



پیام مهر

فروردین ۱۳۸۵
شماره ۴۱

سخن مدیر مسئول/ ۴

... و سال ۸۶ آغاز شد (محمدرضا یعقوبی) / ۶

گزارش

دومین مجمع مدیران ستادی بانک / ۹

کنفرانس خبری مدیرعامل با خبرنگاران / ۱۱

در سومین جشنواره پاسخگویی بانک کشاورزی دوم شد / ۱۳

اخبار بانک / ۱۴

گفت و گو

گفت و گو با دکتر قاسم محمدی / ۲۳

گفت و گو با مدیران ستادی بانک در سه استان / ۲۵

مقاله

بانک برتر، ارتباطات برتر / ۲۷

ارزیابی متوازن در بهبود عملکرد حسابرسی (جواد نظری) / ۳۱

فرایند مذاکره مطلوب در بازاریابی (قاسم ارباشی، رحیم صبری) / ۳۴

امضای الکترونیکی (علی شاه بابایی) / ۳۷

سیستم مدیریت امنیت اطلاعات / ۴۴

رؤیاهای رنگی (شبنم رحیمی) / ۴۸

مختصری درباره گاو (غ. ح. آذریمهر) / ۵۰

نگاهی به یک کتاب (عبدالله سلیمانی) / ۵۲

خبرنامه آپراکا / ۵۵

پیروزمندان

تشویق شدگان

پیوندتان مبارک

نورسیدگان

صاحب امتیاز:

بانک کشاورزی

مدیر مسئول:

قاسم محمدی

مدیر اجرایی:

عبدالله سلیمانی

سردبیر:

مهندس منوچهر کریمزاده

مجری:

سرواسان هنر

همکاران:

الهام خرمی / مهراوه فردوسی /

سیدمهدی موسوی / فرزانه قاسمی /

آرش سمیع فنی / افشین ضیائیان علی پور /

آیت اله احمدی راد

نشانی دفتر نشریه:

تهران / بزرگراه جلال آل احمد / نبش خیابان شهرآرا

ساختمان بانک کشاورزی / طبقه اول / اداره کل روابط عمومی تلفن: ۸۸۲۸۹۳۵۹ / نامبر: ۸۸۲۸۹۳۵۸

پست الکترونیک:

payamemehr@agri-bank.com

نشانی وب سایت:

www.argi-bank.ir

صندوق پستی ۱۴۴۵۸۸۳۴۴۳



سخن مدیر مسئول

نقش بانک کشاورزی در تأمین خدمات مالی خرد

مقدمه

در دنیایی زندگی می کنیم که علی رغم دستاوردهای عظیم بشری ، درآمد حدود سه میلیارد نفر کمتر از ۲ دلار در روز است ، و ۳ نفر از ثروتمندترین مردم جهان ، ثروتشان بیشتر از مجموع تولید ناخالص داخلی ۴۸ کشور از فقیرترین کشورهای دنیاست. حدود یک میلیارد نفر در حالی به قرن بیست و یکم وارد شده اند که سواد خواندن ندارند و حتی نمی توانند اسمشان را بنویسند ؛ در حالی که کمتر از یک درصد هزینه تسلیحاتی جهان در سال ۲۰۰۰ برای به مدرسه رفتن کلیه کودکان جهان کافی بوده است. ۲۰ درصد از مردم کشورهای توسعه یافته ۸۶ درصد کالاهای تولیدی جهان را مصرف می کنند. کاهش این نابرابریها در جهانی که در ۵۰ سال آینده به ۹ میلیارد نفر می رسد، یکی از چالشهای سرنوشت ساز تاریخ بشر است. در اجلاس هزاره سازمان ملل ، جامعه بین المللی توسط ۱۸۹ کشور جهان تعهد کرد که کاهش فقر را سرلوحه فعالیتهايش قرار دهد. در این ارتباط ، یکی از کارآمدترین مکانیسمهای اجرایی در این راه ، "اعتبارات خرد" معرفی شده است. در واقع ، اعتبارات خرد یکی از ساز و کارهای محلی رسیدن به بسیاری از اهداف پروژه "هزاره" و به ویژه هدفهای مربوط به عدالت اجتماعی آن و نهایتاً اهداف "توسعه هزاره" است که خوشبختانه در ایران طی سالیان گذشته توسط بسیاری از سازمانها و نهادهای دولتی و خصوصی، از جمله بانک کشاورزی ، دنبال می شود.

نگاهی به عملکرد بانک کشاورزی در زمینه تأمین

مالی خرد

یکی از فعالیتهای بانک کشاورزی ، به عنوان یک بانک توسعه ای ، اعطای تسهیلات خرد به گروههای مختلف کشاورزان، روستاییان ، زنان ، جوانان ، زندانیان آزاد شده و ... به منظور حمایت از فعالیتهای تولید روستایی ، کمک به اقشار آسیب پذیر در جهت فقرزدایی و ایجاد اشتغال است. در بانک کشاورزی ، صرف نظر از تعاریف و مفاهیم اعتبارات خرد تعداد بیشتر تسهیلات ، اعم از تسهیلات پرداخت شده از منابع بانک و یا تسهیلات تبصره ای از حیث مبلغ ، می تواند جزو اعتبارات خرد منظور شود. به طوری که در مقطع پایان دی ماه سال جاری از ۴۱۷۴۵ میلیارد ریال تسهیلات پرداختی بانک ۱۰ درصد آن به مبلغ کمتر از ۱۰ میلیون ریال اختصاص یافته است که از این تعداد تنها ۳٪ درصد آن در قبال اخذ سفته و اوراق بهادار و ۲۳ درصد در مقابل اخذ وثیقه غیر منقول و مابقی به لحاظ سهولت دسترسی به صورت ذمه ای و ضمانتی پرداخت شده است.

طرحهای ویژه بانک کشاورزی در راستای

حمایت از اعتبارات خرد

بانک کشاورزی در دهه گذشته علاوه بر وظایف معمول و متعارف خود ، در چند طرح خاص حمایت از اقشار ضعیف را به طور مستقل یا مشترکاً به عهده داشته است که اجمالاً به آنها اشاره می شود :

۱. طرح حضرت زینب کبری (س)

این بانک در جهت حمایت از اقشار آسیب پذیر از سال ۱۳۷۳ طرح حضرت زینب کبری (س) را با هدف



به پس انداز طی فاز (۱) در ۴ استان منتخب کشور و سپس با توجه به موفقیت‌های طرح، در بخش اول فاز دوم به ۱۱ استان کشور توسعه یافت که نهایتاً به تهیه یک مدل در سطح ملی برای توسعه خدمات مالی خرد و در نهایت استقرار شیوه بانکداری پیوندی (ایجاد گروه‌های خودیار به عنوان واسطه‌های مالی محلی بین بانک و اعضای خود) منجر گردید. از طریق اجرای این طرح، بانک با پرداخت ۲/۵ میلیون دلار اعتبار خرد با تشکیل ۲۱۱ گروه هم بسته و ۱۳ گروه خودیار امکان دسترسی ۲/۳۰۰ نفر را که قریب به اکثر آنها برای اولین بار از بانک تسهیلات دریافت می‌داشتند فراهم آورد که حدود ۹۷ درصد از اعتبارات سررسید شده آن در فاز اول وصول شد.

۵. صندوق مهر امام رضا (ع)

این صندوق پس از شکل‌گیری اولیه و تنظیم اساسنامه مربوط، در اولین روزهای کاری دولت جدید به طور رسمی از ۲۵ تیرماه سال جاری با ادغام چند صندوق، از جمله: صندوق حمایت از فرصت‌های شغلی، صندوق توسعه اشتغال روستایی، صندوق اشتغال جوانان و سایر صندوق‌هایی که وظایف مشابه دارند فعالیت خود را آغاز کرد که اهداف اصلی آن بر سه محور اشتغال، ازدواج و مسکن جوانان قرار دارد.

در این ارتباط، بانک کشاورزی به همراه سایر بانک‌های عامل، مسئولیت تجهیز، توزیع و انتقال منابع قرض الحسنه ذی‌ربط را مطابق سیاست‌های صندوق به عهده خواهند داشت که در مرحله اول تا اواسط بهمن ماه سال جاری ۳۶/۰۰۰ فقره تسهیلات به مبلغ ۳۴۰ میلیارد ریال (برای هر نفر حداکثر ۱۰ میلیون ریال) پرداخت شده است.

چنان که شرح آن گذشت، بانک کشاورزی به شهادت آمار، بانکی است که بیشترین گرایش را به اعتبارات خرد، توسعه روستایی و فقرزدایی داشته است، با این حال فضای کنونی فراهم شده در جامعه ما را تشویق می‌کند که ان شاء الله در این راه گام‌های بیشتر و مؤثرتری برداریم.

در این راه امید است با تلاش جمعی و همکاری سایر نهادها و سازمان‌های دولتی و غیردولتی بتوانیم کشور عزیزمان ایران را علی‌رغم برخورداری از منابع طبیعی و انسانی فراوان، از خطر فقر، بیکاری و نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی برهانیم.

حمایت از زنان سرپرست خانوار روستایی از طریق ایجاد امکانات لازم برای اشتغال آنان به اجرا در آورده است. در اجرای این طرح از ابتدای طرح تا پایان دی ماه ۱۳۸۵، تعداد ۱۷/۲۲۲ نفر از زنان سرپرست خانوار روستایی مبلغ ۳۵۷/۹ میلیارد ریال تسهیلات قرض الحسنه با نرخ ۴ درصد را برای فعالیتهای زراعت، باغداری، دامداری، قالیبافی، صنایع دستی، خیاطی و بافندگی دریافت کرده‌اند.

۲. طرح ایران

به منظور تشویق زنان به داشتن نقش و جایگاه فعالتر در اقتصاد کشور فراهم آوردن بستر مناسب برای حضور بهتر و مستمر آنان در عرصه‌های مختلف اجتماعی، تولیدی و اقتصادی بانک کشاورزی طرح ایران را به اجرا گذشته است. هدف از اجرای این طرح تسهیل هرچه بیشتر در برخورداری زنان از خدمات بانکی، رفع موانع و مشکلات موجود برای مشارکت هر چه بیشتر آنان در پس انداز و سپرده‌گذاری و اعطای امتیازات ویژه به صاحبان حساب و سپرده‌گذاران در بانک است.

از ابتدای طرح (اواخر سال ۱۳۷۹)، تا پایان دی ماه ۱۳۸۵ جمعاً ۱۱۷/۶۵۷ فقره تسهیلات به مبلغ ۳۹۸/۵ میلیارد ریال در قالب عقد قرض الحسنه برای مصارف خود اشتغالی، کمک هزینه تحصیلی فرزندان، تعمیر مسکن و کمک هزینه تهیه جهیزیه پرداخت شده است.

۳. طرح اشتغال زندانیان

به منظور ایجاد اشتغال برای زندانیان آزاد شده تحت پوشش سازمان زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور، این سازمان بر اساس تخصیص‌های انجام یافته از محل اعتبار بودجه‌های مختلف از سال ۷۹ تا آذر ماه ۱۳۸۵، مبلغ ۱۴۸ میلیارد ریال نزد بانک تودیع کرد و بانک نیز با افزودن اعتباری معادل آن در سالهای مذکور به تعداد ۲۲/۳۱۸ نفر از مددجویان آزاد شده مبلغ ۲۶۶/۸ میلیارد ریال تسهیلات پرداخت.

۴. طرح ایفاد (IFAD)

طرح تأمین خدمات مالی خرد روستایی با حمایت مالی بانک کشاورزی ایران و صندوق بین‌المللی توسعه کشاورزی سازمان ملل متحد (IFAD) با هدف بهبود دسترسی افراد فقیر به منابع و ایجاد امکانات شغلی از طریق دسترسی این افراد به اعتبارات رسمی و گرایش آنها

... و سال ۸۶ آغاز شد

جمهوری اسلامی ایران رسید که تمام همکاران زیر لب سرود ایران را زمزمه کردند.

گروه همخوانی اسوه که در جایگاه به شکل زیبایی قرار گرفته بودند به محض اتمام سرود ایران کارشان را شروع کردند و با هنرمندی خود کارکنان را به تحسین و تشویق واداشتند.

پذیرایی از کارکنان

ساعت ۹ صبح بود که بهروز مقدم پس از هنرنمایی خود کارکنان را به سکوت دعوت کرد تا شاهد سخنان مدیرعامل محترم بانک کشاورزی باشند.

پذیرایی زحمت‌کشان اداره کل خدمات پشتیبانی و رفاهی از کارکنان بانک کشاورزی که در طبقه همکف حضور داشتند از جمله کارهایی بود که با ظرف‌های پر از شیرینی و آب میوه انجام شد.

یاد و نام خدا قوت قلب می‌دهد

سیدحسن نوربخش مدیرعامل محترم بانک کشاورزی مثل همیشه با صلابت و خنده‌ای که بر چهره داشتند پشت میکروفون قرار گرفتند و سخنان خود را با ذکر آیه "أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ" یعنی قلب‌های خود را با ذکر خدا روشن کنید شروع کردند و فرمودند می‌شود باید ذکر

ویژه‌ای روی برگزاری این مراسم داشت، زودتر از همه همراه یار همیشگی‌اش قاسم محمدی مشاور عالی خود به طبقه هم‌کف آمدند تا از نزدیک با کارکنان که کم‌کم به این محل وارد می‌شدند دیدار کند و چگونگی برگزاری مراسم را زیر نظر داشته باشد.

شروع مراسم

عقربه‌های ساعت روی ۸ و ۲۵ دقیقه بود که بهروز مقدم مجری توانای تلویزیون که به همراه گروه همخوانی اسوه به بانک آمده بودند، پشت میکروفون قرار گرفت و از قاری خوش صدای کشور استاد سبزعلی یکی از داوران برجسته قرآن کشور دعوت کرد تا به‌طور رسمی مراسم را شروع کنند.

استقبال مسئولان

مدیرعامل محترم بانک به اتفاق اعضای هیئت مدیره و مدیران امور مقابل درب ورودی طبقه همکف به صف ایستادند تا به تازه‌واردین خوش آمد بگویند و از آنها استقبال کنند.

آوای دلنشین قرآن

استاد سبزعلی که با نگاهی گذرا متوجه شد باید کارش را زودتر شروع کند و به پایان برساند، سوره شمس را انتخاب و برای حاضران تلاوت کرد. پس از قرائت قرآن نوبت به پخش سرود کشور عزیزمان

صبح روز چهاردهم فروردین ماه، طبقه همکف ساختمان مرکزی چهره زیبایی به خود گرفته بود. دسته گل‌های رنگارنگ، شمع‌های روشن، سفره‌های چیده شده هفت سین، تلاش و جنب و جوش کارکنان و مسئولان ادارات کل خدمات پشتیبانی و رفاهی و روابط عمومی، دوربین‌های فیلم‌برداری، شاخه گل‌های رز قرمزی که هنگام ورود به دست کارکنان داده می‌شد، محل زیبایی که برای سخنرانی تزئین شده بود، رفت و آمد چهره‌های شناخته شده تلویزیون، بوی اسپند و صدای دلنشین آهنگ ملایمی که از بلندگوهای ساختمان پخش می‌شد و از همه مهمتر جمع شاداب و بانشاط کارکنان، همه و همه حکایت از برگزاری مراسمی زیبا و به یاد ماندنی می‌کرد و لحظه به لحظه چهره‌ها شاداب‌تر و روحیه‌ها بالا می‌رفت؛ طبق اعلام مسئولان قرار بود ساعت ۸ و ۳۰ دقیقه صبح دکتر سید حسن نوربخش، مدیرعامل پرتلاش و محبوب بانک کشاورزی با کارکنان صدیق و باوفایش دیداری تازه کند و ضمن تبریک سال جدید از تلاش سال گذشته کارکنان قدر دانی نماید و سرفصل برنامه‌های خود را برای سال جدید تشریح کند.

مدیرعامل زودتر آمدند

دکتر سید حسن نوربخش که حساسیت

دوست دارند دولت موفق باشد راضی باشند. رضایت مردم، رضایت کشاورزان و رضایت روستاییان عزیز که همه ما باید برای آنها کار کنیم، از جمله موفقیت‌های دیگری بود که به دست آوردیم. با وجود این که حتی در بعضی از نقاط کشور پرسنل کم داشتیم، ولی با تلاش شبانه‌روزی توانستیم این موفقیت‌ها را به دست آوریم.

ما باید برای خداوند جشن بگیریم و از او بخواهیم که امسال هم برای ما طوری پیش بیاورد که حرکت ما و اعمال ما مورد رضایت او قرار بگیرد؛ چرا که همه هستی و زندگی ما برای رضایت اوست.

آزمایش موفق بانکداری الکترونیکی

دکتر سیدحسن نوربخش به آزمایش موفق سیستم بانکداری متمرکز که با نام پروژه مهرگستر مطرح است، اشاره کردند و فرمودند: این آزمایش موفق بود که جواب داد و جا دارد که از همه کسانی

که دست‌اندرکار بودند تشکر کنیم و امیدوارم که در سال ۸۶ شاهد اجرای سیستم بانکداری متمرکز در شعب سراسر کشور باشیم.

اهداف بانک در سال جدید

مدیرعامل بانک در ادامه سخنان خود و در بیان اهداف بانک در سال ۸۶ فرمودند که ما باید ببینیم در سال ۸۶ چه می‌خواهیم، البته من نمی‌خواهم زیاد صحبت بکنم و بیشتر قصد تبریک و تهنیت داشتم؛ لذا بی‌مناسبت نیست چند کلامی هم برای سال جدید خدمت شما عرض کنم. سال ۸۶ با پیام مقام معظم رهبری شروع شد

برپا کنیم؛ لذا جشن پایان سال ۸۵ را در اول سال ۸۶ و در هفته وحدت برگزار کردیم تا همراه با ایام نوروز و بهار و طبیعت باشد.

موفقیت‌های بانک کشاورزی

دکتر حسن نوربخش درباره موفقیت‌های بانک کشاورزی در سال ۸۵ گفتند: اولین موفقیت ما این بود که به تعهدات خود عمل کردیم و این چیزی نبود جز تلاش متعهدانه و کارهای دلسوزانه‌ای که شما در کنار یکدیگر انجام دادید. حرکت خوب شما باعث شد برای چهارمین سال متوالی از سوی

خدا را در افکار، اعمال و کردار خود همراه سازیم که این بزرگترین رمز موفقیت است؛ کاری که با ذکر خدا شروع و به یاد او انجام شود با موفقیت به پایان خواهد رسید و پس از این آیه، آیه دیگری است که می‌گوید «الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ» کسانی که ایمان بیاورند و عمل صالح انجام دهند، مطمئن و استوار به موفقیت‌های پی در پی دست خواهند یافت.

تبریک سال نو

مدیرعامل در ادامه فرمودند: عید و

جشن و سرور است؛ لذا جای صحبت و سخنرانی نیست؛ اما وظیفه خود می‌دانم به تمام عزیزان، دوستان و همکاران در سراسر کشور تبریک بگویم، از طرف خودم و از طرف اعضای هیئت مدیره، مدیران محترم امور و سایر عزیزان، این ایام را خدمت شما تبریک می‌گویم.

سالی با موفقیت و توأم با پیروزی داشته باشید. در

حالی سال جدید را آغاز می‌کنیم که در هفته وحدت هستیم و تولد و ولادت پیامبر اعظم است. جشن بزرگی است و چه خوب است که بگویم جشن با بهار طبیعت و سال نو همراه است و امیدوارم که همگی شاد و بانشاط باشید.

جشن در جشن

مدیرعامل هم‌چنین در ادامه افزودند: سال گذشته با اینکه سالی پر از اضطراب و بحران بود، اما با توکل به خدا همت و تدبیر و عزم راسخ دست در دست یکدیگر موفقیت‌های بزرگی را به دست آوردیم که در پایان سال گذشته فرصتی نبود تا جشن را



نشریه بین‌المللی بنکر در جایگاه بانک برتر جمهوری اسلامی ایران قرار بگیریم. از طرف دیگر، از سوی سازمان‌های غیردولتی که از ادارات دولتی توقع دارند هم به عنوان دستگاه خدمتگزاری و پاسخگویی انتخاب شدیم که این موفقیت را نیز باید تبریک بگویم. رضایت مدیرعامل همه را خوشحال کرد.

مدیرعامل در ادامه سخنان خود افزودند: الحمدلله تلاشی که شما کردید باعث شد تا مسئولانی که در رأس کار هستند، مثل مجلس محترم شورای اسلامی، دولت محترم، استناداران عزیز و کلیه کسانی که

که دیدیم بزرگترین توقعی که از ما دارند و اعلام کردند انسجام و اتحاد است. تمام ملت با هم متحد بشوند، تمام مسلمانان جهان با هم منسجم بشوند که این تصور من است. حالا ما اگر بخواهیم یک اتحاد ملی ایجاد کنیم باید در سراسر کشور و در سراسر دنیا، مسلمانان با هم متحد و منسجم شوند؛ باید خودمان یک سازمان منسجم و هماهنگ داشته باشیم که الحمدالله داریم و این خودش جای یک تبریک دارد؛ چرا که کارکنان بانک کشاورزی همه با هم یک‌نوا و یکدل کار می‌کنند و پشتیبان یکدیگر هستند؛ البته باید این همدلی تشدید شود. سال ۸۶ این اتحاد و همدلی را بیشتر لازم داریم تا بتوانیم به دستورات مقام معظم رهبری در حد خودمان جامعه عمل ببوشانیم.

تحقق دستور مقام معظم رهبری

دکتر نوربخش برنامه دیگر بانک در سال ۸۶ را تحقق دستور مقام معظم رهبری مبنی بر اصلاح ساختار اقتصادی کشور در قالب اصل ۴۴ بیان کردند. مسئولان توقع دارند که در عرض ۲۰ سال آینده جمهوری اسلامی ایران بتوانند در منطقه حرف اول را بزنند و جایگاه والایی داشته باشد.

توجه به توقعات و خواسته‌های مسئولان دولت که تولید، ایجاد اشتغال و عدالت اجتماعی است از دیگر برنامه‌هایی است که ما نیز به عنوان یک نهاد مؤثر اقتصادی باید در این امر پیشگام باشیم. حرکت سازمانی ما باید طوری باشد که در تولید، اشتغال و عدالت اجتماعی نقش مؤثر و پویایی داشته باشد، ضمن اینکه ما یک واحد اقتصادی هستیم و باید برای موفقیت خودمان هم تلاش کنیم، کار به سادگی جلو نمی‌رود، تهدیدهای خارجی را داریم، تهدیدهای داخلی را داریم، محدودیت‌ها را داریم، رقابت‌ها را

داریم و روز به روز باید پیشرفت کنیم که از شما همکاران می‌خواهیم با هم‌فکری ما را در اجرای این امر یاری دهید.

توجه به شعار امسال:

مدیرعامل بانک که از چهره کارکنان متوجه شده بودند به لحاظ سر پا ایستادن خسته شده‌اند، در پایان فرمودند سال ۸۵ را با شعار تعهد، تلاش، دانایی پشت سر گذاشتیم و می‌خواهیم امروز از یک زاویه دیگر نگاه کنیم، امسال به تلاش و نوآوری دیگری نیاز داریم. امسال پشتکار لازم داریم که تعهد، دانایی و پشتکار برای توسعه در بخش کشاورزی می‌تواند موثر باشد؛ پس سال ۸۶ را با شعار نوآوری، پشتکار و توسعه شروع می‌کنیم تا عملکرد بهتری در توسعه بخش کشاورزی داشته باشیم.

ان شاء الله سال خوبی داشته باشید. همگی شاد، همگی همواره با نشاط و روز به روز به اهداف فردی و اجتماعی، فردی و سازمانی نزدیک شوید، برای اتحاد و انسجام بیشتر صلوات بفرستید.

آواز گویش‌های محلی

صحبت‌های دکتر حسن نوربخش، مدیرعامل بانک که پایان رسید مجری برنامه از گروه موسیقی پاپ ثابت که در محل استقرار داشتند درخواست کرد تا با نواختن آهنگ‌های شاد که هر یک اختصاص به گویش‌های مختلف کشور داشت حضار را خوشحال و خندان کند، که این حرکت با استقبال خوب کارکنان همراه بود.

مسابقه‌ای که برنده نداشت

بهر روز مقدم مجری برنامه‌های تلویزیونی که با تسلط کامل مراسم را اداره می‌کرد تمام هنر خود را به کار گرفت و با ترتیب دادن مسابقه‌ای شاد و جذاب کارکنان را به وجد آورد. مقدم به غیر از آواز هندی سؤالی را مطرح کرد و گفت: روی ۵ میز ۵

شمع روشن بود اگر سه تایی آن را فوت کنند چند شمع باقی می‌ماند؟ جواب‌های بسیاری داده شد اما هیچ‌یک مورد قبول واقع نشد تا مشخص شود که خودش هم جواب سؤالش را نمی‌داند و احتمالاً سرکاری بوده است.

کنسرت گروه معراج

مراسم در حال اتمام بود که سر و کله گروه کنسرت معراج موزیک پیدا شد و از رنگ و روی آنها مشخص بود که بانک کشاورزی مکان اولی نیست که از صبح شروع خواهند کرد، بلکه جای دیگری خود را خسته کرده‌اند و شاید هم طبق گفته یکی از حاضران در ترافیک پر از دود و دم تهران گیر کرده و رنگشان عوض شده است.

گروه کنسرت معراج محمدی خیلی زود روی سکوی نورپردازی شده که با گذاشتن دستگاه‌های مدرن صوتی به شکل زیبایی تعبیه شده بود استقرار یافتند خواننده جوان سه آهنگ شاد و دلنشین برای کارکنان اجرا کرد.

دکتر نوربخش پای درددل کارکنان

در حین اجرای مراسم دکتر حسن نوربخش مدیرعامل محترم بانک کشاورزی با رفتن به میان کارکنان ضمن تبریک سال نو با حوصله و خوشرویی به درد دل‌های آنها گوش کردند.

اتمام مراسم و گلابی کارکنان

مراسم فوق که با تلاش و همت اداره کل روابط عمومی و اداره کل خدمات پشتیبانی و رفاهی برگزار شد رضایت کارکنان را به دنبال داشت. البته کارکنان گلابی‌ای هم داشتند که آن هم کمبود جا برای نشستن بود.

تهیه گزارش از محمدرضا یعقوبی

کارمند اداره کل

خدمات پشتیبانی و رفاهی

مدیر عامل بانک کشاورزی در دومین مجمع مدیران ستادی :

برای بانک خیلی کوچک است که تنها در اندیشه کسب سود اقتصادی باشد

از سخنانش پیرامون تبیین جایگاه فعلی دولت، گفت: دولت دکتر احمدی نژاد در شرایطی روی کار می آید که توقعات مردم متفاوت شده است و این در حالی بود که در سال ۸۳ تعصب مردم نسبت به دولت در حال کم رنگ شدن بود و می رفت که دولت



دومین مجمع مدیران ستادی بانک کشاورزی ، ۲۴ اسفند در محل تالار استاد شهریار برگزار شد. دکتر سید حسن نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی در این مجمع با طرح این سوالات که ما به عنوان عضوی از دولت ، چه مسئولیت هایی در قبال مردم و کشور داریم ، چه وظایفی بر عهده ماست و چه خدماتی را می بایست

پشتیبانی مردمی اش را از دست بدهد که دولت نهم سر کار آمد و اینگونه تشخیص داده شد که آلترناتیوی وجود داشته باشد که مردم وی را از خود احساس کنند و اینگونه شد که دکتر احمدی نژاد سر کار آمد و امروزه دیگر احمدی نژاد یک فرد نیست بلکه یک نگرش و نظام اجرایی است. وی در ادامه با اشاره به اینکه اگر برای جامعه بیکاران فکری نکنیم ، هر چه توسعه اقتصادی هم داشته باشیم نمی توانیم جامعه را اداره کنیم ، بر حرکت بانک کشاورزی به سمت توسعه اشتغال زایی و کار آفرینی تأکید کرد.

اینکه برای بانک خیلی کوچک است که تنها به فکر ایجاد درآمد و سود اقتصادی باشد ، گفت : هدف اصلی ما سر بلندی کشور است و اینکه می بایست به عنوان بانک کشاورزی ، پشتیبان تولید کنندگان و مشتریانمان باشیم تا آنها بتوانند در کار خود موفق شوند. مدیر عامل بانک کشاورزی با تأکید بر اینکه ما خودمان را همواره عضوی از یک تیم می دانیم ، گفت : این سیاستهای دولت و مجلس است که برای ما اصل است و ما همواره خودمان را در چارچوب این سیاستها تعریف کرده ایم. وی در بخش دیگری

ارائه دهیم ، بر ضرورت تعریف بانک کشاورزی در چارچوبی که در مجموعه خلقت و کشور بگنجد تأکید کرد. وی در همین زمینه افزود : در تعریف اهداف، ما نمی توانیم بانک را تنها یک بنگاه اقتصادی بدانیم اگرچه لزوم کار اقتصادی هم مشهود است ولی چنانچه ما تنها برای کسب سود و درآمد کار کنیم، به واقع گناه نابخشودنی ای را مرتکب شده ایم زیرا ما می خواهیم یک چیزی به خدا بدهیم و می خواهیم به خدا ثابت کنیم که وجود داریم و می توانیم دنیا را هم تسخیر کنیم. دکتر نوربخش با اشاره به

وی با اشاره به سخنان صریح مقام رهبری پیرامون اجرایی کردن سیاستهای اصل ۴۴ قانون اساسی، گفت: ما نیاز به سرمایه گذاری داریم تا اقتصادمان هم به مانند سیاست و فرهنگمان، در دنیا مطرح شود. دکتر نوریبخش در پایان سخنانش با بیان اینکه سال ۸۵، سال پیچیده ای برای بانک کشاورزی بود، از مرتضی شهید زاده عضو هیئت مدیره، عباس نظری مدیر عامل صندوق بیمه محصولات کشاورزی، خزعلی مسئول پایگاه بسیج بانک و صالحی به سبب پایان دوران مسئولیتشان در بانک کشاورزی تقدیر کرده و برای آنان زندگی توأم با موفقیت و سربلندی را آرزو نمود.

قرار است بانک کشاورزی به عهده بگیرد. از سه امر ازدواج، اشتغال و مسکن به عنوان حوزه هایی نام برد که صندوق مهررضا و بانک کشاورزی به عنوان بانک عامل قرار است به عهده بگیرند و در آن چارچوب به مردم تسهیلات پرداخت نمایند. مدیر عامل بانک کشاورزی با اشاره به موفقیتهای بانک، از دو برابر شدن بودجه بیمه محصولات کشاورزی، انتخاب بانک به عنوان بانک برتر ایران از سوی بانکر و انتخاب به عنوان بانک برتر پاسخگو به عنوان موفقیتهای بزرگ بانک کشاورزی در سال ۸۵ نام برد و در ادامه روندی که در این زمینه آغاز شده است، تأکید کرد.

