداشت روزانه معادل سیصد دلار آمریکا و در سال شمسی معادل سه هزار دلار آمریکا برای هر کارت تعیین شده است که براساس مکاتبات به عمل آمده تمهیدات لازم جهت کنترل سقف فوق توسط Swich بانک اتخاذ شده است.

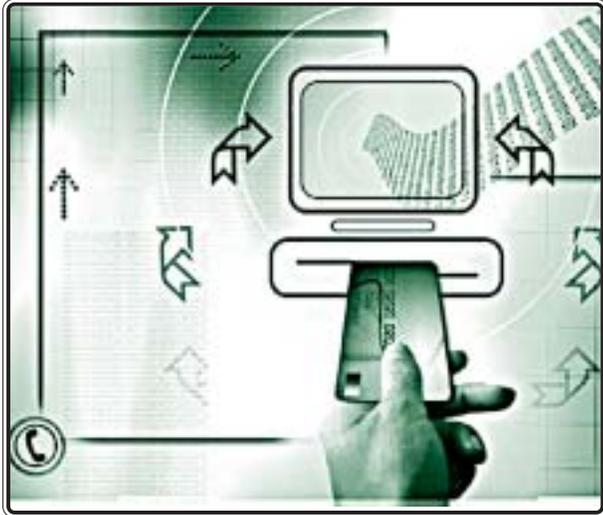
مرکز شتاب ضمن عهده دار بودن وظیفه تصفیه معادل دلاری و ریالی مبلغ مورد تقاضا را با استفاده از نرخ های تبدیل روز محاسبه و طی تراکنش ارزی جهت کنترل و برداشت ریال از حساب مشتری به بانک اعلام می نماید. در خصوص برداشت ریال از خودپردازهای ایرانی توسط دارندگان کارت بحرینی تسویه مانند روال معمول هر روز توسط اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی صورت پذیرفته و ریال پرداخت شده به مشتری بحرینی روز بعد به حساب بانک واریز می گردد.

در حال حاضر هشت بانک دولتی و بیش از ۲۰ بانک خارجی در بحرین فعالیت می کنند که همه آنها به شبکه سوئیچ ملی آن کشور متصل بوده و امکان استفاده از خودپردازهای آنها برای دارندگان کارتهای بانکی صادره بانک کشاورزی وجود دارد.

اهداف آینده

همچنین با برنامه ریزی بانک مرکزی برای اتصال سوئیچ شتاب در آینده نزدیک به شبکه واحد بانکی خلیج فارس (GCC) به زودی کارتهای بانکی صادره بانک کشاورزی در کلیه کشورهای خلیج فارس نیز قابل بهره برداری خواهد بود. لازم ضروری است با اعمال نظارت بیشتر بر روند پول گذاری و خدمت رسانی دستگاههای خودپرداز قابلیت های لازم برای عرضه خدمات بین المللی به دارندگان کارتهای خارجی را اخذ نموده و از این حیث نیز بانک کشاورزی را در رتبه اول خدمت رسانی به شبکه شتاب قرار دهید.

- ۱- فاکتورهای ارائه شده به تفکیک انواع هزینه ها تهیه و عناوین و مبالغ اجرتها و هزینه ها به طور کاملا واضح درج گردیده و با تایید شعبه به همراه سایر مستندات از قبیل سند مالکیت، تاییدیه نهادهای سازمانهای ذی ربط و غیره طی دورنگار ۸۸۲۲۱۹۱ به این صندوق ارسال گردد.
- ۲- جهت اعمال نظارت های لازم، از موارد خسارت متعاقبا از سوی کارشناسان شرکت بیمه بازدید
- ۱- فاکتورهای ارائه شده به تفکیک انواع هزینه ها تهیه و عناوین و مبالغ اجرتها و هزینه ها به طور کاملا واضح درج گردیده و با تایید شعبه به همراه سایر مستندات از قبیل سند مالکیت، تاییدیه نهادهای سازمانهای ذی ربط و غیره طی دورنگار ۸۸۲۲۱۹۱ به این صندوق ارسال گردد.
- ۳- برای استفاده از اعتماد فیما بین، شایسته است خسارات به طور موردی از سوی کارشناسان و ارزیابان شعب مورد بازدید قرار گیرد. بدیهی است حسن اجرای موضوع موجب افزایش سقف اختیارات (۱۰۰۰۰۰۰ ریال) در سنوات آتی و احتمالا اشتباهات همکاران موجب سلب اعتماد و احیاناً سلب اختیارات و لغو توافقات خواهد شد.



امکان برداشت از خودپردازهای بحرین

بر اساس اعلام بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، اتصال بین مرکز شتاب ایران و سوئیچ ملی کشور بحرین برقرار و عملیاتی گردیده است و به این ترتیب دارندگان کارت بانکهای عضو شتاب قادر خواهند بود از خودپردازهای کشور بحرین (با استفاده از کارتهای Debit صادره توسط بانک که شامل مهر کارت، کارت ملی جوان و ایران کارت می باشد) دینار بحرین دریافت نمایند.

۱- برداشت از دستگاههای خودپرداز بحرین ۵۰۰ فلس بحرین (بانرخ تسعیر فعلی در حدود ۱۲۰۰۰ ریال)

۲- اطلاع از مانده حساب از طریق دستگاههای خودپرداز بحرین ۲۵۰ فلس بحرین (بانرخ تسعیر فعلی در حدود ۶۰۰۰ ریال)

تسریع در پرداخت خسارت وارده به ساختمان کارکنان

های انجام شده پرداخت و متعاقباً توسط کارشناسان آن شرکت مورد بازدید قرار گیرد. بنابراین، به منظور حسن اجرای توافق حاصله و تسریع در انجام آن خواهشمند است دستور فرمایید مراتب ذیل عیناً به شعب تابعه ابلاغ شود:

با توجه به تأخیرهای ناشی از بازدید از خسارت وارده به ساختمان همکاران در برابر نفوذ باران، ترکیدگی لوله آب و موارد مشابه، حسب توافق فیما بین صندوق و شرکت بیمه ایران مقرر شد خسارات جزئی (تا مبلغ ۱۰۰۰.۰۰۰ ریال) در قبال ارائه فاکتورهای هزینه



برگزاری مراسم جشن به مناسبت عید مبعث

به مناسبت مبعث حضرت محمد (ص) در تاریخ پنجشنبه دهم شهریور ماه مراسم جشنی در محل نمازخانه این مدیریت برگزار شد.

در این مراسم پس از تلاوت قرآن آقای مهندس افخمی راد ضمن خوش آمدگویی به حضار سخنان مبسوطی در خصوص گرامیداشت مبعث حضرت رسول (ص)، هفته دولت و هفته بانکداری بدون ربا ایراد فرمودند. در ادامه حاج آقا موحدی امام جماعت مدیریت به بیان اهمیت عید مبعث و احادیث در این رابطه پرداختند.

در پایان مراسم از آزادگان، کارمندان نمونه و برگزیدگان جشنواره شهید رجایی مدیریت تجلیل به عمل آمد و به رسم یادبود هدایایی از سوی مدیریت امور استان تقدیم ایشان گردید.

چهار محال و بختیاری

جلسه مشتریان شریک بانک در استان چهار محال و بختیاری برگزار شد.

اولین جلسه مشتریان شریک بانک در استان با حضور آقای مهندس اسفندیاری مدیر استان، مدیران فنی حوزه های یک و دو، جناب آقای برزنده رئیس اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع و جمعی از مشتریان شریک بانک راس ساعت ۴ بعد از ظهر تاریخ ۸۴/۶/۱۴، در محل سالن اجتماعات مدیریت تشکیل گردید.

در این جلسه پس از تلاوت آیاتی چند از کلام الله مجید، ابتدا آقای مهندس اسفندیاری ضمن خیر مقدم به مشتریان شریک و سایر شرکت کنندگان در جلسه، مختصری از تاریخچه و عملکرد بانک کشاورزی را برای حضار تشریح کردند و تبدیل شدن بانک کشاورزی از بانک تخصصی به یک بانک تخصصی - تجاری را بسیار مهم دانستند. ایشان در ادامه، توجه به خواسته ها و انتظارات مشتریان را از اولویت های بانک کشاورزی بر شمرده و از مشتریان شریک خواستند بی تعارف و بدور از هر گونه محافظه کاری، نظرات، پیشنهادات و انتقادات سازنده خود را به مسئولین بانک منعکس کنند تا استراتژی های آتی بانک براساس این نظرات، تدوین گردد. سپس آقای برزنده رئیس اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع ضمن تقدیر و تشکر از حضور مشتریان شریک، به تشریح خدمات نوین بانک کشاورزی پرداختند و انواع خدمات بانکی بانک کشاورزی را برای مشتریان شریک توضیح دادند. ایشان در ادامه مشتریان شریک را به عنوان آیین تمام نمای بانک دانستند و به نتایج جلسات قبلی در ستاد مرکزی بانک اشاره کرده و این استراتژی را در کسب نظرات و پیشنهادات و انتقادات مشتریان که از بیرون به سازمان می نگرند، را بسیار موثر و مفید دانستند.

ایشان در ادامه سخنان خود گفتند تجربه بانک در طی ۷۲ سال گذشته بسیار خوب بوده و فعالیت گسترده ای در زمینه سرمایه گذاری در بخش کشاورزی صورت گرفته است و بانک کشاورزی به عنوان یک نهاد دولتی در بخش کشاورزی است و مجری تصمیمات دولت است ایشان گفتند از سال ۷۶ رویکرد بانک در زمینه توسعه شعب تغییر کرده با توجه به حجم زیاد نقدینگی در بانک نیز در جهت تامین منابع مالی اقدام به توسعه شعب شهری نمود و تا حد زیادی در این امر موفق بوده است.

در بخش سوم جلسه، بصورت پرسش و پاسخ برگزار گردید و مشتریان شریک هر کدام به ارائه نقطه نظرات و انتقادات خود از بانک کشاورزی پرداختند و سپس جناب مهندس اسفندیاری مدیر محترم ستادی بانک در استان نیز پاسخ لازم ارائه نمودند ضمناً اهم موارد مطرح شده توسط مشتریان شریک بشرح زیر می باشد

۱- تسهیل در برقراری اعتبار در حساب جاری همانند سایر بانکها و در صورت لزوم امکان افزایش سقف حساب مذکور

۲- پرداخت تسهیلات به موقع و در کوتاهترین زمان ممکن

۳- توسعه سیستم مهر و دستگاههای خودپرداز در استان

تقدیر از بازنشستگان و کارمندان نمونه استان در جشنواره شهید رجایی

همزمان با آغاز هفته بانکداری و در راستای تقدیر و قدردانی از تلاش ها و کوشش های خستگی ناپذیر همکاران بازنشسته طی ۳۰ سال خدمت صادقانه در بانک، مراسمی به همین منظور در روز شنبه مورخ ۱۳۰۶/۱۲/۸۴ در سالن اجتماعات مدیریت با حضور مدیران پشتیبانی و فنی، رئیس دفتر حراست استان و همکاران مدیریت تشکیل شد.

در این مراسم آقای مهندس فرقانی مدیر ستادی بانک در استان تهران، ضمن تقدیر از عملکرد همکاران بازنشسته استان آقایان مهندس نادر نامجوی، داود بیغم، مهندس عبدالنژادمنصوری افزودند که مدیریت استان در آینده تریبی اتخاذ می کند تا از تجربیات همکاران بازنشسته به بهترین نحو بهره مند گردد. در پایان مراسم نیز با اهدای لوح تقدیر و هدیه ویژه ای از همکاران بازنشسته تجلیل به عمل آمد. همچنین در این مراسم لوح تقدیر و یک عدد سکه بهار آزادی به آقای علی داداش زاده همکار نمونه استان در جشنواره شهید رجایی از شعبه شریف آباد اهدا گردید. مدیر استان در سخنرانی خود تاکید نمودند که اجرای طرح پویش و پایش زمینه ساز تحقق اهداف عالی بانک بوده است و باعث ترویج روحیه کار تیمی و افزایش بهره وری در شعب می باشد.



تهران

برگزاری دوره آموزشی پیشبران تغییر استان مازندران

دوره آموزشی پیشبران تغییر در مورخ ۸۴/۵/۳۱ لغایت ۸۴/۶/۱ در سالن آموزشی شعبه مرکزی ساری با حضور مدیران حوزه های فنی و ۱۳ نفر از همکاران مدیریت و شعب استان در راستای صرح پویش (۲) توانا سازی کارکنان برگزار گردید. در این دوره آموزشی آقایان دکتر طبری و محسنی کیاسری از اساتید دانشگاههای مازندران در خصوص دلایل اهمیت نیروی انسانی و در اختیار گذاردن اطلاعات برای همه کارکنان و تعیین حدود و ایجاد خود مختاری و جایگزین نمودن یتهمابه جای سلسله مرتب با شرکت کنندگان به بحث و تبادل نظر پرداختند.

مازندران

کرمان

بازسازی مناطق مسکونی زلزله زده روستایی مناطق زرنند راور و چترود در استان کرمان

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی و در جهت بازسازی مناطق مسکونی زلزله زده روستایی مناطق زرنند راور و چترود در استان کرمان با معرفی بنیاد مسکن انقلاب اسلامی و حسن هماهنگی با وزارت محترم کشور ظرف ۱۵ روز گذشته بیش از ۱۳۱۲ فقره تسهیلات مسکن ویژه این مناطق از طرف بانک کشاورزی به خسارت دیدگان مذکور پرداخت شده است و این روند به سرعت ادامه دارد.

بنا به این گزارش اکیپ های تعیین خسارت صندوق کمک به خسارت دیدگان و صندوق بیمه محصولات کشاورزی وابسته به بانک کشاورزی نیز با فوریت در مناطق سیل زده استان گلستان و خراسان شمالی و سایر استانهای درگیر سیل حضور یافته و مشغول بر آورد خسارات وارده به کشاورزان و فعالان بخش کشاورزی در این مناطق هستند.

قابل ذکر است آن دسته از کشاورزان خسارت دیده از سیل که محصولات خود را بیمه نموده باشند به سرعت و پس از ارزیابی خسارت وارده غرامت لازم را دریافت خواهند نمود و میزان خسارت وارده به آن گروه از کشاورزان که محصولات خود را بیمه ننموده باشند نیز پس از ارزیابی به ستاد حوادث غیر مترقبه مستقر در استانداری محل وقوع سیل و وزارت کشور منعکس گردیده و پس از تأمین اعتبار لازم غرامت تعیین شده در وجه این گونه کشاورزان پرداخت خواهد شد.

ضمناً به شعب بانک در مناطق و استانهای خسارت دیده از سیل ابلاغ گردیده فعالان دریافت اقساط سر رسیده شده کشاورزان خسارت دیده بدهکار به بانک کشاورزی خودداری گردد. بدیهی است در صورت قبول تعهد مالی لازم از طرف ستاد حوادث غیر مترقبه و یا دولت این اقساط به مدت یک سال تمدید خواهد شد.



مسابقات مرحله نهایی والیبال جوانان کشور

مرحله نهایی مسابقات نهایی والیبال جوانان کشور جام یادواره شادروان احسان حبیبی نواز عضو تیم امید والیبال کشور از تاریخ ۸۴/۶/۱۶ در سالن مهر ۸۱ مرکز آموزش و

رفاه بابلسر برگزار گردیده و در حال انجام است. در این دوره ۸ تیم راه یافته به مرحله پایانی با هم به رقابت می پردازند که با حاضر نشدن یکی از تیمها رقابت با ۷ تیم حاضر شامل اصفهان، مازندران، گلستان،

گیلان، آذربایجان غربی، کرمانشاه، لرستان در حال انجام است. در این مسابقات با هماهنگی مرکز آموزش و رفاه بابلسر تیم مازندران با پیراهن بانک کشاورزی در این مسابقات شرکت نمود و از تمام فضای سالن برای تبلیغ خدمات بانک استفاده شد. این مسابقات تحت پوشش خبری جراید محلی و کشوری قرار گرفته است. همچنین واحد مرکزی خبر صدا و سیما کشور

و صدا و سیما مرکز مازندران پوشش کاملی از این مسابقات داشته اند و مقرر گردید که مسابقه فینال با حضور آقای یزدانی خرم، رئیس فدراسیون والیبال، کشور از شبکه ۳ صدا و سیما پخش گردد.

از این مسابقات آقای حسینی، مدیر کل تربیت بدنی استان مازندران؛ آقای مهندس نورائیان، مدیر ستادی بانک در استان، آقای ست کوویج سرمربی تیم ملی جوانان کشور؛ دکتر نفر زاده سرپرست تیم ملی جوانان؛ حسن منصوری مربی تیم ملی بزرگسالان، آقای کشفی نماینده فدراسیون والیبال؛ فرماندار بابلسر و شهردار بابلسر دیدن نمودند.





استفاده از کارکنانی با فعالیت‌ها و قابلیت‌های متفاوت که راندمان کاری بانک‌ها را افزایش دهند و بیش از پیش در ارتباط با مشتریان موفق باشند. برای یک بانک پیشرو به‌عنوان اولویت کاری برای موفقیت در طرح‌ها از جمله پویش باید در نظر

طبقه‌بندی مشتریان

دکتر رسول‌اف بعد از این جملات به مبحث پراهمیت بازاریابی اشاره کردند و اینکه انعطاف‌پذیر بودن جزئی از مشخصات سازمان موفق به‌شمار می‌آید. دکتر رسول‌اف سپس در

ما باید جهانی بیندیشیم و ملی عمل کنیم. انسجام در نحوه برخورد با مشتری و ارائه خدمات مختلف توسط یک کارمند را نیز در دستور کار داریم که بر نامه‌های خاص بانک در این زمینه را به‌زودی اعلام می‌کنیم.

گرفته شود. پایان صحبت‌های دکتر رسول‌اف با راهکارهای موفقیت‌بخش بازاربان و مدیران ستادی همسو شد. ایشان معتقد بودند که کارکنان باید مشتریان خرد، مشتریان تجاری و اداری و البته مشتریان فردای بانک را به‌درستی سرپرستی کنند و به آنها مطلوبترین خدمات را ارائه دهند.

آمار و ارقام

آقای خدارحمی، مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع بانک کشاورزی، صحبتش را با تبیین هدف بانک که فراهم آوردن امکانات اعتباری برای توسعه بخش کشاورزی و صنایع وابسته و در نتیجه ارتقای سطح زندگی روستاییان است آغاز کرد. مدیر امور تجهیز منابع بانک کشاورزی از روزهایی سخن می‌گوید که تأسیس شعب در روستاها مورد توجه بود (بین سال‌های ۱۳۷۰ تا ۱۳۷۳) و در تهران تنها

مورد سازماندهی و طبقه‌بندی مشتریان نکاتی را بیان کردند. ایشان معتقد بودند قصد مشتریان باید معلوم شود. بعضی مشتریان گاهی به بانک سر می‌زنند و عده‌ای سالی چندبار. میان این دو طیف مشتری فاصله‌ای وجود دارد. البته این بدان معنا نیست که احترام و ارزش مشتریان حفظ نشود. این‌گونه است که مشتریان باید به‌دو طبقه مشتریان غیربانکی (که برای پرداخت قبوض آب، برق، تلفن و...) و مشتریان بانکی که با هدف خاصی به بانک مراجعه می‌کنند تقسیم‌بندی شوند و فعالان بازاریابی باید تنگناهای کسری تولید، عرضه یا کیفیت را با شناخت مشتریان کاهش دهند. یکی دیگر از مواردی که در همایش کارشناسان تجهیز منابع استان‌ها در طرح پویش توسط مدیریت بانک مورد توجه قرار داشت بحث نوآوری بود.

بدین منظور ۳۴۰۰ تیم در شعب مختلف بانک کشاورزی تشکیل شده و امید است با کار گروهی بهره‌وری افزایش یابد.

۳. جدا شدن از زمره بانکداری متعارف و حرکت به سوی بانکداری الکترونیکی. بانک کشاورزی وضعیت مطلوبی در بانکداری الکترونیک دارد و از لحاظ تنوع خدمات الکترونیک نیز پیش‌تاز است. این فرایند در طرح مهرگستر توسعه داده شده و بانک کشاورزی اولین بانک صاحب سیستم جامع بانکداری است. بانک باید کمترین حضور مخاطب در تبلیغات را تجربه کند که البته به معنای عدم ارتباط با مشتری نیست بلکه به معنای تسهیل در مراجعات و ارائه خدمات به آنهاست.

۴. صعود به قله ارتقای کیفیت خدمات همزمان با کاهش هزینه. ارزش در این نیست که کیفیت خدمات افزایش یابد و به تبع آن هزینه‌ها هم بالا رود. اگر هزینه‌ها پایین باشد و کیفیت بالا رود اهمیت ایجاد می‌شود. لازم به یادآوری است که بانک کشاورزی کمترین قیمت را در میان سایر بانک‌ها برای خدماتش دریافت می‌کند اما باید تغییرات ادامه یابد تا رضایت هر چه بیشتر سهامداران و مشتریان حاصل شود.

تجهیز منابع و پیشرفت طرح

پویش

مدیرعامل بعد از توضیح چهار چرخش استراتژیک خطاب به کارشناسان تجهیز منابع گفتند: "فیلیپ کاتلر - اقتصاددان بزرگ - معتقد است اقتصاد کلان امروزه به بازیگران خرد نیاز دارد. در کنار شرکت‌های چند ملیتی بازیگران خرد هستند که نقش اصلی را ایفا می‌کنند. مسؤولان تجهیز منابع را می‌توان بازیگران خرد مجموعه بانک کشاورزی لقب داد. آنچه سازمان‌های موفق انجام می‌دهند صرفاً تأمین نیازهای بازار نیست بلکه افزایش بازار است. به عبارتی بازاریابی با خلق نیاز گره خورده است."





اولین همایش کارشناسان بازاریابی و تجهیز منابع استان ها در طرح پویش یک

همایشی برای ارتقای پویش

موفقیت طرح پویش بدون شک به مسائل مختلفی وابسته است. همایش ۲ روزه کارشناسان بازاریابی و تجهیز منابع در طرح پویش گامی در همین راستا بود. در اولین روز برگزاری این همایش پر اهمیت، دکتر رسول اف، آقای خدارحمی و... با ارائه آمار و ارقام و ترسیم فضای کلی بانک، شرایط را برای ورود به مباحثی که به پیشرفت طرح پویش کمک می کنند فراهم ساختند

مدیرعامل بانک اشاره‌ای به تغییر مرکز تحقیق و توسعه به مرکز تحقیقات می‌کند و از آغاز فعالیت این مرکز خبر می‌دهند.

