



ماهنامه

نشریه داخلی بانک رفاه کارگران

شماره ۲۰۹ آبان ماه ۱۳۹۷



## چشم انداز مجمع بانک رفاه به سوی افقی روشن

آنچه در این شماره می خوانیم:

- صورت های مالی بانک تأیید و تصویب شد
- اصل حاکم بر روابط بانک و مشتریان منافع متقابل است
- بانک رفاه، حامی صنعت و اشتغال
- حضور مسئولان بانک در مراسم تشییع پیکر دکتر نوربخش

QR Code

## پیام مدیر عامل به مناسبت برگزاری مجمع و تصویب صورت های مالی بانک

باتوجه به برگزاری مجمع عمومی عادی بانک منتهی به ۹۶/۱۲/۲۸، تایید و تصویب صورت های مالی بانک توسط مجمع، مدیر عامل بانک در پیامی از همه همکاران تقدیر و تشکر کرد. متن پیام دکتر سهمانی به شرح زیر است:

### همکاران محترم

بحمدالله پس از پیگیری های به عمل آمده، ترازنامه و صورت های مالی بانک منتهی به پایان سال ۱۳۹۶ از تصویب مجمع عمومی صاحبان سهام بانک گذشت.

بی تردید تلاش همکاران در سراسر کشور و در همه واحدهای بانک از دورترین شعب در اقصی نقاط کشور تا ستاد مرکزی بانک ستودنی است و امروز اگر بانک رفاه به جایگاه رفیعی در نظام بانکی کشور رسیده و بیش از همه ادوار گذشته در ساختار اقتصادی کشور نقش آفرین است، مرهون تلاش ها، تعهد و دلسوزی همکاران نسبت به بانک و رسالت های آن است.

بر این اعتقاد باید جایگاه بانک رفاه فراتر از موقعیت کنونی آن در نظام بانکی کشور باشد؛ ظرفیت ها و توانمندی های بسیاری که در بانک وجود دارد، از نیروهای جوان، متخصص، تحصیلکرده تا قدمت و پشتوانه تاریخی آن، از اهداف بلند، واقع بینانه و طرح ریزی های استراتژیک آن تا رویکردهای نوین بانک به بازار و کسب و کار، همه و همه دورنمای بانک را به ترتیبی تصویر کرده است که باید جهشی اساسی در بازده کاری و افزایش سهم بازار آن انجام بگیرد.

بخش بندی بازار هدف و تمرکز بر ظرفیت های هر حوزه و خلق ارزش و خدمات متناسب با آن، توجه به سبکه «اجتماعی» بودن بانک و طیف وسیع و گسترده مخاطبان آن، ظهور و بروز بانک در عرصه های اجتماعی و در ایفای مسئولیت های خطیر اجتماعی، توجه به بازارهای نوظهور و فناوری های نوین برای سرعت بخشی، سهولت دسترسی و امنیت خدمات، دستاورد های بزرگی است که در سایه خرد جمعی و هم افزایی مثال زدنی کارکنان و مدیران جامه عمل پوشیده و از همه مهم تر، این اندیشه در یکایک همکاران نهادینه شده است که ارتقای سازمان خود را در کنار تعلق سازمانی، مطالبه ای شخصی می دانند و نسبت به آن اهتمام می ورزند.

شرایط اقتصادی کشور طلب می کند بیش از پیش گام برداریم و تلاش کنیم؛ لازم است همه حوزه های بانک با سرعت و قدرت بیشتری در جهت تحقق برنامه ها و اهداف بانک گام بردارند و در فضای رقابتی موجود بر «ایستایی» که دشمن تحول، خردورزی و نوآوری است غالب آیند. رفاه مردم و توسعه اقتصادی کشور هدف بزرگ و کلان کشور است که ما هم در بانک رفاه باید بر آن متمرکز شویم و در نهایت همه اقدامات، فعالیت ها و برنامه های بانک می بایست به رضایت مندی و خشنودی مشتریان و ذینفعان بانک منجر شود.

یکبار دیگر با تشکر از تلاش های بی شائبه شما عزیزان، به اطلاع می رساند به منظور پاسداشت و ارج نهادن به تلاش، جدیت و مساعی پرشور و بانشاط همکاران گرامی در واحدهای بانک مصوب شد پاداشی به منظور جبران بخشی از زحمات و تلاش های همکاران عزیز پرداخت شود.

با آرزوی سربلندی و توفیق روزافزون بانک در همه عرصه ها، بهروزی، سلامتی و سربلندی شما همکاران عزیز را در تمامی شئون زندگی از درگاه خداوند متعال خواستارم.