وی در ادامه سخنانش از مدیران ستادی بانک در حوزه های مختلف خواست تا با برقراری ارتباط با نمایندگان مجلس، از این پتانسیل برای دستیابی بانک کشاورزی به اهدافش در سطوح مختلف استفاده کنند. دکتر نوریبخش با اشاره به اینکه هم اکنون وصول مطالبات بانک کشاورزی وضعیت متعادل دارد، بر خواسته خود مبنی بر توسعه کارت و POSS و هم چنین ارتباطات الکترونیک بانک با مردم تأکید کرد و افزود: باید شتاب خوبی برای توسعه برنامه های انفورماتیک خود داشته باشیم تا این بانک کشاورزی باشد که در این زمینه حرف اول را بزند. وی با بیان اینکه فعالیتهای بانکی صندوق مهررضا را



را به نفع بانک کشاورزی تصویب کرده است که ما این امر را از دغدغه نمایندگان محترم نسبت به توسعه بخش کشاورزی کشور می‌دانیم. دکتر نوربخش در ادامه با اشاره به پرداخت ۴۷۵۰ میلیارد تومان تسهیلات در ۱۱ ماهه نخست سال ۸۵، پرداخت این حجم تسهیلات را با توجه به پیچیدگی مسائل اقتصادی در این سال قابل توجه دانست و از نگاه تازه دولت بر بخش کشاورزی خبر داد. وی در توضیح این نگاه تازه گفت: دولت در سال ۸۵ نگاه تازه و دلسوزانه تری به کشاورزان مناطق محروم داشته است به طوری که این نگاه دلسوزانه باعث شده است تا دولتمردان این فرصت را به مردم بدهند تا در بسیاری از بخشهایی که مردم به واقع مشکل دارند، خود به دنبال راه حل بگردند و آن را به اطلاع دولت برسانند و دولت نیز از طریق بازوی اجرایی خود که همان بانک کشاورزی است، نسبت به حل این دسته از معضلات کشاورزان اقدام نماید. وی ادامه داد: دولت تصمیم گرفته است تا تمامی سود تسهیلات دریافتی از مردم را خود پرداخت کند و به منظور پشتوانه برای این تصمیم، فعلاً صندوق ذخیره

”نهایت تلاش ما در طول ۸۵، کسب رضایت متولیان بخش کشاورزی، نمایندگان مجلس و کارگزاران دولت بوده است.“
دکتر سید حسن نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی در آخرین دیدار خود با خبرنگاران رسانه‌های مختلف خبری در سال ۱۳۸۵، با بیان این مطلب افزود: هدف بانک کشاورزی در درجه اول سرپلندی کشور و نظام، در درجه دوم توسعه و استقلال اقتصادی و کسب خود کفایی بخش کشاورزی و در درجه سوم ایجاد اشتغال مولد در مناطق محروم کشور بوده است که ما این اهداف را از رهنمودهای رهبری و دولت وام گرفته ایم. مدیر عامل بانک کشاورزی با اشاره به بهره‌مندی حدود ۳ میلیون نفر از مشتریان از تسهیلات بانک در سال ۸۵، گفت: طی این مدت ۱۶ میلیون نفر از هموطنان عزیز هم در سطح عمومی از خدمات بانک کشاورزی استفاده کرده‌اند. وی افزود: در روزهای پایانی سال قرار داریم، روزهایی که بودجه کشور در حال تدوین نهایی است و خوشبختانه بودجه سال آینده برای بانک کشاورزی نویدهای خوبی داشته است و مجلس مصوبات مثبتی

در دیدار با خبرنگاران
عنوان شد:

تقدیر دکتر

نوربخش از

تعامل سازنده

جامعه خبری

کشور با بانک

کشاورزی





ارزی را پیشنهاد کرده است که به محض تصویب این امر در مجلس که زمینه اش نیز فراهم است ما با حدود ۴۰۰ هزار نفر بدهکار تصفیه حساب خواهیم کرد و فقط باید تلاش نماییم تا اصل تسهیلات را به صورت اقساطی، از این دسته از مشتریانمان دریافت کنیم. دکتر نوربخش با اشاره به پرداخت ۱۲۵۰ میلیارد تومان تسهیلات برای SME ها، از عقد قرارداد بانک کشاورزی با ۱۰۰ هزار پروژه زود بازده اشتغالزای خبر داد و افزود: با عقد این قراردادها زمینه اشتغال ۱۵۲ هزار نفر از هموطنانمان ایجاد خواهد شد.

وی ادامه داد: بانک کشاورزی هم چنین ۱۰۰۰ میلیارد تومان نیز به طور مستقیم برای سرمایه گذاری پرداخت کرده است که هدف ما از این پرداخت، تولید و اشتغال مولد بوده است. نوربخش با اشاره به مشکل کمبود بودجه صندوق بیمه محصولات کشاورزی در سال ۸۵ و عدم توانایی بانک کشاورزی نسبت به پاسخ گویی به مطالبات کشاورزان به دلیل محدودیتهای اعتباری، از افزایش ۱۰۰ درصدی بودجه بیمه محصولات کشاورزی در سال آینده خبر داد و افزود: مجلس و دولت درخواستهای ما را در این خصوص شنیدند و به آن پاسخ مثبت دادند که ما این اقدام دولت و مجلس را بسیار قابل توجه می دانیم. مدیر عامل بانک کشاورزی در بخش دیگری از سخنانش گفت: ما در سال ۸۵ موفق شدیم در قالب طرح ایران و زینب کبری، به ۴۰۰ هزار نفر از زنان سرپرست خانوار تسهیلات پرداخت کنیم و در واقع آنها را تحت پوشش خود قرار دهیم که حجم تسهیلات پرداختی ما در این بخش، بالغ بر ۲۱۰ میلیارد تومان بوده است. وی با اشاره به اینکه هم اکنون دو میلیون و دویست هزار کارت دست مردم داریم، از وجود ۷۲۰ دستگاه خودپرداز بانک کشاورزی در سراسر کشور خبر داد و افزود: هم اکنون ۲۴ میلیون

وی در پایان سخنانش خطاب به خبرنگاران گفت: دست مریزاد! راهنمایی های شما در سال ۸۵ برای ما بسیار مهم و قابل تأمل بود و امیدوارم که رضایت شما از بانک کشاورزی هر روز بیشتر باشد زیرا نیک می دانم که شما هدفی جز سربلندی کشور ندارید.

پس از پایان سخنرانی دکتر نوربخش، خبرنگاران رسانه های مختلف خبری سوالات خود را با محوریت محول شدن خرید گندم از بانک ملت به بانک کشاورزی، بالا رفتن اعتبارات بانک، جایگزینی یک عمل جایگزین برای دریافت وام از اسناد تضمینی معتبر، رقم دقیق مطالبات بانک از دولت، دیدگاه دکتر نوربخش در خصوص تغییر و تحولات دولت و ارائه تسهیلات صرفاً به بخش کشاورزی و توسعه منابع انسانی بانک مطرح کردند و دکتر نوربخش نیز به تک تک این سوالات به طور مشروح پاسخ گفت.

لازم به ذکر است در ابتدای این مراسم قاسم محمدی مشاور عالی، رئیس حوزه مدیر عامل و سرپرست اداره کل روابط عمومی با اشاره به اینکه تنها اطلاع رسانی شفاف و پویایی که تعطیل بردار نیست، از حضور کم نظیر خبرنگاران در واپسین دیدار مدیر عامل بانک کشاورزی با خبرنگاران در سال ۸۵ قدردانی کرد.

حساب با بیش از ۶ هزار میلیارد تومان اعتبار از مردم در بانک کشاورزی به امانت گذاشته شده است و بنده در همین جا از حسن اعتماد مردم به بانک کشاورزی تشکر می کنم که البته بخشی از این تشکر به شما خبرنگاران اختصاص دارد که مردم را نسبت به سرمایه گذاری در بانک کشاورزی ترغیب کرده اید.

دکتر نوربخش با اشاره به وجود ۸ / ۲ درصد از کل سپرده های مردمی در بانک کشاورزی گفت: حرکتهای خوب شما خبرنگاران باعث شده است که با وجودیکه اعلام می شود که افزایش نقدینگی، مشکلاتی را به وجود آورده است، همین تلاش شما موجب شده است که این حجم نقدینگی در اختیار بانک کشاورزی قرار بگیرد و در واقع به سمت جهت دهی سرمایه گذاری و اقتصاد هدایت شود که به این ترتیب نه تنها نقدینگی دارای نقش منفی نبوده است، بلکه موجب توسعه مندی کشور هم شده است. وی با اشاره به انتخاب بانک کشاورزی به عنوان بانک برتر ایران از یکسو و بانک برتر پاسخگو از سوی دیگر، این انتخاب ها را دلیل بر نقش پر رنگ مردم در بانک و در واقع محور و اصل بودن مردم در امور بانک کشاورزی دانست.

در سومین جشنواره ملی خدمت رسانی و پاسخگویی:

بانک کشاورزی دوم شد



عملکردمان پاسخ بگیریم و مسئله‌ای را حل نشده باقی نگذاریم.

اسکندری رئیس ستاد جشنواره خدمت رسانی و پاسخگویی نیز در این مراسم، با بیان اینکه این جشنواره عرصه‌ای است که سازمانها و نهادهای دولتی در زمینه پاسخگویی به نیازهای مردمی به رقابت با یکدیگر می‌پردازند، ایده برگزاری این جشنواره را سال پاسخگویی سه قوه دانست و اینکه «ما امروز برای تداوم سال پاسخگویی در این جشنواره دور هم جمع شده ایم». لازم به یادآوری است در سومین جشنواره ملی خدمت رسانی و پاسخگویی به ترتیب شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران، بانک کشاورزی و دانشگاه آزاد اسلامی حائز رتبه‌های اول تا سوم شدند و مورد تقدیر ستاد برگزاری این جشنواره قرار گرفتند.

عنوان یک خدمتگزار در بانک کشاورزی در این جشنواره به ایراد سخن می‌پردازد، گفت: بانک کشاورزی توانسته است تا کنون شش هزار میلیارد تومان از منابع مردمی را جذب و در بخشهای مختلف کشاورزی سرمایه گذاری نماید که این موفقیت بزرگی برای بانک ماست و با توجه به اینکه ما امروزه حدود ۱۰۰ نوع خدمات و تسهیلات به مشتریانمان عرضه می‌کنیم، ادعایی گزاف نیست چنانچه خود را یکی از بزرگترین بانکهای خدمت رسان به مردم بدانیم. مشاور عالی مدیر عامل با اشاره به نحوه ارزیابی و دستیابی به دیدگاهها و نقطه نظرهای مردمی گفت: مرکز ارتباط سبز در تمام مدت شبانه روز آماده دریافت و پاسخگویی به نظرات مردمی است و ما امروز موفق شده ایم از این طریق به تمامی انتقادات از

سومین جشنواره خدمت رسانی و پاسخگویی در حالی در بیست یکم اسفندماه در سالن وزارت کشور بکار خود پایان داد که بانک کشاورزی در رقابت با سایر سازمانهای دولتی توانست مقام دوم را به دست آورد. به گزارش پیام مهر، قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل و سرپرست اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی در این مراسم و به دنبال دریافت جایزه ویژه این جشنواره و تقدیر از مسئولان جشنواره در برگزاری این مراسم بزرگ، برگزاری چنین جشنواره‌هایی را فرصتی دانست تا دستگاههای دولتی بتوانند عملکردشان را در ارتباط با انتظارات مردمی ارزیابی کنند و ضمن برقراری ارتباط چندسویه با مردم و بهره‌گیری از سلیقه‌های بعضاً متفاوت مردمی، کارایی سازمان خود را بالا ببرند. محمدی با بیان اینکه امروزه

با توسعه روابط عمومی الکترونیک، بسیاری از بحرانها بر طرف می شود

از پدیده‌های دیگر دارای مزایا و معایب دانست که باید آگاهانه ارزیابی شده و بکار گرفته شود.

زارعی نجفدري افزود: در دنیای تعاملی امروز، روابط عمومی‌ها می‌توانند با استفاده از ابزار و فنون نوین ارتباطی و اطلاعاتی بهتر از گذشته به وظایفشان عمل کرده و در هدایت صحیح افکار عمومی، نقش آفرینی کنند.

مشاور رئیس جمهور با اشاره به ارتباط دایمی مدیران دولت با مردم افزود: روابط عمومی‌ها در سازمان‌های دولتی می‌توانند با بکارگیری ابزار و استفاده از تکنیک‌های ارتباطات نوین و فناوری اطلاعات، اثربخشی دیدارها و ارتباطات مسئولان و مردم را افزایش دهند. لازم به ذکر است دومین همایش روابط عمومی الکترونیک ۲۷ اردیبهشت ماه روز برگزار خواهد شد.

روابط عمومی الکترونیک، رشد و توسعه کشور را تضمین می‌کند.

مشاور رئیس جمهوری گفت: با استفاده از تکنیک‌ها و راه‌حل‌های روابط عمومی الکترونیک، رشد و توسعه کشور در ابعاد مختلف علمی و فرهنگی، تضمین و بسیاری از بحران‌ها برطرف می‌شود.

به گزارش ستاد خبری همایش روابط عمومی الکترونیک، "علی زارعی نجفدري"، در دیدار با برگزارکنندگان همایش روابط عمومی الکترونیک افزود: باید با تولید محتوای الکترونیکی در عرصه‌های مختلف، سهم ایران را در فضای مجازی افزایش داده و به معرفی توانمندی‌ها و فرهنگ غنی ایرانی در این فضا پرداخت. وی، فضای مجازی و شبکه جهانی اینترنت را همانند بسیاری



بانک کشاورزی در دومین دوره قرعه کشی سپرده‌های قرض الحسنه پس انداز سال ۱۳۸۵، بیش از ۲۱۵ میلیارد ریال جایزه به سپرده‌گذاران خود اهدا می‌کند.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی به پاس مشارکت سپرده‌گذاران حسابهای قرض الحسنه در تأمین مالی طرحهای کشاورزی و برای دومین بار در سال ۸۵، تعداد ۷۵۰ هزار فقره جایزه شامل ۵۰۰ دستگاه خودرو زانتیا، ۶۰۰ کمک هزینه ازدواج یا تهیه جهیزیه، ۷۰۰ کمک هزینه حج عمره، ۸۰۰ کمک هزینه زیارت عتبات عالیات، ۹۰۰ کارت خرید صنایع دستی، ۱۴ هزار سکه نیم بهار آزادی و میلیارد‌ها ریال جوایز نقدی دیگر، جمعاً به ارزش بیش از ۲۱۵ میلیارد ریال به سپرده‌گذاران خود اهدا می‌کند. براساس این گزارش، هموطنان می‌توانند تا پایان فروردین ماه سال جاری با مراجعه به شعب بانک کشاورزی در سراسر کشور نسبت به افتتاح حساب یا تکمیل موجودی اقدام نموده و ضمن برخورداری از اجر معنوی به سبب مشارکت در توسعه بخش کشاورزی، از جوایز این دوره از قرعه کشی حساب‌های قرض الحسنه پس انداز بهره‌مند شوند.

لازم به ذکر است بانک کشاورزی با جمع‌آوری انواع سپرده‌ها از مناطق شهری و تزیق آن به بخش کشاورزی و کمک به راه‌اندازی طرح‌های عمده کشاورزی از جمله طرحهای آبیاری تحت فشار، اشتغال فارغ التحصیلان، طرح طوبی، گسترش دامپروری و گامهای مثبتی را در ایجاد اشتغال و توسعه بخش کشاورزی برداشته است.

در دومین
قرعه کشی حساب‌های
قرض الحسنه صورت
می‌گیرد

اهدای
۲۱۵
میلیارد ریال
جوایز
سپرده‌گذاران

دکتر نوربخش در جشن آغاز سال ۱۳۸۶؛

کارکنان بانک کشاورزی در عمق اتحاد ملی بکوشند



به بیانات مقام معظم رهبری در ابتدای سال و شعار اتحاد ملی و انسجام اسلامی اشاره کرد و گفت ما باید برای ایجاد اتحاد ملی بین کلیه هموطنان خود و انسجام اسلامی بین کلیه مسلمانان جهان در ابتدا از سازمان خود آغاز کنیم و جای تبریک دارد که کارکنان بانک کشاورزی همواره متحد و پشتیبان هم بودند و امسال می‌بایست تلاش خود را برای تحقق این امر بیشتر کنند. وی همچنین افزود برنامه دیگر بانک در سال ۸۶ تحقق دستور مقام معظم رهبری مبنی بر اصلاح ساختار اقتصادی کشور در قالب اصل ۴۴ است و ما نیز به عنوان یک نهاد موثر اقتصادی باید در این امر پیشگام باشیم و از شما همکاران می‌خواهیم تا با هم فکری ما را در اجرای این امر یاری رسانید. توجه به توقعات و خواسته‌های مسئولان دولت که تولید، ایجاد اشتغال و عدالت اجتماعی از مهمترین آنهاست نیز از دیگر برنامه‌های بانک در سال جدید است که ما باید علی‌رغم کمبودها و مشکلات، تهدیدها و رقابتها در این خصوص تلاش کنیم. سال ۸۵ با شعار "دانایی، تعهد، تلاش" و امسال با شعار "نوآوری، پشتکار، توسعه" می‌کوشیم تا با عملکرد بهتر در توسعه بخش کشاورزی موثر باشیم. لازم به ذکر است در ادامه مراسم تواشیح، موسیقی و مسابقه نیز برگزار شد.

دکتر سیدحسین نوربخش مدیر عامل بانک در جمع اعضای هیئت مدیره، مدیران و کارکنان بانک و در مراسمی که به مناسبت آغاز سال جدید و تقارن آن با میلاد حضرت محمد (ص)، روز ۱۴ فروردین ماه در ساختمان مرکزی برگزار شد، ضمن اشاره به این نکته که یاد و نام خداوند قلبها را مطمئن می‌کند، از همکاران خواست یاد خدا را در افکار، اعمال و کردار خود همراه سازند تا همچون گذشته مطمئن و استوار به موفقیت‌های پیاپی دست یابند.

مدیر عامل در ادامه سخنان خود با بیان موفقیت‌های بانک در سال قبل از جمله تلاش متعهدانه، دلسوزانه و همکارای تنگاتنگ کارکنان بانک، انتخاب بانک برتر جمهوری اسلامی ایران بر اساس اعلام نشریه بین المللی بنکر، انتخاب بانک از طرف سازمان‌های غیردولتی و تشکلهای مردمی به عنوان دستگاه برتر در پاسخگویی به مشتریان، رضایت مسئولان کشور و کلیه سازمانهای مرتبط از عملکرد بانک کشاورزی به عنوان عمیقترین موفقیت و رضایت کشاورزان و روستاییان که علی‌رغم کمبود امکانات، منابع و نیروی انسانی محقق شد و راه اندازی آزمایشی موفق سیستم مهرگستر، تلاش برای جلب رضایت خداوند را نیز از مهمترین وظایف و دستاوردهای بانک در سال گذشته دانست. دکتر سید حسن نوربخش در ادامه سخنان خود و در بیان اهداف بانک در سال ۸۶



به منظور سهولت در انجام امور مردم ؛ امکان پرداخت قبوض از طریق دستگاههای خودپرداز فراهم شد

به منظور سهولت در انجام امور مردم و مشتریان و همچنین اجرای سیاست های تدوین شده بانک کشاورزی در حوزه بانکداری الکترونیک، پرداخت قبوض از طریق دستگاههای خودپرداز و تلفن بانک مهر این بانک امکان پذیر شد.

بانک کشاورزی با توجه به برنامه چهارم دولت جمهوری اسلامی مبنی بر حرکت به سوی بانکداری الکترونیک، با انعقاد تفاهم نامه با شرکتهای ذی ربط، امکان پرداخت وجوه قبوض از طریق پایانه های

الکترونیکی خود شامل دستگاههای خود پرداز و سیستم تلفن بانک مهر را فراهم کرده است. براساس این گزارش هموطنان عزیز می توانند با مراجعه به دستگاههای خودپرداز بانک کشاورزی و یا تماس با شماره تلفن ۰۲۱-۲۲۹۰۱۵۰۰ وجوه قبوض آب، برق، گاز و تلفن ثابت و سیار خود را پرداخت کنند.

هموطنان عزیز در صورت انتخاب سامانه تلفن بانک مهر برای پرداخت وجوه قبوض، می بایست از طریق مراجعه به یکی از دستگاههای خود پرداز بانک کشاورزی، نسبت به دریافت رمز دوم خود اقدام کنند.

از طریق تلفن های همراه

سامانه دسترسی به اطلاعات شعب مهر فراهم شد

جدید، با مراجعه به پایگاه اینترنتی بانک کشاورزی با نشانی www.agri-bank.ir اطلاعات مربوطه را به گوشی تلفن همراه خود منتقل کرده و بر اساس راهنمای نصب، به طور دائمی به این اطلاعات دسترسی داشته باشند.

بر اساس هماهنگی های انجام شده، علاقمندان می توانند علاوه بردسترسى از طریق شبکه اینترنت، با مراجعه حضوری به شعبه مرکزی بانک کشاورزی اطلاعات مربوطه را دریافت نمایند.

به منظور سهولت در انجام امور مردم و مشتریان، سامانه دسترسی به اطلاعات شعب مهر بانک کشاورزی از طریق تلفن همراه راه اندازی شد.

این بانک با بهره گیری از بستر های اینترنتی و مخابراتی، برای نخستین بار در شبکه بانکی کشور سامانه دسترسی به اطلاعات شعب مهر این بانک در استان تهران از طریق تلفن همراه راه اندازی شد. هموطنان عزیز می توانند به منظور استفاده از این خدمت

برگزاری اولین همایش رؤسای شعب شرق با محوریت تجهیز منابع

فرض الحسنه تا مدت اندک باقیمانده و ارائه آمار واقعی به دور از هر گونه ویتترین گزایی را خواستار شدند .
وی در ادامه طرق مختلف جذب سپرده های قرض الحسنه را برشمرده و از شعب برتر در این زمینه قدردانی کرد .
در همایش مذکور مهندس تنهائی مدیر فنی شرق تهران نیز کلیه همکاران را در سال جدید موظف به تلاش بیش از پیش ، در تمامی زمینه ها بخصوص سپرده پذیری حسابهای پس انداز قرض الحسنه نمودند .

اولین همایش رؤسای شعب شرق با محوریت تجهیز منابع درخصوص سپرده پذیری حسابهای قرض الحسنه با حضور مدیران ستادی، فنی و پشتیبانی در محل سالن اجتماعات شعبه امام علی (ع) مورخ بیستم فروردین ماه تشکیل شد .
به گزارش مدیریت شرق تهران بزرگ در این همایش ابتدا مدیر ستادی بانک ضمن تبریک به مناسبت فرا رسیدن سال نو تلاش هرچه بیشتر همکاران را درخصوص جمع آوری سپرده های

در هتل نگین بجنورد برگزار شد:

مراسم تودیع مدیر ستادی بانک در استان خراسان شمالی

و چشمگیر استان خراسان شمالی قدردانی نمود . سپس به تشریح برخی از برنامه های سیستم بانکی پرداخت و گفت : مأموریت مهندس حسن آبادی یکساله و برای راه اندازی مدیریت بود که این مدت به دو سال و اندی افزایش یافت . لذا با احساس نیاز به وجود ایشان در ستاد تهران که امید است منشاء خدمات بیشتری



مراسم تودیع و معارفه مدیر ستادی شعب بانک در خراسان شمالی نوزدهم فروردین ماه سال جاری در محل هتل نگین شهرستان بجنورد برگزار شد . در این مراسم که با حضور نظری عضو هیئت مدیره بانک، مهندس شکیبایی مدیر امور نظارت و بازرسی ، مدیران سایر بانکهای

باشند حکم انتقال ایشان صادر گردید و بانک سیدسعیدموسوی را پس از طی مراحل فراخوان برگزید که خوشبختانه ایشان نیز فردی متعهد، توانا و با پیشینه و عملکردی شفاف می باشند . سپس موسوی ضمن تشکر از نظری به تشریح دیدگاههای خود پرداخت و ابراز امیدواری کرد با همکاری و همراهی عزیزان همکار در استان بتوانیم روند رو به پیش را در آینده نیز چون گذشته استمرار بخشیم . در ادامه هدایایی که بعنوان یاد بود توسط شورای هماهنگی بانکها در استان تهیه شده بود توسط دشتی مدیر کل بانک ملی و دبیر کمیسیون شورای هماهنگی بانکهای استان و نظری تقدیم مهندس حسن آبادی شد لازم به ذکر است این مراسم در عصر همان روز و با حضور تعداد بیشتری از همکاران و علاقمندان استان و بازنشستگان تشکیل شد که طی آن مهندس حسن آبادی ، موسوی ، ربیع پور و لطفی به ترتیب به ایراد سخنرانی پرداختند . در این مراسم برای دقایقی موسیقی سنتی محلی توسط هنرمندان محلی آقایان رضایی و درتومی اجرا شد .

استان و رؤسای شعب بانک کشاورزی در استان تشکیل شد ، ابتدا محمدیان با اشاره به موقعیت استان و ویژگیهای مردم خوب آن ، از شخصیت برجسته مدیر استان بعنوان مدیری دلسوز ، معلمی ارزشمند و اخلاق گرا یاد نمود . او ضمن آرزوی موفقیت برای مهندس حسن آبادی گفت : با انتقال ایشان به تهران از یادها نمی روند چرا که عملکرد و منش خوبشان میهمان همیشگی قلبهایمان خواهند بود . سپس مهندس حسن آبادی ضمن خوش آمد گویی به میهمانان و مدعوین حاضر در جلسه به بیان گزارشی از بورا راه اندازی مدیریت تا کنون و فراز و نشیب های مسیر راه و نیز جو دوستانه حاکم بر محیط کاری در استان اشاره نمود و گفت : نتایج حاصله بواسطه حرکت تیمی و بهره گیری از خرد جمعی در استان بوده است که بدینوسیله از یکایک کارکنان پر تلاش استان تقدیر و تشکر می نمایم .

در ادامه نظری ضمن تبریک اعیاد گذشته از زحمات مهندس حسن آبادی در استان به واسطه راه اندازی مدیریت و عملکرد ارزشمند

در اشتهارد کرج:

دهمین باجه تحت پوشش شعبه مادر افتتاح شد

در ادامه مهندس حکیم جوادی طی سخنانی اظهار داشتند: امید است با انتقال حسابهای بانکی کارخانجات مستقر در شهرک صنعتی اشتهارد به این واحد بانکی، شاهد خدمت رسانی هرچه بیشتر به صاحبان شرکتهای و کارخانههای تابعه شهرک صنعتی باشیم.

در پایان آقای کاظمی " کارشناس بازاریابی و تجهیز منابع مدیریت " ضمن برشمردن سبدهای خدمات بانک کشاورزی، به مزایای مهر کارت، ایران کارت و بانکداری الکترونیکی بانک کشاورزی اشاره نمود.

لازم به ذکر است این مراسم با حضور آقای آشتیانی "مدیر ستادی بانک در منطقه کرج" و آقای حکیم جوادی "مدیر شهرک صنعتی اشتهارد" و جمعی از صاحبان شرکتهای و کارخانجات مستقر در شهرک صنعتی اشتهارد در محل سالن آمفی تئاتر شهرک صنعتی برگزار شد.

دهمین باجه تحت پوشش شعبه مادر در منطقه کرج، حوزه عمل شعبه اشتهارد، در شهرک صنعتی اشتهارد افتتاح شد.

به گزارش مدیریت کرج در ابتدای مراسم محمدحسین جمالی آشتیانی مدیر ستادی منطقه کرج ضمن خوش آمدگویی به مدعوین، با اشاره به اینکه بانک کشاورزی همواره در پی کسب رضایت مشتری به عنوان یکی از مهمترین وظایف در اولویتهای خود بوده، افزود: با توجه به نیاز شهرک صنعتی اشتهارد، امروز شاهد بهره برداری رسمی از باجه بانک کشاورزی هستیم، امید است با همدلی و استقبال خوب شما عزیزان از حضور واحد بانکی ما، انشاء... بتوانیم هرچه بیشتر با ارائه خدمات بانکی به واحدهای تولیدی مستقر در شهرک، تعاملی اساسی در جذب منابع واحدها و ارائه خدمت ایجاد نماییم.

اولین گردهمایی رؤسای شعب استان قم

در سال جدید برگزار شد

عملکرد استان پرداخته و توضیحات مبسوطی را در خصوص تجهیز منابع، وصول مطالبات و پرداخت تسهیلات بیان داشتند. مهندس صفدری در ادامه به فرصت باقیمانده از سپرده پذیری حسابهای قرض الحسنه در پایان فروردین ماه اشاره کرده و خواستار تلاش و وفاق جمعی کلیه کارکنان در تحقق برنامه ابلاغی حسابهای قرض الحسنه شد. در ادامه این گردهمایی مدیریشتیبانی استان نیز طی سخنانی در خصوص مسائل مالی و اداری توضیحاتی را بیان داشتند.

اولین گردهمایی رؤسای شعب استان قم در سال جدید با حضور مدیر ستادی بانک، مدیران گروهها، کارشناسان مدیریت و رؤسای شعب استان مورخ بیستم فروردین ماه سال جاری در محل آمفی تئاتر مدیریت برگزار شد. به گزارش مدیریت قم در این مراسم مهندس صفدری مدیر ستادی استان در سخنانی ضمن تبریک به مناسبت آغاز سال نو از زحمات و تلاش جمعی کارکنان استان در سال گذشته تقدیر و تشکر نمود. وی همچنین در ادامه به بحث و بررسی پیرامون

برگزاری نشست با مشتریان هدف در راستای تجهیز منابع سپرده پس انداز قرض الحسنه



نظر به اهمیت بحث تجهیز منابع مدیریت، استان مازندران با برنامه ریزی انجام شده نشست‌های مشترکی با مشتریان هدف در شعب اصلی برگزار کرد. به گزارش مدیریت مازندران برنامه ریزی این مدیریت از تاریخ ۶ لغایت ۲۶ اسفند ماه سال ۸۵ در سطح شعب بود و مشتریان برگزیده کلیه شعب استان در شعب

اصلی که ۱۵ شعبه بوده‌اند گرد هم آمدند و طی مراسمی از همراهی آنها در طول سال تشکر و قدردانی شد. در این نشست‌ها به موضوع جمع‌آوری سپرده پس انداز قرض الحسنه بانک اشاره شد و از مشتریان هدف خواسته شد تا در این زمینه بانک را یاری کنند. گفتنی است در این جلسات کارشناس ارتباطات استان ضمن بیان موفقیت‌های بانک و اشاره به خدمات متنوع بانک، برگزاری دو مرحله قرعه‌کشی و اهدای جوایز بی نظیر بانک و اشاره به پروژه عظیم مهرگستر را مد نظر قرار داده و به ترغیب مشتریان در جذب سپرده می پرداختند و همچنین مدیرستادی بانک و سایر مدیران بایبان مطالبی در خصوص وضعیت منابع و مصارف و نقش مشتریان هدف در تجهیز منابع و روند اعطای تسهیلات و طرح‌های زودبازده نسبت به انعکاس اقدامات بانک اقدام کردند.

دو واحد درسی مربوط به بیمه محصولات کشاورزی در دانشگاه مازندران تدریس خواهد شد. به گزارش مدیریت مازندران در راستای گسترش مبانی و مفاهیم علمی بیمه محصولات کشاورزی و ارتباط متقابل با مراکز علمی و دانشگاهها با هماهنگی انجام شده از سوی صندوق بیمه محصولات کشاورزی استان و با همکاری دانشگاه مازندران دو واحد اختصاصی برای بیمه محصولات کشاورزی در دانشکده گروه اقتصاد کشاورزی از ترم جاری در نظر گرفته شد که در حال حاضر کارشناس صندوق بیمه این مدیریت مدرس این واحد درسی است.

اختصاص دو واحد درسی مربوط به بیمه محصولات کشاورزی در دانشگاه مازندران

چهارمحل و بختیاری



اولین گردهمایی رؤسای شعب بانک در استان چهارمحل و بختیاری سه شنبه ۸۶/۱/۱۴ با حضور مهندس اسفندیاری مدیر ستادی شعب بانک در استان، حیدری مدیر پشتیبانی خسروی و قانی مدیران فنی و جمعی از مسئولان و کارشناسان مدیریت و رؤسای شعب بانک در استان در محل دفتر مدیر استان تشکیل شد.

برگزاری اولین

گردهمایی

مالی، اعتباری،

تجهیز منابع و

وصول رؤسای

شعب در

چهار محل و

بختیاری

در این جلسه، مهندس اسفندیاری مدیر ستادی بانک در استان ضمن خیرمقدم و تبریک سال نو به حضار و تناسب نامگذاری سال ۸۶ به نام سال اتحاد ملی و انسجام اسلامی با رویکرد کار گروهی و برنامه ریزی یکپارچه بانک در استان، ضمن تشریح عملکرد شعب بانک در طول سال ۸۵ اظهار امیدواری کردند که با تلاش گسترده و مستمر همکاران می توانیم در سال جدید، بانک را در دستیابی به اهداف عالی آن بخصوص تحقق برنامه های جذب سپرده و وصول مطالبات و پرداخت تسهیلات یاری کنیم.