دکتر رسول اف سپس ۴ چرخش استراتژیک را به قرار زیر توضیح می‌دهند:

۱. حرکت به طرف سازمان تخت و چابک. هنگامی که هرم سازمان ارتفاع دارد ارتباط از بالا به پایین و تعامل

درون سازمانی دشوار می‌شود. برای پاسخگویی به نیاز بازار بانکداری و کسب امتیاز در حوزه رقابت سازمان تخت با لایه‌های مدیریتی کم و کارشناسی لازم است.

۲. انجام کار گروهی به عنوان اساس حرکت. تیم‌های کاری باید تلاش لازم برای حرکت سازمان را انجام دهند تا سلسله‌مراتب از بین برود و ابزار حرکتی در سازمان تخت کار گروهی است.

اولین همایش کارشناسان تجهیز منابع استان ها در طرح پویش روز چهارشنبه ۲۳ شهریورماه در مجتمع شهریار واقع در خیابان وصال برگزار شد. جمعی از مدیران و کارشناسان در بانک سبز دور هم جمع شده بودند تا از موانع و راهکارهای تجهیز منابع بگویند و بشنوند و در راستای موفقیت طرح پویش گام بردارند.

آن را گام‌هایی برای رسیدن به رسالت بانک که همانا پاسخگویی به نیازهای مالی بخش کشاورزی است، برشمرد. ایشان با اشاره به چهار چرخش استراتژیک بانک در سال ۱۳۸۴ که قطعا تأثیر بسزایی در پیشرفت طرح‌های بانک از جمله طرح پویش دارند از تمام کارمندان فعال حوزه بازاریابی و تجهیز منابع خواستند که ارتباط با مشتریان را از ارتباط با بانک حاصل کنند و در جریان آخرین اطلاعات سازمانی باشند.

مدیرعامل بانک کشاورزی صحبت را با طرح پویش، تشکیلات جدید و راهکارهای جذب و تکریم مشتری و... آغاز کرد. دکتر رسول اف در ابتدا لطف خداوند و تلاش همکاران و مرحمت مشتریان را به عنوان عوامل ایجاد روند کاری مثبت بانک در سالهای اخیر برشمردند و سپس به آمار خیره‌کننده شانزده میلیونی مشتریان بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۴ اشاره کردند.

مدیرعامل بانک ضمن اشاره به گسترش هر روزه بانک‌های خصوصی سهم ۷/۵ درصدی سپرده‌های بازار در بانک را رقم بالایی می‌خواند و می‌گوید: "در هشت سال اخیر میزان سپرده‌های موجود بانک ۱۳/۵ برابر شده است و مبلغ پرداخت‌ها هم ۸/۵ برابر شده که در بخش کشاورزی قابل تعمق است."

دکتر رسول اف سپس با مرور فعالیت بانک کشاورزی در بازار بانکی و ورودش به حوزه تجارت

دومین روز از "همایش کارشناسان تجهیز منابع استان ها در طرح پویش یک با حضور آقای خدارحمی، مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع آقای کوهستانی، رئیس اداره کل نظارت و امور شعب، آقای حیاتی، رئیس مرکز توسعه مدیریت و تحول انسانی، در روز ۲۴ شهریور برگزار شد. در آغاز این مراسم آقای برزنده، رئیس اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع، تحت عناوین کلی بازاریابی، تجهیز منابع و نیز معرفی طرح های نوین بانکی توضیحاتی را ارائه نمود.



مسئولیت مشترک و وظایف خاص

عبارت اند از:

- تدوین برنامه عملیاتی در مدیریت ها و شعب.
- تشکیل منظم شورای تجهیز منابع استان.
- تشکیل منظم شورا یا ستاد مرکزی جذب مشتریان و اداره امور مشتریان شریک.
- ایجاد بانک اطلاعاتی و سیستم آماری منسجم.
- ایجاد تعادل و ترکیب بهینه منابع سپرده های استان.
- تلاش برای جذب سپرده های ارزان قیمت و تمرکز حساب مشتریان اعتباری.
- اهتمام ویژه برای رشد منابع سپرده ای حساب های دولتی.

وجوه به داخل بانک مانند انواع سپرده پذیری ها، فروش گواهی سپرده و اوراق مشارکت، فروش چک های طلایی و مسافرتی، منابع مالی استقراری و...

همچنین برنامه تجهیز منابع در سال ۱۳۸۴ بدین صورت است که سپرده مردمی و دولتی روی هم ۱۶ هزار میلیارد ریال را تشکیل می دهد و شش هزار میلیارد ریال نیز گواهی سپرده ویژه عام در نظر گرفته شده است که جمعا ۲۲ هزار میلیارد ریال منابع جدید باید به سایر منابع بانک افزوده شود.

برنامه عملیاتی تجهیز منابع مردمی نیز شامل موارد متعددی است که برخی از آنها

بازاریابی

طبق تعریف آقای برزنده بازاریابی، مجموعه ای از تمام تلاش ها و کوشش های سازمان یافته ای است که هدف از آن تولید کالا یا انجام خدماتی با مشخصات و کیفیت و قیمت مناسب و مورد قبول مشتریان باشد. ضمن اینکه رضایت مشتریان را جلب کند و برای بنگاه سود و شهرت داشته باشد. این تلاش ها از مرحله تحقیقات شروع می شود و تا مرحله پس از فروش ادامه دارد.

تجهیز منابع

باتوجه به گفته آقای برزنده تجهیز منابع مالی عبارت است از همه گونه ورودی پولی و جریان



دو شعبه مرکزی و ولیعصر فعالیت می‌کردند و روزهای سخت توسعه شعب شهری را یادآوری می‌کند که به دلیل ثابت بودن سقف رشد در شعب روستایی واجب شده بود. منحنی صعود رشد همه‌جانبه فعالیت‌ها و خدمات بانک به صورت کامل برای آقای خدارحمی مبرهن است و مهمانان همایش هم از آن بهره‌مندی بردند. تصاعد فعالیت‌ها و خدمات را ایشان بدین گونه ذکر می‌کنند: در سال ۱۳۸۴ تمام شعب بانک مکانیزه شده‌اند و ۱۲۶۴ شعبه به سیستم تلفن بانک مجهزند. تعداد دستگاه‌های خودپرداز از رقم اولیه ۲۵ دستگاه به ۴۶۲ دستگاه رسیده و ۵۰ هزار کارت صادر شده در سال ۱۳۸۰ از سقف یک میلیون کارت در مرداد ۱۳۸۴ عبور کرده است. نصب کیوسک‌های ارائه خدمات (کیوسک بانکینگ) با ۵۰ دستگاه آغاز شده است. تا پایان سال ۱۳۷۶ حجم قرض‌الحسنه پس‌انداز بانک رقم ۷۵۰ میلیارد ریال بود که به رقم ۱۳ هزار میلیارد در سال ۱۳۸۴ رسیده است.

انگیزه‌های سپرده‌گذاران

ایشان آنگاه انگیزه‌های مختلف سپرده‌گذاران را که شامل انگیزه‌های احتیاطی و انگیزه‌های تجاری برمی‌شمرد و از صدور مجوز انتشار گواهی سپرده به مبلغ هفت تا هشت هزار میلیارد ریال برای سپرده‌گذاران نوع دوم (با انگیزه‌های تجاری و سودخواهانه) خبر می‌دهد. وی سپس به بخش دیگری از فعالیت‌های متنوع بانک به خصوص طرح بانک کودک، طرح آتیه، طرح گسترش فعالیت‌های بورس در شعب و تأسیس مراکز کارگزاری بورس، طرح حساب خانواده و بالاخره طرح در حال راه‌اندازی آسان سپرده اشاره می‌کند که همگی برای تبدیل بانک کشاورزی به بانک همه مردم با هر سنی به اجرا در خواهند آمد. مدیر امور تجهیز منابع همچنین از انجام طرح سرمایه‌گذاری مشترک به صورت بیمه با آموزش و پرورش استثنایی و همکاری با مؤسسه قرض‌الحسنه شاهد خبر می‌دهد. توسعه زیرساخت‌ها و همکاری‌های متنوع بانک با مراکز و ارگان‌ها باعث شده تا ۴/۵ میلیون حساب سپرده در سال ۱۳۷۶ نزد شعب بانک کشاورزی در پایان سال ۱۳۸۳ به رقمی حدود ۱۸ میلیون

آقای خدارحمی گفت: "خدمت در جریان ارائه ایجاد می‌شود و ما نباید برای خدماتمان به انتظار بنشینیم."

مشتریان شریک

مدیر تجهیز منابع با ادامه بحث "مشتریان شریک" که شامل مشتریان دائمی و خاص شعب بانک می‌شود گفت: "برای جذب مشتری و در حین مذاکرات نباید به هیچ وجه از دیگر بانک‌ها و خدماتشان بدگویی شود چون کارمندان دیگر بانک‌های کشور، همکاران ما در سیستم بانکی‌اند. ما باید جهانی بیندیشیم و ملی عمل کنیم. انسجام در نحوه برخورد با مشتری و ارائه خدمات مختلف توسط یک کارمند را نیز در دستور کار داریم که برنامه‌های خاص بانک در این زمینه را به زودی اعلام می‌کنیم."

ایشان در دقایق پایانی سخنرانی‌اش به اهمیت جایگاه فعالیت مدیران فنی اشاره کرد و فعالیت دائمی مدیران تجهیز منابع را خواستار شد.

حساب سپرده برسد که در این میان مبلغ سپرده‌ها ۱۳/۵ برابر افزایش پیدا کرده است. آقای خدارحمی این جملات را می‌گوید و ۵/۵ برابر و ۲۶ برابر شدن مبلغ پرداخت‌های بانک به مشتریان را به ترتیب در برنامه دوم و سوم به حضار گوشزد می‌کند.

۱۰ هزار و ۶۳۲ میلیارد ریال کلی مبلغ دارایی بانک در سال ۱۳۷۶ با ۸/۴ درصد سود به ۸۸ هزار و ۹۶۴ میلیارد ریال در پایان سال ۱۳۸۳ رسیده که این خود گواهی بر مدعای فراگیری بانک کشاورزی است. سخنران (خداحرمی) برای مسوولان تجهیز منابع استان‌ها از همکاری همه‌جانبه بانک متبوعش در اجرای طرح خودکفایی‌گندم می‌گوید و پس از آن سراغ مواردی می‌رود که به قول خودش لنگی در جذب سپرده‌ها را حاصل شده است. او با ذکر نکته‌ای مدیریتی مهمانان را مقابل راهکارهایی قرار داد که نتیجه‌ای جز جذب مشتری نخواهد داشت.

مقابل آن به تعهدات در مقابل مشتری ها نیز عمل شود تا به نقطه‌ای برسیم که هم رضایت مشتری جلب شود، و هم در راهبردهای بانک باشد. باید برای حرکت‌های بعدی آماده باشیم.

اگر تجهیز منابع به عملی شدن اهداف بانک منجر نگردد ناچاریم تعادل را با کاستن از هزینه‌ها و جلوگیری از مصارف تأمین کنیم که به زیان همه ماست و آسیب آن به فرد فرد ما، سازمان ما، جامعه روستایی و سایر مشتریان می‌رسد. به قول معروف فرق برنده و بازنده در عمل و بی عملی است. در مقابل عملی که پیش برای شما در نظر گرفته، بانک را به جایی برسانید که با صلابت و اطمینان مصارفش را انجام دهد و این دغدغه را نداشته باشد که اگر مصرف کرد، وضعیت نامساعدی پیدا کند.

در پایان همایش کارشناسان تجهیز منابع استان‌ها سوالات خود را مطرح کردند که هر کدام از مدیران به این سوالات چنین پاسخ دادند:

- پاسخ آقای کوهستانی در سؤالی که گفته شده بود: "پاداش وصول جداگانه داده شده خیلی مؤثر بود، پاداش تجهیز منابع را نیز موردی بپردازید" این گونه بود که نظام پرداختی در طرح پویا یک در حال تغییر است و برنامه داریم که به سمت پرداخت پاداشی تیمی و گروهی برویم و معتقدیم که چون کارها در شعبه تیمی انجام می‌شود پاداش نیز باید تیمی باشد.

- سؤال دیگر در ارتباط با جابه جایی شعب کم بازده بود که آقای کوهستانی به این سؤال این گونه پاسخ داد: "این سؤال منطقی است و تصمیم داریم ۳۱ شعبه‌ای را که هیچ راهی برای ارتقای وضعیت آنها وجود ندارد، منحل کنیم. اگر مقامات محلی هم مانعی ایجاد می‌کنند ابتدا با حضور چند روز در هفته و سپس ادغام با شعبه‌های دیگر این کار انجام خواهد شد."

ناظرین ویژه چه می‌گویند؟

زیر ذره بین ناظران

طرح «ناظرین ویژه» که از سوی بانک به مرحله اجرا گذاشته شده و توسط همکاران مجری طرح بسیار جدی گرفته شده است، از جمله طرح‌های نوین در راستای تحقق اهداف نهایی بانک است که در حقیقت خدمت رسانی مطلوب و جلب رضایت مشتریان و مردم را مدنظر دارد. به همین منظور روزانه گزارش‌های بسیاری توسط ناظرین ویژه یا همان بازرسان مخفی تهیه و به مرکز اجرایی طرح یعنی اداره کل نظارت و امور شعب ارسال می‌شود که بعضاً حاوی نکات جالب توجهی هستند. شاید بد نباشد با مرور چند نمونه از این گزارش‌ها، علاوه بر آشنایی بیشتر با طرح و آنچه در بازدیدها مورد توجه ناظرین قرار می‌گیرد، قدرت محک این طرح را به صورت مستند مشاهده کنیم.

در انجام امور محوله و برخورد مناسب با مشتریان تقدیر به عمل آید. با پیشنهاد ناظر ویژه بازدید کننده از شعبه سازمان جهاد کشاورزی کرمانشاه، طی نامه‌ای از سوی مدیرستادی شعب بانک در استان کرمانشاه از آقای مهدی مطالعی (رئیس شعبه) تقدیر و تشکر شد. این تشویق به دلیل ارائه خدمات مطلوب، برخورد خوب و پسندیده با مشتریان و رعایت اصل مشتری مداری بوده است.

طبق گزارش ناظر ویژه بازدید کننده از شعبه شهرآرا تهران، خانم نسرين نادرینیا و آقای حمید امیری (کارکنان شعبه) به جهت رعایت اصل مشتری مداری، برخورد بسیار مناسب و ارائه خدمات مطلوب به مشتریان، شایسته تشکر و قدردانی شناخته شده‌اند. از سوی ناظرین ویژه پیشنهاد شده از آقای ذکریا احمدی متصدی امور بانکی شعبه میدان تره‌بار قزوین به خاطر تلاش و فعالیت فراوان، سرعت

نیست ولی به عنوان اولین مذاکره کننده، اولین نماینده و اولین ارائه کننده هستیم. باید خودمان را به خوبی بشناسیم و اینکه چه نقشی داریم. تشکیل گروه های کاری، تیم سازی و نگاه مشترک به مسائل بانکی حداقل در حوزه شرکت ها و سازمان های دولتی داخل کشور بحث جدیدی است. یعنی همه ما مسؤولیت مشترکی داریم که باید به آن بپردازیم و هزینه آن مطالعه مداوم، حساسیت مستمر، بهبود و توسعه خدمات، ارزش آفرینی و خلق نیاز برای مشتری است.

هنوز اول کار هستیم و باید خیلی تلاش کنیم که مفاهیم پویش بین همکاران جا بیفتد تا مهمترین مزیت رقابتی ما در آینده باشد. ضمناً نگران این نیستیم که رقیبان ساختار ما را تقلید کنند چون در پشتوانه این تغییر یک تغییر ذهنیت در تک تک افراد به وجود می آید. گرچه همه مسؤولیت مشترک دارند ولی برای همه وظایف خاصی پیش بینی شده است.

جایگاه همکاران تجهیز منابع

در طرح پویش

آقای کوهستانی در راستای این پانل چنین گفت: "در ارزیابی شعب، درجه بندی شعب و رتبه بندی استان ها بسیار اهمیت دارد. در شعب، تجهیز منابع در حدود ۲۵٪ سهم دارد و زیر شاخص های بخش های دیگر نیز به نوعی به همان تجهیز منابع ارتباط دارد. بنابراین انتظار وسیعی از تجهیز منابع ایجاد شده و موفقیت یا عدم موفقیت بانک، استان یا شعبه به تجهیز منابع گره خورده است. یعنی نمی توانیم بانک موفق داشته باشیم که تجهیز منابع خوبی ندارد. از اهداف طرح پویش ایجاد بازارها و فرصت های جدید است و انتظار نیست که این بازارگردان ها غیر از همکاران تجهیز منابع اشخاص دیگری باشند. بزرگترین دغدغه ما در حال حاضر تعادل در منابع و مصارف است. این تعادل زمانی منطقی و مؤثر است که با کاهش مصرف همراه نباشد یعنی کارشناسان تجهیز منابع باید نقشی ایفا کنند که منابع غنی و در

بانک کشاورزی نسبت به سایر بانک ها توانمندتر و آگاه تر هستند. خوشبختانه اداره بازاریابی در حال تقویت و قوی تر شدن است تا جایگاه آن در استان ها نیز محکم شود. مدیر ستادی باید نسبت با حضور کارشناسان تجهیز منابع احساس نیاز کند و هویت این افراد با کار علمی و خوب بیش از پیش اثبات شود."



استفاده از کارکنانی با فعالیت ها و قابلیت های متفاوت که راندمان کاری بانک ها را افزایش دهند و بیش از پیش در ارتباط با مشتریان موفق باشند، برای یک بانک پیشرو به عنوان اولویت کاری برای موفقیت در طرح ها از جمله طرح پویش باید در نظر گرفته شود.

آقای خداحمی، مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع، نیز درباره درخواست تسهیلات مشتری در وهله اول چنین گفت: "به هر حال مشتری مجموعه انتظاراتی دارد که شیرین خواسته او تسهیلات است. اساس بازاریابی این است که ما به دنبال مشتری برویم و ابتکار عمل دست ماست.

پانل ساختار اجرایی بازاریابی و جایگاه آن در طرح پویش

این پانل با حضور آقای خداحمی، آقای کوهستانی، و آقای حیاتی برگزار شد. ابتداء هر یک از مدیران توضیحات مختصری را ارائه دادند. سپس کارشناسان تجهیز منابع استان ها سوالاتی را مطرح و پاسخ هایی را دریافت کردند. آقای حیاتی در ارتباط با این پانل چنین گفت: "همه ما در این حوزه مسؤولیت مشترک داریم و نقش هیچ کدام از ما ویژه تر از بقیه

- مدیریت صحیح نقدینگی و مدیریت صحیح منابع و مصرف.

- توجه به سیاست های مالی بانک در فروش گواهی سپرده حساب های قرض الحسنه و... همچنین وضعیت بانک کشاورزی از لحاظ جمع آوری سپرده ها به این ترتیب است که سهم بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۳، ۶/۱۰ و در ماه گذشته ۷/۵ بوده که نشان دهنده تلاش انجام شده در این عرصه است.

طرح های نوین بانکی

در پایان آقای برزنده به چند نمونه از طرح های بانک از جمله طرح جامع مشتریان شریک، طرح حساب خانواده ما، طرح پویش، طرح پایش، طرح مهرگستر و... اشاره کرد.

کلاس آموزش بازاریابی

برنامه بعدی این همایش کلاس آموزش بازاریابی و فنون مذاکره بود که با حضور دکتر رشیدی، رئیس اداره کل آموزش و بهبود مدیریت، انجام شد. وی در این باره گفت: «کارشناسان تجهیز منابع در بانک ها نقش کلیدی دارند و استراتژی های بانک در سطح کلان با استفاده از آنها در شعب مختلف اجرا می شود. همچنین باید درک درستی از بازاریابی در سطح استان ها به وجود آید. در حقیقت چالش بازاریابی بانک، تجهیز منابع است و باید به این مسأله بیشتر توجه شود.» به گفته دکتر رشیدی مفاهیم و منابع بازاریابی بسیار گسترده اند که به برخی از آنها اشاره می شود: یکی از آنها تقسیم بندی بازار است و اساس کار در استان ها را تشکیل می دهند. کارشناسان تجهیز منابع باید تقسیم بندی بازار و شناخت محیطی را در نظر داشته باشند. مورد بعدی جایگاه یابی است که این مورد نیز اهمیت دارد.

سپس دکتر رشیدی با استفاده از مدل فرایند برنامه های استراتژیک به تشریح آنها پرداخت. دکتر رشیدی در دنباله صحبت هایش می گوید: "بانک کشاورزی اولین بانکی بود که اداره بازاریابی تشکیل داد و پس از آن سایر بانک ها هم این اقدام را انجام دادند. همچنین کارکنان

پیشنهادهای ناظرین ویژه

تهران را چهار قسمت کنیم

تازه ترین پیشنهاد رسیده از سوی ناظرین ویژه به اداره کل نظارت و امور شعب بانک کشاورزی، در رابطه با تغییر ساختار بانک در استان تهران است.

یکی از ناظرین ویژه طی گزارشی به بررسی و تشریح مشکلات ساختار بانک در پایتخت پرداخته و موارد زیر را مطرح کرده است:

- عدم سهولت در تصمیم گیری مدیران ستادی این استان در راستای توسعه شعب، خرید املاک، ساخت و ساز ساختمانهای شعب، انتقال و جابجایی کارکنان و ...
- سردرگمی مشتریان جهت مراجعه به مدیران ستادی استان و به منظور طرح خواسته‌ها و نیازهای خود

- عدم آسودگی خاطر کارکنان شعب به ویژه در شهرستان‌های استان مذکور در رابطه با انتقال و جابجایی و سایر خواسته‌های آنان

پیشنهاد ناظر ویژه به این شرح است: در صورت امکان و صلاحدید،

استان تهران به چهار قسمت جغرافیایی (به همراه شهرستان‌های مربوط) تقسیم و نسبت به تغییر ساختار بانک در استان تهران از مدیران ستادی بانک در استان تهران، غرب و شرق تهران بزرگ و کرج، به مدیران ستادی بانک در شمال، جنوب، شرق و غرب استان تهران، اقدام مقتضی معمول گردد.

این پیشنهاد جهت رسیدگی به مدیریت امور نظارت و بازرسی ارجاع داده شده است.

طرف قرارداد، تعویض شد.

اسکندر و مهرهای قبوض

با گزارش ناظرین ویژه بازدیدکننده از شعبه‌های تعاون روستایی و جهاد کشاورزی زنجان، نسبت به تهیه اسکندر برای شعبه اول و رفع مشکل کم رنگ بودن مهرهای قبوض شعبه دوم، اقدام شد.

۲ نکته درباره شعبه مرکزی

در مورد ۲ نکته به شعبه مرکزی بانک تذکر داده شد. ناظرین ویژه بازدیدکننده از شعبه مرکزی در مورد تامین نیکل و اسکناس یک هزارریالی مورد نیاز شعبه و همچنین چیدمان میزها، محل استقرار گروه‌های مختلف شعبه براساس طرح پویش (۱) و در صورت امکان افزایش فضای داخلی شعبه تذکر داده‌اند که از سوی شعبه مرکزی قول تغییرات و اعمال اقدامات مقتضی داده شده است.