محمد علی سهمانی



# الرحمن الرحیم

نشریه داخلی بانک رفاه کارگران شماره ۲۰۹ آبان ماه ۱۳۹۷

## فهرست مطالب

۴۸	موفقیت‌ها	۳۵	اخبار استان‌ها	۱۴	گفت‌وگو	۲	سرمقاله
۴۸	کارکنان	۴۹	ورزشی	۲۰	گزارش	۳	کلام نور
۵۰	نامه سپاس	۴۲	گونگون	۳۲	مقاله	۴	اخبار

۴ ..... صورت‌های مالی بانک تأیید و تصویب شد

۵ ..... وظیفه اصلی روسای شعب، بازاربایی و رسیدگی به امور مشتریان است

۶ ..... واحدهای برتر بانک در حوزه خدمت‌رسانی معرفی شدند

۷ ..... اصل حاکم بر روابط بانک و مشتریان، منافع متقابل است

۸ ..... نشست علمی سیاست‌گذاری پولی مناسب با ارائه تجارب بین‌المللی سایر کشورها برگزار شد

۸ ..... هفتمین همایش ملی پدافند غیرعامل برگزار شد

۹ ..... بازدید مدیرعامل از گروه صنعتی ماموت در البرز

۹ ..... بازدید عضو هیأت‌مدیره از استان خراسان شمالی

۱۰ ..... مجمع منطقه‌ای مدیریت شعب استان‌های قزوین، زنجان، البرز و قم برگزار شد

۱۱ ..... بانک رفاه، حامی صنعت و اشتغال است

۱۲ ..... گردهمایی فرماندهان رده‌های مقاومت بسیج ادارات و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

۱۲ ..... روی خط خبر

۱۴ ..... مبارزه با پولشویی‌براهی برای پیشگیری از فعالیت‌های مجرمانه

۱۶ ..... پیشگیری بهتر از درمان اما مهم حساسیت‌شخص همکار در سلامتی است

۱۹ ..... تغذیه درست کلید سلامتی است

۲۰ ..... حضور مسئولان بانک در مراسم تشییع پیکر مدیرعامل فقید سازمان تأمین اجتماعی

۲۲ ..... گزارشی از اقدامات بانک در ایام اربعین حسینی همگام با عاشقان و ره پویان حسینی

۲۴ ..... رمز موفقیت شعبه همدلی همکاران است

۲۶ ..... آنچه درباره سوئیت باید بدانیم ارتباطی که دیگر ارتباط نیست

۳۲ ..... مشاغل استراتژیک و اهمیت شناسایی آن در سازمان

۴۴ ..... گفت‌وگو با همکار موفق و هنرمند پوشه‌ری

از تمامی نویسندگان، مؤلفان، مترجمان و صاحبان محترم آندیشه دعوت می‌کنیم، در صورت تمایل به همکاری، ما را با ارسال آثار خود در هر چه غنی‌تر شدن نشریه یاری دهند.

• ماهنامه رفاه در انتخاب، ویرایش و تلخیص متون آزاد است.  
• آرا و نظرات طرح شده در مقالات الزاماً دیدگاه ماهنامه رفاه نیست.  
• چاپ مطالب فاقد مشخصات و منابع، مجاز نمی‌باشد.  
• استفاده از مطالب ماهنامه با ذکر ماخذ بلامانع است.  
• مقالات ارسالی مسترد نخواهد شد.

• شماره‌های تماس: ۳ - ۸۸۶۵۲۹۹۱  
• پورتال بانک: [www.refah-bank.ir](http://www.refah-bank.ir)  
• پست الکترونیکی: [mahnameh@bankrefah.ir](mailto:mahnameh@bankrefah.ir)

صاحب امتیاز: بانک رفاه کارگران  
مدیرمسئول: کورش سعیدی  
سردبیر: مهرشاد کاکاسلطان  
خبر و گزارش: مسعود مهرایی  
طراحی جلد و صفحه‌آرایی: مجید تقوی‌پور  
عکس: احمد مرتضی‌بیگی  
حروفچینی: مژگان ناظریه  
ناشر: اداره روابط عمومی





## چشم انداز مجمع، بانک رفاه به سوی افقی روشن

در ماهی که گذشت مجمع عمومی عادی سالانه بانک در محل سازمان تأمین اجتماعی برگزار و صورت های مالی بانک منتهی به ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ تایید و تصویب شد.

اماطی روزهای اخیر و در پی حادثه ای ناگوار، کام همکاران بانک و خانواده بزرگ تامین اجتماعی تلخ شد و با تأثر و تاسف فراوان دوتن از مدیران خدوم نظام مقدس جمهوری اسلامی را که تلاش ویژه ای برای تعالی سازمان تامین اجتماعی و رشد و توسعه بانک رفاه مصروف می داشتند، از دست دادیم.

دکتر سید تقی نوربخش مدیرعامل فقید سازمان تامین اجتماعی و مهندس تاج الدین معاون پارلمانی و حقوقی ایشان در آبان ماه سال جاری و در پی سفر استانی وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی به استان گلستان، وزیر را همراهی می کردند که در پی حادثه ای دلخراش و ناگهانی جان به جان آفرین تسلیم کردند. یادشان گرامی

اما در خصوص برگزاری مجمع عمومی عادی سالانه بانک و تأیید صورت های مالی که به ریاست دکتر نوربخش فقید برگزار شد، چند نکته حائز اهمیت بسیار است.