اسفندیاری همچنین ضمن ارائه آمار وصول استان در مقایسه با سال قبل، به همکاران تاکید نمودند ضمن در نظر داشتن اصل اتحاد ملی و انسجام اسلامی و تدوین برنامه مدون، وصول مطالبات معوق و سررسیده، را در دستور کار خود قرار داده و در جذب سپرده ها با جدیت مستمروتلاش خستگی ناپذیر خود برنامه های بانک را محقق نمایند. ایشان همچنین تاکید کردند همکاران جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز را تا پایان فروردین ماه سال جاری، ادامه دهند.

ایشان در خصوص کنترل منابع و مصارف، خود کنترلی شعب، کنترل حساب مرکز و عدم پرداخت تسهیلات بدون رعایت روش مانده براساس دستورالعملهای صادره، شناخت مشتریان هدف و مشتریان شریک و مباحث روز بانکداری مانند یکسان سازی نرخ سود تسهیلات بانکی، راهکارها و نقطه نظرات و دیدگاه های خود را ارائه نمودند. در پایان جلسه رؤسای شعب ضمن تبریک سال نو به مدیران ستادی بانک در استان دیدگاه ها، پیشنهادها، انتقادات و ۰۰۰ را در زمینه های مختلف کاری، بیان نمودند.

سمنان

به مناسبت آغاز سال نو صورت گرفت

دیدار مدیر ستادی استان سمنان با کارکنان

کارکنان مدیریت بانک در استان سمنان در صبح روز یازدهم فروردین با مدیر استان دیدار کردند. در این نشست مدیر ستادی ضمن عرض تبریک سال نو و آرزوی سلامتی و توفیق برای همکاران، سال جدید را سال سخت کوشی همراه با برنامه ریزی و نظارت و پیگیری از ابتدای سال ذکر و عنوان نمودند: در سال گذشته علیرغم تلاش زیاد، استان نتوانست به تعهدات خود نائل آید و در سال جدید بایستی با برنامه ریزی دقیق و منظم در راستای تعهدات بانک عمل نماییم.

همایش رؤسای شعب استان گیلان

همایش رؤسای شعب با هدف بررسی روند حفاظت فیزیکی و مسایل امنیتی در شعب با حضور سرهنگ اصلی مدیر آگاهی استان گیلان، مدیران ستادی و کلیه رؤسای شعب استان تشکیل شد. به گزارش مدیریت گیلان در این همایش که به همت امور حراست بانک تشکیل شد طاهری مدیر شعب بانک استان ضمن تاکید بر مضاعف کردن تلاشهای روسای شعب در روزهای پایانی سال از زحمات کلیه همکاران تقدیر و تشکر کرد. در ادامه سرهنگ فلاح کریمی و سرهنگ اصلی از اداره آگاهی به تفصیل در خصوص مسایل امنیتی در برخورد باسرقت و موارد مرتبط مطالبی را مطرح کردند.

بازدید مدیر ستادی بانک در استان آذربایجان غربی از اداره غله

مدیر ستادی شعب بانک در استان آذربایجان غربی با مهندس بساطی مدیر شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه ۸ پیرامون همکاری مشترک در خصوص خرید گندم برای کارخانجات آردسازی و سیلوهای بخش خصوصی و ارائه خدمات مطلوب به کشاورزان در خرید محصولات کشاورزی دیدار و گفتگو کرد. در این دیدار مهندس بساطی مدیریت محترم شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه ۸ ضمن استقبال از حضور بانک کشاورزی در عرصه خرید گندم مازاد کشاورزان اعلام نمود در این استان در سال ۸۶ خرید ۳۷۴۶۰۰ تن گندم توسط ۱۷ واحد بخش خصوصی پیش بینی گردیده است که انشاءالله بتوانیم به نحو مطلوبی در تعامل و همکاری مشترک با بانک کشاورزی بر این مهم دست یابیم.

به منظور تبادل نظر

سمینار ترازنامه و صورت‌های مالی اردبیل برگزار شد

با حضور رؤسای شعب و مسئولان امور مالی جهت بررسی و تبادل نظر در خصوص تهیه و تنظیم تراز نامه و صورت‌های مالی سال ۱۳۸۵ جلسه ای در تاریخ ۲۷ بهمن ماه در سالن اجتماعات مدیریت اردبیل برگزار شد. در ابتدا مدیر شعب بانک در استان با تحلیل عملکرد وصولی و تجهیز منابع بر تحقق برنامه و تعهدات شعب در زمینه وصول و تجهیز منابع با بهره‌گیری از ابزارهای تبلیغاتی مناسب و راهکارهای اصولی و همچنین جلب مشارکت همه همکاران در فرصت باقیمانده از سال تاکید کرد. در ادامه علیزاده مدیر پشتیبانی استان و درخوش مسئول امور مالی مدیریت دستورالعمل تهیه تراز نامه بانک را تشریح کردند.

قم برگزاری سومین جلسه کارگروه طرح تکریم مدیریت استان قم



سومین جلسه کارگروه طرح تکریم مدیریت استان قم با حضور مدیر ستادی استان، بازرس ویژه استاندار، کارشناس سازمان مدیریت و برنامه ریزی و همچنین سایر اعضای کارگروه در دفتر مدیر استان برگزار شد. در ابتدا این جلسه مدیر ستادی استان در سخنانی ضمن ارائه عملکرد و اهم اقدامات انجام یافته طرح تکریم مردم در بانک کشاورزی به ارائه توضیحاتی در خصوص انواع خدمات بانکی قابل ارائه به مشتریان، اصلاح و بهبود روشها، بازرسی و نظارت بر عملکرد شعب و کارکنان، فرایند نظر سنجی از

این بانک در این زمینه باشیم. سپس در ادامه کارشناس مسئول طرح تکریم سازمان مدیریت و برنامه ریزی نیز به بیان نقاط قوت و ضعف استان در اجرای طرح تکریم پرداخته و راهنمایی های لازم را در این خصوص بیان داشتند. همچنین در پایان این جلسه مقرر شد با هماهنگی کارشناس ارتباطات مدیریت اهم اقدامات و فعالیتهای بانک در زمینه اجرای طرح تکریم در سال ۱۳۸۵ تهیه و جهت بررسی و رتبه بندی به سازمان مدیریت استان ارائه شد.

مشتریان و... پرداخت. در ادامه این جلسه فضلی بازرس ویژه استاندار نیز در سخنانی ضمن تقدیر و تشکر از عملکرد مطلوب بانک کشاورزی در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع بین بانکها و شرکتهای بیمه اظهار داشت طی نظر سنجی های انجام یافته از مشتریان توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان، بانک کشاورزی استان قم رتبه های مطلوبی را در زمینه رضایتمندی و خدمت رسانی به مشتریان کسب نموده است، امید است در آینده شاهد موفقیت روز افزون

تقدیر نماینده خرمشهر از بانک

نماینده مردم خرمشهر در نامه به دکتر نوربخش موفقیت بانک کشاورزی را تبریک گفت. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی مصطفی مطور زاده نماینده مردم خرمشهر و جزیره مینو در مجلس شورای اسلامی ضمن تبریک به جناب آقای دکتر نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی برای کسب عنوان بانک برتر جمهوری اسلامی ایران به صورت متوالی طی ۴ سال در سال ۲۰۰۶ از خداوند منان توفیق روز افزون برای بانک کشاورزی خواستار شد.

ضمن عرض سلام و تشکر از جناب عالی که در این مصاحبه شرکت می‌فرمایید لطفاً در خصوص حضور بانک در جشنواره توضیحاتی بفرمایید.

جشنواره پاسخگویی و خدمت رسانی در سال ۸۲ و با تأکید بر تداوم آن و پاسخگویی مسئولان در سال ۸۳ از سوی مقام معظم رهبری مطرح شد، سومین جشنواره نیز امسال برگزار شد. توسط ستاد جشنواره از ۱۳۷ دستگاه دعوت به عمل آمد تا در این ارزیابی و سنجش حضور یابند که ۴۰ دستگاه، داوطلب ارزیابی از خود شدند. بانک کشاورزی به عنوان یک نهاد خدمتگزار و مردم دوست از این ارزیابی استقبال نموده و فعالانه شرکت نمود.

ما امروز به مردم شریف بیش از ۱۱۷ خدمت ارائه می‌نماییم و تسهیلات را در بخش کشاورزی سرمایه گذاری می‌کنیم.

لطفاً توضیحاتی در خصوص وجه تمایز این جشنواره با سایر جشنواره‌ها بفرمایید.

از ویژگی‌های این جشنواره نسبت به سایر جشنواره‌ها بایستی عرض نمایم که انجام نظرسنجی و کسب نظرات خدمت‌گیرندگان که همان ارباب رجوع است می‌باشد. ضمناً در خصوص نحوه گردش کار، نوع رفتار متصدیان انجام کار، میزان رضایتمندی آنها، ادب و تواضع کارکنان، سرعت ارائه خدمات و... سوالاتی از مشتریان و مراجعین دستگاه‌های داوطلب پرسیده و میزان رضایتمندی آنها مورد سنجش قرار گرفت.

از ویژگی‌های دیگر جشنواره برگزاری جشنواره توسط بخش غیردولتی است. همچنین تکریم خدمت‌رسانان به خدمت‌گیرندگان و... که موجب شده است این جشنواره را از سایر جشنواره‌ها متمایز نماید.

نیازمند همیاری‌ها، مشارکت، جدیت و توجه همه مردم عزیز در اقصی نقاط ایران اسلامی



قاسم محمدی با اشاره به احراز رتبه برتر جشنواره پاسخگویی؛

ثابت کردیم بانک همه مردم ایران هستیم

سومین جشنواره خدمت رسانی و پاسخگویی رأس ساعت ۸:۳۰ صبح روز دوشنبه ۲۱ اسفند سال ۱۳۸۵ در سالن وزارت کشور برگزار شد. این جشنواره که عرصه رقابت داوطلبانه دستگاه‌های دولتی در خدمت رسانی با قضاوت مردم است در راستای لبیک به پیام عالمانه مقام معظم رهبری در خصوص نهادینه‌سازی نهضت خدمت رسانی و پاسخگویی برگزار شد. از ۱۳۷ دستگاه دولتی ۴۰ دستگاه داوطلب ارزیابی و سنجش شدند که در این میان و در بین دستگاه‌های تابعه بانک کشاورزی و شرکت پخش و پالایش فرآورده‌های نفتی رتبه برتر جشنواره را به خود اختصاص دادند.

ذیلاً مصاحبه قاسم محمدی مشاور عالی مدیرعامل بانک کشاورزی که حائز رتبه برتر در بین دستگاه‌های مستقل شده است را می‌خوانیم.

چنانچه ممکن است در خصوص وضعیت فعلی بانک کشاورزی و تعاملش با مردم و عملکرد آن بفرمایید .

همان طور که می دانید عصر امروز را عصر ارتباطات می دانند . ارتباط چند سویه با مردم ، مخاطبان و دسته بندی مخاطبان و شناسایی نیازها و سلیق آنها و همچنین بکارگیری روشهای نوین خدمت رسانی می تواند در موفقیت و کارآمدی یک سازمان نقش موثری را ایفا نماید.

بانک کشاورزی در راستای تحقق ۴ شعار محوری دولت دکتر احمدی نژاد (مهرورزی، عدالت گستری ، خدمت رسانی و تعالی مادی و معنوی) آنها را، سرلوحه امور خود قرار داده است. بانک کشاورزی به عنوان بانک همه مردم ایران امروز افتخار دارد اعلام نماید که در سال ۱۳۸۵ با افزایش منابع حدود ۳۸/۴ درصد که میانگین رشد منابع سیستم بانکی کشور ۲۹ درصد است ۵۵۰۰ هزار میلیارد تومان منابع را از استان پر برکت مردم عزیز در اختیار بگیرد و این منابع را در جهت اشتغال ، تولید، خودکفایی و استقلال در بخشهای مختلف سازندگی و ... در اقصی نقاط کشور اسلامی سرمایه گذاری نماید لازم به ذکر است اعلام نمایم این منابع از طریق مردم و با حسابهای مختلف در اختیار بانک قرار گرفته است که در سال گذشته ۴۲۰۰ میلیارد تومان و در سال ۸۳، ۳۲۰۰ میلیارد تومان بوده است .

امروز فرصت را مغتنم می شمارم و از مردم عزیز و شریف می خواهم که منابع و پولهای خود را در حسابهای قرض الحسنه کشاورزی حفظ کنند . ما هر روز به حساب های آنها امتیازاتی می دهیم و انشاءالله تا پایان فروردین ماه سپرده پذیری انجام خواهد شد که به یاری خداوند باز هم امیدوارم مورد توجه همه عزیزان بالاخص مردم عزیز ایران قرار گیرد علی الخصوص این که باید اعلام نمایم این منابع در بخش کشاورزی سرمایه گذاری خواهد شد.

هستیم و امیدوارم با یاری بانک کشاورزی بتوانیم سرمایه گذاری جدی در بخش کشاورزی برای خوداتکایی و خودکفایی به ارمغان بیاوریم .

علاقمندیم تا در خصوص وضعیت و رتبه بانک کشاورزی اطلاعات بیشتری کسب نماییم.

رتبه های برتر در دو بخش دستگاههای ستادی و اجرایی شامل دستگاههای مستقل، وزارتخانه ها و دستگاههای تابعه (دارای ارباب رجوع) معرفی شدند که در بخش دستگاههای مستقل وزارت خانه ها ، وزارت علوم تحقیقات و فن آوری ، وزارت کشور و سازمان میراث فرهنگی حائز رتبه های برتر و در بخش دستگاههای تابعه بانک کشاورزی و شرکت پخش و پالایش فرآورده های نفتی رتبه برتر جشنواره در این بخش را به خود اختصاص دادند.

نظر جناب عالی در خصوص برپایی این گونه جشنواره ها که ویژگی های خاصی دارند چیست ؟

بنده به عنوان یک خدمتگزار در وزارت جهاد کشاورزی و بانک کشاورزی بانک همه مردم ایران از لیبیک گویی همکاران عزیز و گروه جوان فعالی و پویایی که فرمایش مقام معظم رهبری را عملاً به منصفه ظهور رساندند و خدمت گزاران واقعی به مردم عزیز را معرفی کردند، تقدیر و تشکر می کنم و امیدوارم این نماد ، الگو و نمونه هایی که امروز به عنوان خدمتگزاران مردم معرفی می شوند مشوق اصلی سازمانها و دستگاههایی قرار بگیرند که انشاءالله از اینگونه جشنواره ها استقبال بکنند. به نظر من دستگاههای دولتی هم باید خودشان را خود ارزیابی بکنند و هم باید اجازه بدهند تا مردم شریف مان انتقادهای، پیشنهادهای و انتظاراتشان را مطرح و به ارزیابی های آنها احترام بگذارند و آنها را اجرا نمایند.

مدیران ستادی بانک از تکریم ارباب رجوع می گویند



علی اکبر فهیمی



محسن صفدری

محمدحسین جمالی
آشتیانی

ارزش آفرینی برای مشتریان از گذشته‌های دور مورد توجه مدیران ارشد بانک کشاورزی قرار داشته است اما اکنون چند سالی است که این ارزش آفرینی در قالب طرح منسجمی به نام «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» انجام می‌شود. برای اطلاع از کم و کیف انجام این طرح در استان‌های کشور، به سراغ مدیران ستادی بانک در استان‌ها رفتیم و دیدگاه آنها را در این حوزه جویا شدیم که در زیر خلاصه‌ای از پاسخ‌های مدیران ستادی بانک در استان‌های لرستان، قم، کرج را می‌خوانید.

آن به ادارات مربوطه است، که بر این اندیشه ایم این اقدامات تا حدود زیادی توانسته است رضایت مشتریان را فراهم آورد. استان قم: ما در این زمینه به نصب و راه اندازی سیستم نوبت‌دهی مشتریان برای اولین بار در بین نظام بانکی، مجهز کردن هفت شعبه بانک به سیستم مهر، مجهز نمودن فروشگاه‌های معتبر استان به دستگاه‌های پایانه فروش (POS) به تعداد ۳۲ دستگاه، ارسال آخرین اطلاعات حساب مشتریان از طریق پیام کوتاه تلفن همراه، ارسال آخرین اطلاعات و وضعیت حساب مشتریان از طریق تلفن‌بانک، صدور کارتهای اعتباری مهر، دریافت نظرات و پیشنهادهای مشتریان از طریق پیام کوتاه تلفن همراه (۰۹۱۲۲۵۲۰۴۱۵)، اجرای طرح ناظرین ویژه به منظور نظارت مستمر مشتریان و نحوه ارائه خدمات و عملکرد شعب تابعه با به کارگیری ۳۳ نفر از پرسنل شامل بازنشسته و مشتریان، اتحاد پست صوتی برای دریافت نظرها و پیشنهادهای مشتریان، تلفن ۶۶۱۸۹۲۲ و پست صوتی ۹۹۹۹.

*** از سوابق و فعالیتهای خود در بانک کشاورزی برای ما بگویید؟**

استان لرستان: علی اکبر فهیمی، مدیر ستادی بانک کشاورزی در استان لرستان با ۱۹ سال سابقه فعالیت.

استان قم: محسن صفدری، مدیر ستادی بانک در استان قم با مدرک تحصیلی کارشناس کشاورزی.

استان کرج: محمد حسین جمالی آشتیانی، مدیر ستادی بانک در منطقه کرج، با ۲۶ سال سابقه فعالیت.

*** این مدیریت چه اقداماتی در ارتباط با اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع انجام داده است؟**

استان لرستان: فکر می‌کنم ما از معدود استانهایی هستیم که در این زمینه به طرحهای ابتکاری رو آورده ایم و «راهنمایان مطلع» را به خدمت گرفته ایم. اقدامات ما در این زمینه نصب دستگاه نوبت گیر و انجام نظر سنجی های بی طرفانه و ارسال

استان کرج: طرحهای ایران و زینب کبری (س) در این زمینه کمک حالمان شده اند و در جذب هر چه بیشتر مشتریان زن به شعبه مان، نقش کلیدی ایفا کرده اند.

* به نظر شما از زمان ابلاغ برنامه های هفتگانه تحول مردم در نظام اداری کشور تا کنون چه اندازه از اهداف تکریم

استان لرستان: از زمان اجرای این طرح همه برنامه ها تحقق پیدا کرده است و این به نظر من به اصالت بانک کشاورزی برمیگردد؛ چون با قشر زحمت کش جامعه سرو کار دارد؛ لذا در این زمینه به نحوه برخورد همکاران با مشتریان بسیار حساس هستیم و در این زمینه آموزشهای لازم را در دستور کار داریم. استان کرمان: از زمان ابلاغ برنامه های هفتگانه تحول، جدی را در عملکردمان شاهد هستیم و فکر می کنیم در حدود ۸۵ درصد موفق به پیشبرد اهدافمان شده ایم.

استان قم: اما آنچه ضروری به نظر می رسد رابطه مستقیم طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع با جذب سپرده هاست، که با توجه به اینکه بانک کشاورزی به عنوان یک بانک تخصصی فعالیت می کند، با اجرای مطلوب و صحیح طرح تکریم میزان رضایت مشتریان، باعث می گردد تا مشتریان خصوصاً کشاورزان عزیز به سمت این بانک گرایش پیدا کنند که نتایج حاصل از نظر سنجیهای یافته در این خصوص خود دلیلی بر این ادعاست.

استان کرج: ما در اغلب رتبه بندی ها مقام اول یا دوم را کسب کرده ایم و فکر می کنیم این ابلاغیه تا حدود زیادی توانسته است اهداف بانک را درباره طرح تکریم، محقق سازد.

* آیا اجرای این طرح در بانک تأثیری بر جذب سپرده گذاری داشته است؟

استان لرستان: مسلم است رفتار مناسب باعث جذب مشتری می شود و مطابق تحقیقی که به خصوص از روستاییان به عمل آمده است، آنها اظهار داشته اند که خوش رفتاری کارکنان شعب بانک کشاورزی، مهمترین عامل برای جذب آنها به بانک بوده است.

استان قم: ما اعتقاد داریم با دانایی، تعهد، تلاش و با ارزش آفرینی برای مشتریان و با ارائه خدمات مطلوب تر بتوانیم به عنوان یک بانک توانا که افتخار آن سهیم بودن در سرسبزی و آبادانی کشور عزیزمان، گامهای مؤثری برداریم و با اقتدار تمام بگوییم: "بانک کشاورزی، بانک همه مردم ایران" است.

استان کرج: با اجرای این طرح ما با یک افزایش ۵۱ درصدی سپرده ها رو به رو بوده ایم که فکر می کنیم با ادامه این روند، همچنان می توانیم مدارج ترقی را طی کنیم.

ایجاد واحد رسیدگی به درخواست مشتریان، به ایجاد استقرار دبیرخانه پیشنهادها همت گمارده ایم و فکر می کنیم که این اقدامات توانسته رضایت ارباب رجوع را به همراه آورد.

کرج: در رابطه با طرح تکریم اقدامات زیادی انجام داده ایم که می توان به مستندسازی فرایند کاری مشتریان، تهیه دستورالعمل برای چگونگی پرداخت تسهیلات اعتباری، قبول حواله از طریق دورنگار و امکان تماس همه مشتریان اشاره کرد.

* بفرمایید شاخصهای ارزیابی عملکرد واحدها در اجرای طرح تکریم مردم کدام اند و این مدیریت در کدام یک آنها امتیاز بالاتری را کسب کرده است؟

استان لرستان: با توجه به اینکه از نظر فضایی و مکانی با مشکلاتی رو به رو هستیم؛ اما توانسته ایم ضمن فائق آمدن بر این مشکلات، بالاترین امتیاز را در ارائه خدمات سریع و حسن رفتار با مشتریان به دست آوریم.

استان قم: بانک کشاورزی استان در رابطه با طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در سال ۱۳۸۳ توانسته رتبه اول را در نظام بانکی و شرکتهای بیمه کسب نماید؛ لیکن در سال ۱۳۸۴ با توجه به ارتقای وضعیت خود با ۲۳ امتیاز بیشتر نسبت به سال ماقبل توانست رتبه سوم را در این مورد به دست آورد که امید است با بررسی و ارائه راهکارهای مناسب و بهبود نقاط ضعف در این زمینه رتبه اول را کسب نماید.

استان کرج: ما شاخصهای متعددی برای ارزیابی عملکردمان، از جمله سیستم نوبت دهی، برقراری ارتباط مستقیم با ستاد مرکزی، نصب آب سردکن، ... را در اختیار داریم که خوشبختانه موفق شده ایم در ارزیابی ها رتبه اول را کسب کنیم.

* از آنجا که حدود ۵۰ درصد از افراد جامعه را زنان تشکیل می دهند این عملکرد مدیریت در جذب و نگهداری مشتریان زن رضایت بخش بوده است؟

استان لرستان: در این زمینه فکر می کنم حضور کارمندان زن می تواند باعث جذب بیشتر مشتریان زن شود و ما در این زمینه در حال تدوین دستورالعملهایی هستیم. از سوی دیگر، ارائه تسهیلات برای زنان کارآفرین و طرح ایران هم به صورت بالقوه می تواند موجب جذب بیشتر مشتریان زن به شعب بانک کشاورزی شود.

استان قم: خاطر نشان می شود با توجه به موقعیت خاص استان قم و به منظور رضایتمندی مشتریان، خصوصاً بانوان، تعداد ۸ نفر از خواهران شاغل به عنوان مسئول باجه در بانک در حال فعالیت و خدمت رسانی به بانوان استانها هستند که این امر خود رضایتمندی مشتریان خصوصاً قشر زنان استان را به همراه داشته است.



مروری بر توانمندیهای ارتباطی بانک کشاورزی

بانک برتر ، ارتباطات برتر

اعمال "سیاست درهای باز" با مردم و رسانه ها ، مشتری مداری ، عملکرد علمی - تخصصی ، اهمیت قائل شدن به حفظ کرامت مشتریان ، برقراری ارتباط شفاف با رسانه ها و حمایت از عملکرد آنها در اطلاع رسانی ، بستر سازی برای دستیابی به دیدگاه های مردم و به ویژه کشاورزان ، توسعه ارتباطات سازمانی و رونق بخشی به پژوهش و تحلیل به عنوان ابزار اصلی روابط عمومی ، جلوه هایی از این رویکرد هستند. لذا ، مبنای صحیح و مبنای تفکر معقول در این باره ، زمینه باروری بانک را در عرصه ارتباطات فراهم ساخته است. آموزش مستمر و منظم نیروی انسانی از طریق برگزاری برنامه های آموزشی و اعزام آنان به دوره های آموزش ، زمینه ساز اجرای چنین سیاستی است.

ساختار سازمانی پویا و علمی

روابط عمومی بانک کشاورزی ، به عنوان متولی ارتباطات این بانک از جایگاه ویژه ای برخوردار است. بانک کشاورزی زیر

بانک کشاورزی به عنوان یکی از بزرگترین نهادهای مالی کشور ، طی سالهای اخیر ، همواره در زمینه های مختلف به عنوان "بانک برتر کشور" معرفی شده است. توفیق روز افزون در جشنواره ها و انتخابات مختلف ، از جمله "جشنواره خدمت رسانی و پاسخگویی" و معرفی طی چهار سال پیاپی توسط "مؤسسه تایمز مالی" به عنوان "بانک برتر سال ایران". نمونه هایی از این تعالی جویی و توفیقات بانک کشاورزی است.

بی تردید ، یکی از مظاهر این برتری ، توانمندیهای ارتباطی بانک کشاورزی است که کمتر مورد توجه واقع شده است و این گزارش تلاش دارد این توانمندیها را مطرح کند.

رویکرد علمی - تخصصی

یکی از توانمندیهای ارتباطی بانک کشاورزی ، بینش و رویکرد حاکم بر ارتباطات بانک با گروههای اجتماعی مرتبط با این بانک در خارج و داخل آن است.

بدنه مدیریتی این اداره کل از سه معاونت به شرح زیر شکل می‌گیرد:

۱. معاونت برنامه ریزی و ارزیابی افکار عمومی
۲. معاونت ارتباطات توسعه
۳. معاونت اطلاع رسانی و ارتباطات مردمی

انتخاب عناوین شایسته برای هر یک از معاونتها و اهمیت دادن به امور مهمی مثل برنامه ریزی، ارزیابی و مطالعه افکار عمومی، اهمیت دادن به ارتباطات مردمی و توجه به امر اطلاع رسانی، پرهیز از توجه صرف به تبلیغات، نگاه تعامل گرایانه با رسانه ها و کمک به مدیریت بانک از بعد ارائه مطالعات علمی مشاوره‌ای و نهایتاً توجه به ارتباطات الکترونیک و روابط عمومی آنلاین و انتخاب عناوین هدفمند برای پست های سازمانی از جمله "کارشناس جامعه شناسی تبلیغات"، کارشناس مخاطب شناسی و کارشناس تحلیل اثر بخشی برنامه های روابط عمومی، نمونه هایی از این انتخاب هستند.

پژوهش گرایی و توجه به افکار عمومی

پژوهش افکار عمومی بر اساس شیوه های علمی و ساماندهی آن در قالب گزارشهای مشاوره ای، یکی از اصول علمی روابط عمومی بانک کشاورزی است.

در همین ارتباط، صرفاً در سال ۱۳۸۵ فعالیتهای زیر انجام شده که هر یک به نوبه خود یک راهنمایی مهم برای بانک در جهت خدمت به افکار عمومی است:

۱. سنجش اثر بخشی فعالیتهای تبلیغاتی بانک کشاورزی از دیدگاه مردم (روستاییان و شهروندان)، متخصصان، کارکنان و کارشناسان بانک کشاورزی
۲. سنجش رضایتمندی کارکنان بانک از فعالیتهای تربیت بدنی
۳. تحلیل محتوای مطبوعات پیرامون بانک کشاورزی در ششماه اول سال ۱۳۸۵
۴. سنجش میزان رضایتمندی کشاورزان از بانک کشاورزی (در دست اقدام)
۵. بررسی سنجش میزان رضایت کارکنان، مدیران، کارشناسان و شرکتهای خدمت دهنده به اداره روابط عمومی
۶. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری

نظر مدیر عامل بانک عمل می‌کند و مدیر کل روابط عمومی به عنوان یک عضو اصلی و فعال در کلیه جلسات و مجامع مهم بانک حضور فعال دارد.

بدنه کارشناسی قوی روابط عمومی بانک کشاورزی با ۷۵ درصد نیروی انسانی دارای تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد که ۶۸ درصد آنان دارای تحصیلات مرتبط با رشته روابط عمومی هستند، در توانمندیهای این بانک، نقش اساسی دارد. مهمترین وظایف اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی به شرح زیر است:

۱. ایجاد زمینه های پیوند پایدار و مستمر بانکی با مشتریان و جامعه.
۲. تهیه و تدوین راهبرد تبلیغاتی و راهبرد ارتباطی بانک.
۳. تبلیغاتی عملیاتی در جهت راهبردهای کلان بانک در جهت هماهنگی نیازهای تبلیغاتی بانک با نیازهای اجتماعی.
۴. نظارت بر کارکرد صحیح و دقیق روند تبلیغات در بانک و همسویی برنامه های بازاریابی و بازار سازی بر اساس راهبرد تبلیغاتی و راهبرد ارتباطی بانک، هماهنگ با راهبرد توسعه ملی.
۵. توسعه هویت حرفه و فرهنگ سازمانی به منظور ساماندهی توسعه ارتباطات توسعه ای بانک.
۶. ایجاد زمینه های ارتقای اعتماد به بانک و افزایش سرمایه اجتماعی.
۷. ایجاد زمینه های توسعه متوازن گردش اطلاعات و کارکردهای تخصصی اطلاع رسانی، تبلیغات، ارتباطات، انتشارات و پژوهش به منظور فراهم آوردن جریان اطلاع رسانی و اطلاع گیری.
۸. بهره گیری از علوم رفتاری و جامعه شناسی، تبلیغات، مطبوعات و رسانه ای برای تسهیل در امر مخاطب شناسی.
۹. شناسایی برتریهای بانک در جامعه به منظور مشخص کردن ارزش های تبلیغاتی در جهت انعکاس پیشرفت های سازمانی در جامعه.
۱۰. تدوین شاخصهای ارزیابی کارشناسان.
۱۱. موقع شناسی در تبلیغات بازرگانی.
۱۲. اعلان مواضع و عملکرد بانک به منظور تنویر افکار عمومی.
۱۳. تلاش برای تقویت روحیه تفاهم در بین کارکنان و مدیران و تقویت وفاداری سازمانی.
۱۴. تدوین تقویم جامع ارتباطات سازمانی.

ارائه شده است و در دسترس مخاطبان و مشتریان قرار دارد. از سایر خدمات اطلاع رسانی الکترونیکی روابط عمومی بانک کشاورزی می توان به سیستم مکانیزه ارسال پست الکترونیک به زبان فارسی اشاره کرد، که تاکنون تعداد ۷ هزار نشانی پست الکترونیک را جمع آوری کرده است. همچنین، تهیه بروشورهای الکترونیکی و تهیه بترها در این باره قابل توجه هستند. ضمناً، به منظور برقراری ارتباط بیشتر (link) با وب سایت بانک این بترها در ۱۳ وب سایت پربیننده ارائه شده است.