ایجاد واحد ارزی بوشهر

ناظر ویژه‌ای پیشنهاد کرده است تا با توجه به موقعیت شهرهای بوشهر و چغارک، نسبت به ایجاد شعب ارزی چاره‌اندیشی شود. پاسخ مدیریت شعب بانک در استان بوشهر به اداره کل نظارت و امور شعب، امیدوار کننده است: ایجاد واحد ارزی در شهر بوشهر تحت بررسی است و اقدامات اولیه انجام گرفته است.

انتقال شعبه بورس زنجان

با گزارش ناظرین ویژه استان زنجان، اقدامات لازم در خصوص انتقال شعبه بورس زنجان به مکان دیگری که از لحاظ وسعت و موقعیت اقتصادی بسیار مطلوب است، انجام شد. همچنین در خصوص به روز بودن پوسترهای تبلیغاتی شعب نیز به همکاران تذکر داده شد.

چاره‌اندیشی می‌شود

با تذکر ناظرین ویژه، مدیریت ستادی بانک در غرب تهران بزرگ قول چاره‌اندیشی درباره تهیه و نصب دستگاه خودپرداز برای شعبه جهاد کشاورزی، توسعه و نوسازی شعبه میدان صادقیه و نصب و راه‌اندازی سیستم نوبت دهی در کلیه شعب تابعه خود را داده است.

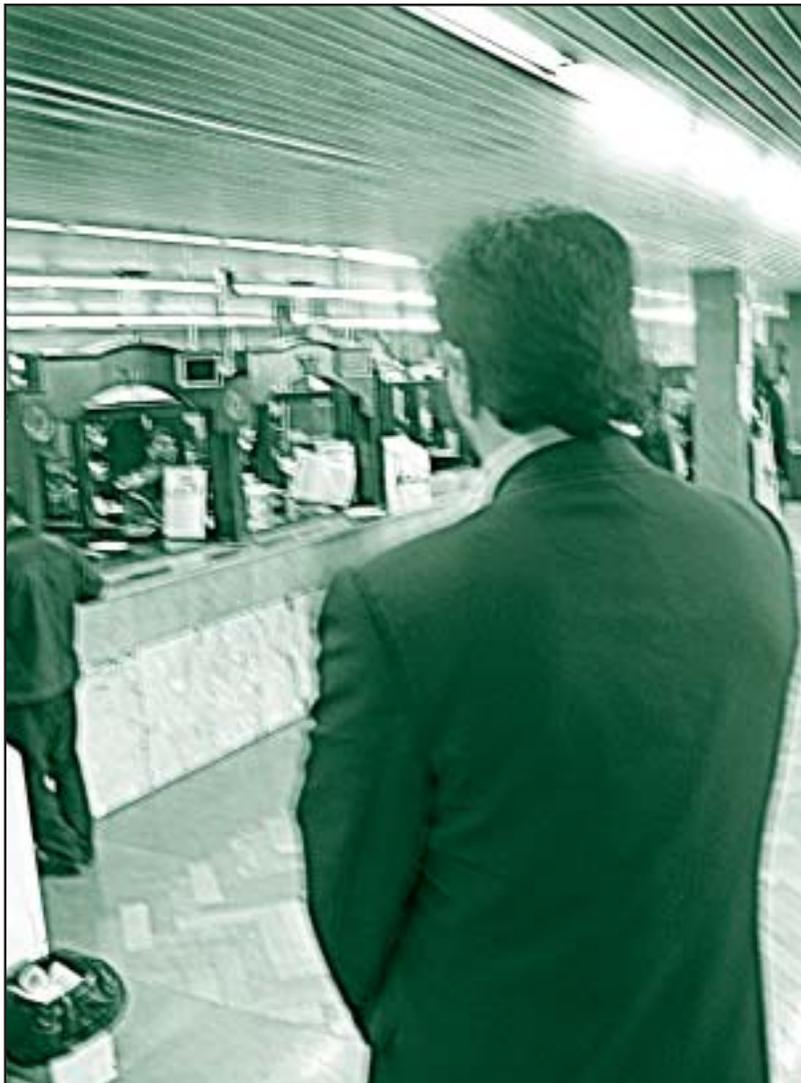
ATM و کرمانشاهی‌ها

گزارش‌های ناظرین ویژه از کرمانشاه حاکی از نارضایتی مشتریان از ATM های مستقر در بعضی شعب این استان است. عدم فعالیت در بعضی از ساعات (خصوصاً ساعات غیر اداری) و عدم پول گذاری، باعث این نارضایتی‌ها بوده که توسط ناظرین ویژه تذکر داده شده است.

اقدامات بوشهری‌ها

طبق گزارش ناظرین ویژه بازدیدکننده از شعب کاکي، مرکزی اهرم و انقلاب اهرم (استان بوشهر)؛ فضای داخلی شعبه کاکي و نمای بیرون آن (تابلوی سردر) نامناسب است. همچنین پیشنهاد شده در صورت صلاحدید، شعبه مرکزی اهرم به مرکز شهر انتقال یافته و با شعبه انقلاب اهرم ادغام شود.

جالب است بدانید هم اکنون از سوی بوشهری‌ها نصب تابلوی سردر شعبه کاکي، همچنین انتقال شعبه مرکزی اهرم به مرکز شهر در دست اقدام است و نسبت به خرید زمین هم اقدام شده است.



اخبار کوتاه

چشم سوم در کرمانشاه چه دیده است؟

گزارش‌های ارسالی از ناظر ویژه فعال در استان کرمانشاه حاکی از موارد قابل تذکر بسیاری بوده که در ادامه به صورت فهرست وار به آنها اشاره می‌شود. امیدواریم در شماره‌های بعدی چشم سوم خبرهایی حاکی از رفع این ضعف‌ها و تقویت نقاط قابل بهبود را شاهد باشیم. شعب مذکور می‌توانند با ارسال نامه و ترجیحاً عکس شعبه خود، تغییرات به عمل آمده را در چشم سوم انعکاس دهند. منتظر تماس‌های شما هستیم.
موارد تذکر داده شده:

* توسعه و افزایش فضای داخلی شعب:
دولت آباد، چهارراه مدرس کرمانشاه، سرپل ذهاب، میدان ایثار کرمانشاه و مدیریت استان

* ایجاد سرویس‌های بهداشتی برای شعب:
دولت آباد و سازمان جهاد کشاورزی کرمانشاه

* سیستم خنک کننده شعب:
سرپل ذهاب، میدان ۱۵ خرداد کرمانشاه و صحنه * وضعیت روشنایی شعب:
سه راه شریعتی کرمانشاه و روانسر

* تهیه و نصب آب سردکن شعب:
قزاقچی، سه راه شریعتی کرمانشاه، میدان ۱۵ خرداد کرمانشاه و میدان ایثار کرمانشاه

* تهیه و نصب اتیکت کارکنان شعب:
سه راه شریعتی کرمانشاه، سرپل ذهاب و سایر شعب

* رنگ آمیزی شعب، قزاقچی، روانسر و بیستون

* تعویض دستگاه پول شمار شعبه:

اخبار کوتاه

شیشه شکسته

با گزارش ناظرین ویژه و پی‌گیری اداره کل نظارت و امور شعب، از سوی مدیریت شعب بانک در استان مازندران نسبت به تعویض شیشه جلو دستگاه خودپرداز (ATM) شعبه بابلسر اقدام شد. این شیشه طی روزهای گذشته شکسته شده بود و توسط شرکت

قزاقچی

* تعویض و نصب تابلو جدید شعب:
مدیریت و گهواره

* فضای مناسب بایگانی شعبه: شهید رجایی

* تامین حفاظت شعبه: شهید رجایی

پنجمین کنفرانس بین المللی انجمن اقتصاد کشاورزی آسیا (ASAE) با عنوان چشم انداز کشاورزی آسیا در هزاره جدید از تاریخ ۷ لغایت ۹ شهریورماه سال جاری در محل دانشگاه سیستان و بلوچستان و با حمایت وزارت جهاد کشاورزی و بانک کشاورزی برگزار شد.

اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی بر حسب دستور دکتر رسول اف شماره ۲۳/۱۷۵ مورخ ۸۴/۲/۱۹ دبیر پنجمین کنفرانس بین المللی ASAE در این کنفرانس مشارکت نمود و ضمن حمایت مالی از آن نسبت به بهره برداری لازم علمی و تبلیغاتی از آن همت گمارد که در این راستا ضمن هماهنگی با مدیریت استان نسبت به انجام جلسات مکرر با مجریان برگزارکننده کنفرانس اقدام



گردید که در این رابطه مقرر شد بالاترین مقام بانک به مدت بیست دقیقه در مراسم افتتاحیه کنفرانس مذکور به ایراد سخنرانی بپردازند ضمن آن که غرفه‌ای به مساحت ۳۰ متر مربع نیز به بانک اختصاص یافت. همچنین این اداره کل به منظور بهره‌برداری علمی از این کنفرانس طی نامه‌هایی جداگانه به کلیه حوزه‌ها خواهان معرفی علاقه‌مندان به حضور در کنفرانس گردید که در این ارتباط قریب به ۱۸ نفر در ۵ سطح معرفی گردیدند که شامل یک نفر عضو محترم هیئت مدیره، دو نفر مدیر محترم امور، ۳ نفر رئیس محترم اداره، ۲ نفر معاون اداره و مدیرعامل محترم صندوق پس انداز زنان بود.

به همراه دفترچه نحوه اعطای تسهیلات، بروشور اعطای تسهیلات به فارغ التحصیلان کشاورزی، بروشور بانکداری الکترونیک و... فصلنامه بانک، گزارش

گرفته تنها ۱۲ نفر از آقایان برزنده، رئیس اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع، احمد حیدری، مدیرعامل صندوق تضمین

عملکرد سال ۱۳۸۲، داستان موفقیت بانک و... بین کلیه شرکت کنندگان در کنفرانس توزیع شد. علاوه بر این غرفه بانک نیز به نحوه شایسته‌ای توسط استندهای گوناگون مزین شده بود و در طول برگزاری نمایشگاه عده کثیری از مقالات و مسؤولان محلی از غرفه بانک بازدید به عمل آوردند و تحسین خود را از عملکرد بانک در بخش کشاورزی ابراز نمودند.

لیکن با همکاری مدیریت استان و هماهنگی با مجریان برگزارکننده کنفرانس سعی شد به بهترین شکل حضور بانک افزایش یابد که در این راستا می‌توان به نصب ۴ پلاکارد به زبان فارسی و انگلیسی و نصب آنها بر سر در کنفرانس و نمایشگاه، تهیه دو عدد استند حمایت مالی بانک از بخش کشاورزی در برنامه دوم و سوم توسعه به زبان فارسی و انگلیسی، اشاره نمود. همچنین بروشور تهیه شده به زبان انگلیسی در ارتباط با حمایت مالی بانک از بخش کشاورزی

سرمايه‌گذاري بخش کشاورزی، محمدجعفر ضیاءپور، معاون اداره کل امور مالی، محمدتقی جمشیدی، معاون مرکز تحقیقات بازاریابی؛ ایرج کاویانی و قاسم ابارشی، کارشناسان اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع، حسین حیدری، کارشناس مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی؛ کامران مانی و عباس خدابخشی، کارشناسان مرکز تحقیقات بازاریابی؛ محمدرضا عمادالدین و محمدرضا رضایی، کارشناسان اداره کل امور مالی نسبت به حضور در کنفرانس اقدام کردند. با این حال سخنرانی مهیا شده برای بانک نیز به دلیل عدم حضور مسؤولان عالی رتبه میسر نشد.

پنجمین کنفرانس بین‌المللی انجمن اقتصاد کشاورزی آسیا ایران



پیش‌به‌سوی کشاورزی نوین

جوی و اصلاحات آبی مطاع خواهند شد. همچنین با برگزاری این کنفرانس، کنفرانس انجمن اقتصاد کشاورزی ایران نیز در محل دانشگاه ادبیات و علوم انسانی این دانشگاه برگزار شد.

لازم به ذکر است در این کنفرانس قریب به ۴۵۰ مقاله داخلی و خارجی ارائه شده بود که از این تعداد ۲۴۰ مقاله پذیرفته شد و ۱۰ مقاله نیز در کنفرانس ارائه گردید ضمن آنکه نمایشگاهی جنبی با هدف معرفی توانمندی‌های استان نیز همزمان با این رویدادها برگزار شد که مرکب از مؤسسات و سازمان‌های تابعه وزارت جهاد کشاورزی، بانک کشاورزی، صنایع دستی استان و... بودند.

باتوجه به اینکه مدیریت استان نیز با بسیج کلیه امکانات، خود را مهیای پذیرایی از مهمانان کرده بود، لیکن علی‌رغم کلیه هماهنگی‌های صورت

برای حل این معضلات شدند. آقای دکتر محمدحسین کریم کشته، رئیس محترم مرکز مطالعات شبه‌قاره و آسیای جنوبی و دبیر پنجمین کنفرانس انجمن اقتصاد کشاورزی آسیا در این مراسم اظهار داشتند: «هدف عمده از این کنفرانس، آشنایی هر چه بیشتر محققین ایرانی با محققین آسیایی و بین‌المللی خواهد بود. شرکت‌کنندگان در این کنفرانس عظیم از آخرین یافته‌های تحقیقاتی در زمینه اقتصاد کشاورزی از جمله بازاریسازان و اعتبارات خرد و کلان کشاورزی، اقتصاد، زراعت و باغبانی، رهیافت مشارکتی در توسعه زیست‌محیطی و روستایی، سرمایه‌گذاری بخش خصوصی و توسعه کشاورزی، شکاف دیجیتالی شهری و روستایی، چالش‌ها و چشم‌اندازهای کشاورزی، امنیت غذایی و کاهش فقر، اقتصاد و جنگلداری، دامپروری و شیلات، کشاورزی ارگانیک و دقیق یا ترویج و آموزش در کشاورزی پایدار، تغییرات

پنجمین کنفرانس بین‌المللی انجمن اقتصاد کشاورزی آسیا (ASAE) با عنوان چشم‌انداز کشاورزی آسیا در هزاره جدید از تاریخ ۷ لغایت ۹ شهریورماه سال جاری در محل دانشگاه سیستان و بلوچستان و با حمایت وزارت جهاد کشاورزی و بانک کشاورزی برگزار شد. کشاورزی پایدار، توسعه و کاهش فقر، کشاورزی ایران و خاورمیانه موضوعاتی است که در این کنفرانس مورد بررسی قرار گرفت. در افتتاحیه این کنفرانس که در محل تالار فردوسی دانشگاه سیستان و بلوچستان برگزار شد، جناب آقای دکتر اکبری، رئیس محترم این دانشگاه، ضمن خیرمقدم به مدعوین تأکید نمودند که دستاوردها و نتایج پژوهش‌های این کنفرانس برای رسیدن به توسعه پایدار اقتصادی، رشد ایران و خاورمیانه، گسترش امنیت غذایی و کاهش فقر در منطقه کمک خواهد نمود. سپس آقای مهندس امینی، استاندار محترم استان ضمن برشمردن توانمندی‌های اقتصادی استان به نارسایی‌های طبیعی آن اشاره و خواستار تدوین راهکارهایی



آینده سبز همکاران

گفت و گو با مدیرعامل صندوق رفاه و تأمین آتیه - زعفر یاحقی

جای شک نیست که در هر حرفه ای، کارکنان برای ارائه خدمات بهتر باید از آینده شغلی خود مطمئن باشند. صندوق رفاه و تأمین آتیه بانک کشاورزی، گام بلند در همین رابطه است. آقای زعفر یاحقی مدیر عامل این صندوق در گفت و گو با پیام مهر از فعالیت ها و اهداف صندوق رفاه و آتیه می گوید.

بیمه اجباری سالانه ۲۰۲۵ تومان است که توسط کارمند پرداخت می شود و معادلش هم توسط بانک پرداخت می شود. حق بیمه بیمه اختیاری نیز ماهانه ۲۲۵۰ است که معادل آن را هم بانک می پردازد تا کارمندان از خدمات این بیمه ها استفاده کنند. آقای یاحقی از دیگر موارد بیمه ارائه شده توسط صندوق رفاه می گوید که شامل بیمه ساختمان و بیمه اتومبیل می شود. در بیمه ساختمان که شامل اموال منقول و غیرمنقول همکاران نیز می شود با ۱۱۰۰۰ عضو تحت پوشش از مجموع ۱۷۰۰۰ پرسنل بانک بدعتی رخ داده است. در ایران ۳۱ نوع بلای طبیعی وجود دارد که بدین ترتیب و تنها با پرداخت حق بیمه ۱۷۰۰۰ تومانی از سوی کارکنان، ساختمان آنها تا سقف مجموعاً ۱۵ میلیون تومان بیمه می شود که این مبلغ در موارد مختلف متفاوت است. مثلاً سرقت تا سقف ۳ میلیون تومان و ترکیدگی تا ۲ میلیون تومان محل اعتبار بیمه

تقسیم بندی می شود. در بیمه اختیاری که همکاران را در برابر حوادث و نقص عضو و مرگ بیمه می کند. فوت شده عادی را تا ۶۵ سال و فوت شده بر اثر حادثه را تا ۷۰ سال بیمه می کند که از تاریخ اول مردادماه سال ۱۳۸۳ به هر کدام از این دو سن پنج سال افزوده شده است. بانک به خانواده کارمند بیمه شده که به مرگ طبیعی دارفانی را وداع گفته باشد مبلغ ۱۳۵ میلیون ریال، و به خانواده فوت شده بر اثر حادثه ۱۸۰ میلیون ریال غرامت می پردازد. این بیمه خودکفایی به گونه ای است که خانواده متوفی بتوانند در کمترین زمان با حداقل مشکلات خسارت دریافت کنند. این بیمه عمر زمانی اختیاری با یک بیمه اجباری کامل می شود. در این بیمه که رسیدگی به آن قبلاً در اختیار اداره کل حسابداری بودجه بود، به خانواده فوت شده در هر حالت (مرگ طبیعی یا بر اثر حادثه) ۳۰ میلیون ریال تعلق می گیرد. حق بیمه این

از سابقه ۲۱ ساله اش یک سال را سرباز بوده و بیست سال مابقی را در بانک کشاورزی به فعالیت دائم خاطره کرده است. تجربه، کارشناس اداره سازمان و معاونت اداره کل خزانه داری بودن این لیسانس مدیریت را با ۴۱ سال سن، به ریاست بخشی از بانک رسانده که شاید با واژه آرامش خاطر معنا شود. پای صحبت های زعفر یاحقی نشستن به معنی گفتگو با مدیرعامل صندوق رفاه و تأمین آتیه است. گفتگویی که از بدرقه یک مراجعه کننده به دفترش آغاز شد و با بدرقه ما، به پایان رسید. یک سال ونیم پیش صندوق رفاه و تأمین آتیه با سه هدف عمده فعالیتش را آغاز کرد. ۱. بیمه کارمندان. ۲. حساب رفاه. ۳. پس انداز کارکنان. مدیرعامل صندوق چگونگی اجرای این سه هدف را به تفصیل توضیح می دهد.

۱. بیمه کارمندان:

این بیمه که برای شاغلین و بازنشستگان ایجاد شده به دو دسته اجباری و اختیاری

همایش یک روزه خرید برنج با سازمان تعاون

در خصوص کشورهای تولید کننده برنج و چگونگی تولید آن در کشور ارائه نمودند. و در پایان صحبت‌های خود توجه به بازار جهانی و منطبق نمودن خود با تغییرات بازار جهانی را از چالش‌های مهم پیش روی کشور دانستند.

در ادامه آقای حسینی مدیر کل سازمان تعاون روستایی با اشاره به قرارداد منعقد شده در خصوص خرید برنج خواستار حمایت بیشتر بانک از کارکنان سازمان تعاون گردیدند و در خصوص چک لیست‌های ارسالی به بانک و چگونگی عمل آن توضیحاتی برای حضار ارائه نمودند.

در پایان این همایش جلسه پرسش و پاسخ با حضور مهندس نورثیان، آقای حسینی، آقای اسماعیل زاده، آقای زلفی برگزار گردید و به سوالات حاضرین پاسخ داده شد.

همایش یک روزه خرید برنج در مورخ ۸۴/۶/۹ در مرکز آموزش و رفاه بانک با حضور آقای مهندس نورثیان مدیر ستادی بانک در استان، آقای حسینی مدیر کل سازمان تعاون روستایی، آقای اسماعیل زاده معاونت فنی و بازرگانی سازمان تعاون روستایی، روسای سازمان تعاون روستایی شهرستانها، آقای مهندس زلفی مدیر فنی حوزه ۲ و کارشناسان مدیریت و رؤسای شعب اصلی برگزار گردید.

در ابتدای این همایش پس از تلاوتی چند از آیات کلام... مجید و سرود جمهوری اسلامی آقای مهندس نورثیان ضمن عرض خیر مقدم صحبت‌هایی پیرامون اصول تجارت جهانی بیان نمودند، ایشان در خصوص مصرف سرانه برنج اشاره داشتند که مصرف سرانه قبل از انقلاب در کشور ۲۴ کیلو بوده و در حال حاضر ۴۰ کیلومی باشد و همچنین آماری

ششمین نمایشگاه صنایع غذایی کشاورزی

ششمین نمایشگاه بین المللی صنایع غذایی کشاورزی و دامی (اگرو فود) از تاریخ ۸ الی ۱۲ شهریور و با حضور ۱۲۰ شرکت کننده داخلی و ۹ نمایندگی خارجی از کشورهای آلمان، ژاپن، ایتالیا، انگلستان و فرانسه در زمینه‌های صنایع تبدیلی، ماشین آلات صنایع غذایی و کشاورزی، صنایع بسته بندی، خدمات فنی و مهندسی... در فضای قریب به ۷۰۰۰ متر مربع فضای مسقف و باز در محل نمایشگاه بین المللی مشهد برگزار گردید.

در این نمایشگاه که در تاریخهای یاد شده از ساعت ۱۷ الی ۲۳ پذیرایی بازدید کنندگان، متخصصان و علاقمندان بود با حضور آقایان مهندس افخمی راد، مدیر امور استان، هوشنگ نژاد مدیر عامل نمایشگاه، و دلقدی، معاونت امور دام سازمان جهاد کشاورزی رضوی، افتتاح گردید. در این نمایشگاه مدیریت خراسان رضوی ضمن حضور فعال در قالب غرفه اختصاصی، با تشکیل گروه بازاریابی به شناسایی و انجام مذاکرات با شرکتهای حاضر اقدام نمود. همچنین حضور کارشناسان و ارائه مشاوره در خصوص انواع خدمات بانک، اعتبارات و بیمه به مراجعین موجب استقبال خوبی از غرفه بانک گردید.