نخستین مسئله که طی سال های اخیر توسط سهامداران و مدیران عالی بانک بر آن تأکید می شود، بحث افزایش سرمایه نقدی بانک از سوی سازمان تأمین اجتماعی است که امیدواریم ان شاءالله به زودی محقق شود. بانک رفاه برای اینکه در بازار به شدت رقابتی صنعت بانکداری قادر باشد علاوه بر سودآوری، خدمات متنوع، باکیفیت و رقابتی به جامعه مشتریان عرضه کند، نیازمند سرمایه پایه قوی است. سرمایه ای که با توسل به آن هم در عرصه های داخلی و هم بین المللی منشا خیر و اثر باشد. به ویژه در بعد داخلی، افزایش سرمایه پایه بانک نتایج مثبت بی شماری در رونق هر چه بیشتر چرخ های اقتصادی کشور و همچنین ارتقای رضایتمندی مشتریان به دنبال دارد.

اما مسئله دوم که در خلال برگزاری مجمع عمومی عادی سالانه بانک مورد تأکید و قدردانی اعضای مجمع و از جمله مرحوم دکتر نوربخش قرار گرفت، بحث مطالبات بانک در مقایسه با میانگین نظام بانکی کشور است. براساس گزارش های حسابرس مستقل و بازرس قانونی بانک میزان NPL بانک در مقایسه با سایر بانک ها و میانگین نظام بانکی بسیار مطلوب و قابل ذکر است. این ضریب نشان می دهد که بحمدالله بانک ضمن اینکه از سلامت مالی برخوردار است، خطر زیاندهی از این بابت را نیز تجربه نخواهد کرد.

اما اصلی ترین نکته در برگزاری مجمع، بحث سودآوری بانک و مهم تر اینکه سود عملیاتی را تجربه کرده است. نتیجه ای که حاصل تلاش تمامی ارکان و یکایک همکاران خدوم بانک است.

همانگونه که مجمع امسال بر آن صحه و تأکید داشت؛ بانک رفاه یک روند رو به رشد و موفقیت آمیز را آغاز کرده است؛ ان شاءالله با تلاش مدیران عالی و همکاران متعهد و دلبسته بانک،

این روند سرعت روزافزون بگیرد و بانک رفاه همانند گذشته و بیش از آن، نهادی اثرگذار در جامعه اسلامی ایران باشد.

مدیرمسئول



- مشکلات اقتصادی کشور بدون اجرای سیاست های اقتصاد مقاومتی حل نخواهند شد و رشد اقتصادی نیز به وجود نخواهد آمد.
- مسئولان دولتی باید نسبت فعالیت ها و تلاش های اقتصادی خود را با اقتصاد مقاومتی، کاملاً مشخص کنند و معیار هر گونه همکاری و برنامه اقتصادی، سیاست های اقتصاد مقاومتی باشد که براساس خرد جمعی تنظیم شده و مورد اجماع اکثر کارشناسان و متخصصان اقتصادی است.
- اجرای سیاست های اقتصاد مقاومتی برای بالفعل کردن ظرفیت های داخلی و به حرکت درآوردن تولید، بسیار مهم است. دولت باید بسته سیاست های اقتصادی خود را با سیاست های اقتصاد مقاومتی تطبیق دهد و مواردی را که غیرمنطبق با این سیاست ها است، حذف کند.
- «اقتصاد مقاومتی؛ اقدام و عمل». این، راه و جاده مستقیم و روشنی است به سمت آن چیزی که به آن احتیاج داریم. البته توقع نداریم که این اقدام و عمل، در ظرف یک سال همه مشکلات را حل کند؛ اما مطمئنیم که اگر چنانچه اقدام و عمل به صورت برنامه ریزی شده و درست انجام بگیرد، ما در پایان این سال آثار و نشانه های آن را مشاهده خواهیم کرد. از همه کسانی که در این راه تلاش کردند و تلاش می کنند، تشکر می کنم.



## صورت های مالی بانک تأیید و تصویب شد

**مدیر عامل سازمان  
تأمین اجتماعی:  
وجود سرمایه  
پایه مطلوب برای  
بانک یک ابزار  
قوی برای دستیابی  
به اهداف و اقدام  
اثربخش است**

مصارف) بانک را نشانه ای از اثربخش بودن اقدامات بانک در حوزه پیگیری و وصول مطالبات دانست و تصریح کرد: بانک همواره باید نگران مسئله مطالبات باشد و برای به حیطة وصول در آوردن آن از تمامی ابزارهای موجود استفاده کند.

دکتر سهمانی مدیر عامل بانک نیز در این جلسه با قدردانی از حمایت های سازمان تأمین اجتماعی و همچنین اقدامات ارکان بانک در سال مالی ۹۶ اظهار داشت: توفیقات حاصله نتیجه هم افزایی تمام ارکان در بانک بوده است.