ارتباطات مردمی

تعامل میان مسئولان و مردم و دریافت دیدگاههای آنان می تواند مبنایی به منظور استفاده در تصمیم گیریها و تصمیم سازیها باشد. بر همین اساس، از تیر ماه سال ۱۳۸۵ واحد "ارتباطات مردمی" در زمینه دریافت دیدگاههای و مشکلات کشاورزان، تولید کنندگان بخش کشاورزی (برون سازمانی)، دریافت دیدگاهها و مشکلات همکاران (درون سازمانی)، انعکاس موارد مطرح شده به حوزه های مرتبط، نظارت و کنترل بر حسن انجام کار واحدهای مرتبط از طریق انعکاس نظرهای درون سازمانی و برون سازمانی، تعیین وقت ملاقات با مدیر عامل محترم بانک برای متقاضیان اقدام کرده است که تاکنون به حدود ۱۵۰۰ انتقاد و نظر از ابتدای راه اندازی تا پایان اسفند ماه ۸۵ در واحد ارتباطات مردمی رسیدگی شده و ۸ جلسه ملاقات با مدیر عامل محترم بانک نیز برای حدود ۹۰ نفر برگزار شده است.

فعالیت های ارتباطات رسانه ای

ارتباطات رسانه ای در نظام ارتباطات بانک کشاورزی، از جایگاه شایسته ای برخوردار است. یکی از ابعاد این نوع ارتباطات، ارسال اخبار به رسانه هاست.

تهیه خبر و مطالب برای درج در مطبوعات به صورتی که بر اساس تحلیل محتوای هفتگی و ماهانه بانک کشاورزی در رتبه اول یا دوم در ارتباط با انتشار اخبار در مطبوعات قرار دارد، یکی از تلاشهای مهم ارتباطات رسانه از بانک کشاورزی است. انجام "سفر مطبوعاتی" که با حضور خبرنگاران به صورت بازدید از طرحهای مورد حمایت بانک کشاورزی صورت می پذیرد از جمله اقدامات در این زمینه است.

همچنین تشکیل اتاق خبرنگاران به منظور تقویت رابطه با این گروه و اختصاص محلی برای تبادل افکار، اطلاعات بین

۷. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد اداره کل خدمات کارت
۸. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد اداره کل امور بین الملل
۹. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد اداره کل شعبه مرکزی
۱۰. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد شعبه مرکزی
۱۱. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد شعبه توحید
۱۲. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد شعبه ولی عصر (عج)
۱۳. بررسی سنجش میزان رضایت مشتریان از عملکرد شعبه شهید بهشتی
۱۴. بررسی میزان رضایت مخاطبان ماهنامه پیام مهر
۱۵. نظر سنجی از نحوه برگزاری مراسم قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه ویژه
۱۶. ارزیابی رضایت کارکنان از سخنرانی خانم دکتر فردوسی
۱۷. نظر سنجی از همکاران درباره نحوه و چگونگی توسعه فضای علمی در بانک
۱۸. نظر سنجی از میزان رضایت همکاران از دومین نشست با مدیر عامل محترم بانک
۱۹. و ...

ارتباطات الکترونیکی

یکی دیگر از توانمندی های ارتباطی بانک کشاورزی، وب سایت آن است که اولین وب سایت نظام بانکی کشور نیز محسوب می شود.

از جمله ویژگیهای منحصر به فرد وب سایت بانک کشاورزی، ثبت نام اینترنتی از متقاضیان مهر کارت نوجوان و کارت ملی جوان است و واجدین شرایط می توانند بنابر شرایط سنی و از طریق تکمیل فرم ثبت نام در سایت بانک یکی از کارتهای مربوط به خود را دریافت کنند. تهیه سیستم پخش همزمان مراسم قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه، سیستم اطلاعاتی جغرافیایی شعب، درج اطلاعات سازمانی مدیران، اطلاعات مربوط به بیش از ۲۷۰ مدیر، شامل مدیران ارشد، میانی، استانی و معاونان به همراه اطلاعات سازمانی آنها و اطلاعیهها و بخشنامه ها در سایت

آنان با بانک، از ابتکارات مهم بانک کشاورزی است که می تواند به عنوان یک الگو در بین بانکها مطرح شود.

هماهنگی با استانها و مجلات تخصصی برای انتشار آمار و اطلاعات استانها، هماهنگی با بخشهای مختلف اخبار صدا و سیما برای پخش اخبار بانک، انجام مصاحبه های اختصاصی و مطبوعاتی برای مدیران ارشد بانک، تهیه بولتن بریده جراید و بولتن اخبار الکترونیکی به صورت هفتگی برای اشتراک مجلات تخصصی کشاورزی، تهیه بانک اطلاعات مطبوعات، نشریه ها و مجلات تخصصی کشاورزی تنها بخشی از تلاشهای ارتباط رسانه ای بانک را تشکیل می دهند.

در نهایت، روابط عمومی بانک کشاورزی، یکی از رموز مهم موفقیت خود را، همکاری و تعامل با رسانه ها از جمله مطبوعات روزانه تخصصی کشاورزی، و صدا و سیما می داند و برگزاری "جشنواره بانک کشاورزی و رسانه ها" در ۱۸ مرداد ماه هر سال را مبین این توجه، و اهتمام به آن می داند.

فعالتهای فرهنگی

توسعه ارتباطات فرهنگی که هدف ارتقای فرهنگ گروههای مرتبط با بانک در درون و برون سازمان در موضوعات مربوط به بانک و یا مباحث کلی لازم برای گروههای درون سازمانی است، از جمله راهبردهای حاکم بر نظام ارتباطات بانک کشاورزی است.

یکی از فعالتهای اساسی در این زمینه، تولید و پخش تیزرهای تلویزیونی است که معمولاً در هر سال ۷۰۰ بار از کانالهای مختلف تلویزیونی پخش می شود و نقش اساسی را در ترغیب مردم به سپرده گذاری در این بانک و حفظ آن ایفا می کند.

همچنین تولید و انتشار "پیام مهر" در شمارگان ۸ هزار نسخه به طور ماهانه با هدف توسعه فضای فرهنگی و علمی بانک، اطلاع رسانی و ارتقای دیدگاههای علمی و عمومی کارکنان، از جمله این فعالیت است و تاکنون در ۴۱ شماره انتشار یافته است. در قالب ضمایم این نشریه، ضمیمه هایی با هدف توسعه فضای علمی در زمینه های مختلف و امکان طرح دیدگاهها به طور عمقی

منتشر می شوند که با استقبال رو به رو شده است و جدیدترین ضمیمه، ویژه نامه "کاربرد انرژی هسته ای در کشاورزی و صنایع غذایی" است که در آستانه سال ۱۳۸۶ عرضه شده است.

این روابط عمومی در آینده نزدیک، نشریه کارمندی "پیوند مهر" را در مراکز استانها و با هدف اطلاع رسانی گسترده درون سازمانی منتشر خواهد کرد.

از دیگر فعالتهای فرهنگی بانک کشاورزی می توان به حضور جدی بانک کشاورزی در جشنواره ها، گردهماییها و نمایشگاهها اشاره کرد که در سال حدود ۲۰ رویداد مهم را در بر می گیرد.

در این زمینه، باید فعالتهای "کمیتة فرهنگی" را نیز منظور کرد که در مناسبتهاهای ملی و مذهبی برنامه های مختلف درون سازمانی را طراحی می کند.

استفاده از تواناییهای بخش خصوصی

یکی از ویژگیهای نظام ارتباطی کارآمد در حوزه روابط عمومی، استفاده از امکانات و تواناییهای بخش خصوصی است. هم اینک روابط عمومی بانک کشاورزی قریب به ۶۰ درصد فعالتهای خود را از طریق پیمانکاران و شرکتهای طرف قرارداد بخش خصوصی انجام می دهد و کارشناسان آن تلاش دارند تا با فراغت از "آجرا" مشارکت جدی تری در سیاستگذاری، برنامه ریزی و نظارت داشته باشند و در نقش "مدیریت ارتباطات" ایفای نقش کنند.

مطلوب سازی روشهای اجرایی

بهبود مستمر روشهای اجرایی و مطلوب سازی آنها در برنامه های ارتباطی بانک کشاورزی، اهمیت بسزایی دارد. تهیه و تدوین و ابلاغ حدود ۲۰ دستورالعمل اجرایی در سال ۸۵، مبین چنین ادعایی است.

نتیجه آنکه بانک کشاورزی با وقوف به اهمیت و جایگاه ارزنده مدیریت ارتباطات در کامیابی سازمانی، و نقشی که این مدیریت در جذب منابع و کمک به مدیریت صحیح آن دارد، نظام ارتباطی کارآمدی را سامان داده است که روز به روز مسیر ترقی و پیشرفت و عملکرد علمی و تخصصی را می پیماید و می تواند الگویی برای نظام ارتباطی بانکها باشد.

تشکیل اتاق خبرنگاران به

منظور تقویت رابطه با این

گروه و اختصاص محلی

برای تبادل افکار، اطلاعات

بین آنان با بانک، از ابتکارات

مهم بانک کشاورزی است که

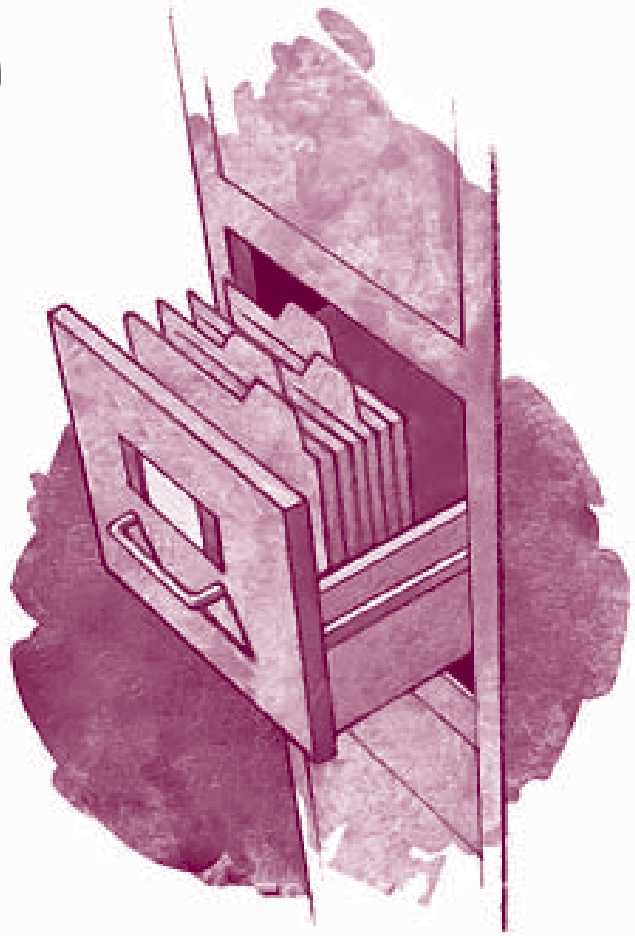
می تواند به عنوان یک الگو

در بین بانکها مطرح شود.

ارزیابی متوازن در بهبود عملکرد حسابرسی و بازرسی بانک ها

جواد نظری

کارشناس مالی اداره کل بازرسی و حسابرسی



مقدمه

کاپلان و نورتن، که برای اولین بار در سال ۱۹۹۲ بحث ارزیابی متوازن را مطرح کردند، ارزیابی متوازن را به عقربه های موجود در کابین خلبان هواپیما تشبیه کردند که اطلاعات پیچیده و گوناگونی را به صورت ساده و قابل فهم برای تصمیم گیرندگان به تصویر می کشد. از طرف دیگر، اداره یک سازمان به مثابه اداره یک تیم فوتبال است. همان طور که مدیر یک باشگاه فوتبال برای موفقیت نیازمند، قراردادن بسیاری از عوامل (مربی خوب، تدارکات خوب، بازیکنان خوب) در کنار هم است و مجموع این عوامل آنها را به سوی پیروزی رهنمون می کند، نه یک معیار به تنهایی، بلکه موفقیت یک سازمان، در گروی عملکرد مناسب و مؤثر عوامل متعدد و مختلفی است. در این تفکر به سازمان به مثابه موجودی زنده نگریسته می شود. آیا سازمان نیز علایم حیاتی دارد؟ آیا آنچنان که فشار خون و نبض انسان می تواند حامل پیام مرگ و زندگی می باشد، می توان به اندازه گیری نبض و فشار خون سازمان نسبت به سلامت یا عدم سلامت آن آگاهی یافت؟

در ارزیابی متوازن، معیارهای مختلف

حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی)، ارزشی عاید بانک می کند یا خیر؟» پاسخ مناسبی داده باشند.

ارزیابی متوازن یکی از بدیع ترین فنون ارزیابی عملیات هر سازمان است و می تواند به عنوان چارچوبی در جهت مدیریت راهبری، و حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی) در همسویی با تغییرات سازمانی بکار برده شود؛ هرچند در استفاده از آن، لحاظ کردن اصل فزونی منافع بر مخارج ضروری است.

هدف مقاله حاضر، ارائه رهنمودهای تجربی اثبات شده در مورد چگونگی بکارگیری رویکرد «ارزیابی متوازن» در راستای تقویت عملکرد بانک ها و بهبود عملکرد حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی) است.

چکیده

امروزه مدیران ارشد بانک ها در تکاپوی دستیابی به اطلاعات و عواملی هستند که بتوانند کارایی بانک خود را به سطحی بالاتر سوق دهند. در میان خواست های آنان توسعه برنامه های حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی) مبتنی بر ارزش^۱ توسط حسابرسان و بازرسان، خود نقش ویژه ای دارد.

همچون رستم در کتاب شاهنامه که خود را تجهیز می کرد، مدیران ارشد بانک و بازرسان و حسابرسان آینده نگر نیز از ابزاری متفاوت با سایر ابزارهای مرسوم، با عنوان ارزیابی متوازن^۲ بهره می جویند تا به سؤال همیشگی مدیریت و کلیه ذینفعان در مورد اینکه «آیا فعالیت

مالی و غیر مالی که هر یک به عنوان ابزاری برای راهبرد خدمات بانکی مطلوب و نیز تنوع بخشیدن به عملکرد آن در سطوح با اهمیت شناخته شده است مورد اندازه گیری قرار می‌گیرد. بنابراین، بکارگیری ارزیابی متوازن نیاز به شناسایی و ردیابی مجموعه‌ای از معیارهای مالی و غیر مالی دارد که آن هم مستلزم فراهم شدن بینش وسیع در سطح سازمان است.

منطق پایه‌ای این کار نیز آن است که سازمان به اطلاعات حسابداری و مالی محدود نمی‌شود. به بیان دیگر، هدف ارزیابی متوازن آن است که با توجه به شرایط، معیارهای مشخصی را برای تشریح و ارزیابی عملکرد سازمان مورد سنجش قرار دهد. البته در سالهای اخیر دامنه فعالیت‌های ارزیابی متوازن به مراتب از «اندازه‌گیری عملکرد مدیریت و سازمان» فراتر رفته و به عنوان «فن مدیریت راهبردی» و «فن تغییرات سازمانی» بکار گرفته شده است.

این نکته قابل توجه است که معیارهای مالی نتایج کارکرد مدیران را معمولاً در یک دوره زمانی محدود تعیین می‌کنند و به همین دلیل نمی‌تواند ارزیابی درست و دقیقی از کلیه اعمال مدیران و نتایج مالی گزارش شده ارائه دهد. این معیار اغلب رهنمودی برای عملکرد آتی ندارد و هیچ یک از معیارهای مربوط به رضایت و یادگیری درون سازمانی شامل نمی‌شود، بیشتر به مدیریت درون سازمان تأکید دارند تا خارج از سازمان.

در مقابل معیارهای مالی، معیارهای غیر مالی به عنوان ابزاری برای غلبه بر ناکارآمدی‌های معیارهای مالی در نظر گرفته شده است و استفاده از آنها برای اهداف کنترل عملیات ضروری است.

اهمیت و نقش بازرسی و حسابرسی (کنترل) در بانک‌ها:

بازرسی و حسابرسی یا کنترل عبارت از اطمینان از مطابقت عملکرد با برنامه و مقایسه

به کمک کنترل است که مدیریت به نحوه تحقق هدفها و انجام عملیات آگاهی می‌یابد و قدرت پی‌گیری و عندالزوم سنجش و اصلاح آنها را پیدا می‌کند.

عملکرد واقعی با استاندارد‌های از قبل تعیین شده است. اگر تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین عملکرد مورد نظر و عملکرد واقعی وجود داشته باشد، مدیر باید وظایف اصلاحی را انجام دهد. اهداف، بدون کنترل تحقق نخواهد یافت، کنترل فرایند ایجاد و اجرای مکانیزم‌هایی برای اطمینان از حصول اهداف است. شاید به جرئت بتوان ادعا کرد انجام هیچ فعالیتی در بانک تحقق نمی‌یابد، مگر اینکه کنترل‌های لازم نسبت به آن به عمل آمده باشد.

به کمک کنترل است که مدیریت به نحوه تحقق هدفها و انجام عملیات آگاهی می‌یابد و قدرت پی‌گیری و عندالزوم سنجش و اصلاح آنها را پیدا می‌کند. کنترل ابزار کار مدیران در رده‌های مختلف سازمان از مراتب عالی تا رده‌های سرپرستی است و لزوم آن را در مراتب مختلف بسادگی می‌توان احساس کرد. بانک بدون وجود یک سیستم مؤثر کنترل در تحقق مأموریت‌های خود موفق نخواهد بود و نمی‌تواند از منابع خود به درستی استفاده کند.

مراحل پیاده سازی مدیریت متوازن در بانک‌ها

مرحله اول: باید بنیادها و اعتقادات هسته

ای بانک مورد ارزیابی قرار گیرد. مواردی مانند ۱. فرصت بازار ۲. رقبا ۳. موقعیت مالی ۴. اهداف کوتاه مدت و بلند مدت ۵. شناسایی آنچه رضایت مشتری را جلب کند.

برای این کار می‌توان از مأموریت سازمان (فلسفه وجودی سازمان) بهره گرفت، چرا که هر سازمان در پاسخ به یک سری نیاز ایجاد می‌شود و هدف آن رفع آن نیاز است. بنابراین، قبل از هر اقدام باید مشخص شود که چه نیازهایی به تشکیل بانک منجر شده است. اجزای مأموریت سازمان بانک عبارت انداز: ۱. مشتریان ۲. فناوری ۳. بازار ۴. توجه به مردم ۵. توجه به کارکنان ۶. خدمات ۷. حوزه جغرافیایی ۸. حفظ حقوق صاحبان سرمایه

مرحله دوم: راهبرد کلان تدوین شود:

انواع متداول راهبرد عبارت اند از: ۱. راهبرد یکپارچگی (رو به جلو - رو به عقب - افقی) ۲. راهبرد تمرکز ۳. راهبرد رشد ۴. راهبرد ثبات

مرحله سوم: پس از تدوین راهبرد در مرحله دوم، لازم است این راهبرد به مؤلفه‌های کوچکتری تقسیم شوند. این مؤلفه‌ها اهداف نام دارند. اهداف قسمت‌های اساسی راهبرد هستند. به عنوان مثال، بانک کشاورزی راهبرد خود را در جهت رقابت موفق در بازار (داخلی و خارجی) راه اندازی سیستم مهر گستر (بانکداری الکترونیکی) تدوین کرده است.

بلوک‌های اساسی راهبرد این بانک عبارت‌اند از: ۱. نوآوری ۲. خدمات سریع ۳. بانکداری الکترونیکی ۴. رقابت ۵. رفع نیازهای اجتماعی ۶. جمع آوری منابع بیشتر ۷. رسیدن به سود بیشتر و ...

مرحله چهارم: ترسیم نقشه راهبردی

نقشه راهبردی از راهبرد کلان ترسیم می‌شود. هر یک از اهداف باید در چارچوب ارزیابی متوازن قرار بگیرد.

خواهد بود .

۳. پیوسته بر تنظیم اصلاح فرایند ارزیابی توجه خاص داشته باشید .

۴. انجام حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی) با رویکرد مبتنی بر ریسک بسیار اثربخش خواهد بود.

۵. کنترل، یکی از وظایف مهم مدیریتی به شمار می رود و آن گاه به مسائل و حوزه‌های کلیدی می رسد ، این وظیفه به مراتب مهم تر می شود . در این راستا چارچوب و سیستمی لازم است که حوزه‌های کلیدی سازمان را تحت پایش و کنترل راهبردی قرار دهد؛ چارچوبی که نگاهی همه جانبه دارد و در ۴ حوزه مهم ۱. مشتریان ۲. مالی ۳. فرایندها ۴. رشد و یادگیری، کنترل راهبردی را هدایت می کند .

پانویس

1. Value based internal audit programs
2. Balance Scorecard (BSC)
3. Revenue mix

منابع:

۱. نمازی ، محمد (۱۳۸۲) ، تکامل ارزیابی متوازن، هفتمین سمینار حسابداری ایران دانشگاه مازندران .
۲. حسابدار رسمی ، جامعه حسابداران رسمی ایران، تابستان ۱۳۸۴
3. <http://www.itiran.com>
4. Anderson . Dick . (2004) . Internal audit : using a Blanced scorecard to Enhance performance . (<http://www.Pwc.Com>)
5. Kaplan R.S an Norton DP . / the Blancd Scorcard - measures that drive Prformance . / Harvard Business Reviw . 1992 Jan / feb . pp 71-79 .
6. Kaplan . R . S and Norton . D . P (1996) . The Balanced scorecard . Boston .

متوازن را در سازمان خود دارید، پیشنهادهای زیر به شما اطمینان می دهد که این رویکرد، ابزار اثر بخشی در بهبود عملکرد حسابرسی بانکی شماست .

۱. از آنجا که بانک ها و مؤسسات تراز اول در سطح جهان پیوسته سرمایه گذاریهایی را انجام می دهند تا از ارزش زا بودن عملیات حسابرسی و بازرسی (حسابرس داخلی) خود در محیط های تحت فشار (همچون مدیریت ریسک) اطمینان حاصل کند ، لاجرم بانک شما نیز لازم است به منظور عقب نماندن از رقابت جهانی همین مسیر را دنبال کند . اغلب دیده می شود به منافع حاصل از حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی) کمتر بها داده می شود و مطلوبیت این واحد کمتر از حالت مطلوب است . بانک هایی که به حالت های مطلوب محدود و موضعی ارزش حاصل از حسابرسی داخلی رضایت می دهند، از منافع گسترده و مزایای واقعی حسابرسی و بازرسی (حسابرسی داخلی) محروم خواهند شد و در نتیجه دچار زیان و ضرر جبران ناپذیر می شوند .

۱. از موارد حباب گونه و کاذب پرهیز کنید و بر شناسایی و بکارگیری تجربیات موفق درون سازمانی مبادرت ورزید . تعداد اندکی از مدیران بانک ها پس از یافتن موارد موفق که به واسطه برنامه‌های قوی حسابرسی داخلی و سیستم‌های ایجاد شده دیگران، در ذهن خود می گویند: «ما هم باید همین گونه عمل کنیم تا موفق باشیم» اما تجربه نشان می دهد ، بکارگیری تجربیات موفق، کاری بس دشوار است و در عوض استفاده از اهداف راهبردی خودتان و همچنین شناسایی آن دسته از محرکه های ارزشی که حسابرسی داخلی پشتیبان کننده آن اهداف هستند ، ساده ترین راه حل خواهد بود .

۲. کارنامه نتایج را تا حد امکان ساده نگه دارید . ارزیابی متوازن باید مختصر و با معنی باشد؛ زیرا هر گاه این کارنامه پیچیده باشد، نتایج خاص از آن نیز پیچیده تر و غیر قابل استفاده

مرحله پنجم : پس از قرار دادن اهداف در چارچوب ارزیابی متوازن ، شاخص ها و مقادیر هدف آنها تعیین می شوند .

مرحله ششم : طرحها و برنامه هایی هستند که برای دستیابی به اهداف مورد نظر تعیین می شوند .

مثالی از سیستم ارزیابی متوازن در بانک ها

۱. منظر مالی :
- اهداف : افزایش آمیخته درآمدها^۲
- شاخص : درآمد
- مقدار هدف : ۴۰٪ درآمد خدمات ارزی ۶۰٪ درآمد خدمات ریالی
- طرح ها : ارتقای خدمات و ایجاد کانال جدید تجهیز منابع
۲. منظر فرایندهای داخلی :
- اهداف : تولید و ارائه خدمات جدید
- شاخص : درصد درآمد حاصل از خدمات جدید
- مقدار اهداف : ۸۰٪
- طرح ها : آموزشی های سفارشی ، ایجاد پایگاه دانش
۳. منظر یادگیری و رشد
- اهداف : توسعه مهارت های راهبردی
- شاخص : آموزش ها
- مقدار اهداف : ۲۰٪ سال ۸۶، ۵۰٪ سال ۸۷، ۸۰٪ سال ۸۸ و ...
- طرح ها : برنامه تحقیق و توسعه ، مشتریان الکترونیکی
۴. منظر مشتری
- اهداف : افزایش رضایت مشتریان
- شاخص : بهبود کیفیت خدمات و ارتقای رضایت مشتریان
- مقدار هدف : ۸۰٪ سال ۸۶، ۹۰٪ سال ۸۷ و ...

سخن آخر

اگر شما قصد بکارگیری رویکرد ارزیابی

فرایند مذاکره مطلوب در بازاریابی

قاسم ابارشی / ارجم صبری
کارشناسان اداره کل بازاریابی و تجهیز منابع



مناسب نسبت به آن است. در کتاب اصول بازاریابی کانتر و آرمسترانگ آمده است: "اصول فروشندگی بر پایه ضرورت انجام داد و ستد استوار است." هدف از اجرای این اصول، کمک به بازاریابها برای انجام یک معامله خاص با مشتری است. در این فرایند فروشنده باید مشتری را هدایت کند. بر اساس قانون، ۲۰ تا ۸۰ درصد از فروش یک شرکت مربوط به ۲۰ درصد از مشتریانی است که بیشترین سهم خرید را به خود اختصاص می دهند. این عده مشتریانی هستند که از اهمیت ویژه برخوردارند و باید برای آنها برنامه ویژه ارتباطی تدارک دید و نیازها و کمبودهایشان را به صورت ویژه مورد بررسی قرار داد. تعریف مذاکره: مذاکره فراگرد تصمیم گیری توافقی بین افراد به هم وابسته و با ترجیحات متفاوت است. به عبارت دیگر، می توان گفت مذاکره فرایندی است که دو یا چند نفر یا چند گروه دارای هدفهای مشترک و متضاد، طرحهای پیشنهادی خود را بیان می کنند و شرایط خاص خود را مورد بحث قرار می دهند تا احتمالاً به توافق برسند. به بیان دیگر، مذاکره در صورتی تصمیم گیری مشترک است که طرفین

مسئولان یک بنگاه تولیدی یا تجاری و اقتصادی، در مقام خریدار یا در مقام فروشنده، مذاکره کننده نیز هستند. هر فردی که در زمینه های تجاری فعالیت می کند، خواه ناخواه در شرایطی قرار می گیرد که باید برای متقاعد کردن طرف مقابل یا ترغیب او به خرید، مذاکره کند. در زمینه های تولیدی، خدماتی و مالی نیز همین وضع صدق می کند. مذاکره کننده باید دارای صفات، تواناییها و هنرهایی باشد تا بتواند ارتباطات لازم بین دو طرف معامله را برای رسیدن به هدف معین یا منافع مشترکی که طرفین خواهان آن هستند، برقرار کند. بنابراین، مذاکره بازاریابی مفهومی فراتر از یک واژه است و در حقیقت فرایند، جریان یا برنامه ای است که خرید و فروش را همزمان به نتیجه برساند. مسئولان بازاریابی بنگاههای اقتصادی باید با فنون و روشهای جدید ایجاد ارتباط با مردم، رقبا، خریداران و فروشندگان آشنا باشند. در مذاکرات بازاریابی آنچه مهم است، انجام صحیح فرایند مذاکره به کمک ارسال صحیح علایم و پیامها، درک صحیح شرایط طرف مقابل و بالاخره دریافت پیام از طرف مقابل و نشان دادن واکنش

مراحل مذاکره: با هدف بلند مدت حفظ مشتری، مراحلی دارد که لازم است آنها را مرحله به مرحله، به اجرا در آوریم. این مراحل پیشنهادها، ابزار نیازها، خواستها و بیان درجه اهمیت آنها، انجام ملاقات‌های غیر رسمی، فرمول بندی عوامل مؤثر بر معاملات، مذاکرات رسمی و در نهایت اجرای تعهدات دو طرف را شامل می‌شود. در طول مدت مذاکره نباید اجازه دهیم میل به سازش و همراهی، ما را از رعایت جوانب مسئله باز دارد. در عین حال باید در مقابل افراد حاضر در فرایند مذاکره، رفتاری نرم و ملایم داشته باشیم. به همان میزان که در برخورد با مسئله خود تعصب به خرج می‌دهیم، برای پشتیبانی و احترام به شخصیت‌های طرف مقابل، نیرو و وقت صرف کنیم و بدانیم که همواره ایجاد صمیمیت همراه با سازش نیست؛ بلکه در بسیاری مواقع منجر به نتایج مناسب می‌شود. باید از هدف دلخواه و مناسب جلسه بازاریابی آگاه باشیم و هدفمند در جلسه حضور پیدا کنیم و قبل از شروع جلسه از خود بپرسیم که نتیجه دلخواه از این جلسه چیست و بدان پاسخ دهیم و بعد در جلسه حضور یابیم.

لازم است از بعضی روش‌های گمراه کننده در جلسات آگاه باشیم و آنها را بشناسیم. مانند ارائه اطلاعات ساختگی که به طور آگاهانه اظهارات خلاف واقع بیان می‌شود و یا طرف مقابل وانمود می‌کند دارای اختیارات کامل است، در صورتی که این طور نیست.

باید از جنگ‌های روانی که در برخی جلسات مذاکره و فروش روی می‌دهد آگاه باشیم و در صورت نیاز موضع مناسب اتخاذ کنیم. قراردادن طرف مقابل مذاکره در موقعیتهای تبعیض آمیز و نابرابر، بیان مطالبی به منظور ایجاد ناراحتی در طرف مقابل، تهدید به ترک جلسه و یا درخواست‌های

افراطی که به منظور پایین آوردن انتظارات طرف مقابل صورت می‌گیرد، راهگشا نخواهد بود. در مذاکرات بازاریابی باید تک‌گزینه‌ای نباشیم و قبل از حضور در جلسه فروش، چند انتخاب مشخص مطابق با منافع مشروع طرفین همراه داشته باشیم و با ذهنی باز و پذیرنده نسبت به نظر دیگران پشت میز مذاکره قرار بگیریم. در صورتی که خواهان توافق معقول و خردمندانه هستیم، نباید در پی‌ریزی هر بازاریابی رابطه‌ای، تنها به منافع خود فکر کنیم؛ بلکه راهی در نظر بگیریم که در بر گیرنده منافع قطعی طرف مقابل نیز باشد.

باید مشتری را از درجه ضرورت و مشروعیت و حقانیت منافع خواسته‌های خود با صراحت آگاه کنیم و در عین حال ملاحظه را نیز در

ترجیحات متفاوتی داشته باشند. یکی از صاحب‌نظران، مذاکره را دادوستد آشکار داوطلبی میان دو طرفی می‌داند که هر یک چیزی از دیگری می‌خواهد. بنابراین، هر یک از دو طرف می‌تواند پیشنهاد طرف مقابل را نپذیرد. آنچه هر یک از دو طرف در فراگرد تعاملی مذاکره می‌خواهد در عمل قابل مشاهده است. در ضمن، مذاکره فراگردی کاوشی است؛ زیرا هیچ یک از دو طرف نمی‌داند که آیا به توافق می‌رسند یا نه.

مذاکره مطلوب: مذاکره وقتی روی می‌دهد که افرادی قصد دارند با کمک یکدیگر مشکلات و چالش‌هایی را که بر سر آن با یکدیگر اختلاف نظر دارند در یک تعامل مشترک حل کنند. به بیانی ساده‌تر، مذاکره جریان دوسویه ارتباط، به منظور دست‌یابی به یک تصمیم مشترک و یک تفاهم دو جانبه است.