در پایان مدت برگزاری نمایشگاه براساس ارزیابیهای انجام گرفته غرفه بانک به عنوان، غرفه نمونه انتخاب و لوح سپاس و منتخب و تندیس نمایشگاه به غرفه بانک اهدا گردید.



در ۵ ماهه اول سال جاری بیش از ۱۶۳ میلیارد ریال تسهیلات توسط بانک کشاورزی استان قم پرداخت گردید

بانک کشاورزی استان قم در ۵ ماهه اول سال جاری بیش از ۱۶۳ میلیارد ریال تسهیلات به تعداد ۴۹۲۳ فقره به متقاضیان پرداخت نموده است. این میزان نسبت به مدت مشابه سال قبل از نظر مبلغ ۶۵ درصد و از نظر تعداد ۳۳ درصد رشد داشته است. این پرداختها در بخش تسهیلات تکلیفی مبلغ ۱۱۵۸۹ میلیون ریال به تعداد ۱۱۹ فقره در بخش تسهیلات غیر تکلیفی مبلغ ۱۳۷۱۷۰ میلیون ریال به تعداد ۴۶۰۲ فقره و همچنین از محل وجوه اداره شده مبلغ ۱۴۲۵۷ میلیون ریال به تعداد ۲۰۲ فقره میباشد.

همچنین میزان مانده تسهیلات اعطایی بانک نزد مشتریان افزون بر ۸۵۰۲۴۹ میلیون ریال گردیده که ۱۱ درصد نسبت به مدت مشابه سال قبل رشد داشته است. از عمده ترین تسهیلات اعطایی این بانک طی ۵ ماهه اول سال جاری می توان به اعطای تسهیلات در اجرای طرحهای کشاورزی و صنایع وابسته بیش از ۱۱۱۶۱ میلیون ریال، ایجاد اشتغال مولد (ماده ۵۶) به تعداد ۲۷۱ نفر جویای کار مبلغ ۸۱۳۰ میلیون ریال تسهیلات قرض الحسنه، توسعه صنایع دامپروری مبلغ ۳۴۲۹ میلیون ریال به ۷۵ فقره طرح و اعطای انواع تسهیلات قرض الحسنه خصوصاً ازدواج مبلغ ۲۷۱۷ میلیون ریال به ۸۰۵ نفر اشاره کرد.

اولین دوره آموزش کارگزاران بخش خصوصی بیمه محصولات کشاورزی خراسان جنوبی برگزار شد

اولین دوره آموزش کارگزاران بخش خصوصی بیمه محصولات کشاورزی استان خراسان جنوبی در روزهای ۱۵ و ۱۶ شهریور ماه با حضور کارشناسان ستادی صندوق بیمه محصولات کشاورزی برگزار گردید .

در مراسم افتتاحیه این دوره که در محل سالن اجتماعات مدیریت شعب خراسان جنوبی برگزار شد ، ابتدا مدیر ستادی استان ضمن خیر مقدم به حاضرین و تبریک هفته بانکداری اسلامی و اعیاد شعبانیه ، خلاصه ای از وضعیت بیمه ای و موقعیت جغرافیایی استان آمار مقایسه ای عملکرد بیمه را در سالجاری و سال قبل و همچنین پاره ای مشکلات مبتلا به بیمه استان را مشروحاً بیان و در خاتمه پیشنهادهاتی برای رفع این موانع و مشکلات ارائه نمودند .

سخنران بعدی جلسه آقای مهندس عمامی مدیر گروه نظارت و تواناسازی کارگزاران صندوق بیمه با اشاره به روند فعالیت های صندوق بیمه و استفاده از خدمات کارگزاران و ارزیابان بخش خصوصی در صندوق اعلام نمود و میزان این مشارکتها را بیش از ۸۵٪ در کارگزاری و بیش از ۶۰٪ در ارزیابی خسارت عنوان نمود و روند رو به رشد این حرکت را در جهت دستیابی به اهداف صندوق مثبت ارزیابی کردند و همچنین نامگذاری امسال با عنوان "سال آموزش کارگزاران" در صندوق بیمه را اولین گام در جهت ارتقای روش فنی کارگزاران و دوره های آموزشی مربوطه و از جمله دوره حاضر را در این راستا دانستند پس از مراسم افتتاحیه ، کلاسهای آموزشی در قالب ۳ گروه (دام و طیور ، زراعت ، باغات) در محل مجتمع مرکز آموزش کشاورزی بیرجند ، آغاز شد . در روز دوم این دوره هم طی مراسمی پانل مشترک سوالات و معضلات کارگزاران توسط کارشناسان ستادی صندوق ، نماینده سازمان نظام مهندسی کشاورزی استان و کارشناسان مسؤول بیمه استان جمع بندی و پاسخگویی شد در انتهای دوره نیز آزمون های مربوطه انجام گردید .

بیمه خودکفایی به گونه ای است که خانواده متوفی بتوانند در کمترین زمان با حداقل مشکلات خسارت دریافت کنند. این بیمه عمر زمانی اختیاری بایک بیمه اجباری کامل می شود.

برای دریافت کمک هزینه حائز شرایط می کنند و کارکنان می توانند مبالغی را به عنوان مساعدت صندوق رفاه و تأمین آتیه دریافت کنند.

۳. پس انداز کارکنان (آخرین هدف):

آقای یاحقی منبع درآمد این پس انداز را دو درصد حقوق ماهانه کارکنان و معادل سه درصد حقوق که توسط بانک به حساب پس انداز کارکنان به تفکیک پرسنلی واریز می شود اعلام می کند و می گوید کارکنان تا هنگام بازنشستگی می توانند به صندوق پول بریزند. پس از بازنشستگی همکاران می توانند دو درصد سهم کارمندی به علاوه سه درصد سهم بانک را به همراه سود متعلقه دریافت کنند. چنانچه همکار قبل از بازنشستگی فوت کند این مبلغ به خانواده اش تعلق می گیرد. براساس فرم تقسیم سرمایه کارکنان می توانند پس انداز، بیمه اختیاری و اجباری خود را توزیع کنند و در غیر این صورت پس از فوت براساس قانون انحصار وراثت هزینه ها به بازماندگان پرداخت می شود.

اما آقای زعفر یاحقی گفتنی هایی هم از مجموعه تحت سرپرستی اش دارد که در آخر گفتگو می گوید: « از روز ثبت صندوق رفاه و تأمین آتیه، در تاریخ اول آذرماه ۱۳۸۳، هیئت مدیره مستقل تشکیل شده و به منظور افزایش بازدهی و تأمین منابع صندوق فعالیت های مختلفی صورت گرفته است. خرید سهام بانک های خصوصی در حال تأسیس نمونه ای از این فعالیت ها است که به سبز شدن آینده کارکنان بانک بیش از پیش کمک می کند. مدیر صندوق به محض شنیدن نام صندوق رفاه به رهایی از دغدغه ها و ایجاد آسایش خانواده ها فکر می کند و معتقد است باید در مجموعه اش به جای کار اداری، کار رفتاری صورت گیرد. آقای یاحقی حصول رضایت خاطر مراجعین که همگی به نوعی جزئی از خانواده بانک کشاورزی اند را سرلوحه فعالیت هایش قرار داده است و با چنین وضعی مجموعه ای آرامش زار اداره می کند. صندوق رفاه و تأمین آتیه ...



مدیر صندوق به محض شنیدن نام صندوق رفاه به رهایی از دغدغه‌ها و ایجاد آسایش خانواده‌ها فکر می‌کند و معتقد است باید در مجموعه‌اش به جای کار اداری، کار رفتاری صورت گیرد.

تومان است که به بازماندگان متوفی پرداخت می‌شود. تسویه مانده بدهی تسهیلات افزوده زمان اشتغال همکاران متوفی نیز از کارهایی است که اجر معنوی‌اش تصورنشده‌ای است. تسویه حساب کارکنانی که هنگام اشتغال تسهیلات مسکن، تعمیرات و یا قرض الحسنه ضروری دریافت کرده باشند در صورت فوت بر عهده خانواده متوفی نیست و صندوق رفاه این تسویه حساب را به سامان می‌رساند. آخرین فعالیت جانبی حساب رفاه که تشکیلات گسترده‌تری هم دارد عنوان "مساعادت به همکاران" را با خود یدک می‌کشد. اولین مورد این مساعادت‌ها به همکارانی تعلق می‌گیرد که از بیماری‌های سبب‌العلاج رنج می‌برند. این مساعادت‌ها به صورت کمک‌های بلاعوض و نه تنها به‌عنوان هزینه‌های درمانی به کارکنان حائز شرایط پرداخت می‌شود. تا مبلغ یک میلیون تومان بلاعوض و تا مبلغ سه میلیون تومان به صورت تسهیلات (معمولاً سالی یک بار) مبالغی است که کارکنان زیرمجموعه‌های درگیر با بیماری‌های صعب‌العلاج می‌توانند از بانک کشاورزی دریافت کنند. مورد دیگر تسهیلات مساعادت به همکاران به همکارانی تعلق می‌گیرد که مشکل معیشتی داشته باشند. مددکار اجتماعی و نماینده بانک وظیفه تأیید یا عدم تأیید وضعیت نامساعد رفاهی کارکنان را بر عهده دارند و با پیگیری صندوق رفاه مبالغی به کارکنان آسیب‌پذیر تعلق می‌گیرد. بخشی از مساعادت مالی به همکاران به هنگام بروز نیازهای مالی به کارکنان پرداخت می‌شود. تهیه جهیزیه، پرداخت شهریه دانشگاه و... از مواردی‌اند که کارکنان را

بیمه اتومبیل براساس توافق صندوق رفاه با بیمه ایران ایجاد شده است و به کلیه استان‌ها اعلام شده که همکاران می‌توانند به شعب بیمه مراجعه و با تسهیلات در نظر گرفته شده اتومبیلشان را بیمه کنند

صندوق منظور می‌شود. مهمترین منبع تأمین بودجه این حساب است که عمده‌ترین فعالیتش ارائه کمک هزینه معیشتی به بازنشستگان، از کار افتادگان و وظیفه بگیران (اعضای خانواده کارمندان فوت شده) است. در ماه‌های گذشته این کمک هزینه ۳۰ تا ۴۰ هزار تومان در ماه بود که از مردادماه به ۴۰ تا ۶۰ هزار تومان افزایش پیدا کرده است. حدود ۴۰۰۰ نفر از این کمک هزینه استفاده می‌کنند که مبلغی حدود ۱/۵ میلیارد ریال در ماه را شامل می‌شود. به غیر از این کمک هزینه ماهانه، یک کمک هزینه کلی هم به بازنشستگان پرداخت می‌شود که حداقل ۱۲ و حداکثر ۲۴ میلیون تومان است. در برنامه‌های حساب رفاه کمک هزینه فوت همکاران نیز تحت عنوان کمک هزینه کفن و دفن در نظر گرفته شده است. این مبلغ که پنج برابر حقوق کارکنان است حداقل ششصد هزار تومان و حداکثر ۲/۵ میلیون

دارد. این بیمه به صورت متمرکز انجام می‌شود. بدین ترتیب که همه استان‌ها موارد خسارت را به صندوق اعلام می‌کنند و مرکز صندوق پیگیر ماجرا می‌شود. بیمه اتومبیل براساس توافق صندوق رفاه با بیمه ایران ایجاد شده است و به کلیه استان‌ها اعلام شده که همکاران می‌توانند به شعب بیمه مراجعه و با تسهیلات در نظر گرفته شده اتومبیلشان را بیمه کنند. بیمه شخص ثالث و بیمه بدنه بخشی از انواع بیمه اتومبیل به شمار می‌آیند.

۲. حساب رفاه:

آقای یاحقی دومین هدف اجرایی صندوق رفاه را در حساب رفاه متجلی می‌داند و فعالیت‌های رفاهی این بخش را به این قرار شرح می‌دهد. ماهانه ۲/۵ درصد حقوق کارکنان به علاوه شش درصدی که توسط بانک به حساب



بانک کشاورزی است. همچنین در همین برنامه ۱۳۴۰ هزار فقره تسهیلات پرداختی در سال وجود داشته که مبلغی در حدود ۲۴۷۷۳ میلیارد ریال را شامل می‌شود.

مقایسه ارقام عمده عملکرد بانک

علاوه بر این مقایسه عمده عملکرد بانک در سال‌های ۱۳۸۳-۱۳۷۶ نشان می‌دهد که کل دارایی‌ها در سال پایه ۷۶ حدود ۱۰۶۳۲ میلیارد ریال بوده که به ۸۸۹۶ میلیارد ریال در سال ۱۳۸۳ رسیده؛ یعنی کل پایه

میلیارد ریال رسیده، یعنی نسبت به پنجساله اول ۵/۵ برابر رشد داشته است؛ به عبارت دیگر در هر سال ۷۴۰ هزار تسهیلات با میانگین ۵/۲۳۸ میلیارد ریال پرداخت شده است.

در طول برنامه پنجساله سوم با احتساب اعتبارات ارزی جمعاً ۶/۷ میلیون فقره پرداخت تسهیلات وجود داشته، یعنی حدوداً ۱۲۳۸۶۸ میلیارد ریال. این رقم نسبت به برنامه اول ۲۶ برابر رشد داشته و نشان دهنده حجم وسیعی از تلاش و کوشش در

دسترسی به منابع خارجی به سرعت برای مشتریان فراهم شود.

مقایسه برنامه‌های پنج ساله

در طول برنامه اول جمعاً ۲/۶ میلیون فقره پرداخت وجود داشته؛ حدود ۴۷۵۶ میلیارد ریال که میانگین سالیانه آن ۵۲۰ هزار فقره با مبلغ ۹۵۱ میلیارد ریال بوده است.

در برنامه پنج ساله دوم میزان کل پرداختی به ۳/۷ میلیون فقره افزایش پیدا کرده و این رقم به ۲۶۱۹۱

هدف تجهیز منابع برای کشاورزی

مدیرعامل بانک کشاورزی در گفت و گو با خبرنگاران

به مناسبت هفته بانکداری بدون ربا دکتر رسول اف، مدیرعامل بانک کشاورزی، در جمع خبرنگاران حضور یافت تا مروری بر عملکرد و تحولات بانک کشاورزی در سال های ۱۳۸۳-۱۳۷۶ داشته باشد. وی گزارش عملکرد را به صورت مقایسه ای بین سال های ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳ و نیز اطلاعات هشت ساله بانک عنوان کرد. دکتر رسول اف ابتدا به مرور اهداف و بیانیه بانک پرداخت و در این باره گفت: "بانک کشاورزی بیش از ۷۲ سال دارد و سابقه مهم ترین مأموریت آن تأمین مالی بخش کشاورزی است و همواره تلاش کرده که این هدف را تحقق بخشد. همچنین در این رابطه یک بیانیه مأموریت هفت ماده ای در بانک وجود دارد که به توافق همه همکاران ما رسیده تا این هدف کلی محقق شود. علاوه بر آن بین کلیه همکاران یک منشور اخلاقی امضاء شده تا زمینه تکریم مشتریان فراهم شود."

دکتر رسول اف عملکرد بانک کشاورزی را در بخش های جداگانه و طبق جداول مختلفی توضیح داد که به شرح زیر است:

ریفاینانس هم حدود ۱۶۳ میلیون دلار برای طرح های مختلف استفاده شده که رقم قابل توجهی است. در حال حاضر با توجه به امتیازاتی که صندوق ذخیره ارزی دارد، استفاده از خطوط اعتباری دیگر مشکل است ولی سعی شده که این عادت در مشتریان ایجاد شود که احیاناً در صورتی که سیاست های صندوق ذخیره ارزی تغییر کرد،

تقریباً بیش از پنجاه درصد طرح های صندوق ذخیره ارزی به صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی اختصاص دارد که می توان ادعا کرد اولین بار است چنین سرمایه گذاری سنگینی در حوزه صنایع تبدیلی و تکمیلی با چنین امتیازاتی انجام می شود. غیر از خطوط صندوق ذخیره ارزی از خط بانک توسعه اسلامی، منابع ارزی و خطوط فاینانس و

اعتبارات ارزی پرداختی از صندوق ذخیره ارزی

در حال حاضر حدوداً ۱۷۸۵ میلیون دلار در دست بررسی است. ۲۶۱ میلیون دلار در شرف قرارداد است. حدوداً ۸۵۴ میلیون دلار برای ۱۵۲ طرح عقد قرارداد شده و برای ۱۴۶ طرح حدود ۷۸۰ میلیون دلار گشایش اعتبار شده است.

مستقیم در سال ۱۳۸۳ در حدود ۱۲۴۶۰۲ برآورد شده که تأمین آن به صورت ریالی و ارزی بوده است. همچنین ۸۳۱۷۹ اشتغال غیرمستقیم نیز ایجاد شده است. این طرح‌ها نظارت شده و قابل بررسی توسط رسانه‌های مختلف هستند و صرفاً نشان دهنده یک عدد مالی نیست.

تمدید بدهی خسارت دیدگان

در این رابطه ۶۵۹۲ میلیارد ریال تمديد وجود داشته و این مقدار از منابع بانک از دسترس خارج شده است. بانک کشاورزی سعی می‌کند اولین آرگانی باشد که با حضور خود در مواقع خشکسالی، سیل و... خدمات و مساعدت‌های لازم را انجام دهد. در ارتباط با سبزیکاران خسارت دیده ناشی از شیوع بیماری ویا نیز بانک کشاورزی اولین دستگاهی بود که وارد عمل شد و زمان پرداخت بدهی این خسارت دیدگان را تمديد و کنترل کرد.

بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک از حوزه‌های بسیار مهم است و بانک کشاورزی یکی از بانک‌های پیشرو در این عرصه محسوب می‌شود. امسال هم در سمینار تجارت الکترونیک این بانک به عنوان بانک پیشرو در زمینه بانکداری الکترونیک شناخته شد.

مرکز ارتباط سبز

از دیگر اقدامات انجام شده راه‌اندازی مرکز ارتباط سبز به صورت ۲۴ ساعته برای ارتباط کارشناسان با مردم است. این مرکز فعالیت خوبی دارد به طوری که در سال گذشته ۲۴۱ هزار تماس از این طریق صورت گرفته است. همچنین از آذرماه امسال خدمات بانکی تلفنی راه‌اندازی می‌شود و پیش‌بینی شده روزانه تعداد تماس‌ها به چند هزار برسد. به طور کلی بانک کشاورزی کارهای مختلفی برای ارتباط با مردم انجام داده و در جشنواره شهید رجایی در کنار شرکت مخابرات از بهترین ارگان‌ها شناخته شده است.

صندوق بیمه

مقایسه عملکرد صندوق بیمه در سال‌های ۱۳۸۳-۱۳۷۶ نشان می‌دهد که بیمه زراعت ۲/۵ برابر، محصولات باغی ۲۹۶ برابر، همچنین بیمه انواع دام حدود هشت برابر، بیمه طیور ۸۸ برابر، آبزیان ۳/۷ برابر، منابع طبیعی ۲۱۶ برابر و جمع خسارت

پرداختی ۶۹ برابر شده است. در رابطه با بیمه گندم نیز در حدود ۸۵ درصد از بیمه زراعت به بیمه گندم اختصاص داشته که نقش مهمی در تحقق اهداف خودکفایی گندم دارد. تعداد بهره‌برداران بیمه هم ۳/۷ برابر شده، یعنی از ۴۰۹ به ۱۵۴۴ هزار نفر رسیده است.

خصوصی سازی و واگذاری

بانک کشاورزی در این زمینه بسیار خوب عمل کرده است. از خدمات ساده گرفته تا طرح‌ها، نظارت و ارزیابی خسارت‌های بیمه، بیمه‌گذاری و...

با اجرای خصوصی سازی و واگذاری در بسیاری از مسائل صرفه‌جویی شده است. همچنین تعداد شرکت‌های واگذاری شده در این هشت سال، ۴۱ شرکت بوده و عملاً تعداد کمی شرکت برای بانک باقی مانده که تا سال ۸۵ آنها نیز واگذار خواهند شد.

شایسته‌سالاری

در زمینه شایسته‌سالاری کارهای مختلفی در بانک انجام شده. به هر حال صحبت از این مقوله آسان و عمل‌بدان دشوار است. همه مشاغل بانک آگهی می‌شوند و حائزین شرایط انتخاب و طی مصاحبه فرد نهایی برگزیده می‌شود. در دوسال و نیم اخیر حدود ۳۴۰ پست آگهی شده که ۱۸۸۱ نفر حائز شرایط بوهاند؛ یعنی ۲/۴ نفر برای هر پست. در نتیجه امکان بهتری در اختیار دستگاه قرار می‌گیرد که افراد شایسته را جذب کند.

آموزش نیروی انسانی

در توانمندسازی کارکنان، آموزش نقش مهمی دارد. در سال ۱۳۸۲ حدود ۷۸۴۰۰۰ نفر تحت آموزش قرار گرفتند که تعداد این افراد در سال ۱۳۸۳ به ۱۲۳۱۵۹ نفر رسیده است.

تعداد حساب‌های سپرده

افتخارات بانک در سال ۱۳۸۴

- انتخاب بانک به عنوان سازمان برگزیده در زمینه تجارت الکترونیک از سوی وزارت بازرگانی.
- دریافت لوح تقدیر از ریاست جمهوری در همایش ملی تکریم برترین‌های امور جوانان.
- دریافت لوح تقدیر از هیأت داوران ششمین دوره جایزه ملی محیط زیست.
- کسب عنوان بهترین بانک ایران در سال ۲۰۰۵ میلادی براساس ارزیابی نشریه یورومانی.
- دریافت لوح تقدیر از ریاست جمهوری به خاطر تلاش مؤثر در زمینه بانکداری الکترونیک.
- کسب عنوان سازمان قابل تقدیر در هشتمین جشنواره شهید رجایی (برای سومین سال پیاپی)
- کسب عنوان "بانک سال جمهوری اسلامی ایران" در سال ۲۰۰۵ براساس ارزیابی The Banker (برای سومین سال پیاپی).

مقایسه تعداد حساب‌های در سال ۱۳۷۶ و ۱۳۸۳

نشان می‌دهد که این عدد از ۴/۵ میلیون حساب به ۱۸ میلیون افزایش یافته است. به عبارت دیگر بانک در سال ۱۳۷۶ حدود ۳/۲ میلیون مشتری داشته و در سال ۱۳۸۳ این رقم به بالغ بر ۱۵ میلیون مشتری رسیده است. این امر از نشانه‌های موفقیت بانک در پاسخگویی به نظام بانکی و بانکداری در بخش کشاورزی است.