وی با بیان اینکه کفایت سرمایه و ضریب مطالبات دو مولفه مهم از نظر نهادهای نظارتی و بانک مرکزی است، افزود: در حوزه کفایت سرمایه با چالش هایی مواجه هستیم که امیدواریم با حمایت سازمان تأمین اجتماعی و مساعدت بانک مرکزی، افزایش سرمایه بانک محقق شود؛ اما خوشبختانه بانک رفاه در سیستم بانکی در حوزه مطالبات از شرایط بسیار مطلوبی برخوردار است و نسبت پایین NPL آن حاکی از اقدامات برجسته و اثربخش در زمینه مطالبات است.

دکتر سهمانی با اشاره به اهمیت مدیریت ریسک در فعالیتهای بانک خاطرنشان کرد: بانک رفاه با توجه به رهنمودهای بانک مرکزی و مقررات و استانداردهای کمیته بال ۱ و ۲ مبنای مدیریت ریسک را رعایت می کند و در این زمینه هم از شرایط خوبی برخوردار است.

در خاتمه این جلسه، تکالیف بندهای صورت های مالی برای فواصل زمانی مشخص و قابل پیگیری اعلام شدند.

جلسه مجمع عمومی عادی سالانه بانک ۱۴ آبان ماه سال جاری با حضور مدیران عالی سازمان تأمین اجتماعی به عنوان سهامدار و مسئولان ارشد بانک برگزار شد.

در این جلسه که در محل سالن کنفرانس سازمان تأمین اجتماعی برگزار شد، پس از استماع گزارش حسابرس مستقل و بازرس قانونی بانک، صورت های مالی بانک منتهی به ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ به تأیید و تصویب مجمع رسید.

دکتر نوریبخش مدیر عامل سازمان تأمین اجتماعی به عنوان رئیس مجمع پس از تأیید صورت های مالی با قدردانی از اقدامات انجام گرفته اظهار داشت: وجود سرمایه پایه مطلوب برای بانک یک ابزار قوی برای دستیابی به اهداف و اقدام اثربخش است. سازمان تأمین اجتماعی به عنوان سهامدار بانک رفاه از تمام ظرفیت های خود استفاده می کند تا به بهترین نحو ممکن افزایش سرمایه بانک تحقق یابد.

وی همچنین نسبت مطلوب NPL (نسبت مطالبات معوق با

مدیرعامل در گردهمایی روسای شعب منطقه دو:

## وظیفه اصلی روسای شعب، بازاریابی و رسیدگی به امور مشتریان است



مدیر عامل:

مناطق سه گانه تهران باید تلاش و فعالیت بیشتری در حوزه های مختلف انجام دهند و با اقدامات مستمر به نقطه مطلوب برسند

وی با بیان اینکه سطح توقعات مشتریان در تهران بالا است، افزود: در این شرایط مشتریان نسبت به برخورد کارکنان و نحوه مشتری مداری آنها حساس هستند. در نگاه مشتری، روابط فی مابین بانک و مشتریان بسیار تاثیر گذار است.

مدیرعامل با تاکید بر مشتری مداری و رعایت اخلاق حرفه ای در برخورد با مشتریان تصریح کرد: کارکنان از این طریق می توانند برند بانک را تقویت کنند. با رفتار حرفه ای و برخورد مناسب با مشتریان می توان تصویر بانک را تقویت کرد.

مدیرعامل با بیان اینکه مشتری مستحق دریافت بهترین خدمات همراه با اخلاق حرفه ای است، افزود: در هر حالی باید رضایت مشتری در اولویت باشد و خدمات را با خوشرویی ارائه دهیم. این اقدام یک معیار مهم در محک افکار عمومی نسبت به بانک است. چشم انداز بانک در سال ۱۴۰۰ «بانک متمایز» است. متمایز بودن در مرحله نخست در مشتری مداری، نمایان می شود و باید در شاخص های عالی، متمایز باشیم. در هر زمان از سوی مشتریان در حال مقایسه شدن هستیم و باید تمام توان و سازوکارهای خود را برای بهترین بودن به کار بندیم.

وی ادامه داد: کارنامه عملکرد منطقه ۲ و استان تهران مناسب و روبه جلو است. در بانک همواره در نیمه دوم سال سرعت تغییر شاخص ها بیشتر بوده است. امیدوارم در منطقه تهران و منطقه ۲ این سرعت نمایان باشد و به اهداف نایل شوند. البته باید عملکردها در طول سال رو به جلو باشد و دستاوردها منطقی و متوازن باشند. در حوزه های مختلف عملکرد شعب خوب بوده، اما لازم است برای جذب مشتریان کلیدی از جمله شرکت های زیر مجموعه سازمان تأمین اجتماعی اقدامات جدی انجام شود. دکتر سهمانی در خاتمه تصریح کرد: مسئولان شعب باید به طور مستمر و دقیق بر شعب نظارت داشته باشند تا در آینده با ریسک شهرت گریبانگیر نباشند. روسای شعب به اعتبار بانک حساس باشند. در صورتی که مشتری دغدغه اصلی باشد، یک بانک حرفه ای هستیم. در تمامی مراحل سیاست گذاری، اجرا و ارزیابی باید مشتری در مرکز توجه باشد. بهترین پیشنهادها از بدنه اجرایی می آید. باتوجه به نزدیکی روسای شعب به مشتریان و رقبا، آنها بهترین پیشنهاد دهنده برای بهبود مستمر هستند.