در مذاکره مطلوب و در فرایند بازاریابی، اصل فرایند «برد-برد» در بین طرفین مذاکره، استوار است. در چنین تعاملی لازم است، شایستگی هر یک از طرفین توسط طرف دیگر مورد مذاکره، به رسمیت شناخته شود. مذاکره مطلوب هیچ حيله و نیرنگی را بر نمی‌تابد و در آن امکان برقراری عدل و انصاف فراهم شده و از بهره برداری غیرمنصفانه از شرایط جلوگیری می‌شود و خریداران در تعاملی سالم به تفاهم می‌رسند.

برای رسیدن به شرایط یک مذاکره کننده شایسته در جلسات بازاریابی، باید از ویژگی‌های درونی خود شروع کنیم و ویژگی‌های شخصیتی و روانی مطلوب را در خود پرورش دهیم و با تکرار و تقویت مداوم این ویژگی‌ها در موقعیت‌های مختلف آنها را درون خود نهادینه کنیم تا به عادت ثانویه تبدیل شوند.

برخی از ویژگی‌های مذاکره کنندگان خوب، داشتن اعتماد به نفس بالا، شایستگی و تسلط بر موضوع مورد مذاکره و کالای مورد نظر است.

بازاریابان با مذاکره کنندگانی که دارای این ویژگی‌ها هستند، با جدیت عمل می‌کنند، دچار تردید نمی‌شوند، محکم و روان برخورد می‌کنند، صراحت فکری دارند، می‌دانند در پایان معامله چه می‌خواهند، مقاومت و پایداری دارند و می‌دانند پیروزی نهایی به کسی تعلق دارد که مقاوم است و از عزت نفس بالاتری برخوردار است.

مذاکره باید موانع موجود بر سر راه تیم بازاریابی را از سر راه بردارد و از تبدیل شدن مذاکره به اتوبانی یک طرفه که تنها راه حل را در نظر می‌گیرد، جلوگیری کند.

مذاکره مطلوب هیچ حيله و نیرنگی را بر نمی‌تابد و در آن امکان برقراری عدل و انصاف فراهم شده و از بهره برداری غیر منصفانه از شرایط جلوگیری می‌شود و خریداران در تعاملی سالم به تفاهم می‌رسند.

نظر داشته باشیم.

حفظ فرم در مذاکرات بازاریابی به اندازه پرداختن به محتوا اهمیت دارد. هزینه برخوردها و حرکات نمادین بسیار ناچیز است؛ در صورتی که تأثیر بسیار عمیقی بر جا می‌گذارد و فرصتهای با ارزشی فراهم می‌آورد. رفتار گرم، حمایت متناسبه صرف ناهار با طرف مذاکره و پذیرایی شایسته، در برگیرنده فرم یا شکل مناسبی برای بازاریابی است. باید ضمن اینکه احساسات مشتری و طرف مقابل مذاکره را در نظر می‌گیریم خود را به دست احساسات نسپاریم و با افرادی که به نمایندگی از طرف شرکت خود برای خرید و معامله دور میزی جمع شده‌اند بدون احساسات و با تکیه بر منطق رفتار کنیم و آنها را تنها سخنگوی سازمان متبوعشان در نظر بگیریم.

داشتن مهارت در مشاهده حرکات و رفتارهای طرف‌های مورد مذاکره و مشتریان، این امکان را به ما می‌دهد که احساسات و عواطف و موضع‌گیریها و شرایط روانی طرف مقابل مذاکره را درک کنیم و بدانیم که طرف مقابل چه می‌کند

و جو حاکم بر جلسه چیست و چه رفتاری باید داشته باشیم تا به نتیجه مطلوب برسیم. گوش سپردن به حرف‌های مشتری، به ویژه زمانی که در طول مذاکره تحت فشار روانی هستیم کار آسانی نیست؛ ولی در هر صورت گوش دادن دقیق، این امکان را به ما می‌دهد که به طرف مقابل به خوبی توجه کنیم؛ به نیاز واقعی او پی ببریم و مناسبترین واکنش را نشان دهیم.

باید بتوانیم قضایا را از دریچه چشم مشتری ببینیم تا موضع او را درک کنیم. برای این منظور لازم است با حوصله و آرامش و به دور از دیدگاههای مطلق در مورد مشتری برخورد کنیم و در قضاوت‌های خود تأمل کنیم تا بتوانیم نظر او را به درستی دریابیم.

شایسته است که در برابر مشتری به جای مواضع، بر منافع خود تمرکز کنیم. برای هر یک از منافع مورد نظر، مواضع متعددی وجود دارد و از راه‌های مختلفی می‌توانیم به منافع خود برسیم. برای تشخیص مواضع از منافع، پرسیدن چرایی آن مواضع بسیار اثربخش است.

مشتریان را همان‌گونه که هستند بپذیریم و بدانیم با انسانهایی رو به رو هستیم که دارای احساسات، ارزشها، دیدگاهها و سوابق کاری و فرهنگ مربوط به خود هستند. اگر بتوانیم احساس اعتماد و تفاهیم

داشتن مهارت در مشاهده حرکات و رفتارهای طرف‌های مورد مذاکره و مشتریان، این امکان را به ما می‌دهد که احساسات و عواطف و موضع‌گیریها و شرایط روانی طرف مقابل مذاکره را درک کنیم و بدانیم که طرف مقابل چه می‌کند و جو حاکم بر جلسه چیست و چه رفتاری باید داشته باشیم تا به نتیجه مطلوب برسیم.

و احترام متقابل را در طول مدت مذاکره ایجاد کنیم، تفاهمی مطلوبتر و روانتر به دست خواهیم آورد.

آینده‌گرا باشیم و با مشتریان در مورد آنچه در گذشته رخ داده است، مثل تعویق در پرداختهای گذشته یا هزینه‌های سربار تحمیل شده توسط مشتری بحث نکنیم، بلکه درباره آنچه مایلیم در آینده صورت گیرد صحبت کنیم. مسئله مورد مذاکره را با توجه به آثار و نتایجی که برای شرکت یا مؤسسه ما دارد تشریح کنیم و بیشتر در مورد خودمان و بنگاه مطلوب خود صحبت کنیم، زیرا در بسیاری از موارد، طرفین بیشتر در مورد منافع و مقاصد طرف مقابل سخن می‌گویند و کمتر بر روی نتایج مطلوب و مورد نظر خودشان بحث می‌کنند.

امروزه، بیش از هر زمان دیگر، ملل جهان به هم نزدیک شده‌اند و از لحاظ فرهنگی، اجتماعی و روانی تعامل مورد نیاز با دیگران بسیار وسیع تر شده است. در این شرایط باید به اختلاف

فرهنگی بین جوامع مختلف بیش از گذشته توجه

کنیم و به دیگران به عنوان انسانهایی که زندگی و دنیا را از دریچه متفاوت می‌نگرند نگاه کنیم و احترامی عمیق برای آنها قائل شویم. باید اختلاف را درک کنیم تا بتوانیم روابطی پایدار و ماندگار برقرار سازیم و از مزایای اعتماد متقابل و بلندمدت برخوردار شویم. هر چه می‌گذرد بازارها جهانی‌تر، کالاها تخصصی‌تر و مشتریان آگاه‌تر می‌شوند. جهان امروز روابطی عمیق و بلندمدت را با مشتریان اصلی می‌طلبد و با توجه به چنین شرایطی مهارت ایجاد روابط بلندمدت اجتناب ناپذیر است.

منابع:

۱. رضائیان، علی: مدیریت تعارض و مذاکره، انتشارات سمت، پاییز ۱۳۸۲.
۲. صیدرزاده، حیدر: مقاله روان‌شناسی مذاکرات بازاریابی، ماهنامه تخصصی بازاریابی، شماره ۴۳، خرداد ۱۳۸۴.
۳. اصول بازاریابی، فیلیپ کانلر و گری آرمسترانگ: ترجمه دکتر علی پارسائیان، ویرایش هشتم، نشر ادبستان، سال ۱۳۸۴.
۴. اینترنت

امضای الکترونیکی همان امضای دیجیتالی نیست ...



گردآوری و تألیف : علی شاه بابایی
کارشناس اداره کل روابط عمومی

در درک آنها وجود ندارد، متن ساده یا متن آشکارا نامیده می شوند. روشی که باعث می شود متن ساده حالت قابل درک و فهم خود را از دست بدهد "رمزنگاری" نامیده می شود. رمزنگاری بر اساس مطالعات قدیمی رمزشناسی و تجربیات حاصل از رمز نویسی صورت گرفته است. این روشها در حدود ۴۰۰۰ سال مورد استفاده قرار گرفته اند و شروع استفاده از آنها با هیروگلیف های مکتوب عصر باستان بوده است. از زمان این اقدام یونانیها و رومن ها به بعد، دولتها برای حفاظت از ارتباطات مهم نظامی و دیپلماتیک خود، از رمز نگاری استفاده کرده اند و امروزه الگوریتمهای ریاضی ای که توسط رایانه به وجود آمده اند، رمزنگاری را به صورت رایگان و یا با هزینه ناچیز برای اشخاص ممکن می سازند.

معمولاً در دنیای شبکه های رایانه ای، رمزنگاری سلسله ای از عملیات ریاضی است که مجموعه ای از اطلاعات خاص و قابل فهم را به مجموعه ای از اطلاعات غیر قابل فهم، بی معنا و بلا استفاده تبدیل می کند؛ به گونه ای که فقط گیرنده اصلی آن بتواند آن را از حالت رمز خارج و از آن بهره برداری کند. (یعنی کلید رمز را در اختیار داشته باشد). علم رمزنگاری با اصول ریاضی به رمز در آوردن اطلاعات و خارج کردن آنها از حالت رمز سرو کار دارد.

در مقابل علم رمزنگاری، علم تحلیل رمز قرار دارد که روشهای تجزیه و شکست رمز اطلاعات (بدون نیاز به کلید) و کشف کلید رمز را مورد بحث قرار می دهد. الگوریتم یا روشی که بر اساس آن، متن به رمز تبدیل می شود، باید به گونه ای قابل برگشت (وارون پذیر) باشد تا بتوان به متن اصلی دست پیدا کرد.

همه هزاران سیستم رمزنگاری که در طول سالیان متمادی وجود داشته اند، یک صورتی از تکنیکهای "جانیشینی"، "جایگشتی"، "پنهان سازی"، "سیستم سازی" یا "ریاضی" را برای تغییر متن اصلی بکار می برند.

امضای دیجیتالی چیست ؟

هنگامی که یک فرم کاغذی را امضا می کنیم، در واقع با این عمل مطالب روی فرم را تأیید می کنیم و مسلماً بعد از امضا کسی نمی تواند مطالب آن را تغییر دهد؛ زیرا در این صورت آن فرم بی ارزش خواهد شد. اگر این فرم امضا شده به دست سازمان یا شخصی برسد، آن سازمان یا شخص با دیدن امضا مطمئن خواهد شد که ما این فرم را تأیید کرده ایم؛ چون این امضا متعلق به ماست. حتی این سازمان و یا شخص در آینده می تواند از این فرم امضا شده به عنوان مدرک استفاده کند. هدف نهایی از امضا در فرم الکترونیکی نیز رسیدن به این مفاهیم است.

امضای الکترونیکی به هر تأییدی اطلاق می شود که به صورت الکترونیکی ایجاد شده باشد، که می تواند به صورت یک علامت، رمز، کلمه، عدد، تصویر دیجیتالی شده یک امضای دستنویس و یا هر نشان الکترونیکی اثبات هویت باشد که توسط فرد صادر کننده و یا قائم مقام وی صادر شده باشد.

تفاوت امضای الکترونیکی و امضای دیجیتالی

امضای دیجیتالی نمودار داده ای است که به شکل یک واحد داده الصاقی یا با رمزنگاری منتقل می شود و به گیرنده اجازه می دهد تا سر منشا و اصالت آن را تشخیص دهد. این ساختار منطقی مانع از جعل امضا می شود؛ ولی امضای الکترونیکی دارای معنای عام تری است و شامل امضای دستی اسکن شده یا اسم شخصی که در قسمت انتهایی نامه الکترونیکی قید می گردد نیز می شود. برای تأمین ایمنی و اصالت امضای الکترونیکی باید از امضای دیجیتالی به عنوان فناوری و رمزگذاری استفاده کرد.

برای درک بهتر امضای الکترونیکی لازم است با تاریخچه رمزنگاری و تعاریف رمزنگاری متقارن و نامتقارن و کلید عمومی آشنا شویم.

رمز نگاری

داده هایی که به راحتی قابل فهم هستند و هیچ نکته و ابهام خاص

روش جانشینی

روش جانشینی، قدیمی ترین نوع رمزنگاری است که اولین بار سزار آن را بکار برده است. در این روش هر حرف از جدول حروف الفبا به حرفی دیگر تبدیل می شود.

این روش بعداً بهبود داده شده و به جای آنکه تمام حروف به طور منظم و با قاعده به یکدیگر تبدیل شوند، جدول الفبا، طبق یک قاعده نامشخصی که جدول رمز نامیده می شود به هم تبدیل می شوند.

زمانی که ژولیوس سزار پیامهایی را برای فرمانده ارتش خود در جنگ می فرستاد از بیم کشته شدن یا خیانت پیک، در تمام متن نامه خود هر حرفی را با حرفی که در ردیف الفبای لاتین سه تا بعد از آن قرار گرفته بود، عوض می کرد. تنها کسی می توانست از مفهوم متن چیزی بفهمد که به رمز آن (یعنی Shift by 3) آگاهی داشت.

رمزنگاری جایگشتی

در رمزنگاری جانشینی محل قرار گرفتن و ترتیب حروف کلمات در یک متن به هم نمی خورد، بلکه طبق جدول رمز جایگزین می شود. در روش رمزنگاری جایگشتی آرایش و ترتیب کلمات به هم می خورد. برای رمز گشایی، گیرنده پیام باید کلید جایگشت را بداند. معمولاً برای راحتی و به خاطر سپردن کلید رمز، یک کلید متنی انتخاب می شود؛ سپس جایگشت بر اساس ترتیب حروف کلمه رمز انجام می شود. دو نمونه از این نوع سیستم رمزنگاری وجود دارد که عبارت اند از کُدُمس که در آن نقطه ها و خط فاصلهها جانشین حروف یک کلمه می شوند و دومی سیستم کدبندی ستونی پنج به پنج است که توسط اسرای جنگی در طول جنگ ویتنام مورد استفاده قرار گرفت.

پنهان سازی

در سال ۱۶۰۰ میلادی، کاردینال بشیر، شبکه یا کارتی را که سوراخهایی در آن قرار داشت، اختراع کرد. این کارت را بر روی یک ورقه کاغذ قرار می داد و پیغام خود را در آن سوراخ های ایجاد شده می نوشت؛ سپس بقیه کاغذ را پر می کرد و بر روی آن می نوشت تا به شکل یک پیغام ساده جلوه کند.

سیستم ابزاری

در این روش برای رمزنگاری از ابزارهای مختلف استفاده شده است. قرنهای پیش "اسپرتی ها" از نوعی از این سیستم استفاده می کردند که در آن برقرار کنندگان تماس یک تسمه را به دور یک تکه چوب می پیچیدند، پیغام را در طول چوب می نوشتند، سپس تسمه را از دور چوب باز می کردند. برای خواندن پیغام به یک تکه که با همان اندازه تکه پیشین نیاز بود تا بند یا تسمه به دور آن پیچیده شود. در آمریکا حدود سال ۱۷۹۵، توماس جفرسون یک وسیله رمزنگاری ابتدایی اختراع کرد که "چرخ رمزی" نامیده شد. این چرخ رمز شامل یک مجموعه چرخ بود که به یک میله مرکزی یا محور چرخ

متصل می شد.

جفرسون بر روی هر کلام از این چرخها، حروف الفبا را به شکلی در هم حک کرد. برای کدگذاری یک پیغام می باید نظم چرخها را بر هم می زد، سپس آنها را بطور تصادفی و بدون نظم و ترتیب بر روی محور چرخ جای می داد. سپس حروف یک پیغام در محور گردش چرخ محور، به خط می شدند؛ به طوری که هر چرخ یک حرف را نشان می داد. سپس هر یک از ردیفهای دیگر، حروف به خط شده می توانست به عنوان یک متن رمز برای ارسال مورد استفاده قرار گیرد. برای اینکه دو نوع برداشت یا پیغام خوانی از این چرخها صورت نگیرد، فرستنده پیغام باید ترکیب چرخها را بازنگری کند. برای جلوگیری از این احتمال ضعیف که بواسطه ترتیب چرخها، دو نوع پیغام هجی و نوشته شده باشد، فرستنده پیغام لازم بود تمام ترکیبات روی چرخها را مرور می کرد.

برای رمز گشایی یک پیغام، گیرنده پیغام حروف متن رمز را در طول محور گردشی به خط می کرد و به دنبال حروف به خط شده ای که یک کلمه را هجی می کردند، می گشت. بدون اطلاع از ترتیب نشانه های روی چرخها و یا ترتیب چرخها بر روی محور چرخ، هر متنی با طول مقتضی ممکن است و بنابراین، این سیستم برای یک بار استفاده دارای ایمنی کامل است. چنانچه همان چرخها با همان ترتیب برای دفعات زیاد مورد استفاده قرار گیرند، احتمال رمزنگاری آماری وجود خواهد داشت. بنابراین، قدرت این سیستم در ترتیب اتفاقی چرخها در هنگامی که بر روی محور چرخ قرار داده می شوند، نهفته است. نیروی دریایی ایالات متحده برای نزدیک به ۲۰۰ سال، یعنی تا نیمه دهه ۱۹۹۰ از وسیله ای مشابه آن استفاده می کرد. الگوریتم ریاضیات و باکدهای مبداء در سیستم های مدرن رمزنگاری، از رایانه ها برای مرتب کردن ردیف های صفر و یک به صورت گروهها و بلوک ها، در جهت ایجاد کلید استفاده می شود.

هر کلید، تعداد از پیش تعیین شده ای بیت دارد. منظم کردن بیت ها در هر کلید بر اساس الگوهای ریاضی که به وسیله الگوریتم رمزنگاری یا کد مبداء ارائه شده اند، صورت می گیرد. این الگوریتم ها سپس از کلیدهای رمز برای رمزنگاری و رمزگشایی پیغامها استفاده می کنند.

استانداردهای جدید رمزنگاری

در اوایل دهه هفتاد دولت فدرال آمریکا و شرکت آی. بی. ام مشترکاً روشی برای رمزنگاری داده ها ایجاد کردند که به عنوان استاندارد برای نگهداری اسناد محرمانه دولتی مورد استفاده قرار گرفت. این استاندارد که DES (Data Encryption Standard) نام گرفت امروزه محبوبیت خود را از دست داده است.

در این روش ابتدا جای بیت ها در رشته ۶۴ بیتی جا به جا می گردد که به این عمل جایگشت مقدماتی گفته می شود، سپس ۶۴ بیت به دو قسمت تقسیم می گردد و ۱۶ مرحله پیاپی، ۳۲ بیت طبق تابعی خاص

رمزنگاری ای را که اسم آن را رمزنگاری "کلیدعمومی" گذاشتند، به وجود آوردند.

در میان روش های مختلف رمزنگاری مبتنی بر کلید نسبت به رمزنگاری مبتنی بر الگوریتم روش مناسب تری است. منظور از کلید، یک مقدار داده ای است که در الگوریتم رمزنگاری به کار می رود. طول کلیدهای رایج بین ۴۰ تا ۴۰۹۶ بیت است. الگوریتم های رمزنگاری مبتنی بر کلید به دو دسته عمده تقسیم می شوند رمزنگاری متقارن و رمزنگاری نامتقارن.

انواع کلید و مکان مناسب برای استفاده از آنها

۱. کلیدهای محرمانه

الگوریتمهای متقارن مانند DES از کلیدهای محرمانه استفاده می کنند: کلید باید توسط دو طرف تراکنش منتقل و ذخیره شود. چون فرض بر این است که الگوریتم شناخته شده و معلوم است. این قضیه اهمیت امن بودن انتقال و ذخیره کلید را مشخص می سازد. کارتهای هوشمند معمولاً برای ذخیره کلیدهای محرمانه استفاده می شوند. در این حالت تضمین اینکه قلمروی کلید محدود است، اهمیت دارد. باید همیشه فرض کنیم که یک کارت ممکن است با موفقیت توسط افراد غیر مجاز تحلیل گردد و به این ترتیب کل سیستم نباید در مخاطره قرار گیرد.

۲. کلیدهای اصلی و کلیدهای مشتق شده

یک روش کاستن از تعداد کلیدهایی که باید منتقل و ذخیره شوند، مشتق گرفتن از آنها، در هر زمانی است که مورد استفاده قرار می گیرند. در یک برنامه اشتقاق کلید، یک کلید اصلی همراه با چند پارامتر مجزا برای محاسبه کلید مشتق شده استفاده می شود که بعداً برای رمزنگاری استفاده می شود. برای مثال، اگر یک صادر کننده با تعداد زیادی کارت سر و کار دارد، می تواند برای هر کارت، با استفاده از کلید اصلی، شماره کارت را رمز کند و به این ترتیب کلید مشتق شده حاصل می شود و به آن کارت اختصاص داده می شود.

۳. کلیدهای رمز کننده کلید

از آنجا که ارسال کلید از لحاظ امنیتی یک نقطه ضعف در یک سیستم به شمار می رود، رمز کردن کلیدها هنگام ارسال و ذخیره آنها به شکل رمز شده منطقی به نظر می رسد. کلیدهای رمز کننده کلید، هرگز به خارج از سیستم رایانه (یا کارت هوشمند) ارسال نمی شوند و بنابراین می توانند آسانتر محافظت شوند تا آنهایی که ارسال می شوند. اغلب الگوریتم متفاوتی برای تبادل کلیدها از آنچه برای رمز کردن پیامها استفاده می شود، مورد استفاده قرار می گیرد.

از مفهوم دامنه کلید برای محدود کردن میدان کلیدها و محافظت کردن کلیدها در دامنه شان استفاده می کنیم. معمولاً یک دامنه، یک سیستم رایانه خواهد بود که می تواند به صورت فیزیکی و

جابه جایی شوند؛ سپس عکس عمل جایگشتی که در ابتدا انجام شده بود طبق جدول جایگشت معکوس انجام می گیرد.

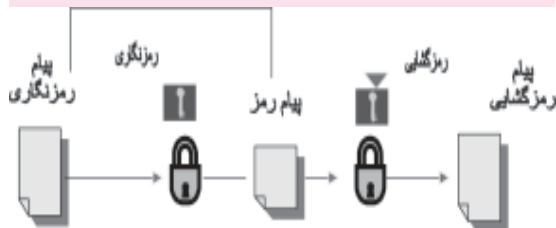
پس از این عمل، ۶۴ بیت جدید معادل هشت کاراکتر رمز شده خواهد بود که می توان آنها را به جای متن اصلی ارسال کرد. در سیستم DES فقط یک کلید ۵۶ بیتی وجود دارد که تمام ۱۶ کلید مورد نیاز در هر مرحله با جایگشتهای متفاوت از همان کلید ۵۶ بیتی استخراج خواهد شد. بنابراین، کاربر برای رمز گشایی فقط باید یک کلید در اختیار داشته باشد و آن هم همان کلیدی است که برای رمزنگاری به کار رفته است.

در حقیقت، برای رمز گشایی کافی است ۱۶ کلید به صورت معکوس به سیستم اعمال شوند. این الگوی رمزنگاری به عنوان استاندارد برای اسناد حساس فدرال آمریکا پذیرفته شد تا آنکه در سال ۱۹۷۷ یکی از محققان دانشگاه استنفورد با هزینه ای معادل ۲۰ میلیون دلار، ماشینی طراحی کرد که در عرض ۲۴ ساعت می توانست رمز DES را بشکند.

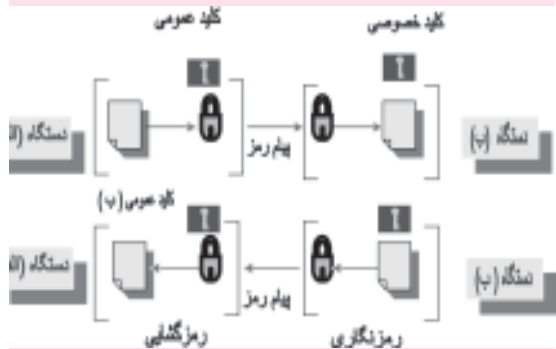
در ۱۵ ژانویه ۱۹۹۹ با توجه به پیشنهاد مؤسسه ملی استاندارد و فناوری که ۴ سال قبل، یعنی در سال ۱۹۹۵ صورت گرفته بود DES سه گانه به عنوان استاندارد رمزنگاری جایگزین DES شد. "DES3" پیغامها را از طریق سیستم DES رمزنگاری می کند؛ اما این کار را ۳ بار متوالی و هر بار کلید متفاوت انجام می دهد. بنابراین، شکستن آن سه برابر سخت تر از شکستن DES اصلی است. در طول ۴ سال، مابین ژانویه ۱۹۹۵ تا ژانویه ۱۹۹۹، صنعت بانکداری به DES3 که بسیار امن تر بود، مجهز شد و در نتیجه DES3 پیش از آنکه استاندارد رسمی جدید لقب گیرد، عملاً به صورت یک استاندارد درآمد. با وجود این، سرعت روز افزون رایانه ها و توانایی کاربران آنها در شکستن کد NIST (مؤسسه استانداردها فناوری)، DES را متقاعد ساخت که DES3 تنها یک راه حل موقتی است و در دوم ژانویه ۱۹۹۷ حتی قبل از اینکه DES3 به عنوان استاندارد رمزنگاری آمریکا به کار گرفته شود، NIST طرحهای خود را برای یک سیستم پیشرفته رمزنگاری (AES) اعلام کرد. بعداً در همان سال، یعنی در ۱۲ سپتامبر ۱۹۹۷، NIST یک RFP رسمی برای طرحهایی که یک الگوریتم رمزنگاری امن تری را ارائه می کردند، منتشر کرد. RFP اعلام کرد که طرح انتخابی باید دارای یک سیستم "کلید محرمانه" و رمزبندی بلوکی باشد، که از یک کلید حداقل ۱۲۸ بیتی استفاده می کند و قابلیت افزوده شدن تا کلید ۱۹۲ و ۲۵۶ بیتی را هم دارد. این طرح همچنین باید برای عموم آشکار باشد، در سراسر جهان قابل دسترسی باشد و به طور رایگان انتشار یابد. همچنین در طول دهه ۱۹۷۰، وقتی که سیستم کلید خصوصی DES به صورت استاندارد رمزنگاری آمریکا در آمد یک رویکرد دوم در رمزنگاری که کلید عمومی نام داشت، اتفاق افتاد.

در طول سال تحصیلی ۷۵-۱۹۷۴، بیت فیلدرفی و مارتین هلمن از دانشگاه استنفورد و رالف مارکل از دانشگاه برکلی کالیفرنیا سیستم دو کلیدی

مشکل این روش تبادل کلید است که باید از طریق یک کانال امن صورت گیرد. مشکل دوم آن است که هر دو موجودیت باید یک کلید مشترک با هم داشته باشند. مشکل سوم نیز سختی ورود موجودیت های جدید به سیستم است.



از مزایای این روش سهولت پیاده سازی و سرعت بالای آن است. در روش رمزنگاری نامتقارن هر موجودیتی دو کلید مرتبط با هم، به نام های کلید عمومی و کلید خصوصی، دارد که به دست آوردن آنها از روی همدیگر به لحاظ محاسباتی تقریباً غیرممکن است. داده هایی که با یکی از این دو کلید رمز شود با کلید دیگر رمزگشایی می شود. کلید خصوصی محرمانه تلقی می شود و نزد موجودیت می ماند، اما کلید عمومی منتشر می شود. بنابراین، در صورتی که دیگران بخواهند اطلاعاتی برایش ارسال کنند که فقط خود وی بتواند آن را بخواند اطلاعات را با کلید عمومی امن رمز می کنند و می فرستند. اگر خود آن موجودیت بخواهد پیامی امضا کند آن را با کلید خصوصی اش رمز می کند و دیگران از کلید عمومی متناظر آن برای باز کردن پیام استفاده می کنند تا مطمئن شوند که پیام از طرف او بوده است. مشکل اصلی این روش تطبیق کلید عمومی با موجودیت است.



برای حل این مشکل زیرساخت کلید عمومی ابداع شد.

رمزنگاری کلید عمومی

در مکانیسم رمزنگاری کلید عمومی دو کلید برای دو دسته مورد نیاز است تا اطلاعات را به یک طریقه مطمئن تبادل و ارسال کنند: یک کلید عمومی و یک کلید خصوصی. اگر یک کلید مورد استفاده قرار گیرد تا پیام را به صورت رمز در آورد، کلید دیگر می تواند مورد استفاده قرار گیرد تا آن را رمزگشایی کند. هر چند که این کلیدها - چه کلید عمومی و چه کلید

منطقی محافظت گردد. کلیدهای استفاده شده در یک دامنه توسط یک کلید رمز شده کلید محلی ذخیره می شوند. هنگامی که کلیدها می خواهند به یک سیستم رایانه دیگر فرستاده شوند، رمزگشایی و تحت یک کلید جدید رمز می شوند که اغلب به عنوان کلید کنترل ناحیه شناخته می شوند.

با دریافت این کلیدها در طرف دیگر، تحت کلید محلی سیستم جدید رمز می شوند. بنابراین، کلیدهایی که در دامنه های یک ناحیه قرار دارند از دامنه ای به دامنه دیگر به صورتی که بیان شد، منتقل می شوند.

۴. کلیدهای نشست

برای محدود کردن مدت زمانی که کلیدها معتبرند، اغلب یک کلید جدید برای هر نشست یا هر تراکنش تولید می شود. این کلید ممکن است یک عدد تصادفی تولید شده توسط ترمینالی باشد که در مرحله تصدیق کارت قرار دارد. اگر کارت به رمزگشایی روش کلید عمومی قادر باشد، کلید نشست می تواند با استفاده از کلید عمومی کارت رمز شود.

شکل خاصی از کلید نشست، سیستم انتقال کلید است که در برخی سیستم های پرداخت الکترونیک و مبادله دیتای الکترونیک استفاده می شود. بدین صورت که در پایان هر تراکنش، یک کلید جدید منتقل می شود و این کلید برای تراکنش بعدی مورد استفاده قرار می گیرد.

۵. کلیدهای عمومی و اختصاصی

امتیاز اصلی و مهم سیستم های کلید نامتقارن این است که آنها اجازه می دهند که یک کلید (کلید اختصاصی) با امنیت بسیار بالا توسط تولید کننده آن نگهداری شود. در حالی که کلید دیگر (کلید عمومی) می تواند منتشر شود. کلیدهای عمومی می توانند همراه پیامها فرستاده شوند یا در فهرستهای لیست شوند و از یک شخص به شخص بعدی داده شوند. مکانیسم توزیع کلیدهای عمومی می تواند رسمی (با مرکز تولید کلید) یا غیر رسمی باشد.

محرمانگی کلید اختصاصی در چنین سیستمی مهمترین مسئله است و باید توسط ابزار منطقی و فیزیکی در رایانه ای که ذخیره شده، محافظت گردد. کلیدهای اختصاصی نباید هرگز به صورت رمز نشده در یک سیستم رایانه معمولی یا به شکلی که توسط انسان قابل خواندن باشد، ذخیره شوند. در اینجا نیز کارت هوشمند برای ذخیره کلیدهای اختصاصی یک فرد قابل استفاده است؛ اما کلیدهای اختصاصی سازمانهای بزرگ معمولاً نباید در یک کارت ذخیره شود.