همچنین در هشت سال قبل از اجرای این سیاست‌ها ۹۱/۲ درصد تسهیلات در بخش کشاورزی بوده ولی در سال‌های ۱۳۸۳-۱۳۷۷ این رقم به ۹۴/۲ درصد رسیده

است و بانک به طور نسبی حدود سه درصد بیشتر در بخش کشاورزی حضور داشته است. علاوه بر این اصل پاسخگویی اساس کار بوده. این بانک به موقع استقراض‌ها را پرداخت کرده و ۴۲۴۴ میلیارد ریال بازپرداخت به بانک مرکزی و سایر بانک‌ها انجام شده است.

خودکفایی مالی

در سال ۱۳۷۶ مانده تسهیلات پرداختی کمی وجود داشت و سپرده‌ها ۴۳٪ از تسهیلات پرداختی را تشکیل می‌داد در حالی که در سال گذشته با پرداخت ۱۲/۵ برابر بیشتر نسبت به سال ۱۳۷۶، هشتاد درصد این تسهیلات توسط خود بانک و سپرده‌های جمع‌آوری شده، تأمین شده است. این مسائل هر وجدان منصفی را به قضاوت وامی‌دارد که اگر بانک این رویکرد را دنبال نمی‌کرد قطعاً با مشکلات زیادی مواجه می‌شد.

سهام بانک کشاورزی از کل سیستم بانکی

سهام این بانک از ۲/۷۶ درصد در سال ۱۳۷۶ به حدود ۸ درصد در سال ۸۳ رسیده است. در شرایطی که بانک‌های خصوصی موفق شدند بیش از پنج درصد از سهم سپرده‌های سیستم بانکی را به خودشان اختصاص دهند.

وزارت جهاد کشاورزی در غالب کمک‌های فنی و اعتباری تأمین می‌شود.

تسهیلات بانک برای تأمین ماشین‌آلات کشاورزی

یکی از اولویت‌های بخش کشاورزی مکانیزاسیون بوده‌است. در سال ۱۳۷۶ مبلغ ۸۴ میلیارد ریال برای این قسمت هزینه شده بود و سال گذشته این رقم تا ۱۶۱۶ میلیارد ریال افزایش یافته‌است.

اعتبارات پرداختی به کشت گندم

از دیگر اولویت‌های مهم در برنامه پنجساله سوم به‌ویژه از زمان تأسیس وزارت جهاد کشاورزی، بحث گندم بوده و بانک تلاش کرده حضور فعالی را در این عرصه داشته باشد. در سال ۱۳۷۸ در حدود ۶۹۷ میلیارد ریال اعتبار پرداخت شده در حالی که در سال ۱۳۷۹ و ۱۳۸۰ این اعتبار بیش از دو برابر افزایش یافته و در هر حال رشدی معادل ۵۰-۴۰ درصد را نشان می‌دهد. در سال ۱۳۸۳ نیز مبلغ پرداختی ۴۹۱۳ میلیارد ریال بود. و جمعاً در طول برنامه پنجساله سوم هم‌زمان با طرح محوری گندم، ۱۵۴۰۰ میلیارد ریال اعتبار در بخش گندم مصرف شده‌است که نسبت به اعتبارات عمرانی به‌کار رفته در این حوزه قابل‌مقایسه نیست. یعنی یک جهش بسیار جدی باتوجه به اولویت‌های دولت و جهاد کشاورزی وجود داشته‌است.

تسهیلات پرداختی در قالب وجوه اداره شده با سازمان‌ها

در بخش‌های دیگر نیز اعتباراتی وجود داشته‌مانند جهاد کشاورزی، صندوق قرض‌الحسنه اشتغال روستایی، بنیاد مسکن انقلاب، وزارت کشور، وزارت دادگستری و حتی با سازمان زندان‌ها برای زندانیان آزاد شده طرح‌هایی ایجاد شده‌است. برای این کار ۲۰۰ میلیارد ریال اعتبار پرداخت شده و بیش از ۱۹۰۰۰ زندانی آزاد شده‌اند. همچنین براساس گزارش سازمان زندان‌ها، نرخ بازگشت به زندان از ۴۷٪ به کمتر از ۴٪ کاهش یافته‌است. البته اعتبارات این گونه طرح‌ها به‌صورت جداگانه تأمین می‌شود و ارتباطی با اعتبارات بخش کشاورزی ندارد.

برآورد اشتغال حاصل از تسهیلات بانک

مقدار تسهیلات اعطایی در طرح‌ها برای اشتغال

در بخش کشاورزی و کارگاه‌های مرتبط هدایت می‌شود.

تبصره ۷۶ و ماده ۱۰۶ قانون برنامه پنجساله سوم طرح‌های تبصره ۷۶ و ماده ۱۰۶ قانون برنامه پنجساله سوم با وزارت نیرو در سطح حدود ۳۱۰ هزار هکتار و با اعتباری حدود ۹۳۴ میلیارد ریال انجام شده و در حال حاضر هم انجام می‌شود. این عدد برای تحول بخش کشاورزی بسیار مفید بوده و حدود ۷۶۵۰۰ هکتار از آن به بهره‌برداری رسیده‌است.

طرح‌های ماده ۱۰۶ قانون برنامه پنجساله سوم توسعه با وزارت کشاورزی نیز در سطح ۳۵۶۸۲ هکتار با اعتباری در حدود ۱۱۳ میلیارد ریال انجام شده‌است.

طرح طوبی

در طرح طوبی که از اولویت‌های بخش کشاورزی است، بالغ بر ۸۷۷ میلیارد ریال برای حدود ۱۵۶ هزار هکتار پرداخت شده‌است. همچنین این طرح‌ها علاوه بر حفاظت از منابع پایه، اثر تولیدی دارد مانند تولید میوه و به‌ویژه زیتون که یکی از محصولات تولیدی روغن است.

برقی کردن چاه‌ها

اعتبارات پرداخت شده جهت برقی کردن چاه‌ها بالغ بر ۲۰۰۳ میلیارد ریال از بابت اجرای این طرح برای ۴۱۷۲۲ حلقه چاه بوده‌است.

فارغ التحصیلان کشاورزی

در پایان سال ۱۳۸۳، ۷۴۰ میلیارد ریال تسهیلات به

این افراد پرداخت شد که تعدادشان ۶۴۹۰ فارغ‌التحصیل بوده‌است. همچنین ۸۱۵۵ اشتغال دیگر هم از این طریق در کنار فارغ‌التحصیلان کشاورزی ایجاد شده که جمعاً حدود ۱۴۶۴۵ میلیارد ریال تسهیلات پرداختی در این زمینه وجود داشته‌است.

به تازگی نیز سقف وام‌ها از ۲۰۰ میلیون ریال به ۳۰۰ میلیون ریال افزایش یافته و بخشی از سود هم توسط

تراز ۸/۴ برابر شده‌است.

حقوق صاحبان و آنچه که در واقع سرمایه دولت در بانک تلقی می‌شود از ۱۰۶ میلیارد ریال در سال ۱۳۷۶ به ۹۱۶۹ میلیارد ریال افزایش پیدا کرده، یعنی ۸۶ برابر شده‌است.

این دو شاخص، شاخص‌های سهامداری هستند. درست است که دولت سهامدار است، ولی باید تلاش کرد اگر فرضاً هر بانکی بخواهد در فرایند خصوصی‌سازی قرار بگیرد، با یک پرونده مالی روشن در این حالت باشد.

دو شاخص دیگر مشتری‌مداری هستند؛ یعنی تسهیلات پرداختی و سپرده‌ها. تسهیلات پرداختی از ۵۲۸۸ میلیارد ریال در سال به ۴۵۳۳۹ میلیارد ریال افزایش پیدا کرده، یعنی نسبت به سال ۱۳۷۶، ۸/۶ برابر شده‌است.

سپرده‌ها نیز از ۳۶۸۱ به بیش از ۵۰۰۰ میلیارد ریال رسیده؛ یعنی ۱۳/۵ برابر شده. در واقع بانک کشاورزی توانسته مشتریان را جذب و از منابع آنها برای تسهیلات در بخش کشاورزی استفاده کند.

عملکرد بانک در اجرای

بند ب تبصره ۲۹ و بند ل تبصره ۳ قانون بودجه عملکرد بانک در اجرای بند ب تبصره ۲۹ قانون بودجه چنین بوده که در بخش اشتغال‌زایی ۳۹۰۳ میلیارد ریال پرداخت وجوه داشته و جمعاً ۷۸۳۶ میلیارد ریال برای اشتغال مستقیم و غیرمستقیم در وجوه داشته‌است. در رابطه با تبصره ۳ نیز حدود ۱۷۶۳ میلیارد ریال پرداخت شده‌است.

ماده ۵۶ قانون برنامه پنجساله سوم

باتوجه به این ماده نیز در ارتباط با اشتغال خود در کارگاه‌ها، بالغ بر ۲۸۱۹ میلیارد ریال هزینه شده که بانک نسبت به مصوب آن به مبلغ ۲۶۱۶ میلیارد ریال، ۱۰۷٪ عملکرد داشته‌است. بیش از پنجاه درصد این تسهیلات با کمک وزارت جهاد کشاورزی،

موفقیت‌های بانک در سال ۱۳۸۳

- کسب عنوان بانک سال جمهوری اسلامی ایران برای دومین سال متوالی توسط نشریه The Banker.
- کسب عنوان سازمان قابل تقدیر از جشنواره شهید رجایی برای دومین سال متوالی.
- دریافت گواهینامه ISO ۹۰۰۱-۲۰۰۰ از DQS آلمان (در هفت مورد)
- ارتقای بانک از B به A در بانک توسعه اسلامی.
- ارائه داستان موفقیت بانک در بیست و نهمین اجلاس مجمع عمومی بانک توسعه اسلامی براساس درخواست رسمی مسؤولین بانک مذکور.
- دریافت لوح تقدیر از ریاست جمهوری در جشن شکرگذاری خودکفایی گندم.

با حساب دو دوتا چهار تا هم می توان به این نتیجه رسید که یک عاشق، کار بانکی را با ودیعه گذاشتن سال های عمرش به دست آورده است. از عمری به عدد ۶۳ حدود ۳۵ سالش را در بانک کشاورزی کار کرده است و این حدیث زندگی مردی است که در سال ۱۳۲۱ در زنجان متولد شد. «علی حسین دادلویی» بازنشسته است که برای گفتگو با او باز هم به مجموعه ای از بانک کشاورزی گره خوردیم.

«دیپلم ریاضی را در زنجان و لیسانس علوم

بانکی را در سال ۱۳۵۰ در تهران گرفت. از سال ۱۳۴۳، به استخدام بانک کشاورزی درآمد و پست های مختلفی را تجربه کردم. کارمند، ارزیاب، رئیس اعتبارات، محقق، کارشناس، سرپرست استان تهران، رئیس اداره برنامه ریزی بودجه، مسوول اعتبارات بانک و دست آخر قائم مقامی هیئت مدیره بانک کشاورزی، تمام سلسله مراتب ارتقای کارمندی را نشان می دهد که در روزهای بازنشستگی در شرکت همکاران بانک کشاورزی مشغول به کار است. صحبت از بازنشستگی که می شود خاطره خرداد ۱۳۷۷ را در ذهن مرور می کند و از دو معضل کلی بازنشستگان می گوید: "جبران کسری هزینه های دریافتی یک بازنشسته را واقعاً اذیت می کند و مشکل دیگر وقت کشی است که شاید چندان برای غیر بازنشستگان ملموس نباشد." در مورد کارمند نمونه بانک از او می پرسیم. جواب هایش مانند معلمی است که تلاش می کند شاگردانش را حداقل به نمره قبولی برساند. اعتبار، بدهکار، بستانکار، این سه واژه را به عنوان اولین اصول بانکداری می داند و آشنایی به آن را در زمره

حداقل اطلاعاتی می داند که یک بانکی باید به آن تسلط داشته باشد. معنای اعتبار در قول و اعتماد است. درس های معلمی اش که تمام می شود می فهمیم اولین جزوه تحویل داری بانک در ایران را او نوشته است. دوباره دست کشیدن به موهای پسرش را بهانه ای می کنیم برای رفتن به خاطرات روزهای بازنشستگی اش. آقای دادلویی با لحن خاصی می گوید: "بازنشسته، همیشه نیازمند احترام است."

وقتی از توقع او در مورد کارمندان بانک هنگام مراجعه به شعبه ای سؤال می کنیم می گوید: "روی پیشانی من که نوشته نشده بازنشسته ام و هیچ توقعی هم از کارمندان شعب ندارم. توقع ما بیشتر از مراکزی است که مختص کارکنان بانک کشاورزی است که در آنجا باید به موسفیدها احترام گذاشته شود و الا در باجه های بانک که مشتریان عمومی رفت و آمد دارند که توقعی باقی نمی ماند. بدترین و بهترین خاطره دادلویی از سال های کارمندی اش

هم خواندن است. روزهایی که دادلویی کلیه شرایط برای احراز پست های عالی در بانک را داشته و چنین نشده می بردش تا سال های دور حق کشی و فایده های بایگانی ذهنش. بهترین خاطره هم او را می برد تا روستاهای دور افتاده ای که بانک کشاورزی در آنها عملیات آبرسانی را به سامان می رساند، و دادلویی در بعضی طرح ها نقش سرپرست را

ایفا کرده است. رفتار کارمندان بانک موضوعی است که این بازنشسته بانک کشاورزی در موردش حرف های فراوانی دارد. او می گوید: «کارمندان باید از نظر مالی تأمین باشند بعد از آنها توقع های مختلف داشت». از روزهایی می گوید که قلم و دوات تحویلی شان در بانک را بعد از ساعت اداری در محل امنی می گذاشتند تا گم نشود! و به مواردی اشاره می کند که مقادیر زیادی پول روی میزها بوده و آب از آب تکان نخورده است. دادلویی معتقد است: «هر مدیر باید از مرتبه کارمندی به پست ریاست برسد تا تمام ریزه کاری های زندگی کارمندان را بفهمد و لمس کند. نکته بعدی که پس از رفاه مورد توجه است تعلیم نیروهای انسانی است». قائم مقام پیشین هیئت مدیره بانک کشاورزی این جمله را می گوید و معتقد است اگر کارمندی حس کند که مدیرش بیشتر از او به کار اشراف دارد حتماً وظایفش را درست انجام می دهد. دادلویی از این صحبت ها نتیجه می گیرد که کارمندان باید رفتار ویژه ای داشته باشند، به شرط آنکه فرایند

بستر سازی این ماجرا را طی کرده باشند. از دادلویی که سه فرزند دختر دارد می پرسیم بدترین اشتباه یک کارمند بانک چیست؟ در پاسخ می گوید: اینکه در یک حالت روحی پراسترس اقدامی انجام دهد. در این

شرایط یا بالادست خواهد شد و یا مشتری که هر دو غیر قابل بخشش اند. وقتی می خواهیم از کارمند بازنشسته ای که تمام روزهای سبز زندگی اش را با بانک کشاورزی همراه بوده خداحافظی کنیم می گوید اگر باز هم فرصت زندگی کردن داشت در بانک مشغول به کار می شد... جمله اش بهانه ای برای چانه زدن نمی گذارد. او یک بانکی است همین.

از آقای دادلویی که سه فرزند دختر دارد می پرسیم بدترین اشتباه یک کارمند بانک چیست در پاسخ می گوید: "اینکه در یک حالت روحی پراسترس اقدامی انجام دهد. در این شرایط یا بالادست ناراحت خواهد شد و یا مشتری که هر دو غیر قابل بخشش اند."

می گوید اگر باز هم فرصت زندگی کردن داشت در بانک مشغول به کار می شد... جمله اش بهانه ای برای چانه زدن نمی گذارد. او یک بانکی است همین

همکار بازنشسته

بهترین خاطره هم او را می برد تا روستاهای
دور افتاده ای که بانک کشاورزی در آنجا عملیات
آبرسانی را به سامان می رساند

با علی حسین دادلویی من یک بانکی ام

آنها سال های جوانی را در شعب بانک به پایان رسانده اند. در هر شماره نشریه پیام مهر سراغ یکی از بازنشسته های بانک کشاورزی می رویم تا پای صحبت آنها بنشینیم. خواندن حرف های بازنشسته ها، نسل امروز بانک را به شرایط گذشته ما می برد و می تواند پلی باشد برای موفقیت در آینده، در این شماره، پای حرف های علی حسین دادلویی می نشینیم.

حضور این افراد باید در بانک باقی بماند. در نتیجه در ارتباط با رفع و کشف مغایرت‌ها مشکلاتی گریبانگیر رابطین رایانه نشود.

فلسفه ایجاد نرم افزار نظارت و بازرسی

آقای علیزاده، کارشناس ارشد اداره کل نظارت و بازرسی - درباره فلسفه ایجاد نرم افزار نظارت و بازرسی چنین گفتند: «باتوجه به اینکه سیستم‌های بازرسی قدیمی بودند و نیز با توجه به حجم خدمات گسترده، طی جلسات متعدد با شرکت‌های مختلف صحبت کردیم و در سال ۱۳۸۲

اولین پیش‌نیازهای این

نرم افزار تهیه و به اداره

رایانه ابلاغ شد. هدف این

سیستم پیشگیری از

تخلف است و اینکه

سازمان سالم باقی بماند.

با راه‌اندازی این نرم افزار

حجم مشکلات کمتر

می شود و نظارت و

بازرسی بهتر و دقیق تر

صورت می گیرد».

پس از صحبت‌های آقای

علیزاده نیز کارشناسان

بخش رایانه در مورد

دستورالعمل‌ها و موارد

ذکر شده برای نصب

سیستم و نیز نحوه ارسال

آمار و رفع ابهامات

دستورالعمل توضیحاتی

را ارائه دادند و در پایان

آقایان احمدخانی و

طاهروردی در ارتباط با

سیستم سخت افزاری

شعبه و سیستم مرکزی و

از راه دور توضیحاتی را

بیان نمودند.

تحويل کار، مورد توبیخ نیز قرار گیرد. کارشناسان شرکت تحلیل گران سامان نیز درباره نصب این سیستم و دفترچه‌های راهنما توضیحاتی ارائه دادند. آنها و مهندس زمانی معتقد بودند که این زمان برای نصب سیستم در همه شعب کافی نیست و اگر روزانه در ۲-۳ شعبه این کار انجام شود، تا پایان مدت مقرر همه شعب بانک به این سیستم مجهز خواهند شد.

نگرانی مسؤلین رایانه

آقای علیزاده نیز پس از توضیحاتی درباره

سیستم جدید نظارت و

بازرسی عنوان کرد که

این مدت زمان کم

است. بنابراین تدابیر

تازه‌ای برای رفع این

مشکل در نظر گرفته

شد و مهندس زمانی از

مسؤلین رایانه خواست

تا هماهنگی لازم را در

این زمینه با مسؤلین

استان‌ها انجام دهند.

مشکل دیگر مسؤلین

رایانه در ارتباط با

مغایرت‌های شعب

بانک بود که در این

زمینه هم اقداماتی

انجام شد. بدین ترتیب

که مسؤلین اداره

نظارت و بازرسی و اداره

رایانه فرمی تهیه و در

اختیار شعب قرار

می‌دهند تا زمان حضور

رابطین رایانه در بانک

توسط رئیس شعبه

تأیید شود و رئیس

شعبه نیز در مدت

بودیم. در همایش تجارت الکترونیک نیز بانک کشاورزی به عنوان بهترین بانک در بخش بانکداری الکترونیک انتخاب شد و در آخرین روزهای حضور آقای خاتمی، لوح تقدیری به دکتر رسول اف اهدا شد. همچنین کسب ISO مدیریت کیفیت نیز از دیگر موفقیت‌های بانک است».

بانکداری الکترونیک و پروژه مهر گستر

به گفته مهندس لریان فرد منشأ بانکداری الکترونیک در کشور بانک کشاورزی بوده و اولین بانکی است که سیستم نوبت‌دهی را نصب و SMS را راه‌اندازی کرد. همچنین در زمینه سیستم‌های کار با کامپیوتر و اینترنت دو زبانه هم پیش‌تاز است. سیستم Call Center از جدیدترین و بی‌سابقه‌ترین کارهایی است که انجام شده و هنوز در سیستم بانکی کشور و مؤسسات دولتی راه‌اندازی نشده است چون این سیستم ۲۴ ساعته، با حضور کارشناسان، پاسخگوی نیاز مراجعین، همکاران و... در ارتباط با امور رایانه و اعتباری است. در زمینه پروژه مهر گستر نیز اولین بار است که یک بانک ایرانی در ارتباط با یک پروژه جامع بانکی وارد عمل شده و تاکنون هیچ بانک دیگری جرأت حضور در این عرصه را نداشته است.

ایجاد انگیزه

برای ایجاد انگیزه و تسریع عملکرد مسؤلین، مدت زمانی برای نصب این سیستم مشخص شد. بنا به گفته مهندس لریان فرد اگر از روز تحويل طی دو هفته (تا سوم مهر) سیستم در همه شعب استان نصب و راه‌اندازی شود، به ازای هر شعبه به مسؤل نصب پانزده هزار تومان پاداش تعلق می‌گیرد. از سه تا ده مهر مبلغ پاداش به هشت هزار تومان کاهش می‌یابد و از ده مهر به بعد نه تنها پاداش داده نمی‌شود، بلکه ممکن است مسؤل مربوطه به دلیل دیرکرد

نظارت و بازرسی

مهندس لریان فرد معتقد است که پروژه نظارت و بازرسی یکی از پروژه‌های مهم بانک کشاورزی است. وی در این زمینه چنین می‌گوید: «در یک مؤسسه اعتباری و مالی، نظارت و بازرسی از شریان‌های اصلی هستند. درست است که همکاران ما خوب و صالح‌اند، ولی امیدوارم با ورود این سیستم همین تخلفات بسیار کم هم کاهش یابد. گفتنی است که بین کل سیستم‌های دولتی و بین بانک‌های کشور، بانک کشاورزی کمترین تخلف و ارجاع به دادگاه‌ها را دارد».

در حقیقت به گفته مهندس لریان فرد، هدف مچ‌گیری نیست تا فردی دچار خلاف شود و بعد او را دستگیر کنند بلکه هدف حوزه بازرسی حسابرسی، اول هدایت و ارشاد، و بعد پیشگیری است. سپس آقای لریان فرد از مسؤلین امور رایانه خواست تا در اولین فرصت نسبت به نصب این سیستم در شعب استان خود اقدام کنند. بدین ترتیب بازرسان می‌توانند به دو شیوه یعنی بازرسی درون شعبه و بازرسی از راه دور، نظارت خود را انجام دهند.