در بانکداری نوین همه چیز از شعبه آغاز می شود و شعبه مرکز بازاریابی است. اولویت و وظیفه اصلی روسای شعب، بازاریابی و رسیدگی به امور مشتریان است.

دکتر سهمانی در گردهمایی مسئولان و روسای شعب مدیریت منطقه دو با بیان این مطلب اظهار داشت: استان تهران اهمیت بسیار بالایی برای بانک دارد. یقین دارم با همت مضاعف شما این استان در آینده ای نزدیک می تواند جایگاه متعالی به دست آورد و الگویی برای سایر مدیریت ها شود.

مدیرعامل با قدردانی از تلاش های به عمل آمده در منطقه دو و تحولات انجام شده در مدیریت ناحیه یک خاطر نشان کرد: تاکنون انتظارات بسیاری از مناطق تهران وجود داشته که بحمدالله با تلاش های مستمر این انتظار در حال برآورده شدن است. تحرک خوبی انجام گرفته که البته با نقطه مطلوب فاصله داریم.

وی با بیان اهمیت جایگاه استان تهران گفت: در شبکه بانکی ۴۰ تا ۵۰ درصد منابع از استان تهران تجهیز می شود. تهران صادرکننده منابع به سمت قطب های صنعتی و تجاری است و باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.

مدیرعامل بانک با تاکید بر لزوم جذاب سازی خدمات و تصویر بانک در استان تهران گفت: در شهر تهران باید به صورت جذاب تر برای مشتریان ظاهر شویم. برای این اقدام تمامی ارکان بانک باید مشارکت جدی داشته باشند. مناطق سه گانه تهران باید تلاش و فعالیت بیشتری در حوزه های مختلف انجام دهند و با اقدامات مستمر به نقطه مطلوب برسند.

وی در خصوص ضرورت بهبود و اصلاح شبکه شعب گفت: بانک در برخی از مناطق تهران حضور ندارد و باید به لحاظ گسترش شبکه شعب این مناطق مورد بررسی قرار گیرد.

بانک رفاه یک بانک تجاری قوی و باتجربه است و تمام خدمات مورد نیاز یک مشتری را ارائه می دهد، بنابراین باید با تقویت بیش از پیش نگاه تجاری، در نقاط برخوردار حضور قوی و مبتنی بر سودآوری داشته باشیم.

دکتر سهمانی با اشاره به اینکه بانک رفاه در حال حرکت است و شتاب حرکتی آن نسبت به صنعت بانکداری سریع تر است، افزود: باید در شرایط رقابتی و به ویژه شهر تهران اقدامات بهتری انجام گیرد. بازاریابی قوی و حرفه ای یکی از این رویکردها است.



**مدیر عامل:**  
مسئولان شعب  
باید به طور مستمر  
و دقیق بر شعب  
نظارت داشته  
باشند تا در آینده  
با ریسک شهرت  
گریبانگیر نباشند

وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی و همچنین دکتر سهمانی مدیرعامل محترم بانک در ناحیه یک و منطقه دو تلاش می کنیم جوی همراه با شادی و اعتماد برای همکاران و مشتریان فراهم شود. در خاتمه این گردهمایی شعب سپهبد قرنی، آرژانتین، ملت و فردوسی جنوبی شعب برتر معرفی و تقدیر شدند.

شایان ذکر است، در ابتدای این همایش و پیش از سخنان دکتر سهمانی داودعلالدینی و علی رعدی به ترتیب با ارائه گزارشی، عملکرد مدیریت امور ناحیه یک و مدیریت شعب منطقه دو را تشریح کردند. علاءالدینی در سخنان خود تصریح کرد: مطابق خواسته های

از سوی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

## واحدهای برتر بانک در حوزه خدمت رسانی معرفی شدند



**دکتر محسنی بندپی:**  
برنامه ریزی مبتنی بر  
علم و شواهد، مدیریت  
خوب و نظام اداری  
منظم و کارآمد برخی از  
مهم ترین ابزارهای توسعه  
یافتگی است

مبتنی بر علم و شواهد، مدیریت خوب و نظام اداری منظم و کارآمد برخی از مهم ترین ابزارهای توسعه یافتگی است. وی در ادامه به تشریح نظام اداری مطلوب پرداخت و گفت: این نظام دانشگرا، متخصص و شایسته سالار است. این موارد باید در نظام اداری نهادینه و تقویت شود. دکتر محسنی بندپی با قدردانی از عملکرد مطلوب وزارتخانه و سازمان های تابعه در حوزه خدمت رسانی خاطر نشان کرد: این عملکرد حاصل هم افزایی تمامی دستگاه ها بوده و نشان دهنده این است که این وزارتخانه در امر خدمت رسانی موفق بوده است. پیش از سخنان دکتر محسنی بندپی شریعت مشاور وزیر و مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد وزارتخانه با ارائه گزارشی، از روند ارزیابی عملکرد دستگاه ها و شاخص های مورد بررسی را تشریح کرد. براین اساس از مدیریت های امور طرح و برنامه و مالی و همچنین مدیریت شعب استان های خراسان رضوی، کرمان و آذربایجان شرقی تجلیل شد.