رمزنگاری متقارن - رمزنگاری نامتقارن

رمزنگاری متقارن

در روش رمزنگاری متقارن کلید رمزنگاری و کلید رمزگشایی یا هر دو یکسان هستند و یا به سهولت از روی هم قابل محاسبه هستند. اولین

۳. به رمز درآوردن مقدار درهم با استفاده از کلید محرمانه و الحاق آن به سند.

۴. کنترل امضای دیجیتال با تولید مجدد مقدار درهم، توسط همان الگوریتم است. اگر امضای الحاق شده به سند که توسط کلید همگانی رمزگشایی می شود، با امضای تولید شده یکسان باشد، امضا پذیرفته و در غیر این صورت رد می شود. نکته قابل ذکر این است که هدف از رمزنگاری تنها برای اطمینان از محرمانگی نیست، بلکه برای اطمینان از یکپارچگی داده ها و معتبر بودن و اصالت امضا کننده است.

فواید استفاده از امضای الکترونیکی

۱. امنیت: امضای دیجیتال به واسطه وابسته بودن به بیت داده های سند، از امنیت بیشتری برای مصون ماندن از دستکاری و خرابکاری توسط دیگران برخوردار است.

۲. اطمینان و اعتماد عمومی: اگر کاربران اینترنتی به امنیت بیشتر امضاهای دیجیتال نسبت به امضاهای دست نویس اعتماد کنند، اعتبار و اعتماد افراد در بکارگیری این روش افزایش خواهد یافت.

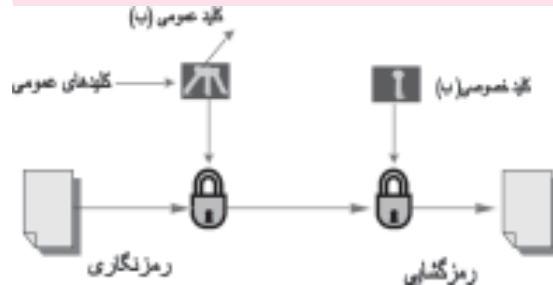
۳. شفافیت در انجام معاملات: امضاهای الکترونیکی و به ویژه دیجیتال، کمک شایانی به شفاف سازی معاملات الکترونیکی می کند. بدین صورت که خطر کلاهبرداری را کاهش می دهد و یا مانع از آن می شود که امضا کننده برای فرار از تعهدات، ادعای جعل یا دستکاری کند.

۴. اثبات هویت: زمانی که سند و یا قراردادی در فضای فناوری اطلاعات، با امضای الکترونیکی از سوی کاربر صادر می شود، گیرنده پیام مطمئن است که سند یا قرارداد مزبور منتسب به صادرکننده اصل است. فراگیر شدن استفاده از اسناد و قراردادهای الکترونیکی که مستلزم شناسایی قانونی و اعتماد به مزایای بیشتر امضای دیجیتال است، موجب می شود که سیستم های باز شبکه های بتوانند مبادلات الکترونیکی را با سرعت، سهولت و امنیت بیشتری انجام دهند و در نتیجه این امر پویایی و رونق تجارت الکترونیکی را افزایش دهند.

مرجع گواهی امضای الکترونیکی

پذیرش و تصدیق طرفین یک معامله نسبت به محتوا و مندرجات سند توسط مهر و امضا صورت می گیرد و حاکی از این است که آنها مسئولیت تعهدات خود را پذیرفته اند؛ ولی به هر حال ممکن است هر یک از طرفین نسبت به اصالت صحت انتساب سند، تردید کنند. برای حل این گونه مشکلات مراجع ثبت اسناد رسمی وجود دارد که صحت انتساب اسناد را به صادرکنندگان تأیید می کند و اطمینان خاطر را برای دو طرف به وجود می آورد. در فضای حقوقی تجارت الکترونیکی، احتمال تردید، انکار و ادعای جعل نسبت به اسناد الکترونیکی وجود دارد؛ پس باید مراجعی در فضای مجازی باشند تا امکان انجام معاملات را در بستری از اعتماد و

خصوصی - از لحاظ ریاضی به هم مربوط اند. اما از لحاظ محاسبه و تخمین امکان ندارد بتوان یک کلید را از کلید دیگر ایجاد کرد. رمزنگاری امری همگانی است و اساساً نیازی به اشتراک گذاشتن اطلاعات محرمانه ندارد. رمزگشایی از طرف دیگر امری اختصاصی است و محرمانگی پیامها محفوظ می ماند.



کلید عمومی می تواند به این منظور مورد استفاده قرار گیرد تا پیامی را که با کلید خصوصی امضا شده است، تصدیق کند؛ یا پیامهایی را رمزگشایی کند که می تواند فقط با استفاده از کلید خصوصی به حالت رمز برگردانده شود.

تعاریف امضاهای الکترونیکی

در قانون نمونه آنستیرال درباره امضاهای الکترونیکی که در ۵ ژانویه ۲۰۰۱ به تصویب رسیده امضای الکترونیکی چنین تعریف شده است: "داده ای در شکل الکترونیکی که به یک داده پیام ضمیمه، یا جزء همسان، پیوسته و جداناپذیری از آن شده و می تواند برای شناسایی امضاکننده آن داده پیام و تأیید اطلاعات موجود در داده پیام از سوی امضا کننده به کار گرفته شود".

در قانون نمونه دفتر اسناد رسمی ایالات متحده، امضای الکترونیکی به معنی "هرگونه صدا، علامت یا فرآیند الکترونیکی است که به مدرک الکترونیکی بالحفاظ شرایط علمی ضمیمه، یا با آن همسان شده و این امضا از سوی شخصی که قصد پذیرش مدارک را دارد، زده شده یا به دستور و برای او طراحی شده است"

در قانون تجارت الکترونیکی، امضای الکترونیکی "عبارت از هر نوع علامت منضم شده یا به نحو منطقی متصل شده به "داده پیام" است که برای شناسایی امضا کننده "داده پیام" مورد استفاده قرار می گیرد".

مراحل تولید امضای دیجیتال

۱. مرحله اول، ایجاد یک داده و رکوردی است که باید امضا شود و می تواند شامل هر نوع اطلاعات دیجیتالی باشد.
۲. ایجاد یک مقدار در هم (Hash value) که چکیده پیام نامیده می شود. این مقدار درهم به بیت بیت داده وابسته است و با کوچکترین تغییری در داده، مقدار درهم دستخوش تغییرات وسیعی می شود.

ثبت الکترونیکی.

با توجه به اینکه حضور شخص امضا کننده برای امضای اسناد و مدارک الکترونیکی نیست و فرض بر این است که امضای مذکور یک بار توسط او در "دفتر صدور امضای الکترونیکی" ایجاد شده است. بدیهی است اگر فناوری ارتباط تا اندازه ای باشد که سردفتر قادر باشد ضمن ارتباط دیداری - شنیداری زنده با امضا کننده الکترونیکی، هویت او را تشخیص دهد، نیاز به حضور امضا کننده در دفتر ثبت نیست.

۲. بررسی صلاحیت مرجع صدور امضا. دفاتر ثبت الکترونیکی باید اطمینان یابند که نرم افزار مورد استفاده برای ایجاد امضای دیجیتالی به روز باشد و به هنگام تقاضای تصدیق ثبت امضا از سوی متقاضی از اعتبار ساقط نباشد. بنابراین، کلیدها یا رمزهایی که برای ایجاد امضا به کار می روند باید تنها برای مدت مشخص دارای اعتبار باشند تا از این طریق از افشای آنها به دلیل گذشت زمان و تغییر استانداردهای رمز گذاری یا سایر خطرها، جلوگیری شود. همچنین مرجعی که امضا را صادر می کند باید فی الواقع موجود باشد.

۳. بررسی سلامت عقلی، داشتن آزادی اراده متقاضی ثبت امضا.

پذیرش امضای الکترونیکی در بسیاری از کشورها

در بسیاری از کشورها امضای الکترونیکی پذیرفته شده و اسناد و مقررات بین المللی، برای توسعه ایمنی و اعتبار بخشیدن به آن وضع شده است.

بحث امضای الکترونیکی در سطح بین المللی اولین بار در ماده ۷ قانون آنسیترال درباره تجارت الکترونیکی به سال ۱۹۹۶ مطرح شد. در این ماده امضای واجد شرایط الکترونیکی دارای همان آثار و ارزش اثباتی شناخته شده ای است که امضای سنتی داراست. بنابر گزارش گروه کاری تجارت الکترونیکی و آنسیترال، با امضای الکترونیکی نیز اصالت سند و انتساب آن به امضا کننده اثبات می شود و وی متعهد به محتوای سند خواهد بود. اهمیت موضوع امضا در تجارت الکترونیک سبب شده تا آنسیترال در سال ۲۰۰۱ قانون نمونه جداگانه ای درباره امضای الکترونیکی در ۱۲ ماده به تصویب رساند.

بنابر ماده ۳ قانون نمونه (۲۰۰۱) در صورت داشتن شرایط ایمنی به هیچ وجه نمی توان میان فناوریهای گوناگون ایجاد امضا تفاوت قایل شد و تمام آنها معتبر و دارای آثار حقوقی یکسان خواهند بود. شناسایی اصل مگر کرد یکسان در این ماده از آن لحاظ دارای اهمیت است که هیچ تردیدی در عدم امکان تبعیض میان امضای سنتی (مکتوب) و الکترونیکی باقی نمی گذارد.

در اتحادیه اروپا، دستورالعمل اروپایی امضای الکترونیکی و دستورالعمل تجارت الکترونیکی را باید مبنای قانونی اعتبار امضای الکترونیکی دانست. این مقررات، امره و پیوستن دولتهای عضو اتحادیه

اطمینان تضمین کنند. از این رو برای به رسمیت شناختن امضای الکترونیکی از نظر قانون لازم است تا مراجع تأیید کننده ای ایجاد شود و امضای الکترونیکی را مورد تأیید قرار دهد این مرجع باید برای هر امضا یک گواهی تهیه و تنظیم و ضمیمه سند کند. این گواهی، هویت امضا کننده و صحت انتساب سند را تأیید می کند. به عبارت فنی، برای بر طرف شدن جعل هویت و جعل کلید عمومی افراد به طرف سوم مطمئنی نیاز است که وظیفه تشخیص و تأیید هویت را بر عهده داشته باشد. به این طرف سوم مرکز گواهی هویت یا CA گفته می شود. یک مرکز گواهی هویت در واقع یک "محضر الکترونیکی" است که اسناد منتشر شده توسط آن از اعتبار حقوقی و قانونی برخوردار است. وظیفه اصلی چنین مرکزی نگهداری کلیدهای عمومی افراد صاحب کلید و مشخصات آنها و صدور گواهی تعلق یک کلید عمومی به فرد مورد نظر است. یک گواهی اعتبار، سندی است که در برگرفته مشخصات صاحب یک کلید، به علاوه کلید عمومی آن شخص است. نحوه استفاده از یک مرکز CA بدین ترتیب است:

اگر فردی از قبل دارای یک زوج کلید عمومی و خصوصی باشد، مشخصات خود را به علاوه کلید عمومی به CA ارائه می دهد. CA این کلید عمومی را نگهداری می کند. اگر فردی دارای زوج کلید عمومی و خصوصی نباشد، می تواند تقاضا کند تا CA به او یک زوج کلید بدهد.

اگر شخصی به دنبال کلید عمومی فرد دیگری باشد با دادن مشخصات فرد مورد نظر به CA، کلید عمومی او را از CA سؤال می کند. CA این کلید عمومی را در قالب یک گواهی به شخص مزبور ارائه می کند؛ اما برای اطمینان از صحت گواهی و تعلق آن به CA ابتدا متن اصلی (شامل مشخصات فرد و کلید عمومی وی)، توسط CA امضای الکترونیکی می شود. امضای الکترونیکی بیانگر تضمین صدور پیام از CA و عدم تغییر اطلاعات است.

فرد دریافت کننده امضا را به وسیله کلید عمومی CA، که از طرف CA اعلان رسمی می شود، رمزگشایی می کند و آن را چک می کند تا از تعلق گواهی به CA و عدم تحریف اطلاعات اطمینان یابد. به این ترتیب، یک فرد از تعلق کلید عمومی به مخاطب خود اطمینان دارد. نکته قابل توجه در این مقوله اجتناب از کلیدهایی است که از مراکز نامعتبر اینترنتی اعلام می شوند.

از نظر قانون تجارت الکترونیک دفاتر خدمات صدور گواهی الکترونیکی، واحدهایی هستند که برای ارائه خدمات صدور الکترونیکی در کشور تأسیس می شوند. این خدمات شامل تولید، صدور، ذخیره، ارسال، تأیید، ابطال و به روز نگهداری گواهی های اصالت (امضای الکترونیکی) است.

تشریفات ثبت امضای الکترونیکی

۱. حضور شخص امضا کننده و تشخیص هویت وی از سوی دفاتر

سوی شخص معین، قرارداد دارای ارزش و اعتبار مساوی با معادل کاغذی آن خواهد بود" علاوه بر تشخیص هویت امضا کننده، امضای معتبر بیانگر تنفیذ مدرک از سوی شخص اخیر و اثبات گر دخالت ارادی او در تنظیم محتوای سند است. در بند ۴ ماده امضا، اعلام قصد شخص بر التزام به قرارداد به شمار می آید.

نکته مهم، امکان انتساب امضا به شخص و فعل ارادی امضا کننده به هنگام قبول تعهد است. بنابراین، با لحاظ بند ۴ ماده ۱۳۱۶ قانون مدنی فرانسه چنین فرض می شود که امضا شرایط فنی و قانونی مقرر در مقررات خاص را داراست و اثبات خلاف این امر بر دوش امضا کننده (مدعی) نهاده می شود. در فرانسه دفاتر ثبت اسناد رسمی و ازدواج نمی توانند از این نوع امضا استفاده کنند و فقط در قراردادهای خصوصی قابل استفاده خواهد بود. - در حقوق ایران می توان از مقررات قانون اسناد و املاک، قانون مدنی و قانون آیین دادرسی مدنی در استنباط احکام مربوط به "امضای دیجیتال" استفاده کرد.

قانون مهمی که می توان قواعدی را درباره امضا و مدارک الکترونیکی از آن استنباط نمود، قانون تجارت الکترونیکی است. این قانون، به ویژه در آن قسمت که به امضای الکترونیکی ارتباط دارد تا حدود زیادی با تقلید از دو قانون نمونه آسیترال (۲۰۰۱-۱۹۹۶) به تصویب رسیده است. قانون تجارت الکترونیکی در بیان شرایط امضای الکترونیکی مطمئن چنین مقرر می دارد.

الف) نسبت به امضا کننده منحصر به فرد باشد.

ب) هویت امضا کننده داده پیام را معلوم کند.

ج) به وسیله امضا کننده و یا تحت اراده انحصاری وی صادر شده باشد.

د) به نحوی به یک داده پیام متصل شود که هر تغییری در آن داده پیام قابل تشخیص و کشف باشد.

منابع:

۱. فناوری رمزنگاری، برگرفته از سایت www.IRLAW.ir
۲. معرفی رمزنگاری، برگرفته از سایت www.mydocument.ir
۳. کلیدها در رمزنگاری، برگرفته از سایت www.ircert.com
4. Esign and ueta, by Margot Saunders, Cail hillebrand Evaluation of security level of cryptography: esign signature scheme, by alfered menezes minghua qu, poug stinson, yongye wang

اروپا به آنها اجباری است.

در ایالات متحده، امضای الکترونیکی مانند امضای سنتی الزام آور شناخته شده است. از بعد تاریخی اولین قانون درباره امضای دیجیتالی به سال ۱۹۹۶ در ایالات یوتای آمریکا به تصویب رسید. در سطح فدرال قانون امضاهای الکترونیکی در تجارت داخلی و بین المللی در ۳۰ ژوئن ۲۰۰۰ تعریف شد و از اول اکتبر همان سال قابلیت اجرایی یافت. این قانون راهبردی به امضای الکترونیکی اعتبار بخشید. قانون مذکور حقوق و روش قضایی ۵۰ ایالات آمریکا را از پذیرش امضای مکتوب به عنوان قاعده امره به قبول امضای الکترونیکی و به رسمیت شناختن آن در کلیه دعاوی و محاکم تعدیل نموده است.

قانون متحدالشکل معاملات الکترونیکی (یوتا) مصوب ۱۹۹۹ نیز تصریح دارد که اگر بر طبق قانون، امضای قراردادی الزامی باشد. این شرط به شکلی می تواند با وسایل الکترونیکی که مجهز به فناوری تولید امضا هستند محقق شود، مشروط بر اینکه مقصد امضا محرز باشد. البته یوتا امکان امضای دیجیتالی وصیت نامه و قراردادهای امانی را از این موارد عمومی خارج و غیرممکن دانسته است.

یوتا شرکت ها و مؤسسات را مجاز ساخته است که با توجه به اوضاع واحوال، تصدیق یا ثبت امضاهای الکترونیکی را شرط پذیرش آن بدانند. اعطای این اختیار به ویژه از لحاظ کاهش مخاطرات تجاری اهمیت فوق العاده دارد.

- در جهت پیوستن به ساختار جهانی تجارت به شیوه الکترونیکی، کنفرانس یکنواخت سازی قوانین کانادا در ۳۰ سپتامبر ۱۹۹۹، به تقلید از قانون نمونه (۱۹۹۶)، قانون متحد الشکل تجارت الکترونیکی (یوکا) را تصویب کرد. قانون مذکور در اکثر ایالات کانادا با اصلاحات اندکی مورد پذیرش قرار گرفته است. البته ایالت کیک، قانونی با عنوان "قانونی در پایه ریزی چارچوب حقوقی برای فناوری اطلاعات" تصویب کرد که بسیار کاملتر از یوکاست. بر خلاف یوکا، در کانادا برخی از قوانین خاص راجع به تجارت الکترونیکی مقرر می دارند که امضاهای دیجیتالی تنها در صورتی که با فناوریهای خاص ایجاد شوند یا دارای اوصاف مشخص باشند، معتبرند و اغلب داده پیامها و مدارکی را که استانداردهای خاصی از حیث امضا داشته باشند، قابل استناد می دانند.

- در ۱۳ مارس ۲۰۰۰، پارلمان فرانسه قانونی برای پذیرش امضای الکترونیکی به تصویب رساند و از طریق آن مفهوم امضای الکترونیکی را وارد قانون مدنی فرانسه کرد.

این قانون به سرعت قابلیت اجرایی یافت. علاوه بر آن، دستورالعمل امضاهای الکترونیکی اروپا در فرانسه به تصویب رسید. ماده ۱۳۱۶ قانون مدنی فرانسه به موجب اصلاحات مذکور، بیشتر به قواعد ماهوی امضای الکترونیکی می پردازد. به موجب بند ۳ این ماده "... با اثبات صلور امضا از

طراحی پیاده سازی و کنترل امنیت نرم افزار و سخت افزار یک سیستم اطلاعاتی.

مدیریت امنیت اطلاعات

مدیریت امنیت اطلاعات بخشی از مدیریت اطلاعات است که وظیفه تعیین اهداف امنیت و بررسی موانع سر راه رسیدن به این اهداف و ارائه راهکارهای لازم را بر عهده دارد. همچنین مدیریت امنیت وظیفه پیاده سازی و کنترل عملکرد سیستم امنیت سازمان را بر عهده دارد و در نهایت باید تلاش کند سیستم را همیشه روز آمد نگه دارد. هدف مدیریت امنیت اطلاعات در یک سازمان، حفظ سرمایه های (نرم افزار، سخت افزار، اطلاعاتی و ارتباطی و نیروی انسانی) سازمان در مقابل هرگونه تهدید (اعم از دسترسی غیر مجاز به اطلاعات، خطرهای ناشی از محیط و سیستم و خطرهای ایجاد شده از سوی کاربران) است و برای رسیدن به این هدف نیاز به یک برنامه منسجم دارد. سیستم امنیت اطلاعات راهکاری برای رسیدن به این هدف است.

سیستم امنیت اطلاعات

یکی از وظایف مدیریت امنیت اطلاعات و ایجاد یک سیستم امنیت اطلاعات است که متناسب با اهداف سازمان باشد. برای طراحی این سیستم باید عوامل مختلف زیر را در نظر گرفت:

- محاسبه ارزش اطلاعات از لحاظ اقتصادی
- بررسی خطرها و محاسبه خسارتهای احتمالی
- تخمین هزینه - سودمندی

سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM

گردآورنده: خاطره مهدی زاده مقدم
کارشناس نرم افزار اداره کل رایانه و
ارتباطات داده ای



مقدمه

با توجه به نقش اطلاعات به عنوان کالای با ارزش در کسب و کار امروز، لزوم حفاظت مناسب از آن ضروری به نظر می رسد. برای دستیابی به این هدف هر سازمان بسته به سطح اطلاعات (از نظر ارزش اقتصادی) نیازمند به طراحی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات دارد تا از این طریق بتواند از سرمایه های اطلاعاتی خود محافظت کند.

این مقاله سعی دارد به بررسی چگونگی و روند ایجاد یک سیستم مدیریت امنیت اطلاعات بپردازد.

اگر چه بحث دسترسی به اطلاعات و از سوی دیگر امنیت و حفاظت از اطلاعات در سطح کشوری برای حاکمان از زمانهای قدیم مطرح بوده و دستیابی به اطلاعات نظامی و کشوری گاه موجب نابودی قومی می شده است؛ اما با توسعه فناوری اطلاعات و استفاده از اطلاعات به عنوان یک ابزار تجاری و سرمایه سود آور، بحث امنیت اطلاعات بعد جدیدی به خود می گیرد. در تجارت امروز، اطلاعات نقش سرمایه یک سازمان را ایفا می کند [۱] و حفاظت از اطلاعات سازمان یکی از ارکان مهم بقای آن است. جهانی شدن اقتصاد منجر به ایجاد رقابت در سطح جهانی شده و بسیاری از شرکتها و سازمانها برای ادامه حضور خود در عرصه جهانی، ناچار به همکاری با سایر ارگانها هستند. به این ترتیب، شناسایی، طبقه بندی و ارزش گذاری و حفاظت از منابع اطلاعاتی سازمان (چه در مورد سیستم اطلاعاتی و چه اعضای سازمان) بسیار حیاتی و مهم به شمار می رود. سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ابزاری است در جهت

به صورت عمدی است مثل کلاهبرداری های اینترنتی ، حملات ویروسها و هکرها ، و یا به صورت غیر عمدی صورت می گیرد ، مثل اشتباههای انسانی ، مشکل سخت افزاری و نرم افزاری و بلایای طبیعی .

۴-۱. اشتباههای انسانی

بیشترین میزان خسارت از طریق اشتباههای انسانی به سیستم اطلاعاتی وارد می شود. عدم ارائه آموزشهای مناسب و عدم آگاهی و روز آمد سازی اطلاعات توسط کاربران و تولید کنندگان اطلاعات و گاه بی توجهی آنها در کار موجب تحمیل هزینه های سنگین بر سازمان می شود ، که با آموزش مناسب بخش مهمی از مسائل مربوط به کاربران اطلاعاتی حل خواهد شد. بی دقتی و بی توجهی کارمندان نسبت به مسائل امنیتی نیز گاه موجب بروز مشکلات می شود [۲]. نوع دیگر از خطرهایی که توسط کاربران متوجه سازمان است صورت عمدی دارد و در این حالت سازمان باید با تعیین دقیق حدود اطلاعات و نیز دقت در انتخاب کاربران اطلاعاتی صدمات آن را تا حد امکان کاهش دهد. در جهانی که اطلاعات سرمایه ای برای رقابت سازمانها و شرکتهای محسوب می شود ، با داشتن امکانات و تجهیزات امنیتی نمی توان مطمئن بود که سیستم امن است . ممکن است مشاور یک شرکت برای رقیب نیز نقش مشاوره داشته باشد . در این صورت احتمال فاش شدن اطلاعات سازمان شما وجود دارد. کارمندان خوب ، وجود روابط مناسب و خوب در محیط کاری تا اندازه زیادی موجب کاهش این خطر ها می شود.

۴-۲. خطرهای عوامل طبیعی

سیل ، زلزله ، آتش سوزی ، طوفان ، صاعقه و غیره ... جزو عواملی هستند که هر سیستمی را تهدید می کنند. استفاده از تجهیزات مناسب و ساختمان مقاوم در مقابل بلایای طبیعی و طراحی نظام بازیابی مجدد اطلاعات تا حدی می تواند مشکلات ناشی از آن را کاهش دهد.

۴-۳. ایرادهای سیستمی

مشکلات نرم افزاری و سخت افزاری سیستم ممکن است تهدیدی برای امنیت اطلاعات سیستم محسوب شود . امروز سیستمهای سخت افزاری و نرم افزاری نسبت به قبل بهتر شده است. مشکلات سخت افزاری شامل توپولوژی نامناسب شبکه اطلاعاتی ، تجهیزاتی که با هم هماهنگ نیستند ، مشکلات مربوط به تجهیزات ارتباطات شبکه (کابلها و مسیریابها) و قطع و وصل برق و غیره است و از مشکلات نرم افزاری می توان به سیستمهای [۳] hole, legacy (حفره) های موجود در سیستم نرم افزار که امکان حمله های هکرها را بیشتر می کند ، عدم هماهنگی میان نرم

استفاده از سیستم امنیت اطلاعات

● بررسی تهدیدات احتمالی و بررسی راهکارهای مختلف و انتخاب سودمند ترین روش برای طراحی سیستمهای امنیت اطلاعات ضروری به نظر می رسد.

مراحل طراحی سیستم امنیت اطلاعات

مجموعه مراحل که در طراحی یک سیستم امنیت اطلاعات در نظر گرفته می شود ، به شرح زیر است:

۱. آشنایی با منابع اطلاعاتی موجود در سازمان

مجموعه منابعی که یک سازمان در اختیار دارد ، شامل افراد شاغل در سازمان ، امکانات و سرمایه های مادی و اطلاعاتی ، حوضه های کاری مشخص که سازمان را از سایر سازمانها جدا می کند و ساختار های یک سازمان ، مثل نیروی برق ، ارتباطات و تبادل اطلاعاتی و غیره ... است . آشنایی با این منابع موجب درک وضعیت و میزان نیاز به امنیت و چگونگی اعمال راهکارهای امنیتی مناسب با آنها خواهد شد.

۲. ارزیابی ارزش اطلاعات

قیمتگذاری اطلاعات به دو شکل قابل تخمین و غیر قابل تخمین قابل محاسبه است . اطلاعات موجود در یک سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرد و هزینه تولید آن به هر دو شکل باید محاسبه شود. علاوه بر این ، ضروری است ارزش هزینه تولید و هزینه دوباره اطلاعات در صورت تهدید امنیتی و از بین رفتن اطلاعات محاسبه شود. هزینه باز تولید اطلاعات شامل نیروی انسانی ، ماشین ، تجهیزات و زمانی است که صرف جمع آوری و ورود و هماهنگی اطلاعات خواهد شد و همچنین مقایسه آن با هزینه ایجاد امکانات حفظ اطلاعات ، مثل تهیه پشتیبان مناسب و بار گذاری به موقع اطلاعات و همچنین هزینه نرسیدن به موقع اطلاعات موجب می شود مدیریت امنیت اطلاعات سیستمی متناسب با ارزش اطلاعات سازمان طراحی کند.

۳. هزینه فاش شدن اطلاعات

مورد دیگری که باید به دقت مورد بررسی قرار گیرد ، هزینه فاش سازی اطلاعات است . اینکه چه اطلاعاتی با فاش شدن صدمات بیشتری به سرمایه های سازمان وارد خواهد کرد و به این ترتیب تعیین سطوح مختلف ارزش اطلاعاتی و سازماندهی و طبقه بندی اطلاعاتی و هزینه افشا سازی هر یک از سطوح اطلاعاتی مسئله ای است که نباید در طراحی سیستم های اطلاعاتی مورد غفلت قرار گیرد.

۴. تهدیدات سیستم اطلاعاتی

مجموعه تهدیدات سیستم اطلاعاتی دو صورت کلی دارد: برخی

افزار و سخت افزار اشاره کرد.

۴-۴. فعالیتهای خرابکارانه

مجموعه فعالیتهایی است که توسط انسان یا ماشین در جهت حمله به سیستم اطلاعاتی و تهدید منابع و امکانات و در راستای تخریب، تغییر و یا فاش کردن اطلاعات یک سیستم انجام می شود. فعالیتهای خلاف سرقت امکانات سخت افزاری و نیز فعالیتهایی را که به جرایم سایبرنتیکی [۴] معروف اند، شامل راهکارهای لازم برای حفاظت از مجموعه امکانات سازمان (چه امکانات و تجهیزات مربوط به سیستم اطلاعاتی و چه سیستم های دیگر سازمان) برای هر سازمان ضروری است. براساس آمار ارائه شده در سال ۱۹۹۸، ۴۸ درصد از تهدیداتی که متوجه فناوری اطلاعات شده است به حمله ویروسها مربوط بوده است. ویروسها با حمله به رایانه ها مشکلاتی برای سیستم نرم افزاری رایانه ها ایجاد می کنند و موجب اختلال در کارایی سیستم می شوند.

کلاهبرداران اطلاعاتی از طریق به دست آوردن اطلاعات شخصی و شماره حساب های افراد از هویت آنها برای اعمال خلاف استفاده می کنند و یا دست به دزدی از حساب های آنها می زنند. هکرها با گشودن حساب های اطلاعات رمز گذاری شده سعی در افشای اطلاعات، حذف یا تغییر در اطلاعات موجود دارند. مجموعه این جرایم در کل موجب فاش شدن غیرمجاز اطلاعات، قطع ارتباط و اختلال در شبکه، تغییر و دستکاری غیرمجاز اطلاعات یا یک پیغام ارسال شده می شود و سیستم های اطلاعاتی باید تدابیر امنیتی لازم را برای جلوگیری از این آسیبها اعمال کنند.

اتخاذ سیاستهای امنیتی

بر اساس استانداردهای بین المللی استاندارد امنیت اطلاعات (ISO۲۷۰۰۱) مواردی که یک سازمان برای پیاده سازی یک سیستم امنیتی اعمال می کند، به شرح زیر است:

۱. تعیین سیاست امنیتی اطلاعات
۲. اعمال سیاستهای مناسب
۳. بررسی بلادرنگ وضعیت امنیت اطلاعاتی بعد از اعمال سیاست امنیتی
۴. بازرسی و تست امنیت شبکه اطلاعاتی
۵. بهبود روشهای امنیت اطلاعاتی سازمان

در پیش گرفتن سیاست امنیتی باید با توجه به نکات زیر تدوین شود:

۱. ایجاد امنیت از لحاظ فیزیکی.
 ۲. سطح بندی صحیح اطلاعات با توجه به ارزش اطلاعات و امکان دسترسی به موقع به اطلاعات برای کاربران هر سطح.
 ۳. آموزش کاربران اطلاعاتی سازمان در چگونگی استفاده از تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری سازمان و نیز آموزش راههایی که نفوذ گران برای کسب اطلاعات سازمان استفاده می کنند و هشدار به کارمندان در حفاظت از اطلاعات سازمان و از سوی دیگر ایجاد حس تعهد نسبت به شغل و سازمان در کارمندان از طریق اعمال مدیریت صحیح.
 ۴. رمز گذاری اطلاعات و استفاده از امضای دیجیتالی [۵] در ارسال اطلاعات موجب افزایش ضریب اطمینان در تجارت الکترونیک خواهد شد.
 ۵. تغییر مداوم در الگوریتم های استفاده شده برای رمز گذاری در کاهش احتمال کشف رمز توسط نفوذ گران و کلاهبرداران اطلاعاتی بسیار مؤثر است.
 ۶. استفاده از انواع امکانات امنیتی (البته با توجه به نتایج ارزیابی سطح امنیتی مورد نیاز) از جمله استفاده از پراکسی که نقش ایجاد دیواره آتش، فیلتر کردن، ثبت کردن و تصدیق هویت را در شبکه برعهده دارد و نیز استفاده از نرم افزارهای مقابله با ویروسها.
 ۷. استفاده از آزمون نفوذ پذیری:
- شیوه ای است که در آن میزان امنیت اطلاعات سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرد. یک تیم مشخص با استفاده از تکنیک های هک یک حمله واقعی را شبیه سازی می کنند تا به این وسیله سطح امنیت یک شبکه یا سیستم را مشخص کنند. تست نفوذ پذیری به یک سازمان کمک می کند که ضعف های شبکه و ساختارهای اطلاعاتی خود را بهتر بشناسد و درصدد اصلاح آنها برآید.
۸. با استفاده از یک سیستم پشتیبان گیری اطلاعات درصد احتمال از بین رفتن اطلاعات کاهش می یابد.
 ۹. بازرسی مستمر تجهیزات و سیستم اطلاعاتی سازمان و آموزش کارمندان مطابق با فناوری روز.