بازرسی درون شعبه و بازرسی از راه دور

پیش به سوی اجرای طرح مهر گستر

گردهمایی مسوولان رایانه استان‌ها در شهریور ۱۳۸۴ در سالن استاد شهریار برگزار شد. این گردهمایی به منظور ارائه سیستم نظارت و بازرسی و نیز آشنایی مسوولین رایانه استان‌ها در ارتباط با این سیستم و نصب آن انجام شده بود. در این برنامه آقایان مهندس لریان فرد (مدیر امور رایانه‌ای بانکداری الکترونیک)، زمانی (رئیس اداره کل عملیات و پشتیبانی رایانه‌ای)، علیزاده (کارشناس ارشد اداره کل بازرسی و حسابرسی)، و کارشناسان شرکت تحلیلگران سامان، کارشناسان رایانه به همراه جمعی از مسوولین رایانه استان‌ها حضور داشتند.

در این همایش، پروژه مهر گستر به عنوان یکی از پروژه‌های بسیار مهم بانک کشاورزی مورد ارزیابی قرار گرفت. به گفته آقای لریان فرد این برای اولین بار است که یک بانک ایرانی در ارتباط با یک پروژه جامع وارد عمل شده است.

پزشکان اورژانس

جلسه با صحبت‌های آقای لریان فرد آغاز شد که ضمن تقدیر از مسوولین بخش رایانه استان‌ها، آنها را به پزشکان اورژانس تشبیه کرد. آقای لریان فرد عقیده دارد که کارهای این افراد ممکن است به ظاهر پر سروصدا نباشد ولی مستقیماً روی فعالیت‌های بانک، تجهیز منابع و اصول و حرکت‌های جدید بانک تأثیر می‌گذارد. وی در این باره می‌گوید: اهمیت کار مسوولین امور رایانه از آن جهت است که اگر مشکلی برای سخت‌افزار و نرم‌افزار به وجود آید قطعاً ضربه سختی بر پیکره بانک وارد خواهد شد. همچنین باتوجه به پروژه‌های بزرگ در

دست اقدام، اهمیت این قضیه هر روز بیشتر می‌شود.

موفقیت‌های بانک

آقای لریان فرد در بخشی از صحبت‌هایش به موفقیت‌های بانک اشاره کرد و گفت:

چنین رتبه‌ای ندارد. و ما طبق ضوابط و معیارهای مجله The Banker از بین هزار بانک برتر، رتبه ۲۱۰ را کسب کردیم. همچنین از سوی مجله یورومانی به عنوان بهترین بانک سال جمهوری اسلامی ایران شناخته شدیم. علاوه بر این سه سال پیاپی

مهندس لریان فرد معتقد است که اهمیت کار مسوولین امور رایانه از آن جهت است که اگر مشکلی برای سخت‌افزار و نرم‌افزار به وجود آید قطعاً ضربه سختی بر پیکره بانک وارد خواهد شد. همچنین باتوجه به پروژه‌های بزرگ در دست اقدام، اهمیت این قضیه هر روز بیشتر می‌شود.

در جشنواره شهید رجایی عنوان مؤسسه برتر را به دست آوردیم. وزارت دارایی نیز سال گذشته بانک‌ها را رتبه‌بندی کرد و بین بانک‌های تخصصی بهترین بانک کشور

«امسال از طرف مجله The Banker برای سومین بار به عنوان بانک برتر انتخاب شدیم. در سراسر دنیا و چه در ایران هیچ بانکی

در شماره گذشته نشریه پیام مهر، بخش اول مقاله ای درباره ایزو را خواندید. هدف از چاپ این مقاله، آشنایی هر چه بیشتر با سیستم مدیریت کیفیت است. بخش پایانی این مقاله از نظرتان می گذرد.

یا در حال طراحی بررسی و پس از تدوین، مبنای ردیابی خدمات بانک قرار گرفت. - مطابق خواسته استاندارد از داراییهای فیزیکی مشتریان به نحو مناسب حفاظت و در صورت بروز خسارت ضمن مطلع کردن مشتری نسبت به جبران آن اقدام و تجزیه و تحلیل و مستند سازی این فرایند جزو فعالیتهای استقرار استاندارد قرار گرفت. - به منظور اطمینان از صحت قضاوت بازرسی بانک به روز بودن دستور العملها، آیین نامه های اجرایی و ضوابط نظارت بر فعالیتهای واحدهای مربوطه و دانش بازرسی فرایندها مورد بررسی قرار گرفت.

آ فرآیند اندازه گیری تجزیه، تحلیل و بهبود

- در این مرحله روش اندازه گیری رضایت مشتری از خدمات ارائه شده، تهیه و میزان رضایت مشتریان بر مبنای آن در مقاطع زمانی معین اندازه گیری و سپس برنامه های اجرایی لازم با هدف افزایش رضایت مشتریان تهیه و ارائه گردید.

- بر اساس خواسته های استاندارد ISO 9001: 2000 بانک موظف شد سیستم مدیریت کیفیت را در فواصل زمانی مشخص (هر شش ماه یک بار) ضمن انجام ممیزی داخلی مورد ارزیابی و در صورت مشاهده موارد عدم انطباق، برنامه ریزی لازم

پست سازمانی مورد شناسایی و برنامه ریزی آموزشی مناسب و منطبق با شرایط احراز مشاغل تعریف شد.

- نگهداری و تعمیرات:

- زیرساختها شامل ساختمان، فضای کار، امکانات رفاهی، تجهیزات و خدمات پشتیبانی (مثل وسایل حمل و نقل و ارتباطات) است. در این بخش از پروژه، استاندارد زیرساختهای مذکور تهیه و ضمن مقایسه وضع موجود با آن، نسبت به تهیه برنامه اصلاحی و اجرای آن اقدام شد.

آ شکل گیری خدمات:

- برای تمامی بخش های سازمانی بانک، برنامه کاری و اهداف مشخص در مقاطع زمانی معین تهیه و تدوین شد.

- مراحل طراحی و توسعه خدمات، نحوه بازنگری، تأیید، صحت گذاری، مدون و مستند و مبنای تعمیم آن در سطح بانک قرار گرفت.

- فرایند ارزیابی سیستم و عملکرد تأمین کنندگان، تعیین اطلاعات دقیق خرید و تصدیق کالا و خدمت خریداری شده تعریف و در سطح سازمان به اجرا درآمد.

- نحوه پشتیبانی از خدمات ارائه شده به مشتریان مشخص و از انطباق آن با استاندارد اطمینان حاصل شد.

- روش شناسایی و ردیابی خدمات ارائه شده

سهولت ارائه خدمات به مشتریان است. آ مدیران و کارکنان بانک، پیشنهاد و انتقاد مشتریان را بهترین فرصت برای اصلاح و بهبود امور بانک

آ نیروی انسانی سرمایه اصلی بانک است.

آ بانک به عنوان یک نهاد اقتصادی، خود را متعهد به ایفای نقشی شایسته در توسعه ایران اسلامی می داند.

ویژگی عمده طرح استقرار سیستم مدیریت کیفیت در واحدهای منتخب بانک:

این پروژه ۴ حوزه از فرایندهای مدیریت کیفیت (شامل فرایند مدیریت، فرایند منابع، فرایند شکل گیری خدمت، فرایند تجزیه و تحلیل و بهبود) را به شرح زیر در بر گرفت:

فرایندهای مدیریتی:

- استراتژی ها، خط مشی ها، اهداف کیفیت و برنامه های دستیابی به آنها شناسایی و تعریف شد. - تعریف فرایندها (نتایج پروژه مهندسی مجدد فرایندها):

آ فرایند منابع:

- نیروی انسانی: مستندات مربوط به شرایط احراز نیروی انسانی بانک شامل آموزش، تجربه، مهارت و تحصیلات به تفکیک هر

استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بانک

بخش پایانی

منتخب، پشتیبانی امور از سوی واحدهای ستادی ذی ربط و تأیید اقدامات انجام شده بانک از سوی شرکت خارجی ممیزی کننده، طی انجام دو مرحله پیش ممیزی و ممیزی نهایی از سوی شرکت معتبر خارجی D.Q.S آلمان، در شهریور ماه ۱۳۸۳ موفق به استقرار سیستم مدیریت کیفیت در شعب چهارگانه منتخب برای کلیه خدمات بانک و اخذ گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ سری ۲۰۰۰ از طرف شرکت D.Q.S آلمان و شبکه جهانی کیفیت Iqnet گردید که هم اینک چهار شعبه منتخب بانک بر اساس الزامات تعریف شده سیستم مدیریت کیفیت مشغول فعالیت بانکی هستند.

خط مشی کیفیت بانک کشاورزی:

بانک کشاورزی در راستای طراحی و استقرار نظام مدیریت کیفیت و نظام مند فعالیتها ی بانک بر مبنای استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰ خط مشی کیفیت خود را به شرح زیر اعلام نموده است:

مدیران و کارکنان بانک خود را متعهد به تأمین همه جانبه انتظارات عموم مشتریان اعم از شهری و روستایی می دانند.

تلاش در جهت ارتقای مستمر کیفیت خدمات قابل ارائه به مشتریان، اولویت نخست همه کارکنان بانک است.

مدیریت بانک مصمم به بهره گیری از فناوری روز جهت افزایش سرعت، دقت و

مدیریت کیفیت ایزو و اخذ گواهینامه مربوطه برای کلیه فرآیندهای موجود در ۴ شعبه ممتاز مرکزی، توحید، ولیعصر و بهشتی را به عنوان مطلوب ترین گزینه مد نظر قرارداد و در جهت فراهم نمودن مقدمات اجرای طرح یکی از شرکتهای مشاوره ای سیستمهای کیفیت وبا تجربه، در خصوص پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت را انتخاب نمود تا با ارائه مشاوره و برنامه مطلوب استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بانک و اخذ گواهینامه مربوطه از شرکت D.Q.S آلمان فراهم آید.

پس از انتخاب ایزو ۹۰۰۱ سری ۲۰۰۰ به عنوان استاندارد مورد نظر بانک و انتخاب شرکت مشاوره ای سیستمهای مدیریت کیفیت و شرکت خارجی تأیید کننده سیستم مدیریت کیفیت و صادر کننده گواهینامه ایزو، با مشورت و هماهنگی های به عمل آمده با شرکت مشاوره، سازمان ذیل در ساختار شرکت مذکور و بانک ایجاد شد تا نسبت به پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در واحدهای منتخب بانک اقدام شود.

ساختار سازمانی تعیین شده در بانک و شرکت مشاور بانک برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت

سرانجام بانک در سایه تلاشهای بی وقفه و مستمر شش ماهه مدیران، اعضای پروژه، همکاری روسا و کارکنان شعب چهارگانه

منافع حاصل از استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰ در بانک عبارت اند از:

- آ نهادینه شدن دیدگاه فرآیندگرایی، مشتری محوری و بهبود مستمر فرآیندها در بین کارکنان بانک.
- آ مقدمه ای برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر T.Q.M.
- آ کسب اعتبار بیشتر برای بانک از منظر مشتریان بالقوه و بالفعل، اعلام متفاوت بودن عملکرد بانک کشاورزی در مقایسه با عملکرد سایر رقبا در قالب استراتژیها و تأثیر آن در برنامه های عملیاتی بانک.
- آ کاهش هزینه ها از طریق کارایی و اثربخشی سیستم و حذف اشکالات و جلوگیری از اتلاف وقت.
- آ سهولت در انجام امور کنترلی مدیریتی با عنایت به اینکه هر یک از کارکنان به خوبی خواهند دانست چه کاری را چگونه انجام دهند.
- آ انجام درست امور و به تبع آن جلوگیری از ایجاد اشکال و وقفه در ارائه خدمات به مشتریان و مطرح شدن در بازار رقابتی.
- آ وسیله عالی است برای بازاریابی، جلب سرمایه ها و تجهیز منابع در داخل و خارج کشور.
- بر این اساس بانک طرح پیاده سازی سیستم

وسیله ای برای تجهیز منابع و جذب مشتریان تازه

سیستم اطلاعات بازاریابی

یکی از سیستم های اطلاعاتی که لازم است در بانک کشاورزی به طور جدی به آن توجه شود، سیستم اطلاعات بازاریابی است؛ چرا که مهمترین راه تجهیز منابع و جذب مشتری در بانک، بازاریابی است و با اجرای صحیح سیستم های اطلاعات بازاریابی، تصمیم گیری درباره نیازها و انتظارات مشتریان، نوع خدمات، روش های انجام کار و... در کوتاه ترین زمان ممکن، امکانپذیر می شود.

در تمام سطوح سازمان است. ورودی های مورد نیاز در این سیستم ها شامل اطلاعات بازاریابی در ارتباط با کیفیت ارائه خدمات، اطلاعات مربوط به نوع خدمات، اطلاعات و آمار رشد سپرده های بانک، اطلاعات مرتبط با دستورالعمل های جاری، اطلاعات مربوط به رضایت مشتری، مشتریان هدف و... است.

اهمیت اطلاعات در تجارت

امروزه اطلاعات هم به عنوان یک منبع مهم راهبردی در سازمان و هم به عنوان یک منبع عمده برای ارزش افزوده مطرح است. اطلاعات همواره به عنوان یک مزیت رقابتی قلمداد شده است. دستیابی به اطلاعات مربوط به فعالیت های گوناگون سازمان از جنبه های مختلف می تواند بر عملکرد کلی آن اثرگذار باشد. برخی از مزایای آن به شرح ذیل است:

- داشتن اطلاعات در زمینه نیازها و

باتوجه به خصوصیات فناوری اطلاعات و لزوم آشنایی مشتریان با آن، واضح است که همه مشتریان امکان استفاده از این فناوری را ندارند و ارائه خدمات الکترونیکی به همه مشتریان کاری دشوار به نظر می رسد. لیکن با طراحی سیستم های اطلاعاتی کارآمد، می توان نیازهای روز جامعه را در فرایندهای مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار داد و به سرعت نسبت به آنها واکنش نشان داد. سیستم های اطلاعات به صورت گوناگون می توانند در سازمان ها و کسب و کارها به کار گرفته شوند. مواردی نظیر انجام فعالیت ها، حل مسائل سازمانی و پیگیری فرصت های تجاری، همگی با استفاده از آن امکان پذیر می شود.

سیستم اطلاعات بازاریابی (MAIS) ابزار سازماندهی شده جمع آوری، ذخیره سازی، تجزیه و تحلیل و گزارش گیری اطلاعاتی در حوزه بازاریابی به منظور یاری تصمیم گیران

گردآورنده: بهنام حکمی شلمزاری

کارشناس ارتباطات استان چهارمحال و بختیاری

مقدمه

یکی از چرخش های راهبردی بانک کشاورزی، گذر از بانکداری متعارف و روی آوردن به بانکداری الکترونیک است. در بانکداری الکترونیک لازم است سیستم های اطلاعاتی جامع طراحی و راه اندازی شود تا رسیدگی به امور مشتریان به سهولت و در اسرع وقت امکان پذیر گردد. باتوجه به بند اول بیانیه مأموریت بانک تحت عنوان (مشتری مداری و جلب رضایت مشتریان)، تحقیقات و نظرسنجی های به عمل آمده در زمینه رضایتمندی مشتریان و تغییر نیازها و انتظارات مشتریان، وجود یک سیستم اطلاعاتی گسترده که بتواند در سریعترین زمان ممکن اطلاعات مشتریان را جمع آوری، پردازش و اجرایی کند و بازخورد فرآیند را به سیستم بازگرداند، لازم به نظر می رسد.

ارائه گزارشات لازم به نماینده مدیریت بانک .

۷- تهیه دستور جلسات کمیته راهبری.

۸- نظارت و کنترل بر نحوه تجهیزات ، اثاثیه و نظافت محیط کاری شعب منتخب

۹- اصلاح ، اعلام ، تجدید چاپ و توزیع نظامنامه کیفیت با اخذ مجوز از نماینده مدیریت بانک.

۱۰- بازنگری سالانه نظامنامه کیفیت جهت ارائه پیشنهادات و اصلاحات لازم در آن.

۱۱- کنترل مستندات سیستم مدیریت کیفیت ، انجام اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه

۱۲- نگهداری فهرست کامل دارندگان نظامنامه کیفیت و سوابق مربوط به اصلاحات آن.

۱۳- حفظ و نگهداری نظامنامه کیفیت جهت جلوگیری از هر گونه اعمال تغییر بی مورد.

۱۴- شناسایی نیازمندیهای مشتریان از طریق فرایندهای ارتباط با مشتریان جهت تعیین خدمات جدید و بازنگری و بهبود در خدمات فعلی با همکاری و نظر مسؤلین تضمین کیفیت شعب.

۱۵- بررسی اهداف سالانه فرایندها با نتایج به دست آمده از عملیات شعب از طریق اخذ گزارشات، آمار ، ممیزی داخلی ، بازنگری مدیریت و بازنگری دوره‌ای جهت تعیین میزان انحراف عملیات، اهداف و انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در صورت نیاز با همکاری مسؤلین تضمین کیفیت شعب .

۱۶- ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت شعب منتخب و ادارات مرتبط

۱۷- نظارت و اندازه گیری فرایند ارائه خدمات در شعب منتخب و انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه لازم

۱۸- بهبود سیستم مدیریت کیفیت شعب منتخب با استفاده از اطلاعات به دست آمده از بازنگریهای دوره ای ، مستندات ، خط مشی کیفی، نتایج ممیزی های داخلی و خارجی ، نتایج تجزیه و تحلیل داده ها و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه .

۵- نظارت و کنترل بر نحوه استفاده از تجهیزات، اثاثیه ، نظافت محیط کاری

۶- نظارت بر نحوه حفظ و نگهداری نظامنامه کیفیت شعب و ارائه پیشنهادها لازم در خصوص اصلاح یا تکمیل آن

۷- کنترل مستندات سیستم مدیریت کیفیت ، انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با استفاده از روشهای اجرایی کنترل مدارک و داده ها، کنترل سوابق کیفیت، ممیزی داخلی ، کنترل خدمات نامنطبق ، شماره گذاری مستندات

۸- اجرایی نمودن برنامه های اعلام شده از مسؤل تضمین و توسعه کیفیت.

۹- شناسایی نیازمندیهای مشتریان از طریق فرایندهای ارتباط با مشتریان جهت تعیین خدمات جدید و بازنگری و بهبود خدمات

۱۰- بررسی اهداف فرایندها یا نتایج به دست آمده از عملیات شعبه بنا به درخواست مسؤل تضمین و توسعه کیفیت از طریق گزارشات ، آمار ، ممیزی داخلی ، بازنگری مدیریت ، بازنگری دوره ای جهت تعیین میزان انحراف عملیات و اهداف و انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در صورت نیاز به منظور بهبود سیستم مدیریت کیفیت شعبه

شرح وظایف واحد تضمین و توسعه سیستم مدیریت کیفیت (مستقر در اداره کل سازمان و بهره وری) بانک کشاورزی :

۱- نگهداری یک نسخه از سوابق مرتبط با استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱ : ۲۰۰۰ در بانک .

۲- انجام کلیه فعالیتهای مرتبط با مستندسازی فرایندها و بهبود مستمر آنها

۳- جمع آوری و به روز رسانی کلیه مستندات و فرایندها

۴- ارائه برنامه های آموزشی لازم در ارتباط با تضمین کیفیت .

۵- ارائه و ابلاغ برنامه کاری منظم به مسؤلین تضمین کیفیت شعب دارای سیستم مدیریت کیفیت .

۶- نظارت بر اجرای کلیه استانداردهای ارائه خدمات به مشتریان شعب منتخب و تهیه و

جهت رفع آنها اقدام نماید . در این زمینه روش اجرایی و برنامه زمانبندی ممیزی تهیه و ممیزی داخلی انجام می شود.

- استاندارد، پایش و اندازه گیری فرایندها و خدمات تعریف و مبنای اجرا قرار گرفت .

- کنترل خدمات نامنطبق :

- تجزیه و تحلیل داده ها :

بهبود مداوم :

- بهبود مداوم در موارد زیر مطمح نظر شد :

تعیین و بازنگری خط مشی ، بهبود اهداف کیفیت ، کم شدن تعداد مغایرتهای ممیزی ها ، تجزیه و تحلیل داده ها و از بین بردن نارسایی ها ، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و برگزاری مستمر جلسات بازنگری مدیریت از جمله مواردی است که با پیاده سازی استاندارد در سطح بانک جاری شده و بهبود مداوم را به ارمغان آورده است .

- سیستم اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه: سیستمی طراحی گردید تا مغایرتهای مشاهده شده در زمینه استاندارد را اصلاح و از بروز مغایرتهای احتمالی پیشگیری کند .

- نحوه تضمین و توسعه سیستم مدیریت کیفیت در واحدهای منتخب بانک کشاورزی :

شرح وظایف تعیین شده برای مسؤلین تضمین کیفیت شعب منتخب بانک کشاورزی و واحد تضمین و توسعه سیستم مدیریت کیفیت عبارت است از :

۱- نگهداری سوابق و مدارک ارسال شده

۲- انجام کلیه فعالیتهای مرتبط با بهبود فرآیند ها و اعلام آن به مسؤل تضمین و توسعه کیفیت (مستقر در اداره کل سازمان و بهره وری)

۳- اعلام برنامه های آموزشی لازم برای کارکنان شعب

۴- نظارت بر اجرای کلیه استانداردهای مربوطه به ارائه خدمات شعبه به مشتریان و تهیه و ارائه گزارش به مسؤل تضمین و توسعه کیفیت .

قیمتی رقبا. قیمت‌های خود را با قیمت‌های آنها منطبق سازد. بسیاری از شرکت‌ها از پردازشگر تحلیلی آن‌لاین برای قیمت‌گذاری و دیگر تصمیم‌های بازاریابی استفاده می‌کنند. موتورهای جستجو مشتریان را قادر ساخته است با مقایسه قیمت‌های مختلف، کالا یا خدمت را در قیمتی که می‌خواهند، انتخاب کنند. شرکت‌ها نیز این امکان را دارند تا قیمت‌های خود را با رقبا مقایسه کنند.

توزیع

وجود پروفایل مشتریان در پایگاه‌های داده شرکت، این امکان را فراهم می‌سازد که با تقسیم‌بندی جغرافیایی بتوان به یک شبکه توزیع مطلوب دست یافت. خریدهای اینترنتی نحوه توزیع را تغییر داده است، به طوری که شرکت‌ها باید نیروی بیشتری را برای تحویل کالاها و خدماتشان در سریع‌ترین زمان و بالاترین کیفیت به کار گیرند.