مراسم تجلیل از فعالان عرصه خدمت با عنوان جشنواره شهید رجایی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی برگزار شد و واحدهای برتر بانک در حوزه خدمت رسانی معرفی شدند. دکتر محسنی بندپی سرپرست وقت وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در این مراسم که ۲۴ مهرماه سال جاری و با حضور دکتر انصاری معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان امور اداری و استخدامی، دکتر نوربخش مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی، دکتر سهمانی مدیرعامل بانک، تنی چند از مدیران عالی و روسای ادارات بانک، مدیران عالی نهادهای اجرایی وزارتخانه و تنی چند از کارمندان نمونه وزارت و ارگان های تابعه برگزار شد، با تشریح لوازم و ضروریات توسعه یافتگی گفت: اگر توسعه را هدفی مطلوب تعریف کنیم، لازم است برای دستیابی به آن ابزارها و زیرساخت های لازم را فراهم کنیم. سرپرست وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ادامه داد: برنامه ریزی



## مدیرعامل در بازدید از شرکت صنعتی بهشهر: اصل حاکم بر روابط بانک و مشتریان، منافع متقابل است



بخشد و متناسب با اصول و موازین آن به نیازهای متنوع طیف گوناگون مشتریان پاسخ گوید.

وی افزود: بانک رفاه در این ساختار خدمات بانکی و مالی را در قالب بانکداری شرکتی، اختصاصی، خرد و تجاری ارائه می کند و با احصای نیازهای مشتریان و طبقه بندی آنها در این بخش ها، خدمات نوین بانکی ارائه می دهد.

علاءالدینی مدیر امور ناحیه یک نیز در این بازدید با تشریح تاریخچه روابط بانک و شرکت صنعتی بهشهر گفت: بانک و شرکت صنعتی بهشهر تاکنون روابط سازنده ای داشته اند. امیدواریم با مساعدت مدیران عالی بانک و با توجه به رغبت طرفین برای تعمیق روابط، در آینده ای نزدیک شاهد افزایش مطلوب تعاملات باشیم.

عزت کمالی رئیس اداره عملیات ارزی نیز در خصوص زمینه های همکاری ارزی و بین الملل با شرکت گفت: در شرایط تحریمی فعالیت های ارزی با دشواری و چالش هایی مواجه شده است که البته از قبل برای این مسئله تدابیری اندیشیده شده بود تا بتوانیم نیازهای مشتریان را برآورده سازیم.

شهرزایی مدیرعامل شرکت ضمن قدردانی از حضور مدیران عالی بانک در محل شرکت و همچنین خدمات گذشته بانک به تشریح زمینه های فعالیت شرکت، ترکیب سهامداران، جامعه هدف، سهم بازار و برنامه های آتی برای تقویت برند شرکت پرداخت و افزود: خوشبختانه تاکنون با بانک خوشنام رفاه همکاری های لازم را داشته ایم. امیدواریم به یمن حضور مدیرعامل و اعضای هیأت مدیره این بانک در محل شرکت، سطح تعاملات و همکاری ها بیش از پیش تقویت شود. بانک رفاه همواره به عنوان یک بانک فعال و تجاری برای شرکت مطرح بوده و در زمینه همکاری، این بانک اولویت اصلی شرکت محسوب می شود.

فتاحیان مدیر شرکت پخش این مجموعه نیز به تشریح شرایط کنونی توزیع محصولات، میزان سرمایه، پوشش جغرافیایی و بازار هدف پرداخت و تصریح کرد: شفافیت مهم ترین اولویت شرکت پخش در فعالیت های توزیعی و ترویجی است.

دکتر سهمانی و هیأت همراه در خاتمه از خطوط تولید شرکت بازدید کردند.

گفتنی است، شرکت صنعتی بهشهر یکی از شرکت های قدیمی و فعال ایران در زمینه تولید روغن و چربی های خوراکی است. لادن، بهاره و نسترن از جمله برندهای تجاری این شرکت محسوب می شوند.

مدیرعامل گفت: اصل حاکم بر روابط بانک و مشتریان براساس ایجاد منافع متقابل و برقراری روابط برد-برد است.

دکتر سهمانی در بازدید از شرکت صنعتی بهشهر و گفت و گو با مدیرعامل این شرکت، با بیان این مطلب گفت: بانک رفاه با اتخاذ رویکرد همکاری استراتژیک با مشتریان بزرگ و خوشنام، آمادگی ارائه هرگونه خدمات به آنها را دارد و در مسیر همکاری ها از تمام توان و ظرفیت خود استفاده می کند.