**مدیریت امنیت
اطلاعات بخشی از
مدیریت اطلاعات
است که وظیفه
تعیین اهداف امنیت
و بررسی موانع سر
راه رسیدن به این
اهداف و ارائه
راهکارهای لازم را بر
عهده دارد.**

جاسوسان اطلاعاتی قرار می گیرد.

[۳] سیستمهای قدیمی که دوره استفاده مفید آنها به پایان رسیده و امکان ویرایش آنها نیز وجود ندارد.

[۴] کنوانسیون بین المللی جرایم رایانه‌ای بوداپست (۲۰۰۱) مجموعه این جرایم را مورد زیر تعریف کرده است: نفوذ غیر مجاز به سیستمهای رایانه ای، شنود غیر مجاز اطلاعات و ارتباطات رایانه، اختلال در داده‌های رایانه ای، اختلال در سیستمهای رایانه ای، جعل رایانه ای، کلاه برداری رایانه ای، سوءاستفاده از ابزارهای رایانه ای، هرزه نگاری کودکان و تکثیر غیر مجاز نرم افزار رایانه ای و نقص حقوق ادبی و هنری.

[۵] امضای دیجیتال از طریق

کدگذاری متن ارسالی با یک کد خصوصی

توسط فرستنده اعمال می شود و نیز یک کد عمومی نیز برای گیرنده در نظر گرفته شده است که از این طریق می تواند به متن دسترسی داشته باشد. مزیت امضای دیجیتال در این است که گیرنده از طریق تطبیق مقدار hashهای (هش عددی است که از یک ردیف متن توسط یک فرمول تولید شده و از خود متن هم کوچکتر است و برای دسترسی به داده های دیجیتالی و حفظ امنیت آنها به کار می رود.) تولید شده توسط فرستنده و گیرنده امکان تصدیق عدم آسیب و تغییر در متن ارسالی را به گیرنده می دهد.

سیستم امنیت اطلاعات شاید پر هزینه و وقت گیر به نظر آید ، اما با توجه به اهمیت اطلاعات در بقای سازمان وجود چنین سیستمی بسیار ضروری می نماید.

نتیجه گیری

سیستم امنیت اطلاعات شاید پر هزینه و وقت گیر به نظر آید ، اما با توجه به اهمیت اطلاعات در بقای سازمان وجود چنین سیستمی بسیار ضروری می نماید. با روی کار آمدن دولت الکترونیکی باید توجه ویژه ای به امنیت سایتهای دولتی و خدمات الکترونیکی داشت ، چرا که با نفوذ به سایتهای تمام اطلاعات ارزشمند از بین خواهد رفت . بنابراین ، اعمال چنین سیستمی برای هر سازمان لازم است و بسته به سطح اطلاعات و ارزش اطلاعات سازمان ، گستردگی متنوعی خواهد داشت ، اما هرگز محو نخواهد شد و در کل لازم است سازمانها سه شرط زیر را در طراحی سیستم امنیت اطلاعاتی خود مد نظر داشته باشند:

۱. اطمینان از سلامت اطلاعات - چه در زمان ذخیره و چه به هنگام بازیابی - و ایجاد امکان برای افرادی که مجاز به استفاده از اطلاعات هستند.
۲. دقت اطلاعات - چه از لحاظ منبع ارسالی و چه در هنگام ارسال و بازخوانی آن - باید از دقت و صحت برخوردار باشد و ایجاد امکاناتی در جهت افزایش این دقت ضرورت خواهد داشت .
۳. قابلیت دسترسی اطلاعات برای افرادی که مجاز به استفاده از آن هستند باید فراهم و امکان استفاده در موقع لزوم برای این افراد مقدور باشد.

یادداشتها

[۱] در حدود ۴۰ درصد منافع کشور آمریکا از طریق فناوری اطلاعات به دست می آید.

[۲] شخصی به عنوان منشی دفتر فنی به کارمندان زنگ می زند و می گوید برای رفع مشکل امنیتی نیاز به اسم کاربری و کلمه عبور کارمندان بخش دارد . احتمال اینکه از هر ۱۰۰ کارمند تعدادی به این سؤال جواب دهند زیاد است . ممکن است پنجره ای باز شود و بگوید که اتصال شما به شبکه قطع شده برای وصل شدن اسم کاربری و کلمه رمز خود را وارد کنید. آنها مثالهایی هستند که در صورت سهل انگاری کاربران سازمان اطلاعات به راحتی در اختیار

منابع

- احترامی ، بابک (۱۳۸۳) . " نقطه ضعف اصلی " مجله شبکه ، ش ۵۲: ۱۳۸.
- بهاری ، مهدوی (۱۳۸۴) . " امنیت تجهیزات شبکه "
- دشتی ، افسانه (۱۳۸۴) . " استانداردهای امنیت " مجله شبکه ، ش ۵۴: ۱۵۸.

<http://www.websecurity.ir>

<http://ircert.com>

<http://www.usdoj.gov>

رؤیاهای رنگی

اسفند ماه بود. نگاهی به نمایشگر باجه
انداختم : ۴۶ نفر در نوبت بودند.
باز شماره ای صدا زدم : شماره ۳۶
باجه یک.

- سلام خانم!

- سلام!

- می خواهم حساب قرض الحسنه
بازکنم.

- بفرمائید. کارت نمونه امضا را پر کنید.

شناسنامه و کپی آن را بدهید به من.

شبیم رحیمی

شعبه ولی عصر ، تهران

- خانم! یعنی من برنده می شوم؟!
واقعاً اگر برنده شوم خیلی کارها می کنم...
پولشو می اندازم توی کار...
- ان شاء الله...

و شماره بعدی: شماره... باجه یک
- خانم! من حساب باز می کنم به شرط
اینکه حتماً ببرم. راستش را بخواهی تا حالا
توی چند تا بانک حساب داشتم؛ ولی چیزی
نبردم؛ اما این دفعه واقعاً می خواهم برنده
باشم. می دونی خانم من خیلی نقشه ها
دارم. می شه سفارش منو بکنید که ببرم!
آخه شوهرم خیلی خسیسه، اصلاً به من پول
نمی ده. این پولها را هم از خرجی خونه
جمع کردم تا به اسم خودم و بچه هایم
حساب باز کنم...

- خانم عزیز! سفارشی نیست. هر چه
قسمت باشه همون می شه. ان شاءالله که
برنده می شید.
- شماره... باجه یک.

- خانم سلام! من عاشق ماشین قرمز.
آخه بابام اصلاً ماشین اش را نمی ده دستم.
مگه من چه کار کرده ام. همش دو سه دفعه
تصادف کردم. چیزی هم که نشد فقط چپ
کردم! حالا اومدم با پول توجیبی خودم
حساب باز کنم. فقط قرمز باشه...!
- شماره... باجه یک.

- خسته نباشید! یک حساب قرض
الحسنه می خواهم برای نوه ام باز کنم. تازه
به دنیا اومده. می خواهم به پدر و مادرش

کادو بدم...

و شماره بعدی...

- سلام یک فیش نقدی بدین.
می خواهم به حساب جاری ام پول بریزم.
- سلام! حساب قرض الحسنه باز
نمی کنین؟!

- قرض الحسنه برای چی؟!

- قرعه کشی داریم، شاید شما هم جزو
برنده های ما باشید. اگر هم برنده نشدید در
امر قرض الحسنه مشارکت کردید.

- چقدر باید پول بریزم؟

- ۱۰/۰۰۰ تومان به بالا.

- یک دفترچه بدید. فیش نقدی
نمی خواد.

- شماره... باجه یک.

پیرمرد عضا زنان، در حالی که پیرزن
دستش را گرفته بود، آمد جلوی باجه.

- سلام مادر!

- سلام دخترم! می خواهیم حساب باز
کنیم. در همین قرعه کشی ها...

- بفرمایید کارت نمونه امضا را پر کنید.
- مادرجون من سواد درست و حسابی

ندارم. بیا این شناسنامه ام.

- این جا را انگشت بزن مادرجون.

کارت نمونه امضا را انگشت زد و از داخل
کیفش یک کیسه در آورد و پولهایش را داد به

من. از صد تومانی بود تا هزار تومانی...

- بفرمایید این هم دفترچه تان.

- پیرشی الهی.

- شماره... باجه یک.

- چقدر امروز شلوغه! می خواهم قبض

برق پرداخت کنم.

- این روزها شلوغی مال افتتاح حساب
قرض الحسنه است. شما چرا حساب باز
نمی کنید؟

- من؟! حساب می خواهم چکار؟!

خانم قبضو بگیر داره دیرم میشه.

- بفرمایید این هم قبضتون، ولی

فکرهاتونو بکنید باز هم وقت هست.

و او رفت. اما معلوم بود که تردید به

دلش راه یافته و می دانم فردا برمی گردد.

و شماره بعدی...

- خانم من ۲۰ تا دفترچه قرض الحسنه

می خواهم.

- ۲۰ تا برای کی؟!

- برای خودم. می خواهم ۲۰ تا حساب

متفاوت به اسم خودم داشته باشم.

- آقا! فرقی نمی کند. اگر یک حساب

هم با همان مبلغ داشته باشید امتیازتان با
۲۰ حساب یکی است.

- نه خانم! من می خوام ۲۰ تا حساب

جداگانه باز کنم.

- بفرمایید کارت های نمونه امضا را

تکمیل کنید...

و همین طور ادامه دارد... و حال باید

دید که چه کسی برنده می شود.

بله! زندگی ادامه دارد و انسان به امید

زنده است و رؤیاهای رنگی تمامی ندارند.

اما جوایز چه شد؟ اردیبهشت ماه معلوم

می شود! علاوه بر این، اگر برنده هم نشدیم

به این حقیقت باید دلخوش باشیم که در

آبادانی کشور عزیزمان شرکت جسته ایم و

این خود برنده شدن است.

مختصری درباره گاو

از: غ. ح. آذریمهر

دجله و فرات بنیان نهادند، شاید اولین کسانی بوده اند که موجود گاو را به همکاری کشاندند. نام "گاو" چنانچه به نظر می‌رسد قدمت تاریخی دارد و احتمالاً واژه هندو اروپایی است. در زبانهای انگلیسی و آلمانی هم به ترتیب با کمی تغییر به همین نام (کاو - کوه) خوانده می‌شود. در آیین مهر پرستی - که قرن‌ها قبل از زرتشت آمده است - خداوند مهر (خورشید) گاو را ذبح کرد و خون او را برای رونق کشاورزی بر زمین پاشید. در آیین هندیان نیز گاو موجودی محترم شمرده می‌شود و زمانی تا حد پرستش به این حیوان وقع می‌نهادند. کشتار گاو شیری هنوز هم تحریم شده و گناهی بزرگ شمرده می‌شود. در فرهنگ پارسی وجود گاو نیز قدمت تاریخی دارد. گفته شده که

گاو حیوانی آرام و سودمند است. این موجود برای پیشبرد کشاورزی در طول قرنهای متمادی با انسان همکاری کرده است. به طور دقیق معلوم نیست که گاو از چه تاریخی اهلی شده است؛ لکن این موجود ارزشمند در طی قرون متمادی در کنار انسان زیسته و وجودش برای انسان مفید بوده و کارایی داشته است. اگرچه ضرورت تداوم زندگی انسانها در عصر جدید ماشینهای کشاورزی را جانشین دام‌های کار ساخته و مسئولیت تکاپو و جنبش بر روی زمین‌های سخت کشاورزی را به آنها وا گذاشته است. ماشینهای سنگینی که به آسانی زحمت و مرارت گاو را به صفر رسانیده اند. آدم‌های اولیه ای که زندگی اجتماعی را در کنار رودهای



کرده است. تندیس های مزبور در قرن نوزدهم رپوده شده و به موزه بریتانیا انتقال یافته اند. به جرئت می توان گفت که یکی از گرانقدرترین و وزین ترین آثار برده شده از خاورمیانه هستند و از سراسر گیتی سالی چندین میلیون نفر دیدار کننده دارند.

ما انسانها در طول تاریخ از حیوانی به نام گاو حداکثر استفاده را کرده ایم و هنوز هم به طور مستمر به شیر- گوشت و پوست این حیوان مطیع و سر به زیر نیازمندیم. پرورش گاو در ایران همیشه معمول بوده است. شاید بهترین نژاد گاو در آذربایجان سراب و در جنوب منطقه فارس تولید می شده است. گاو یکی از صادرات عمده انگلستان بوده است. تا چند سال قبل بخش مهم گوشت مصرفی اروپا به وسیله آن کشور تأمین می شد. شیوع بیماری جنون گاوی در آن کشور سبب شکست صدور گوشت آنجا شد. بیماری خطرناکی که گفته اند به انسان هم قابل سرایت است.

از نکات دردناک دیگر که در اینجا قابل ذکر است یکی نوعی گاو بازی در ایالات متحده است. سوار کار «رودیئو» برگرده گاو وحشی می نشیند و او را با مهمیز نوک تیز چکمه آزار می دهد، عصبی می کند و به جست و خیز وامی دارد. این نمایش بیش از دقایقی طول نمی کشد؛ زیرا گاو او را به شدت به زمین می کوبد. چه بسا که گاو «رودیئو» را به زمین زده و قبل از رسیدن کمک لگد مال کرده است. یکی دیگر نمایش جنگ گاو و انسان در اسپانیاست. نمایشی که به وضع شکنجه آوری مرد گاوباز «ماتادور» حیوان را به ستوه می آورد و در پایان او را می کشد. برای دیدار چنان صحنه دلخراشی هزاران هزار تماشاچی بلیت می خرند و در استادیوم حضور به هم می رسانند. چه بسا اتفاق افتاده که گاو از میدان کارزار موفق بیرون آمده و «ماتادور» را کشته است. حضور مردم فراوان در چنان نمایشها خود قابل انتقاد است. جامعه حیوان دوست اروپا، به ویژه انگلستان، گهگاه در مطبوعات نقد می نویسند و آن را ناصواب می دانند. متأسفانه این گونه نمایشها هر سال با وسعت بیشتری در اسپانیا انجام می شود. به نظر نویسنده خطایی که بر آن تعبیری جز جنون انسانی نمی توان کرد.

ره راست رو تا به منزل رسی

تو بر ره نئی زین سپس واپسی

چو گاوی که عصار چشمش بیست

دوان تا شب و شب همانجا که هست

کرة ارض بر روی شاخ گاو استوار گردیده و حتی نقش گاو در آسمان نیز تصویر شده است. چنانچه «عمر خیام» حدود هزار سال پیش در یک رباعی آورده است :

گاوی است در آسمان و نامش پروین

گاو دگری است در زیر زمین

چشم خردت باز کن از روی یقین

زیر و زبر دو گاو مشتکی خر بین

در این رباعی خیام گاو را قدیم و والا تصویر کرده است.

در فرهنگ عامه معمولاً گاو را با الاغ در یک سطح قرار می دهند. صفت کودنی که به خر نسبت می دهند شمول گاو هم می دانند. در حالی که واقعیت نه آن است- گاو موجودی بدان معنی احمق نیست ؛ اگرچه شیخ سعدی حدود هشتصد سال پیش او را از لحاظ نیروی جسمی با الاغ همردیف دانسته است :

گاو و خران بار بردار

به ز آدمیان مردم آزار

گاو میش با گاو نسبت خانوادگی نه چندان دور دارد ؛

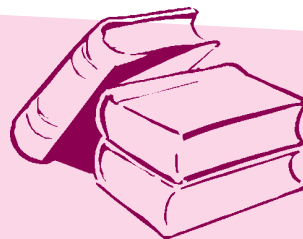
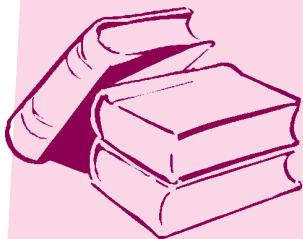
ولی این حیوان به مراتب هوشیارتر از گاو است. در شمال ایران دیده شده که گاهی کشاورزان به گاو میش نام اختصاصی می نهند و حیوان را با آن نام صدا می کنند. حیوان نام خود را می شناسد و وقتی او را صدا می کنند واکنش نشان می دهد، سرش را برمی گرداند و به سمت خواهان می رود. در ضرب المثل های زبان فارسی گاو نیز جای خود را باز کرده است. از جمله دو مثال زیر :

«مثل گاو نُه من شیر می ماند» منظور گاوی است که

بسیار شیر می دهد ، سپس با لگدی ظرف شیر را می ریزد. اشاره به فردی است که کاری را با کوشش فراوان انجام می دهد بعد حاصل آن را به آسانی بر باد می دهد. و یا :

«مثل گاو می ماند» اشاره به وزن گاو است. مثلاً آدم

سنگین وزنی به خطا پای کسی را لگد می کند و یا به کسی در گذرگاه به دیگران تنه می زند. در آثار قدیمی ایران تندیس گاو وجود دارد. همچنین در آثار باستانی تخت جمشید در سر ستون های بلند کله گاو تراشیده شده از سنگهای سیاه فراوان است. در موزه بریتانیا در لندن دو تندیس بسیار عظیم سنگی ترکیب پیکره گاو با سر انسان تقریباً به ارتفاع دو قد آدم (شاید که نمودار همکاری نزدیک بین انسان و گاو باشند) دیده می شود. آثار تاریخی مربوط به آشور است. دولتی که حدود دوازده قرن قبل از تولد حضرت مسیح در بخشی از شمال عراق و غرب ایران حکومت



نگاهی به یک کتاب

عبدالله سلیمانی

معاون اداره کل روابط عمومی

سگ‌آبی و هدیه غاز استوار است و در این کتاب عارف سرخ پوست به اصول خویشتنداری و توفیق خدمتگزاری، راهگشای مدیر مدبر است و آیین گانگ هو، رهنمودی است برای نجات از ورشکستگی یک شرکت و دست یافتن به بیشترین بهره وری و سوددهی.

گانگ هو به معنی هم اندیشی است که شور و اشتیاق را در افراد گروه و تیم ایجاد می‌کند.

اگر کتاب حاضر را به سه بخش شامل: روح سنجاب، راه و روش سگ‌آبی و هدیه غاز تقسیم بندی کنیم، خلاصه نکات کلیدی آن را می‌توان به شرح ذیل استخراج کرد:

بازنگری الگوی راهنمای ۱

روح سنجاب

کار پر ارزش

در این الگو اشاره می‌شود که سنجاب‌ها به سختی کار می‌کنند؛ چون کارشان برای خودشان پرارزش است. برای ما انسان‌ها هم به همین شکل است. بر اساس روح سنجاب که کار پرارزش است، سه درس زیر را می‌توان یاد گرفت:

۱. باید کار را مهم تلقی کرد.

۲. موضوع باید به درک منطقی و عاملی برای رسیدن به

عنوان کتاب: گانگ هو

مؤلفان: کنت بلانچارد، شلدون باولز

مترجم: سارا بندرومی

ناشر: انتشارات ابوعطا

نوبت چاپ: اول - زمستان ۸۵

شمارگان: ۳۱۰۰ نسخه

مقدمه

کنت بلانچارد یکی از صاحب نظران بزرگ مدیریت است. او نویسنده کتاب‌های پر فروشی نظیر مدیر یک دقیقه‌ای، قرص مدیریت و... است. از آنجا که جهان امروز عصر سرعت و زمان است، نویسنده در این کتاب سعی کرده است با استفاده از یک داستان حقیقی، جملات قصار و شیوا، چکیده‌ای از تحقیقات و تجربه‌های خود را برای رشد و توسعه این علم کلیدی، در اختیار خوانندگان قرار دهد.

گانگ هو کتاب اثربخش و بازتاب محیطی است که ریشه آن از طبیعت خداوند است، طبیعتی که انسان‌ها به همین دلیل خود را اشرف مخلوقات می‌دانند و همواره با غرور از آن یاد می‌کنند. بنابراین، گانگ هو یک روش آموزشی و یک برنامه راهبردی است.

ساختار کتاب

کتاب حاضر بر پایه‌های روح سنجاب، راه و روش

هدف بینجامد.

۳. اصول و ارزش ها باید راهنمای تمام طرح ها و پروژه‌ها، تصمیم ها و فعالیت ها باشند.

از طرف دیگر، کار ارزشمند می تواند دارای سه مفهوم باشد:

۱. مهم بودن

۲. سوق دادن به سمت اهداف مشترک

۳. عمل کردن بر طبق ارزش

همچنین از بخش اول کتاب می توان موارد ذیل را استخراج

کرد:

۱. دانستن این که ما جهان را به مکان بهتری تبدیل می کنیم.

* به معنای درک کردن و فهمیدن ارزش کار

* رسیدن به این موضوع که چگونه کارمان برای دیگران

مفید واقع شود.

* نتیجه: اعتماد به نفس - دقیقاً همان احساسی است که به

عشق و تنفر پیدا می کنی

۲. هر فردی برای هدف مشترک کار می کند.

* سهیم شدن در هدف به معنای فعالیت کردن برای رسیدن

و به دست آوردن هدف است، نه اعلام کردن آن

* مدیر، اهداف حیاتی را تعیین می کند. گروه می تواند بقیه

اهداف را مشخص کند. (افراد از اهدافی که خود خالقشان هستند،

بهترین حمایت را می کنند.)

* اهداف مانند پل هایی هستند که تو را به سمت آینده ای که

چشم انداز توست هدایت می کنند.

۳. ارزش ها تمام طرح ها و پروژه ها، تصمیمات و فعالیت ها

را هدایت می کنند.

* اهداف برای آینده هستند و ارزش ها برای حال، اهداف

تعیین می شوند.

ارزش ها در بین ما زندگی می کنند. ارزش ها مانند

صخره هایی هستند که می توان روی آن حساب کرد. اهداف

افراد را به سمت خود می خوانند. ارزش ها به تلاش ها تداوم

می بخشند.

* ارزش ها هنگامی خود را نشان می دهند که آن ها را در

مسیر حرکت به کارگیری

* در سازمان گانگ هویی، ارزش ها، مدیران واقعی هستند.

در یک جمع بندی می توان گفت که نویسنده در این

قسمت سعی می کند احتیاجات مبرم و ضروریات یک اجتماع را

برای خواننده بیان کند.

بازنگری الگوی راهنمای ۲

راه و روش سگ آبی

فعالیت، در راستای رسیدن به هدف

در این الگو اشاره می شود که سگ های آبی، بدون

آنکه رئیسی داشته باشند، کار خود را با مهارت کامل انجام

می دهند، آن ها در هر لحظه بهترین تصمیم را می گیرند و بر

اساس دستورات قبلی کارشان را انجام نمی دهند؛ بلکه خودشان

تصمیم می گیرند. درک این موضوع خیلی مهم است که تک تک

سگ های آبی به تنهایی بر کارشان نظارت دارند و تمام مراحل

را کنترل می کنند تا به هدف نهایی برسند. به عبارت دیگر راه و

روش سگ آبی این است که خودت مدیر خودت باشی.

از بخش دوم کتاب می توان موارد ذیل را استخراج کرد:

۱. یک زمین بازی با محدوده مشخص

۲. اهداف و ارزش ها، محدوده زمین و قوانین بازی را تعریف

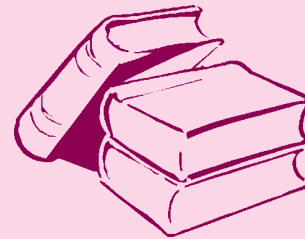
می کنند.

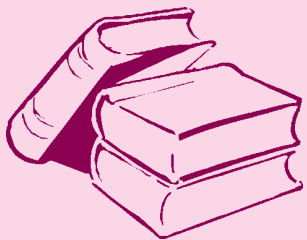
* رهبران و مربیان تصمیم می گیرند اعضای تیم در چه

مقام و جایگاهی بازی کنند، سپس زمین بازی را ترک می کنند

و اجازه می دهند بازیکنان توپ را به حرکت در آورند.

* آزادی عمل هنگامی صورت می گیرد که دقیقاً محدوده و





بازنگری الگوی راهنمای ۳ هدیه‌غاز تشویق یکدیگر بودن

نویسنده در این قسمت سعی می‌کند شور و اشتیاق را به عنوان هدیه‌غاز به دو الگوی قبلی اضافه کند.

همچنین از بخش سوم کتاب می‌توان نکات ذیل را استخراج کرد:

۱. تشویق مستقیم و یا غیر مستقیم، باید درست باشد.
- * تشویق مستقیم: کارتان را به خوبی انجام داده اید. و یا اعطا کردن یک پاداش در قبال آن کار. تشویق غیر مستقیم: خود را کنار بکشید و اجازه بدهید تا در پروژه‌های پر دردرس، پیچیده و مهم، بدون اعمال ذره ای کنترل یا حتی پیشنهاد نظری دیگران کار را انجام دهند.
- * تو نمی‌توانی در تشویق درست مبالغه کنی (به موقع، به نشانه عکس العمل، بی قید و شرط، آکنده از شور و اشتیاق)
۲. امتیازی کسب نکردن، در قبال بازی کردن برای پیشرفت * در بازی فوتبال، طرفداران هنگامی که توپ به سمت دروازه ی رقیب می‌رود، آرام و بی صدا نمی‌نشینند و صبر کنند تا توپ به دروازه حریف برود و بعد شادی و هلهله کنند. تشویق و شادی کردن برای پیشرفت نباید فقط در هنگام رسیدن به نتیجه باشد. افراد را باید با تجربه هایشان سنجید.
- در پایان می‌توان گفت که کانگ هو به آسانی در سه مرحله نشان می‌دهد که چگونه شور و شوق و انرژی خود را آزاد سازیم و بر روی موفقیت‌هایمان متمرکز شویم.

قلمروی خودت را بشناسی
۳. افکار، احساسات، نیازها و آرزوها محترم و قابل توجه هستند و فعالیت‌ها طبق آن‌ها، صورت می‌گیرد.

* تو نمی‌توانی تحت نظارت و کنترل رسیدن به هدف، فعالیت کنی، مگر این که سازمان از تو حمایت کند، برای تو و کارت ارزش قایل شوند.

* قانون طلایی مدیریت: برای انسان‌ها، ارزش قایل شوید.
* اطلاعات، دروازه بانان قدرت هستند، هر کس برای دسترسی به اطلاعات نیازمند راه‌های هموار است. مدیران باید دیلم‌های فشار و تهدیدی را که در تمام زندگی کاری برای کنترل از آن‌ها استفاده می‌کردند، رها کنند. خیلی سخت است که مدیر باشی، اما مدیریت نکنی.

۴. ماهر و زیرک اما مبارزه طلب
* انتظارات و توقعات تولید باید بر حسب ظرفیت افراد و مهارت‌ها باشد؛ اما اگر تو کم کاری کنی، مورد توهین واقع خواهی شد.

* هیچ چیزی سریع‌تر از این که بدانی تو باعث تخریب یک سیستم هستی اعتماد به نفس را از بین می‌برد. اگر افراد در قبال دستمزدی که برای یک روز دریافت می‌کنند، نتوانند بازدهی خوبی داشته باشند، آن‌ها را سرزنش کن.

* کانگ هو نیازمند فعالیت و کار گسترده است؛ کاری که مستلزم بهترین افراد است و به آن‌ها اجازه می‌دهد بیاموزند و مستقیماً به درون قلمرو تفکیک نشده، حرکت کنند.

در یک جمع بندی می‌توان گفت که نویسنده در این قسمت سعی می‌کند، ارتباط و پیوند شخص با سازمان و سازمان با شخص را توصیف کند. راه و روش سگ آبی، پیوند شخص و سازمان را از دو جنبه در بر می‌گیرد.

اولین جنبه، مربوط به فردی می‌شود که مسؤولیت رسیدن به هدف را بر عهده دارد و دومین جنبه، در رابطه با سازمانی است که ضمن تشویق باید زمینه موفقیت را برای افراد مسؤول فراهم کند.

خبرنامه آپراکا (فوریه ۲۰۰۷)

پنج اتحادیه میزبان این کنگره عبارتند از: کنفدراسیون بین المللی اعتبارات کشاورزی (سیکا)، اتحادیه اعتبارات کشاورزی آفریقا (آفراکا)، اتحادیه مؤسسات مالی آمریکای لاتین (الاید)، اتحادیه اعتبارات کشاورزی منطقه آفریقا و خاور نزدیک (نناراکا) و اتحادیه آپراکا. انتظار می رود کارشناسان بین المللی متعددی از مؤسسات مالی سراسر جهان در این رویداد شرکت نمایند. انجام امور هماهنگی و مقدمات برگزاری این رویداد را آقای تیراپانگ، رئیس بانک توسعه کشاورزی و تعاونی های کشاورزی تایلند و رئیس اتحادیه آپراکا بر عهده دارند.

تهران - انتخاب بانک کشاورزی به عنوان بهترین بانک سال ۲۰۰۶ ایران

از سوی نشریه The Banker برای چهارمین سال پیاپی، بانک کشاورزی بعنوان بهترین بانک ایران در سال ۲۰۰۶ از سوی نشریه معتبر The Banker وابسته به مؤسسه فاینشال تایمز برگزیده شد. دکتر سید حسن نوربخش، مدیر عامل و رئیس هیئت مدیره بانک کشاورزی در پیامی این موفقیت را به کارکنان و مشتریان بانک کشاورزی تبریک گفت. گزیده ای از پیام دکتر نوربخش به شرح ذیل است:

..... نشریه معتبر و بین المللی بانکر، وابسته به مؤسسه اقتصادی فاینشال تایمز، بر اساس اطلاعاتی که از هزار بانک برتر جهان جمع آوری می کند، همه ساله به معرفی بانکهای برتر کشورها می پردازد و این جانب خرسندم به آگاهی شما همکاران پویا و متعهد برسانم که نشریه مذکور در سال ۲۰۰۶، بانک کشاورزی را برای چهارمین سال پیاپی به عنوان بانک برتر ایران معرفی کرده است و مراتب را در شماره ماه اکتبر نشریه خود انعکاس داده است. این جانب چنین توفیق بزرگ و مستمری را مرهون کوشش پیگیر و صمیمانه همه همکاران بانک و اقدامات موفق می دانم که

کان مینگ - همایش افتتاحیه اجرای طرح ایفاد - آپراکا

همایش مدیران عامل مؤسسات و سازمانهای عضو اتحادیه آپراکا از مورخ ۷ لغایت ۹ آوریل ۲۰۰۷ (۱۸ لغایت ۲۰ فروردین ماه ۱۳۸۶) در شهر کان مینگ کشور چین و با هدف بررسی سیاست های مشتری مدار تامین مالی روستایی، چارچوب مقررات تامین مالی و تبادل تجربیات در خصوص ارتقاء و توسعه سیستم های تامین مالی روستایی برگزار خواهد شد.

از دیگر اهداف برگزاری این همایش می توان به بررسی عوامل موفقیت کشورهای عضو در خصوص تامین مالی روستایی، بررسی استراتژی های مربوطه و چگونگی ارائه خدمات متعدد با موضوع تامین مالی روستایی اشاره کرد.

دکتر توماس الهات، مدیر بخش آسیا در کنفدراسیون بین المللی توسعه کشاورزی (ایفاد)، آقای تیراپانگ، رئیس اتحادیه آپراکا، آقای ژنگ هوی، مدیر عامل بانک توسعه کشاورزی چین و خانم جویتا کورپوز، مدیر عامل مرکز آموزش و تحقیقات آپراکا (سنتراب) از سخنرانان اصلی همایش خواهند بود.