بازاریابی هدفمند

بازاریابی هدفمند به ابزاری مهم در تدوین راهبردهای تبلیغی و ترویج وب‌سایت‌های تجارت الکترونیک شرکت‌ها تبدیل شده است. بازاریابی هدفمند شامل پنج جزء است: جامعه‌های ویژه، محتوا برای مخاطبان اصلی، زمینه مورد نظر، عوامل جمعیت‌شناختی و روانشناختی و رفتار مجازی. تلاش‌های تبلیغاتی و ترویجی که می‌تواند به تناسب بازدید هر فرد از سایت تغییر کند. این راهبرد براساس فایل‌های کوکی که در بازدیدهای قبلی فرد بازدیدکننده روی دیسک سخت رایانه او قرار گرفته است، امکان پذیر می‌گردد. این فایل‌های کوکی شرکت را قادر می‌سازد تا به رفتار آن‌لاین یک فرد در وب‌سایت پی‌ببرد و آنگاه تلاش‌های بازاریابی خود را متناسب با آن اجرا کند.

مدیران بازاریابی در تلاش هستند که با حداقل هزینه‌های تبلیغات و ترویج، فروش را به حداکثر برسانند. سیستم‌های اطلاعات بازاریابی از اطلاعات تحقیقات بازار و مدل‌های ترویج برای کمک در موارد ذیل بهره می‌گیرند: ۱. انتخاب رسانه و روش‌های ترویجی. ۲. تخصیص منابع مالی. ۳. کنترل و ارزیابی نتایج حاصل برنامه‌های متنوع تبلیغاتی و ترویجی.

قیمت‌گذاری کالاها و خدمات

قیمت‌گذاری، تصمیمی بسیار مشکل‌است و قیمت‌ها به‌طور مستمر تغییر می‌یابند. برای مثال، شرکت باید در پاسخ به تغییرات

انواع مشتریان، فروشندگان و مناطق فروش را تجزیه و تحلیل می‌کنند. این گزارش‌ها در پایش عملکرد فروش محصولات و فروشندگان و نیز در تهیه برنامه‌های پشتیبانی از فروش برای بهبود نتایج فروش به مدیران بازاریابی کمک می‌رسانند. مدیران محصول نیز به اطلاعاتی برای برنامه‌ریزی و کنترل عملکرد هر یک از محصولات نیاز دارند. سیستم‌های اطلاعاتی می‌تواند در ارائه داده‌های مربوط به قیمت، درآمد، هزینه‌ها و رشد هر یک از محصولات موجود و توسعه محصولات جدید یاری‌رسان باشند.

ترویج فروش و تبلیغات

دیدگاه‌های مصرف‌کنندگان نسبت به کالاها و خدمات فعلی سازمان می‌تواند، به بهبود محصولات و ایجاد محصولات جدید منجر شود.

- اطلاعات در مورد پیشرفت‌هایی که در زمینه مواد و کاربرد فناوری وجود دارد می‌تواند به کارایی و بهره‌وری در فرایند تولید و بهبود طراحی و کیفیت محصول بینجامد.
- ارتباطات پیشرفته در میان کارکنانی که خدماتی را به مشتری ارائه می‌دهند و گروه عملیات طراحی و تولید محصول، موجب مشخص شدن نواقص کالا و مشکلات در نصب و اجرای عملیات خواهد شد و لذا موجب افزایش کیفیت می‌شود.

- وجود جریان صحیح اطلاعات در بین بخش‌های تولید و فروش می‌تواند وظایف پیش‌بینی و برنامه‌زمان‌بندی تولید را بهبود بخشد و زمان تحویل را کاهش دهد.

- به‌علاوه هر سازمانی که داده‌های صحیح، دقیق، بهنگام و جامع در اختیار داشته باشد و بتواند در کمترین زمان، به داده‌های موردنیازش دسترسی داشته باشد، بهتر می‌تواند به اهدافش نایل شود.

ویژگی‌های اطلاعات مناسب

اطلاعات مفید دارای چهار ویژگی هستند؛
۱. به‌هنگام بودن. ۲. صحیح بودن. ۳. کامل بودن. ۴. مربوط بودن.

به‌هنگام بودن، به اینکه آیا در هنگام تصمیم‌گیری دسترسی به اطلاعات امکان‌پذیر است یا خیر، اشاره دارد. کیفیت به معنای صحت اطلاعات است. افراد به سادگی می‌توانند با اطلاعات غلط تصمیم‌های اشتباهی را اتخاذ کنند. کامل بودن به مقدار اطلاعات گردآوری شده، دلالت دارد و مربوط بودن به میزان ارتباط اطلاعات با اهداف تصمیم‌ها اشاره دارد. معیارهای مناسب به مدیران کمک خواهد

کرد تا اطلاعات و گزینه‌های صحیح را انتخاب کنند.

سیستم‌های اطلاعات تجاری

سیستم‌های اطلاعات تجاری براساس وظایف و کارکردهای تجاری که آنها را پشتیبانی می‌کنند، مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند.

این سیستم‌ها با یکپارچه شدن با یکدیگر به صورت فرابخشی سیستم‌های اطلاعات تجاری را شکل می‌دهند.

سیستم‌های اطلاعات بازاریابی

سیستم اطلاعات بازاریابی شامل افراد و تجهیزات و روش‌هایی است که اطلاعات موردنیاز برای تصمیم‌گیران بازاریابی را به صورت صحیح و به‌هنگام، گردآوری، دسته‌بندی، تحلیل، ارزیابی و منتشر می‌کند. شرکت‌های تجاری به منظور شناسایی و پاسخ به تغییرات پرشتاب محیط امروزی، به‌گونه‌ای فزاینده به سمت استفاده از فناوری اطلاعات گرایش پیدا می‌کنند. به‌عنوان مثال وب‌سایت‌ها و سرویس‌های اینترنتی امکان برقراری فرایند بازاریابی تعاملی را فراهم ساخته است که به موجب آن مشتریان می‌توانند در ساخت، بازاریابی، خرید و بهبود کالاها و خدمات، به‌عنوان یک شریک برای سازمان تبدیل شوند.

بازاریابی دوجانبه (تعاملی)

رشد انفجاری فناوری‌های اطلاعاتی تأثیر عمده‌ای بر بخش بازاریابی داشته است. واژه بازاریابی دوجانبه به تشریح نوعی از بازاریابی می‌پردازد که بر پایه آن، از اینترنت، اینترنت‌ها و اکسترانت‌ها برای ایجاد یک تعامل دوسویه میان سازمان و مشتریان و یا مشتریان بالقوه‌اش بهره گرفته می‌شود. هدف بازاریابی دوجانبه توانا ساختن شرکت برای استفاده سودآور از این شبکه‌ها برای

جذب و نگهداری مشتریانی است که می‌خواهند در ساخت، خرید و بهبود کالاها و خدمات با سازمان شریک باشند. در محیط جدید اینترنتی بازاریابی، مشتریان تنها نقش یک شرکت‌کننده منفعل را که پیش از خرید تبلیغات رسانه‌ای را دریافت می‌کند، ایفا نمی‌کنند، بلکه به صورت فعالانه در یک محیط شبکه‌ای درگیر شده‌اند. بازاریابی دوجانبه مشتریان را تشویق می‌کند تا در توسعه محصول جدید، تحویل دادن و موضوع‌های مربوط به خدمات (هنگام فروش و پس از فروش) دخالت کنند. این امر با استفاده از فناوری‌های گوناگون اینترنتی، نظیر گروه‌های مباحثه خبری، پرسش‌نامه‌ها و فرم‌های نظرسنجی روی شبکه و نامه‌نگاری‌های از طریق پست الکترونیک میسر شده است.

خودکاری نیروی فروش

رایانه‌ها و شبکه‌ها بستری را برای خودکاری نیروهای فروش فراهم آورده‌اند. نیروهای فروش می‌توانند از طریق شبکه‌ها از آخرین خدمات و اطلاعات شرکت آگاه شوند. این امر نه تنها باعث افزایش بهره‌وری شخصی فروشندگان می‌شود، بلکه به‌طور چشمگیری سرعت دریافت و تحلیل داده‌های فروش را از بازار فروش برای مدیران بازاریابی در دفتر مرکزی شرکت، افزایش می‌دهد و این امکان را برای مدیران فروش فراهم می‌آورد که با ارائه اطلاعات به‌هنگام از فروشندگان خود پشتیبانی کنند.

مدیریت محصول و فروش

مدیران فروش باید عملکرد فروشندگان شرکت‌هایشان را برنامه‌ریزی، نظارت و پشتیبانی کنند. بنابراین، در بسیاری از شرکت‌ها سیستم‌های رایانه‌ای گزارش‌های تحلیلی فروش را ارائه می‌کنند که فروش هر یک از محصولات، خطوط محصول، مشتریان،

عقاید کالوین می‌دمند و با تفکیک قرض به دو نوع عمده قرض‌های مصرفی و قرض‌های تولیدی و تجاری، بهره قرض‌های تولیدی را

ربا نمی‌دانند. رشید رضا، شیخ شلتوت، مصطفی الزرقاء و... از نخستین علمای سنی مذهبی بودند که این عقیده را مطرح کردند و چندی است برخی از علمای شیعه چون آیت‌الله بجنوردی، آیت‌الله معرفت و اخیراً آیت‌الله صانعی به جمع طرفداران این نظریه پیوسته‌اند.

ادله نظریه اختصاص تحریم ربا به قرض‌های مصرفی را که از جانب

طرفداران عنوان شده، می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد:

۱. اختصاص ربا به جاهلی به بهره قرض‌های مصرفی

آیات ربا در قرآن به تحریم ربایی ناظر است که اعراب جاهلی می‌شناختند و آنچه بین آنها رواج داشت، قرض‌های مصرفی بود.

۲. ربا در قرض‌های تولیدی و تجاری ظلم نیست

در بعضی از آیات قرآن، علت تحریم ربا، "ستم" بودن آن عنوان شده است و ستم فقط در قرض‌های مصرفی زمانی که فردی برای تأمین نیازهای ضروری زندگی ناچار به قرض با بهره می‌شود محقق می‌گردد نه در قرض‌های تولیدی و تجاری که صنعتگر برای توسعه فعالیت اقتصادی خود قرض می‌گیرد و از به کارگیری اموال قرض گرفته شده، سود برده و بخشی از آن را به قرض‌دهنده پرداخت می‌کند.

۳. ربای تولیدی کل مال به باطل نیست بعضی از آیات قرآن علت تحریم ربا را اکل مال به باطل یا خوردن مال دیگران به ناحق عنوان نموده‌اند. شرط کردن بخشی از سود

حاصل از به کارگیری قرض برای قرض‌دهنده در قرض‌های تولیدی که باعث افزایش درآمد تولیدکننده و ثروت جامعه می‌شود، به ناحق نیست.

۴. ظهور برخی آیات و روایات در ربای مصرفی است

در کنار بسیاری از آیات و روایات تحریم ربا، به صدقه و انفاق سفارش شده است که بیانگر این واقعیت است که ربای حرام نقطه مقابل انفاق است و به جای آن می‌نشیند و این همان ربای مصرفی است و نه

ربای تولیدی که در آن قرض‌گیرنده خود بی‌نیاز است و برای سرمایه‌گذاری بیشتر به قرض متوسل می‌شود.

۵. علل تحریم ربا به ربای مصرفی ناظر است

در بعضی از روایات برای تحریم ربا عللی شمرده شده است که با ربای تولیدی انطباق ندارد. مثلاً در بعضی از روایات آمده است که

ربا سبب رکود اقتصادی و تعطیلی دادوستد و تجارت می‌شود. روشن است ربای تولیدی و تجاری نه تنها سبب رکود اقتصادی نمی‌شود، بلکه باعث رونق آن نیز می‌شود.

اکنون ادله پنجگانه طرفداران نظریه اختصاص حرمت ربا به قرض‌های مصرفی را

یکایک مورد نقد و بررسی قرار می‌دهیم.
الف) ادعای اختصاص ربای جاهلی به قرض‌های مصرفی
بررسی تاریخ صدر اسلام و فعالیت‌های

اقتصادی جزیره العرب نشان می‌دهد که برخلاف ادعای پیشین، اکثر قرض‌های ربوی متداول میان اعراب جاهلی برای تجارت و سرمایه‌گذاری بوده است. پیش از اسلام به سبب جنگ‌هایی که میان روم و ایران رخ داد، روابط تجاری این دو کشور که عمدتاً از طریق دریا بود کاهش یافت و این امر زمینه مناسبی برای مردم جزیره العرب، به ویژه مکیان برای ایفای نقش واسطه تجاری بین این دو منطقه را فراهم آورد. تاجران عرب هر سال دو سفر تجاری داشتند: سفر زمستانی به سوی یمن و سفر تابستانی به سوی شام، در قرآن کریم به این دو سفر اشاره شده است:

"لایلاف قریش ایلافهم رحله اشتهاء والصفیف" بازرگانان قریش سرمایه تجاری خود را عموماً از سه راه تأمین مالی می‌کردند: مضاربه، قرض ربوی و خرید و فروش نسبه، مضاربه یا قراض که صاحب مال، سرمایه مورد نیاز تاجر را تأمین می‌کرد تا پس از انجام تجارت و کنار گذاشتن سرمایه، در سود باقیمانده به نسبت مشخصی سهیم باشند. تفاوت مضاربه در زمان جاهلیت و بعد از ظهور اسلام در عهده‌پذیری خسارت احتمالی است، به این ترتیب که در عهد جاهلیت، خسارت احتمالی بر عهده تاجر بود

و پس از اسلام بر عهده صاحب سرمایه قرار گرفت. قرض ربوی که در عربستان بسیار شایع بود و مختص قرض‌های مصرفی نبود، بلکه بسیاری از بازرگانان که سرمایه کافی در اختیار نداشتند از این شیوه تأمین مالی استفاده می‌کردند.

همچنین گروه زیادی از بازرگانان در کنار قرض ربوی و مضاربه از بیع نسبه به صورت راهکار رایجی برای تأمین سرمایه استفاده می‌کردند. اسلام در چنین شرایطی در عربستان ظهور یافت و با تحریم

همراه شدن تحریم ربا در بعضی از آیات قرآن با تشویق به صدقه و مهلت دادن به بدهکار، دلیل آن نمی‌شود که موضوع تحریم ربا فقط در قرض‌های مصرفی مطرح باشد. به علاوه برخی آیات و روایات وجود دارند که صراحت در تحریم ربای قرض‌های تولیدی و تجاری دارند.

خلاصه مقاله ربا در قرض های تولیدی و تجاری

روحی تازه در کالبد کالوین

حجت الاسلام سیدعباس موسویان

فصلنامه تخصصی اقتصاد اسلامی، شماره ۱۸، تابستان ۱۳۸۴

حدود ۴۵۰ سال قبل "کالوین" یک کشیش مسیحی برای اولین بار نظریه ارسطو درباره عقیم بودن پول و دلیل ظالمانه بودن ربا را مورد سؤال قرار داد و با تشبیه بهره قرض به اجاره زمین و مغازه، از وجود بهره در قرض های تولیدی و تجاری دفاع کرد. وی می گفت: "درست است که پول نقد عقیم و نازاست؛ ولی این وقتی است که آن را به کار نگیریم؛ اما اگر قرض گیرنده آن را معطل نگذارد و به سرمایه گذاری اقدام کند، این پول مانند زمین و ساختمان سودآوری خواهد داشت و اگر مقداری از سود را به صاحب سود بدهد، ظلمی اتفاق نمی افتد." تلاش های کالوین و حقوقدانان، اقتصاددانان و تاجران هم سلک او سرانجام باعث شد گرفتن قرض با بهره در کشورهای اروپایی از قرن هفدهم تجویز و قانونی شود.

با گسترش نظام سرمایه داری و بانکداری متعارف و نفوذ آن به کشورهای اسلامی، اندیشمندان مسلمان ناگاه خود را در برابر نظامی دیدند که اصل و اساس آن، یعنی قرض با بهره و ربا از محرکات موکد شریعت اسلام بود. متفکرین اسلامی در این مواجهه جدی دو گروه شدند. عده ای در صدد طراحی الگوی جدیدی از بانک در چارچوب نظام اقتصادی اسلام برآمدند که تصویب قانون عملیات بانکی بدون ربا در ایران تلاشی از این دست بود و گروه دیگر با ارائه تفسیر جدیدی از ربا سعی در تجویز بانکداری متعارف نمودند. برخی از اندیشه وران گروه اخیر از حدود صدسال پیش تاکنون هر از چندگاهی روحی تازه در



۱۰۰ نکته از راهکارهای مدیریت بهتر

قسمت دوم

در شماره قبلی پیام مهر، بخش اول «۱۰۰ نکته از راهکارهای مدیریت بهتر» را مطالعه کردیم. در این شماره به ۳۰ نکته باقی مانده می پردازیم:

پایان هفته، پانزده دقیقه را برای بررسی اشتباهات و دستاوردهای خویش صرف کنید و از آنها بیاموزید.

۹۵. خودتان باشید، سخت کار کنید و عزم پیشرفت داشته باشید. تجربه به تنهایی باعث پیشرفت نمی شود.

۹۶. سعی کنید مثبت باشید. به مدیران بی کفایت دور و بر خویش توجه کنید، همیشه در حال ناله و گلایه هستند.

۹۷. از سیاست بازی بپرهیزید. مستقیم و باز عمل کنید و از مخفی کاری، شایعه پراکنی و حرف زدن درباره این و آن بپرهیزید.

۹۸. همیشه به دنبال راه های جدید برای افزایش کارایی و اثربخشی باشید، در مقابل تغییر مقاومت نکنید.

۹۹. همه زندگیتان را با کار پر نکنید. علایق شخصی و سرگرمی هایی که کاملاً شما را به خود جذب می کند برای فراموش کردن کار، خوب است. این مهم است که بتوانید برای مدتی کار را فراموش کنید، چون بانشاط بیشتری به کار برمی گردید.

۱۰۰. مدیریت هم علم است، هم هنر. از مطالعه متون مدیریتی و تجربه دیگران غافل نشوید.

۸۸. نگذارید سخنانتان طولانی شود؛ مخصوصاً اگر سخنرانی شما در یک جلسه است مؤدبانه تر است کمی کمتر از وقت خویش استفاده کنید. آن قدر صحبت نکنید که مطلب کم بیاورید.

۸۹. به سر و وضع تان توجه دقیق داشته باشید. اگر ظاهر مطلوبی داشته باشید بیشتر احساس اعتماد به نفس می کنید و تأثیرتان بر حضار بیشتر خواهد بود.

۹۰. برای مکالمات تلفنی مهم از قبل برنامه ریزی کنید. بدین ترتیب که از نکاتی که می خواهید صحبت کنید از قبل فهرست بردارید.

۹۱. به خاطر داشته باشید که همه برای تطبیق خود با تغییر مدیریت به زمان نیاز دارند. کارکنان علاقه دارند که شما از نوع مدیرانی باشید که دوست دارند.

۹۲. از مدیریت بر کسانی که مسن تر از شما هستند نگران نباشید. شما به خاطر صلاحیت تان در اداره امور ترفیع یافته اید نه به خاطر سن. اگر از افراد مسن نظرشان را بخواهید و از تجربه شان به نفع گروه استفاده کنید، به شما احترام می گذارند.

۹۳. در جلسات، صادق و امین باشید. خبر بد و خوب، هر دو را، بیان کنید.

۹۴. عملکرد خود را دائماً بررسی کند. در

صحبت با کارمندان خود از "ما سخن بگویید. ۷۹. افراد را درگیر کار کنید و امور را به آنها دیکته نکنید.

۸۰. زمانی که مشکلی پیش می آید آرامش خویش را حفظ کنید. اوضاع را کنترل کنید و با مشکل برخورد کنید.

۸۱. مدیر بودن یعنی مرتبط بودن. مدیریت و ارتباط با گروه ای نگشودنی به هم گره خورده اند.

۸۲. موقعیت ها را از دید دیگران ببینید و از آن دیدگاه مزایای پذیرش نظر خودتان را تشریح کنید و بدین ترتیب آنان را ترغیب کنید.

۸۳. برای آنکه کلامتان مؤثر باشد، غلو نکنید. ۸۴. تند صحبت نکنید. تند صحبت کردن بیانگر عدم اطمینان است.

۸۵. عقاید خود را به عنوان حقیقت بیان نکنید. بگویید: "به نظر من این طور است."

۸۶. اگر مطلبی را نمی فهمید تقاضای توضیح کنید. هیچ وقت تظاهر به فهمیدن نکنید.

۸۷. جلساتی که ریاست آن را بر عهده دارید قاطعانه اما نه "مستبدانه" اداره کنید. با سرعت دستور جلسه را پیش ببرید. اصرار نداشته باشید که همه افراد حاضر در جلسه صحبت کنند.

ربا، مضاربه و بیع را تجویز نمود.

ب) ادعای غیرظالمانه بودن ربای قرض‌های تولیدی

در قرض‌های تولیدی و تجاری، در موارد فراوانی تولیدکننده و تاجر یا اصلاً سودی به دست نمی‌آورد یا سود حاصل کمتر از بهره پرداختی بابت قرضش است که مطابق استدلال مدعیان این نظریه ظلم اتفاق افتاده است. حال آنکه آنچه قرض ربوی را مصداق ظلم و ستم قرار می‌دهد، چارچوب حقوقی و آثار مترتب بر آن است. زیرا قرارداد قرض، قرارداد تکمیلی است. با دادن قرض، مال قرض داده شده به ملکیت قرض‌گیرنده درمی‌آید و او متعهد می‌شود در سررسید معین مثل مال قرض داده شده را برگرداند؛ بنابراین هر نوع بازده مربوط به مال قرض شده متعلق به قرض‌گیرنده خواهد بود؛ چنانکه اگر هر عیب و نقصی در آن رخ دهد مربوط به وی خواهد بود. به عبارت دیگر، در قرارداد قرض، قرض‌دهنده با انتقال ملکیت مال به قرض‌گیرنده (تبدیل مال عینی به مال ذمی) اصل مال خود را از هر نوع کاستی و تغییر محفوظ می‌دارد و لذا گرفتن زیاده در قرارداد قرض (اعم از اینکه برای مصرف یا برای سرمایه‌گذاری باشد) ستم و به ناحق خواهد بود.

ج) ادعای اکل مال به باطل نبودن ربای تولیدی

ادعا می‌شود که قرض‌های تولیدی برخلاف قرض‌های مصرفی در افزایش تولید و ثروت جامعه نقش مهمی ایفا می‌کنند و لذا گرفتن زیادی در قبال آنها اکل مال به باطل نیست. در پاسخ می‌گوییم: اولاً برخی از قرض‌های تولیدی منتهی به بازده و افزایش ثروت نمی‌شوند و ثانیاً قرض‌های مصرفی نیز در مواردی باعث سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی و بهبود وضعیت کار و در نتیجه منجر به افزایش بهره‌وری و ثروت جامعه می‌شوند. بنابراین، تقسیم قرض‌ها به دو گروه مصرفی و تولیدی و ادعای اکل مال به باطل نبودن قرض‌های تولیدی بی‌اساس است. واقعیت این است که

قرض‌دهنده وقتی مالی را به ملکیت قرض‌گیرنده در می‌آورد، هیچ حقی در مال مذکور نمی‌یابد و تمام آثار و نتایج مال متعلق به قرض‌گیرنده خواهد شد و لذا گرفتن زیاده در هر قرضی، اکل مال به باطل خواهد بود.