مدیرعامل در این بازدید که رحمتی عضو هیأت مدیره، خانلری، علاءالدینی و رعدی مدیران امور اعتباری، ناحیه یک و شعب منطقه ۲، سعیدی و عزت کمالی رؤسای ادارات روابط عمومی و عملیات ارزی وی را همراهی می کردند، با تأکید بر حمایت بانک رفاه از صنایع داخلی و مشارکت برای افزایش توان صنعت و اشتغالزایی گفت: بانک رفاه در راستای تحقق اهداف خود و با هدف رونق بخشی به صنعت، تولید و اشتغال آماده هرگونه خدمت رسانی به شرکت صنعتی بهشهر است.

دکتر سهمانی در ادامه با بیان اینکه شرایط و زمینه های لازم برای تخصیص اعتبار به این شرکت فراهم است، خاطر نشان کرد: بانک رفاه علاوه بر حوزه اعتباری در زمینه فعالیت های ارزی و بین الملل هم از قابلیت و توان ویژه ای برخوردار است و با توجه به زیرساخت های لازم که در بانک وجود دارد، قادر خواهد بود طیف متنوعی از خدمات ارزی را نیز به این شرکت ارائه کند. حوزه بین الملل بانک رفاه، هم اکنون جزو بهترین و فعال ترین حوزه ها در نظام بانکی است و با بهره مندی از دانش، تخصص و تجربه می تواند انواع خدمات را به مشتریان ارائه دهد. بانک رفاه همچنین دارای یک شرکت فعال در حوزه صرافی است و می تواند خدمات صرافی را نیز به نحو مطلوبی به مخاطبان ارائه دهد. دکتر سهمانی در ادامه در خصوص نحوه ارزیابی و رتبه بندی مشتریان بانک اظهار داشت: بانک رفاه دارای ساز و کار برنامه ریزی شده ای در خصوص ارزیابی مشتریان است و تلاش می کند براساس توان شرکت، محبوبیت برند آن نزد مصرف کنندگان، میزان سرمایه و ساختار مالی شرکت به بررسی بپردازد و در نهایت ارائه خدمات متناسب با نیاز آن را تعریف، طراحی و ارائه کند.

در ادامه این نشست رحمتی عضو هیأت مدیره نیز با تأکید بر حمایت بانک از صنعت، تولید و اشتغال اظهار داشت: بانک رفاه در ۲ سال اخیر تلاش ویژه ای مبذول داشته تا ساختار و چارچوب بانکداری جامع را استقرار



## نشست علمی سیاست‌گذاری پولی مناسب با ارائه تجارب بین‌المللی سایر کشورها برگزار شد

ششمین نشست علمی سال ۹۷ با عنوان «سیاست‌گذاری پولی مناسب با ارائه تجارب بین‌المللی سایر کشورها» با حضور مدیر عامل و اعضای هیأت مدیره برگزار شد.

آن می‌تواند بر انتخاب درست و استفاده صحیح از ابزارهای سیاست‌گذاری پولی موثر باشد.

دکتر قضاوی استفاده ابزاری آمریکا از دلار را به زیان خود این کشور دانست و گفت: اگر آمریکا بخواهد از دلار خود برای مسائل سیاسی استفاده کند، با ارزشهای جایگزین و کاهش نرخ دلار روبه‌رو خواهد شد.

وی در ادامه به تشریح عملیات بازار باز و راهبردهای لنگرسازی تورمی نرخ ارز پرداخت و گفت: مهمترین هدف بانک مرکزی، کنترل تورم است و با استفاده از تجربیات دیگر کشورها می‌توان تصمیمات درستی در این رابطه اتخاذ کرد. دکتر قضاوی در پایان به سوال‌های حاضران در زمینه سیاست‌گذاری پولی بانک مرکزی پاسخ داد.

در این نشست که به همت اداره آموزش و توسعه دانش در دوم آبان ماه سال جاری و در محل سالن همایش حضرت زهرا (س) ساختمان ولیعصر (عج) برگزار شد، دکتر حسین قضاوی معاون بانکی وزارت امور اقتصادی و دارایی، هدف از سیاست‌گذاری‌های پولی مناسب و عرضه پول را تسریع رشد اقتصادی، ایجاد اشتغال پایدار و تثبیت سطح عمومی قیمت‌ها برشمرد و گفت: نرخ بهره، نرخ تنزیل مجدد، نرخ سپرده قانونی، کنترل کمی و کیفی اعتبارات و شرکت در عملیات بازار باز به عنوان ابزارهای سیاست‌گذاری بانک مرکزی است.