همایش کان مینگ اولین رویداد مرتبط با طرح مشترک ایفاد-آپراکا نیز خواهد بود.

بانکوک - کنگره جهانی تامین مالی روستایی به میزبانی آپراکا

در مورخ ۳۱ اکتبر الی ۳ نوامبر ۲۰۰۷ (۹ لغایت ۱۲ آبان ماه ۱۳۸۶) با همکاری پنج اتحادیه اعتبارات کشاورزی، دومین کنگره جهانی تامین روستایی در شهر بانکوک برگزار خواهد شد. هدف اصلی این کنگره کمک به اقتصاد کشاورزی و روستایی در دستیابی به توسعه پایدار و متعادل عنوان شده است.

بعنوان مدیر عامل جدید بانک سانا کیسان بیکاش، یکی از اعضای اتحادیه آپراکا فعالیت خود را آغاز کردند. وی دارای ۲۹ سال تجربه در بانک توسعه کشاورزی نپال بوده و از دانش کارشناسی در بخش تأمین مالی خرد و روستایی برخوردار می‌باشند.

از آنجاییکه آقای پورو شوتام، مدیر عامل اسبق بانک سانا، اخیراً به افتخار بازنشستگی نایل آمده اند، اتحادیه آپراکا ضمن ابراز تشکر و قدردانی از حمایت‌های بی دریغ نامبرده در طول دوران فعالیت در بانک توسعه کشاورزی نپال، برای ایشان آرزوی موفقیت در تمام مراحل زندگی و فعالیت جدید را دارد و مراتب تبریک خود را به آقای گوتام ابراز داشته و برای وی نیز آرزوی موفقیت را داریم.

مانیل - وام های اعطایی در طرح های ACPC در سال ۲۰۰۶ از مرز نیم میلیارد پزو گذشت.

به موجب طرح های شورای سیاست گذاری اعتبارات کشاورزی (ACPC) درخصوص رشد اقتصادی کشاورزی در سال گذشته، ۱۴۵/۷ میلیون پزو به این بخش وام اعطا شده است. مجموع وام های اعطایی در این طرح ها به ۵۱۰ میلیون پزو رسیده است.

به موجب طرح تأمین مالی و اعتبارات مدرن سازی صنعت کشاورزی (AMCFP) و از زمان شروع آن تاکنون ۴۷۷ میلیون پزو به وام گیرندگان روستایی پرداخت شده است که از این میان، ۱۲۵/۷ میلیون پزو به ۵۵۷۹ کشاورز و پرورش دهنده ماهی اعطا شده است. تعداد کشاورزان و ماهیگیران دریافت کننده وام های این طرح به ۲۱۷۵۲ نفر می رسد که در سال ۲۰۰۵ حدود ۲۶٪ افزایش داشته است.

در طرح تأمین مالی خانوارهای روستایی (RHBF) نیز ۲۰ میلیون پزو به ۱۴۷۸ خانوار روستایی شاغل در فعالیت های کشاورزی پرداخت شده است. طرح RHBF الگوی تأمین مالی خرد کشاورزی است که بر اساس سیاستهای تأمین مالی ACPC به اجرا در آمده است. از سال ۲۰۰۴ حدود ۳۳ میلیون پزو از طریق بانک زمین فیلیپین (LBP) در اختیار ۲۷۰۰ خانوار روستایی قرار گرفته است. این طرح از طریق شعب و تعاونی های منتخب در استانهای بولاکان، تارلاک، لاگونا، الویلو، لیته، لیته جنوبی، بوکیدون، لاناو، میسماس و کوتاپاتو جنوبی به اجرا در آمده است.

با اجرای شایسته آنها ضمن پشتیبانی مؤثرتر از بخش کشاورزی، جایگاه بانک در بانکداری خرد و شهری نیز استحکام بیشتری یافته و به افزایش عملکرد بانک در زمینه داراییها، سرمایه لایه ۱، سود خالص و بالاترین رشد جمع‌آوری سپرده ها در بین بانکهای کشور انجامیده است. لذا ضروری می‌دانم که این پیروزی بزرگ را به شما عوامل دستیابی به این موقعیت افتخار آمیز و همچنین به مشتریان ارجمند این بانک خدمتگذار تبریک بگویم و از خداوند متعال برای همه کوشندگان صديق و خادمان بزرگوار مردم عزیزمان سرفرازی و سعادت بیشتر آرزو کنم. تردیدی ندارم که ادامه اصلاحات انجام گرفته به همراه علاقه همیشگی شما به نوآوری و جست و جوی راه حل های علمی، که هم اکنون در بانک ما نهادینه شده است، به نتایج درخشان بیشتری خواهد انجامید."

بالی - برگزاری کارگاه بیمه کشاورزی

اتحادیه آپراکا با همکاری سازمان خواروبار و کشاورزی ملل متحد (فائو) و شبکه مراکز پرورش آبزیان در آسیا و اقیانوسیه (NACA) در نظر دارند کارگاه آموزشی تحت عنوان "توسعه بیمه پرورش آبزیان" را از مورخ ۳۰ آوریل الی ۲ می ۲۰۰۷ (۱۰ لغایت ۱۲ اردیبهشت ۱۳۸۶) در شهر بالی کشور اندونزی برگزار نمایند.

در این کارگاه که به میزبانی مدیریت استانی پرورش آبزیان اندونزی برگزار خواهد شد، سیاست گذاران، بیمه گران، کارشناسان بانکی و متخصصان پرورش آبزیان به بحث درخصوص افزایش دسترسی به خدمات بیمه ویژه پرورش آبزیان خواهند پرداخت.

انتظار می رود در این کارگاه سطح آگاهی سیاست گذاران در مورد جنبه های مثبت و محدودیت های بخش بیمه بعنوان یکی از ریسک های توسعه پایدار بخش شیلات افزایش یافته و پتانسیل بالقوه این بخش بعنوان یکی از بخش های سودآور مورد تأکید قرار گیرد. مقرر شده است در پایان این کارگاه، دستورالعمل بیمه صنعت پرورش آبزیان در آسیا نیز تدوین شود.

کاتماندو - انتصاب مدیر عامل جدید بانک سانا

بیکایش

آقای بیشنو گوتام از مورخ ۴ فوریه ۲۰۰۷ (۱۵ بهمن ۱۳۸۵)

عرضه کشاورزی کارآمد، الگوهای تأمین مالی زنجیره عرضه و نقش دولتها و مشارکت بخش خصوصی در حمایت از انسجام تولید کنندگان خرد، فراوری محصولات کشاورزی از دیگر برنامه های کنفرانس خواهد بود.

رم - کنفرانس تحقیقاتی فائو

سازمان خواربار و کشاورزی سازمان ملل متحد (فائو) و فدراسیون بین المللی توسعه کشاورزی (ایفاد) در نظر دارند کنفرانس بین المللی با موضوع تحقیق در بخش تأمین مالی روستایی را از مورخ ۱۹ لغایت ۲۱ مارس ۲۰۰۷ (۲۹ اسفند ۱۳۸۵ الی ۱ فروردین ماه ۱۳۸۶) در شهر رم کشور ایتالیا برگزار نماید.

در این رویداد، نتایج تحقیقات انجام گرفته در بخش سیاست گذاری تأمین مالی خرد و فرآیند تصمیم گیری، الزامات تضمین کیفیت تحقیقات، شناسایی موضوعات تحقیقی، معرفی روش های نتیجه گیری از تحقیقات، بررسی نوآوری ها در تأمین مالی روستایی، فرصت ها و چالش های رویکردهای تحقیقاتی، روش های بهبود کیفیت تحقیقات، روش های تفسیر یافته ها و نتایج و روش های ایجاد فرصت مورد تبادل نظر قرار خواهد گرفت.

اخبار شرکا

فرانکفورت- دوره آموزشی تابستان ۲۰۰۷ با عنوان "تحولات بازارهای تأمین مالی خرد" در آکادمی FSFM

مرکز آموزش مدیریت و تأمین مالی فرانکفورت (FSFM) با سابقه ای ۷ ساله در زمینه ارائه دوره های آموزشی ویژه مدیریت بانکی و با هدف ایجاد تحول و هدایت بازارهای پویا در نظر دارد دوره تابستانی خود را از ۱۹ لغایت ۳۱ آگوست ۲۰۰۷ (۲۸ مرداد لغایت ۹ شهریور ۱۳۸۶) در شهر هامبورگ کشور آلمان برگزار نماید.

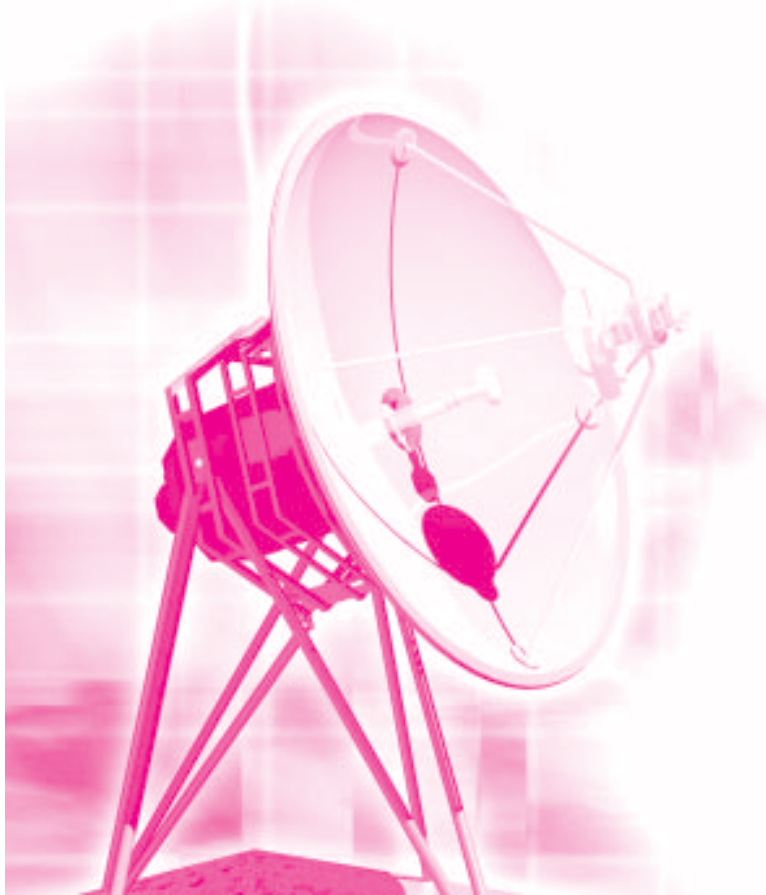
در دوره تابستانی این مؤسسه، خلاقیت های تأمین مالی خرد، دانش بانکداری و موضوعات مدیریتی و فنی با استفاده از ابزارهای به روز و مناسب مورد بحث و بررسی قرار خواهند گرفت.

دوره تابستانی FSFM ویژه مدیران تأمین مالی خرد و مدیران ارشد مؤسسات تأمین مالی و نیز مدیران میانی مؤسسات مالی با سابقه طراحی شده است. این دوره دو هفته ای از جنبه های دیگر نیز برای سایر کارکنان مؤسسات تأمین مالی خرد از جمله بازرسان و ناظران و سرمایه گذاران نیز مفید خواهد بود.

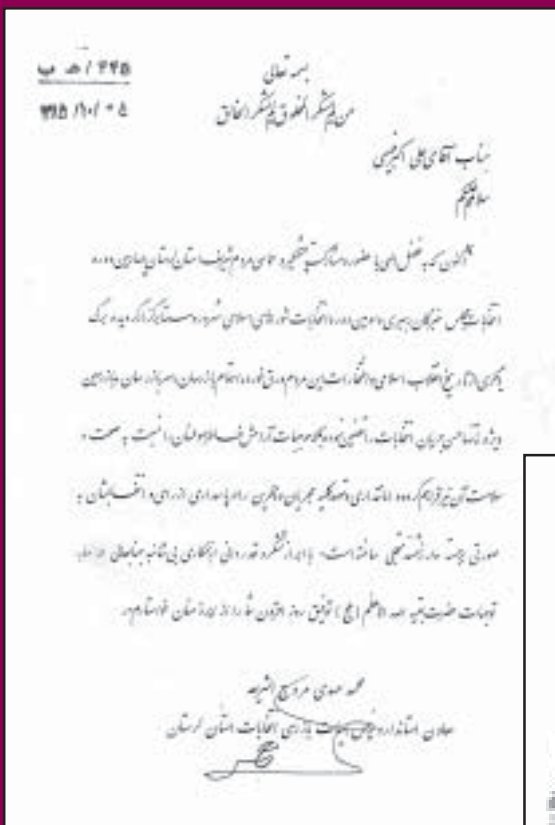
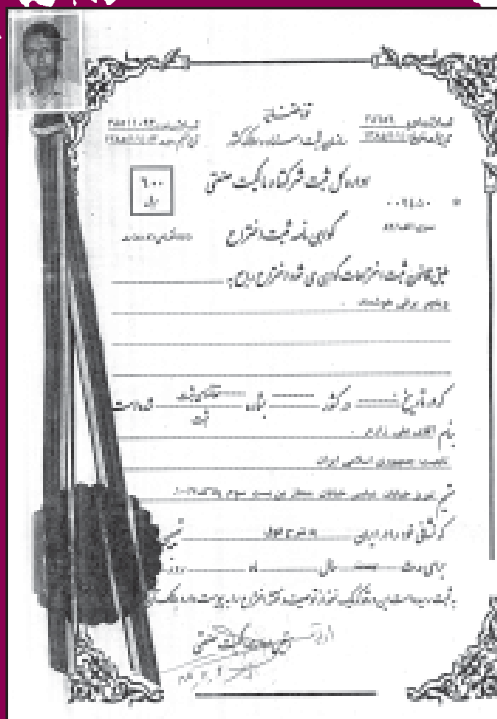
بمبئی - کنفرانس فائو، UNCTAD و MCX با موضوع تأمین مالی زنجیره ارزش

فائو، کنفدراسیون تجارت و توسعه سازمان ملل (UNCTAD) و بورس کالاهای هند (MCX) در نظر دارند کنفرانس بین المللی را با موضوع "تأمین مالی زنجیره ارزش اعتبار" در مورخ ۱۶ و ۱۷ مارس ۲۰۰۷ (۲۵ و ۲۶ اسفند ماه ۱۳۸۵) در شهر بمبئی کشور هندوستان برگزار می نماید. در این کنفرانس که ویژه تصمیم گیران نهادهای مالی فعال در بخش کشاورزی، شرکتهای غیر مالی در بخش، مقامات دولتی، اتاق های بازرگانی و سازمانهای بین المللی برگزار خواهد شد، کارشناسان بر جسته ای از شرکت های بزرگ و فعال در بخش کشاورزی، بورس کالا، مؤسسات مالی، سازمان های بین المللی و محققان حضور یافته و نظرات و تجربیات خود در خصوص زنجیره های ارزشی کشاورزی بعنوان مکانیسم ارائه خدمات مالی را در اختیار شرکت کنندگان قرار خواهند داد.

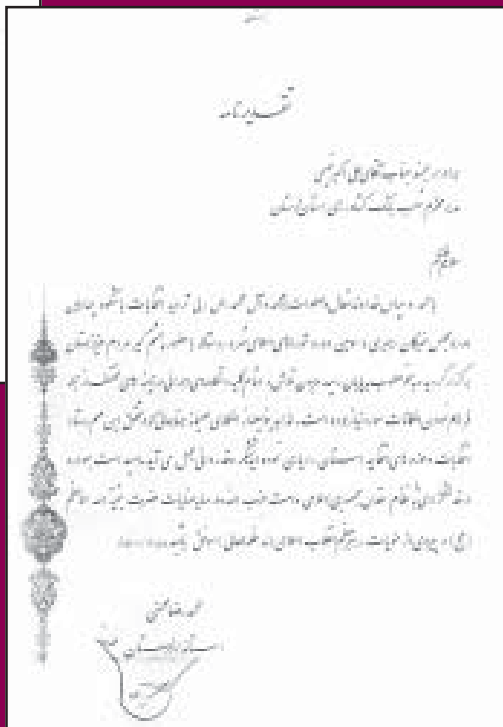
بررسی فواید تأمین مالی زنجیره عرضه از نقطه نظرات مختلف از جمله رویکردهای مالی مؤسسات، رویکردهای انگیزشی، نقش بانکها، بورس های کالا، ایجاد زنجیره



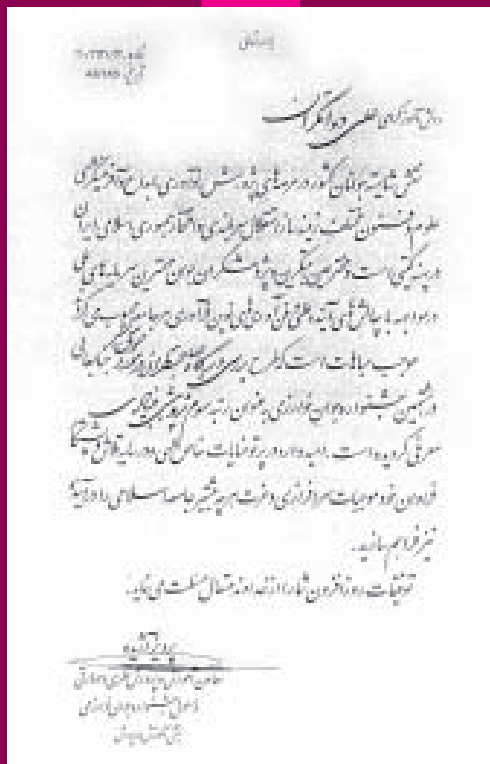
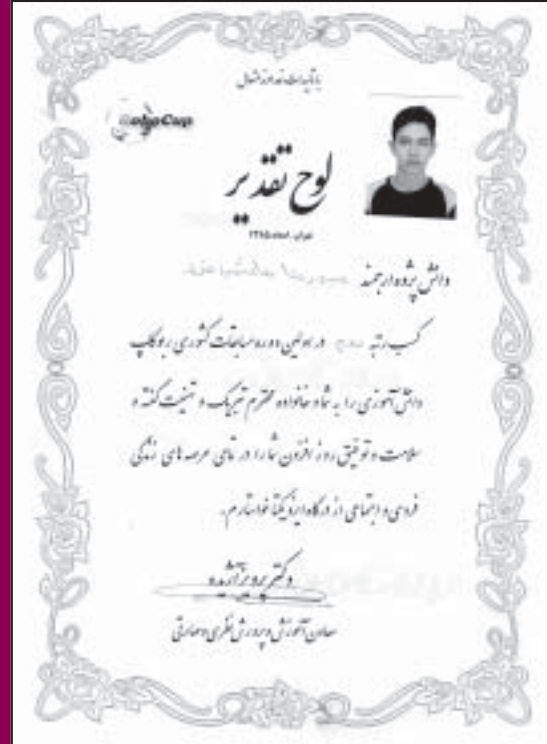
علی زارع فرزند همکار باز نشسته محمد زارع موفق به ثبت اختراع خود با عنوان " ویلچر برقی هوشمند " در اداره کل ثبت اختراعات شد.



محمد رضا حسینی استاندار لرستان با ارسال تقدیر نامه ای به علی اکبر فهیمی مدیر ستادی بانک در استان لرستان، از همکاری صمیمانه این مدیریت در تأمین امکانات مورد نیاز برگزاری انتخابات مجلس خبرگان و شوراهای شهر و روستا تشکر کرد.



سید رضا هاشمی فرد فرزند همکار بازنشسته -
سید هادی هاشمی فرد در اولین دوره مسابقات
استانی ربوکاپ به عنوان نفر برتر و در مسابقات
کشوری به عنوان نفر دوم برگزیده شد.



علی دواتگران فرزند همکار باز نشسته حسین
دواتگران موفق به کسب عنوان سوم پژوهشهای
بنیادی از سوی معاونت رئیس جمهور شد.

فرزندان همکاران بانک در مدیریت استان مازندران در رشته
های مختلف موفق به کسب عناوین برتر شدند که در زیر گزیده ای
از آن می آید:

۱- سعید رفیع نژاد فرزند همکار عبدالعظیم رفیع نژاد شعبه چالوس
در رشته وزنه برداری استانی در رده سنی ۱۶-۱۵ سال مقام اول را
کسب نمود.

۲- خانم آذین نصیری فرزند همکار باز نشسته بهرام نصیری در
رشته کاراته بانوان کشور سبک اکتیواو ایشین ریو کاراته کوبود ایران رده
سنی بزرگسالان مقام اول را کسب نمود.

۳- خانم ندا بیگانی فرزند همکار کاظم بیگانی شعبه گنج افروز در
مسابقات فرهنگی هنری رشته کاریکاتور در مرحله شهرستانی مقام دم.
را کسب نمود.

۴- خانم نغمه بیگانی فرزند همکار کاظم بیگانی در مسابقات فرهنگی
هنری رشته تصویر سازی در مرحله شهرستانی مقام اول را کسب نمود.

تشویق شونده	سمت و محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
ابراهیم - سیانک	کارشناس مالی مدیریت چهار محال و بختیاری	استادان استان چهار محال و بختیاری	همکاری و همکاری با کمیته رسیدگی به درخواستهای مردمی
استواری - مریم	کارشناس اداره کل اختیارات و هدایت سرمایه گذاری	محمد قائمیان - مدیر امور سرمایه گذاری و اختیارات	بررسی و هماهنگی به منظور رفع مشکلات و تسریع در پرداخت قرض الحسنه (تداوم مهر امام رضا [ع]) تلاش به منظور شناخت بیشتر مشتریان در جهت جذب نظر آنها
احمدی - اصغر	کارشناس آمار استان	سید حسن رشوی - مدیریت امور سرمایه انسانی	عملکرد مطلوب در بررسی پرونده های مربوطه به طرحهای اقتصادی زیستارده
امین پور - محمدتاسر	کارشناس کشاورزی شعبه شهید بهشتی	داور مایهکار - مدیر امور استان تهران	تلاش ارزنده و خستگی ناپذیر در امور محوله
لالایی پورتنری - عبدالحمید	نکسین رایانه مدیریت هرمزگان	محمدتربان فرد - مدیر امور رایانه آی و بانکداری الکترونیک	عملکرد مطلوب در بررسی پرونده های مربوطه به طرحهای اقتصادی زیستارده
پویا فرد - محمد رضا	مدیر فنی مدیریت شعب بانک در استان تهران	داور مایهکار - مدیر امور استان تهران	ارائه تسهیلات بنگاههای زود بازده و کسب رتبه اول در بین ۷ بانک عامل در سال جاری
حبیبی - حسن	رئیس شعبه رودهن	داور مایهکار - مدیر امور استان تهران	تیمه و ارائه مقاله
حیدری - احمد	مدیر عامل صندوق تضمین سرمایه گذاری	حشمت الله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش در جهت اهداف بانک و کسب رتبه اول یهمین جشنواره شهیدرجایی و رتبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت مشتریان
حکیم شلمزاری - بهنام	کارشناس ارتباطات مدیریت چهار محال و بختیاری	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک	همکاری و همکاری با کمیته رسیدگی به درخواستهای مردمی
حکیم شلمزاری - بهنام	کارشناس ارتباطات مدیریت چهار محال و بختیاری	استادان استان چهار محال و بختیاری	کسب عنوان شورای برتر امر به معروف و نهی از منکر در میان تمامی وزارت خانه ها
خلیلی - کریم	عضو شورای امر به معروف و نهی از منکر	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک	تلاش در جهت تکریم ارباب رجوع و مشتری منادی
رشایی - محمدعلی	رئیس شعبه مبارکه	سید حسن رشوی - مدیر امور سرمایه انسانی	کسب عنوان شورای برتر امر به معروف و نهی از منکر در میان تمامی وزارت خانه ها
رشایی پور - محمدحسین	نماینده شورای امر به معروف و نهی از منکر	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک	تلاش در جهت تکریم ارباب رجوع و مشتری منادی
شهیدزاده - مرتضی	مدیر سابق شورای امر به معروف و نهی از منکر	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک	تیمه نرم افزار آماری تجزیه و تحلیل عملکرد بیمه دام
صادقی - شهاب	متصدی امور بانکی شعبه خنج	حراس نظری فکرم مقام صندوق بیمه محصولات کشاورزی	تلاش و کوشش مستمر در پیشبرد اهداف بانک و نظام مقدس جمهوری اسلامی
عزاییلی - سید محمود	مسئول گروه اختیارات شعبه بانک در استان فارس	مرتضی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	پیگیری پرونده های حقوقی و اجرایی
جداغی - مهدیه	متصدی امور اداری استان کرمان	سید حسن رشوی - مدیریت امور سرمایه انسانی	تلاش بی وقفه در جهت انجام امور محوله
عزایی کجورین - عزیزه	متصدی امور نظری مرگست	سید حسن رشوی - مدیریت امور سرمایه انسانی	رسیدگی به امور مشتریان و ایجاد محیطی صمیمی بین کارکنان
عظمایی - محمود	رئیس شعبه چوخواه	سید حسن رشوی - مدیریت امور سرمایه انسانی	جلب رضایت عموم مردم از عملکرد بانک
فرهادی - سعید	رئیس شعبه گوهرنگ	مرتضی شهید زاده - عضو هیئت مدیره	همکاری و همکاری با کمیته رسیدگی به درخواستهای مردمی
قاسمیان - علی	بازگاز مدیریت چهار محال و بختیاری	استادان استان چهار محال و بختیاری	تلاش در جهت اهداف بانک و کسب رتبه اول یهمین جشنواره شهیدرجایی و رتبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت مشتریان
کهباش اسفندیاری - اسماعیل	مدیر ستادی بانک در استان چهار محال و بختیاری	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک	پیش بینی نیازها و بهبود سیستم های کنترلی
مجتهدی - رویا	کارشناس امور سرمایه انسانی	مرتضی شهید زاده - عضو هیئت مدیره	کسب عنوان شورای برتر امر به معروف و نهی از منکر در میان تمامی وزارت خانه ها
مهدوی - عبدالله	عضو شورای امر به معروف و نهی از منکر	سید حسن نوربخش - مدیر عامل بانک	ارائه تسهیلات بنگاههای زود بازده و کسب رتبه اول در بین ۷ بانک عامل در سال جاری
نحیف بختیاری - وحید	رئیس شعبه گیلوئند	داور مایهکار - مدیر امور استان تهران	

پیوندگان مبارک

نام خانوادگی، نام	محل خدمت
ابوالقاسم نژاد، محمدرضا	شعبه امام رضا بابل، مازندران
اسماعیل زاده، محمد	شعبه میانرودان، آذربایجان غربی
بایندری، شاهین	مدیریت منطقه، کرج
بدلی قشلاقی، مرجان	شعبه میرداماد، شرق تهران بزرگ
جوادیها + مریم	شعبه گاندی، مدیریت شرق تهران بزرگ
حسینی فالچی، احسان	شعبه دهدز ایذه، خوزستان
داغر، جابر	شعبه حمیدیه، خوزستان
رضایی + حمید	شعبه پاسداران، شرق تهران بزرگ
شریف رحمانی، گلاویز	شعبه پیرانشهر، آذربایجان غربی
فطانت خواه + مسعود	شعبه بازار کفاش ها، شرق تهران بزرگ
فیروزه، نسرین	شعبه بجنورد، خراسان شمالی
لطفعلی، احسان	شعبه شهید بهشتی تهران، استان تهران
محمدی، بهزاد	شعبه رجائی شهر، کرج
محمدحسین پورعربی، فاطمه	شعبه شهدای بابل، مازندران
میلائلو، رشید	شعبه اسفراین، خراسان شمالی
منجزی، محمد حسین	شعبه آیت اله مدنی + اهواز + خوزستان
ناقه‌ی، نعمت اله	شعبه زیدون + خوزستان



نورسیده	نام و نام خانوادگی همکار	شعبه
آبین	علی رسولی	شعبه هشنگرد - کرج
آرمین	طیرونا ایزدیار	شعبه کوند - خوزستان
اسیر	محمد علی سلیمی	شعبه بازار بزرگ ری - استان تهران
اسیر ارسلان	قاسم موسوی	شعبه جهاد کشاورزی - خوزستان
اسیر اسماعیل	یونس رحیمی	شعبه انزلی - خوزستان شمالی
اسیر حسین	جواد نلامی	شعبه نیر باستانوریزه - غرب تهران بزرگ
اسیر حسن	سید علی رفایی	شعبه باقر شهر - استان تهران
اسیر رضا	حمید امیران فر	مناطق ویژه مسئولان کشاورزی
پویا	ژاندر براطویی	شعبه نظرآباد - کرج
تا	زهرا آقاچینی	شعبه قو
تا	فریاد جلالی	شعبه نیر باستانوریزه - غرب تهران بزرگ
حمید رضا	محمد نصر - پور	شعبه گیلهواران - مازندران
ریحانه	حسن محمدی	مدیریت خوزستان
ریحانه	بهروز تقوی	شعبه زما کریم - استان تهران
رویا	اسحاق تهرانی	مدیریت خوزستان
روینا	یحیی اشکری	شعبه آشخانه - خوزستان شمالی
روینا	فاطمه احمدی	شعبه اسلامشهر - استان تهران
زهرا	محمد علی فتحی کزازی	شعبه بانسر - مازندران
زهرا	علی شایسته زاده	شعبه سرزمین ساری کرج
زهرا	احمد ایزدی	شعبه چابوم - خوزستان شمالی
سورا	حجت حسین پور	مدیریت خوزستان
علی اسفندی	محمد باباییان امیری	شعبه احمد چاله بی - مازندران
غزال	علی مقلی	شعبه بنر امام - خوزستان

غزال و نعل	طیرونا زنجیر	شعبه هشنگرد - کرج
غلامرضا	علی قالیباف	شعبه اندیشه - خوزستان رضوی
سیده فاطیما	سید مرتضی روشانی	شعبه پارس آباد گل - مازندران
فریاد	مجددیاک منش	شعبه فاروج - خوزستان شمالی
فرخ آقا - اسیرمحمد	محمدعلی علی اوسمان	شعبه مدرس سرزند - خوزستان جنوبی
گدیزی	دیوان موهبی	شعبه کوی طاب اعزاز - خوزستان
سینا	محمدرضا حامی میرزایی	شعبه محمدشهر کرج
محمد تنین	غلامعلی ازمنانی	شعبه شریف آباد - استان تهران
محمد مهدی	علی اسفندیانی زاده	شعبه جهاد کشاورزی بجنورد - خوزستان شمالی
محمدصادق	جمال ممتاز	مدیریت خوزستان
سید مصطفی	سیدمحمد ملکنی	شعبه بجنورد - خوزستان شمالی
مویار	مهرداد حاجی	شعبه هشنگرد - کرج
محمد یونس	محمدی مرزوقی	شعبه اندیشه - خوزستان رضوی
سعدک	سید جعفری	شعبه سه راه گرمشهر - اعزاز - خوزستان
سیده مریم	فاطمه میرزایی - مسئول پایه	شعبه چهارمردان قو
مهادی	محمد علی مرادی	مدیریت استان تهران
محموده	طیرونا عرب - ل. فیروز جاد	شعبه کوی کویز - مازندران
ملکا	جعفر حسن زاده خانقاه	شعبه موزن آباد - مازندران
میتاب	مسح شیمی کنگوی	شعبه نوشهر - مازندران
نگار	وردانشی فدوی	شعبه بجنورد - خوزستان شمالی
نیرا	فریادلی نیکزاد	شعبه چمنستان - مازندران
وحید	حمیدرضا پاشنگهر	شعبه راسر - مازندران
علی	سجاد باجیان	شعبه پانجم توشتر - خوزستان
غنی	ایرج معتمدی فر	مدیریت خوزستان

خورد سیدگان