د) ادعای ظهور برخی آیات و روایات در ربای مصرفی

همراه شدن تحریم ربا در بعضی از آیات قرآن با تشویق به صدقه و مهلت دادن به بدهکار، دلیل آن نمی‌شود که موضوع تحریم ربا فقط در قرض‌های مصرفی مطرح باشد. به علاوه برخی آیات و روایات وجود دارند که صراحت در تحریم ربای قرض‌های تولیدی و تجاری دارند.

ه) ادعای ناظر بودن علل تحریم ربا بر ربای مصرفی

روایات مربوط به فلسفه تحریم ربا به دو گروه تقسیم می‌شوند: گروه نخست، علت تحریم ربا را ترک قرض الحسنه می‌داند که بیشتر با قرض‌های مصرفی تناسب دارند و در مقابل روایاتی وجود دارند که فلسفه تحریم ربا را روی آوردن به تجارت و تولید و رونق آنها بیان می‌کنند که روشن است گروه اخیر با ربای تولیدی و تجاری تطابق دارند. بنابراین، روایات تعلیل تحریم ربا همان‌طور که به قرض‌های مصرفی ناظر هستند، شامل قرض‌های تولیدی و تجاری نیز می‌شوند.

در پایان بیان این نکته مناسب است که بعد از تحریم ربا در صدر اسلام، مسلمانان برای تأمین نیازهای مصرفی به اعطای صدقات و قرض الحسنه و برای تأمین مالی فعالیت‌های تولیدی به سوی عقود همچون مضاربه، مشارکت و... روی آوردند و نتیجه نهایی این‌که رهایی از مشکلات گریبانگیر بانک‌ها در ارائه تفسیر جدید از ربا و تجویز آن نیست؛ بلکه همان‌گونه که روایات متعدد پیرامون این موضوع روشن‌نگری نموده‌اند، کنار گذاشتن ربا و روی آوردن به تجارت‌های واقعی و سامان‌دهی بانک‌ها براساس معاملات مشروع است.

«خلاصه‌ای از کتاب ۵۲۵ راه برای مدیریت بهتر»

تألیف ژان کلمن و گیلز بری، ترجمه دکتر محمد محمود، استاد مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام صادق (ع)

بهمن ذبیحی سامانی

معاون مستقل پرداخت‌های داخلی کارکنان

۷۱. برای سرعت بخشیدن به جریان کار و کم کردن فشار، تفویض اختیار کنید.

۷۲. به خاطر داشته باشید که یک دلیل رایج برای ترک شغل آن است که تمام نیروی کار افراد، به کار گرفته نمی‌شود.

۷۳. کار را به یک فرد تفویض کنید و نه به یک گروه. مسؤلیت خواستن از یک گروه در ارتباط با یک مسئله عملاً غیرممکن است.

۷۴. کسانی را که خوب کار انجام داده‌اند در حضور جمع تشویق کنید.

۷۵. مؤدب باشید. از الفاظ "لطفاً"، "متشکرم" و امثال اینها استفاده کنید. لیکن در کاربرد آنها افراط نکنید. نه "را مؤدبانه ولی باقاطعیت بگویید.

۷۶. بر کارایی تمرکز کنید نه محبوبیت.

۷۷. اگر در موردی ناراضی هستید، صراحتاً بیان کنید. از آه کشیدن و قهر کردن و بدخلقی بپرهیزید؛ اما زیاد لبخند نزنید زیرا این امر می‌تواند بیانگر ترس یا عدم اطمینان باشد.

۷۸. کاری کنید که اعضای گروه‌تان احساس همبستگی کنند. در هنگام



گفت: "حالا اگه نرسی چیزی بخوانی چی می شه؟"

گفتم: "بدون گرفتن کلاچ دنده معکوسم می کنند. می دانی یعنی چه؟ یعنی، حقیر را از کارشناس یک به سه یا چهار تغییر رتبه می دهند. بلایی که اگه سر ماشین هم بیاوری موتور پیاده می شود و گریپاژ می کند."

بعد از این همه تفسیر و توجیه، خوشحالی خانم گل کرد. گفت: "آهوم چه خوب! یعنی اگه نمره بد هم بگیری به جای تنبیه، ترقی هم می کنی، ای کاش زودتر کارشناس سه یا چهار بشی! خیلی از یک بهتره! نه؟ از متوجه نبودنش کلافه بودم."

گفتم: "آی کیو! اینجا مثل ارتش قُرب یک بالاتر از سه و چهار است، یا مثل رب گوجه که درجه یک اش بهتره!"

دو زاریش افتاد. گفت: "وای!... تنزل کنی؛ به حقوقت هم کار دارند؟ از دریافتی کنونی ات چی اش میمانه؟"

گفتم: "توی فیش حقوق جلوی خالص دریافتی مثل نمره های املای زمان دبستانم، ساعت مچی می کشند و می نویسند صفر."

لا کردار یک ریز سوال می کرد. پسره هم دست به دستش داده بود. با تشری هر دو را به بیرون از اتاق هدایت کردم. تصمیم گرفتم لای کتاب اقتصاد را باز کنم و دزدکی، نیم نگاهی به آن بیندازم. نمی دانم صفحه چندم بود؟

منحنی بی قواره ای که زیرش به نظرم نوشته "منحنی پل هوستون" را دیدم، کلی مرا ترساند. منحنی سینوسی کذایی، یاد مارهای توی مزارع پر از گل روستاها را، که برای بررسی خسارت سیل شان می رفتیم، برایم زنده کرد. فکرش، موی تنم را سیخ می کرد. همیشه از ترس مارها چکمه می پوشیدم. اتفاقاً چکمه های جالبی بود. آنها را از بایلسر خریده بودم چکمه مخصوص ماهیگیران، تا بالای ران هایم را می پوشاند. اگر برای مار جایزه هم تعیین می کردند موفق نمی شد از چکمه ها خودش را به بالا برساند و نیشش را بزند... این هم یک بدبختی دیگر. شب های امتحان، فکر آدم

برایش مانده. خدا را شکر آدم حساس و خودخوری مثل من نیست و الا با این استرس های شب امتحان چه می کرد؟ اگر دنده معکوسش کنند و سرانه پیری حقوقش تنزل پیدا کند، چه حالی به او دست می دهد؟ آخر انگلیسی به چه درد او می خورد؟ شاید می خواهند آن قدر زبانش خوب بشود که بتواند مقاله انگلیسی ترجمه کند یا مجلات خارجی را برای ژست بیشتر جلوی دیگران بخواند و یا اخبار را به زبان انگلیسی گوش کند. بهتر است عینک بدبینی ام را بردارم. راستی آشنایی با کامپیوتر به چه دردش می خورد؟ ذهنش پر از

همه جا می رود. وقتی سن بالاست و می خواهی درس بخوانی فکرت به طرف مشکلات زندگی ات می رود. و وقتی جوانی چهره زلیخایی که در راه مدرسه قلبت را تسخیر کرده همه صفحات کتاب را مملو از چهره او می بینی. راستی کی می خواهی آدم شوم. شاید توی قبر. اصلاً کلمه درسی برای خیلی ها مترادف می شود با پرواز افکار. در این اثنا آقای جاویدان کارشناس کهنه کار اداره... در نظرم مجسم شد. بنده خدا تخصص دانشگاهی اش طی این مدت بیست و هشت سال، کاربرد آن چنانی برایش نداشته و از کشاورزی فقط عنوان مهندسی اش

شب امتحان

خانوار بدجوری گیر افتاده‌ام. ذهنم جای خالی ندارد که معلومات و اطلاعاتی را در آن بریزم. دوروبرم پر بود از مواد آزمون، کتاب قطور اقتصاد کشاورزی دکتر کویپاهی با حدود ششصد صفحه مردافکن که شصت، هفتاد صفحه آن در دانشکده‌های کشاورزی معادل چهار واحد درسی و یک سری کتاب‌های زبان انگلیسی و کتاب‌های کامپیوتر و... که فضای هشت متری اتاق خواب را در بر گرفته بود، یادآور این ضرب‌المثل بود که آفتابه لگن هفت دست، شام و نهار هیچی! بیست هزار تومانی، توی این کم‌پولی بابت این‌ها داده بودم. جرأت باز کردن لای‌شان را نداشتم. عیال سرزده وارد اتاق شد و اوضاع را دید: "چه خبره!" انگار که مأمورهای ساواک قدیم به خانه ریخته‌اند. تا چشمش به کتاب قطور اقتصاد کشاورزی خورد فهمید قضیه جدی است. بی‌قرار شد و با صدای بلند گفت: "حالا چرا؟ تو، توی زندگیت هیچ وقت بی‌برنامه نبوده‌ای." عرض کردم: "چندین نوبت تازیه امتحان را تغییر داده‌اند و کم‌کم داشت باورم می‌شد که عاقبت از خیرش می‌گذرند که این‌طور نشد.

ندااشتند.

دختر کوچکم به‌طور جدی گفت: "بابا خودت همیشه می‌گی باید شب آن روز که درسی را که به تو داده‌اند بلافاصله مرور کنی تا مطالب بر روی هم تلمبار نشود. پس چرا خودت رعایت نکردی؟"

در عجب مخصوصه‌ای گیر کرده‌ام. حالا کی به این بچه بفهماند که درس و آموزشی در کار نبوده، فقط ترکه معلم، یعنی تهدید به کسر درجه کارشناسی من را به تلاش مذبحانه واداشته است. سریال تمام شده بود. شماره کردم، به‌نظم سی‌بار فریاد امتحان دارم سر داده بودم. خانم و بچه‌ها، طبق فرهنگی که خودم رواج داده بودم با هم جلسه نقد و بررسی سریال را گذاشته بودند. دهانم را باز کردم تا باز بگویم "امتحان..." که هنوز دارم را نگفته، خانم فرمود: "مرد! تویی سال پیش دانشجو بودی و نازت با مادر جانت بود. من یکی حوصله ناز کشیدنت را ندارم. بس کن! اعصاب بچه‌ها را به هم ریختی." حریفش نبودم. والله مخم دیگر فسفر بیست، سی سال پیش را ندارد. در سید هزینه‌های

غلامرضا فرازی

کارشناس اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه‌گذاری

خانواده‌ام غرق در دیدن سریالی طنز بودند و هر چند دقیقه یک بار صدای خنده‌شان فکرم را از تمرکز بر روی مطالعه بخشنامه‌های اداره که یکی از موارد آزمون رتبه‌بندی کارشناسان بود بازمی‌داشت. من با شکستن سکوت از گوشه این هفتاد متر آپارتمان که چهار نفر را در خود زورکی جای داده، ناگهان فریاد می‌زدم "امتحان دارم! صدایش را کم کنید!" خانم چشم غره‌ای به من رفت "سرانه پیری و معرکه گیری! چته این قدر امتحان دارم، امتحان دارم سر داده‌ای؟ امتحان دارم دیگر چه صیغه‌ای است. کدام وقت رفته‌ای کلاس و آموزش دیده‌ای که حالا نخراشیده و نتراشیده فریاد و امتحان را رسانده‌ای به آسمان؟ این بچه‌ها بگویند امتحان دارند منطقی‌تر است چون مدرسه می‌روند و درس می‌گیرند و ناچاراً باید پس بدهند. صادق باش و بگو مطالعه دارم!" گیر افتاده بودم. از آن طرف اطلاعیه و تهدید کسر درجه کارشناسی دلم را خالی کرده بود و از این طرف خانم و بچه‌ها صحت آزمون را قبول

یک نامهٔ تشکر آمیز

نامه زیر را آقای دکتر محسن صدریا، به عنوان مدیرعامل بانک، نوشته‌اند و در آن از اقدامات فرهنگی بانک کشاورزی قدردانی کرده‌اند.

جناب آقای رسول
مدیرعامل محترم بانک کشاورزی
با سلام

احتراماً به استحضار می‌رساند در مراجعات مردادماه اینجانب به شعبه

مرکزی متوجه برگزاری نمایشگاه کتاب در طبقه همکف گردیدم که از مزایای تخفیف و جایزه بالاترین خریدار نیز برخوردار شدم. اکنون برای اخذ جوایز به محضر ریاست محترم کتابخانه و مسؤولان کتابخانه آمده‌ام بدین وسیله از هیئت‌مدیره بانک قدر دانی به عمل می‌آورم و به اعتقاد من بانک کشاورزی تنها بانکی است که مانند همیشه از

که گذشته از تخفیف ویژه نمایشگاه اقدام به جوایز به بیشترین خریداران نموده‌اند که این ابتکار کتابخانه شعبه مرکزی من را بر آن داشت نهایت امتنان خویش را از جنابعالی به عمل آورم و این نامه را برای انعکاس در نشریات کشاورزی و دامپروری و نشریه داخلی بانک محترم کشاورزی قدردانی این حقیر را از مسؤولین محترم کتابخانه بانک کشاورزی به حضورتان تقدیم دارم... قبل از توجه جنابعالی نهایت قدردانی را به عمل می‌آورم و آرزوی توفیق روز افزون برایتان دارم.

با شایسته‌ترین احترامات
دکتر محسن صدریا

گفتار بزرگان

ترجمه اسماعیل کیوانی
همکار بازنشسته

هر قدر در انجام کارها کوشش به خرج دهی
به همان اندازه هم خوشبختی به دست
می‌آوری.

گاری پلیر

به لاک پشت نگاه کن! او تنها هنگامی به
پیش می‌رود که گردن خود را از لاک بیرون
بیاورد.

جیمز ب. گنانت

هنگامی که فرد پیری می‌میرد، یک
کتابخانه از دست رفته است.

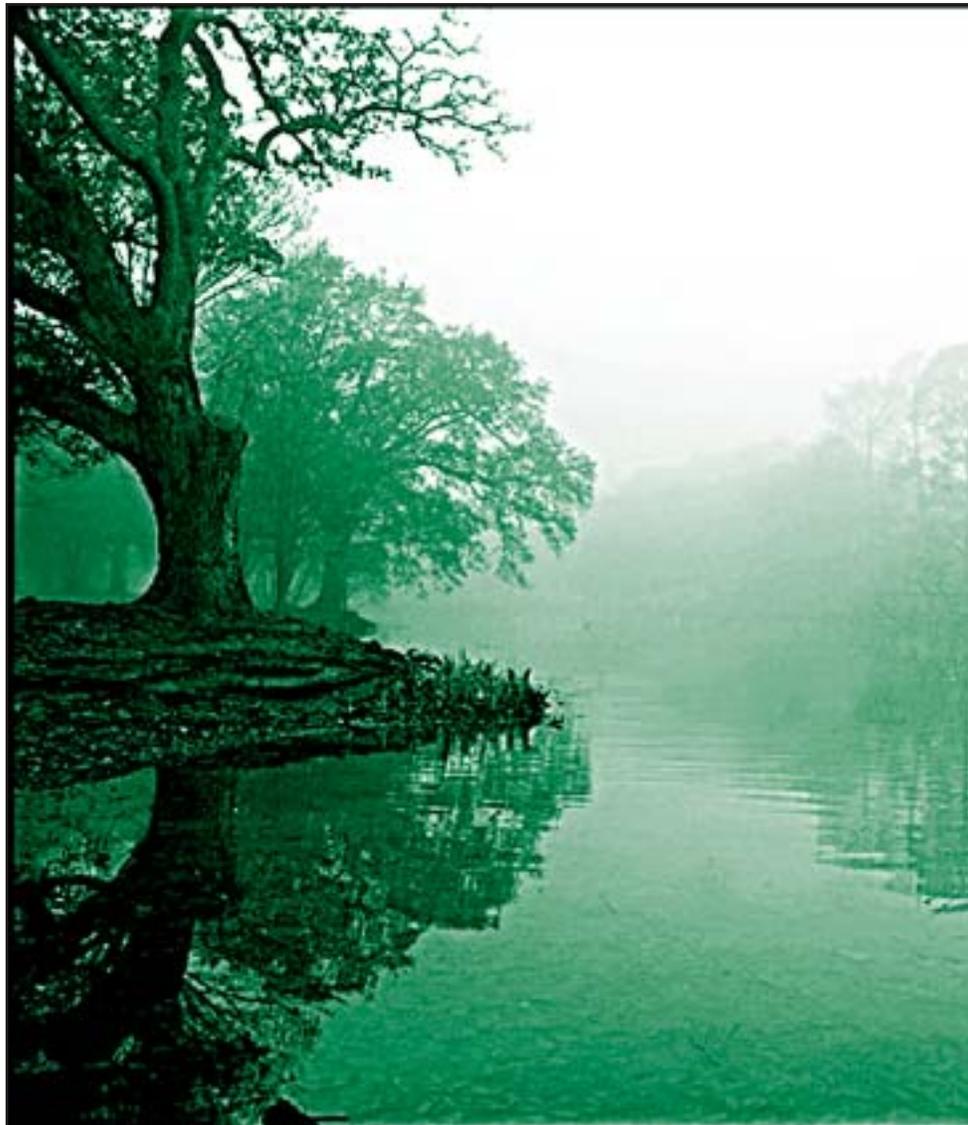
تامی سوان

هیچ چیز خوب یا بد نیست؛ بلکه این افکار
ماست که آن را خوب یا بد می‌سازد.

شکسپیر

هر کاری را بایستی با امید آغاز کرد تا بتوان
به مقصد رسید.

سر جیمز جنز



همراهان همیشگی پیام مهر، از آن جاکه نشریه بانک همواره در سدد است ارتباط نزدیکتری با شما عزیزان داشته و منعکس کننده پیامها، نظریات و مطالب خوانندگان مجله باشد. از ارسال هرگونه مطلب به صورت مقاله، داستان، شعر، خاطره و... یا طرحها و عکسهای خاطره انگیز شما استقبال می‌کند. در مورد عکسها، لطفاً اصل عکس یا نسخه با کیفیتی از عکسهای خاطره انگیزی را که با همکاران تان در محل کار یا برنامه‌های مختلف دارید برای ما بفرستید. ضمناً توضیح درباره افراد حاضر در عکس، تاریخ و محل عکس برداری و توضیحات حاشیه ای دیگر فراموش نشود. منتظر دریافت مطالب و عکسهای مرتبط با بانک شما هستیم.

همان رقم اضافه کاری است. اگر اضافه کار را از من یکی دریغ کنند، عصرها باید قاطی صنف جابه جاکنندگان مسافر شوم... افکارم این شب امتحانی پروانه وار هرجا دلش بخواهد پرواز می‌کند. می‌ترسم کار دستم بدهد. با این روال مطالعه‌ام سر نمی‌گیرد... ای کاش من هم مثل بعضی‌ها در ساعت اداری به کلاس زبان و کامپیوتر در طبقه هشتم اداره می‌رفتم. چه عیبی داشت. بانک قبول کرده بود که در طی هفته و در ساعات اداری به کلاس بروند. مگر چه شد؟ ارتقای اطلاعاتی همکار مهم است. الان مثل من مادر مرده عزای امتحان نگرفته‌اند. این مهم است که حالا مثل بلبل انگلیسی حرف می‌زنند و مثل قرقی به کامپیوتر مسلط هستند و بعد از امتحان کارشناس یک و ارشد می‌شوند. من پخمه چی؟ مثل موبایل ۰۹۱۱ همیشه در اداره حاضر و در دسترس بودم. خدا یا از عمرم بگیر و تدبیرم را زیاد کن. از شانس بد من، پیشرفت علم پزشکی هم سرعتش آن قدر کند است که نتوانسته قرص یا شربت‌ی مثل دوپینگ ورزشکارها برای افزایش اطلاعات در مواد مختلف امتحانی من فلک زده به بازار ناصر خسرو تهران عرضه کند. چی می‌شد... اگر آن قرص الان وجود داشت. مطمئناً ناصر خسرو را برایش زیرورو می‌کردم و قرصهای زبان و کامپیوتر و... را حتی شده با فروش فرش زیر پایمان و خلع طلای عیال به هر قیمت می‌خریدم و نمره بالایی در آزمون می‌آوردم و کارشناس ارشد می‌شدم. به هیچکس هم راهش را نمی‌گفتم. پیش همه ژست می‌گرفتم که نمره بالایی آورده‌ام. اصولاً من، مادرزاد نابغه‌ام و دست کمی از مرحوم دکتر پروفیسور حسابی ندارم! بی‌خود نیست که عیال در هر مناسبتی که از دست من عصبانی می‌شود مرا مرد حسابی خطاب می‌کند. نه؟ راستی ناصر خسرو کجاست؟

بخش نامه‌ها و اطلاعیه‌های جورواجور است. تازه اگر هم برایش کلاس بگذارند، به چه درد بانک می‌خورد؟ فقط برای پر کردن اوقات پیری اش خوب است. می‌تواند توی خانه اعصاب خانمش را با نشستن پای کامپیوتر و اینترنت از سر صبح تا پاسی از شب، خراب کند. چت کند و اگر خوشبین تر نگاه کنیم با بازی‌هایش خودش را سرگرم کند. چه می‌دانم! عیال حق داشت، می‌گفت: بیچاره! تو فقط چهار پنج سال است که آمده‌ای تهران و هنوز کلمات نامفهوم لهجه شهرستانی‌ات شنونده را در استفهام می‌گذارد. می‌خواهی انگلیسی بیست و پنج، شش سال پیش‌ات را حالا پس بدی؟ قاچ زین را بچسب، اسب سواری پیشکش!

گفتم: سرکار که در جریان نیستی. زمان زمان پیشرفت است. جهان تبدیل به دهکده شده.

وسط کلامم پرید خیلی بده! نه؟ جهان به روستا تبدیل بشود اینجا هم برنامه دنده معکوس است... یعنی مثل قدیم دوباره به جای ماشین باید سوار الاغ شویم.

خدایا این آخرش تا من را دیوانه نکند دست بردار نیست: من چه می‌گویم. این چی برداشت می‌کنند! یکهو یک حرفی زد که خیلی به دلم نشست و نزدیک بود برایش کف بلندی بزنم. گفتم: "چرا از جوان‌ها شروع نمی‌کنند و این‌گونه معلومات و امتحانات را از سابقه پایین‌تر نمی‌خواهند! اِهه این فکرهای جورواجور هم این شب‌های نزدیک به امتحان رهایم نمی‌کند. راستی بهتر نیست برای اینکه انگلیسی‌ام خوب‌تر بشود، بخشنامه‌ها و فیش حقوقم را به زبان انگلیسی سر میزم بگذارند تا چشمم کور، دنده‌ام نرم، برم انگلیسی یاد بگیرم و بفهمم این ماه چقدر اضافه کاری برام توی فیش منظور فرموده‌اند. چون چشم نوازترین رقم فیش