وی با اشاره به ابزارهای متعارف و غیرمتعارف در سیاست‌های پولی بانک مرکزی اظهار داشت: درک متقابل بانکدار تجاری از عملکرد بانک مرکزی و انواع سیاست‌های اتخاذ شده توسط

**معاون بانکی وزارت  
امور اقتصادی و دارایی؛  
نرخ بهره، نرخ تنزیل  
مجدد، نرخ سپرده  
قانونی، کنترل کمی  
و کیفی اعتبارات و  
شرکت در عملیات بازار  
باز به عنوان ابزارهای  
سیاست‌گذاری بانک  
مرکزی است**



## هفتمین همایش ملی پدافند غیر عامل برگزار شد



هفتمین همایش ملی پدافند غیر عامل با حضور اعضای کمیته پدافند غیر عامل بانک ۱۴ آبان ماه سال جاری با حضور تنی چند از مقامات عالی کشوری و لشکری در محل مرکز همایش‌های بین‌المللی سازمان صدا و سیما برگزار شد. در این دوره از همایش که مصادف با پانزدهمین سالگرد تشکیل سازمان پدافند غیر عامل کشور و با شعار «پدافند غیر عامل، افزایش بازدارندگی در سایه حماسه حسینی» برگزار شد، فرخ نژاد عضو هیأت مدیره و سایر اعضای کمیته پدافند غیر عامل حضور داشتند. در این دوره از همایش، مباحث مهمی در زمینه پدافند غیر عامل تشریح و راهکارهایی برای بهبود و ارتقای توان مقابله با چالش‌ها توسط متخصصان این حوزه ارائه شد.

## بازدید مدیرعامل از گروه صنعتی ماموت در البرز



مدیرعامل بانک رفاه با حضور در محل مجتمع صنعتی ماموت در استان البرز از بخش‌های مختلف این مجموعه بازدید کرد.

دکتر سهرابی در این بازدید که رحمتی عضو هیات مدیره و تنی چند از مدیران امور و روسای ادارات حضور داشتند، ضمن تشریح ظرفیت‌ها و توانمندی‌های بانک رفاه در حوزه‌های ارزی و ریالی، بر برقراری تعاملات دوجانبه و آمادگی بانک برای ارائه انواع خدمات مورد نیاز این مجموعه از جمله تسهیلات سرمایه در گردش، نوسازی ناوگان حمل‌سوخ، ارائه انواع ضمانت‌نامه‌های بانکی، تسهیلات کارکنان و فعال‌سازی باجه ارائه خدمات بانکی در این مجتمع صنعتی تأکید کرد.

مدیرعامل در گفت‌وگو با مدیران عالی این شرکت اظهار داشت: بانک رفاه با بهره‌مندی از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های خود و برای رونق اقتصادی کشور، تسهیلات مختلفی به حوزه‌های مختلف اقتصادی پرداخت کرده و همواره نقش فعالی در این حوزه داشته است.

در ابتدای این دیدار مهندس فردوس مدیرعامل گروه صنعتی ماموت با اشاره به سهم ۹۰ درصدی مجموعه صنعتی ماموت در

مدیرعامل:

بانک رفاه برای

رونق اقتصادی کشور،

تسهیلات مختلفی به

حوزه‌های مختلف

اقتصادی پرداخت

کرده و همواره نقش

فعال در این حوزه

داشته است

تولید انواع تریلی در کشور، تولید کامیون‌های کشنده اسکانیا را از دیگر توانمندی‌های این مجتمع صنعتی برشمرد و خواستار برقراری تعاملات دوجانبه شد.

مدیرعامل و هیات همراه در پایان از بخش‌های مختلف مجتمع صنعتی ماموت بازدید کردند.

گفتنی است، مجتمع صنعتی ماموت یکی از بزرگترین مجتمع‌های صنعتی استان البرز است که در منطقه ساوجبلاغ و در مجاورت اتوبان کرج- قزوین فعالیت دارد.

## بازدید عضو هیأت مدیره از استان خراسان شمالی



در پی سفر دکتر انوشیروان محسنی‌بندی سرپرست وقت وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به استان خراسان شمالی، فرخ‌نژاد عضو هیأت مدیره نیز از مدیریت شعب و برخی شعب این استان بازدید و با همکاران گفت‌وگو کرد.

فرخ‌نژاد در بازدید از شعبه ۱۷ شهرویور بجنورد نقش بانک‌ها در فعالیت‌های اقتصادی را بی‌بدیل دانست و گفت: بانک‌ها علاوه بر تأثیرگذاری بر اقتصاد، می‌توانند بر زندگی افراد جامعه نیز تأثیر داشته باشند.

وی در ادامه با تأکید بر لزوم به‌کارگیری بانکداری نوین افزود: زمان بانکداری سنتی به پایان رسیده و باید در پی استقرار بانکداری نوین و جامع بود. ما باید خدمات بانک را به گونه‌ای گسترش دهیم که مشتری این خدمات را در هر

عضو هیأت مدیره:

بانک‌ها علاوه

بر تأثیرگذاری

بر اقتصاد، می‌توانند

بر زندگی افراد

جامعه نیز تأثیر

داشته باشند

زمان و مکانی تحویل بگیرد.

فرخ‌نژاد با قدردانی از عملکرد مدیریت شعب خراسان شمالی اظهار داشت: این استان تلاش ویژه‌ای برای همسویی با اهداف بلندمدت بانک داشته است.

عضو هیأت مدیره در ادامه این سفر در مراسم بهره‌برداری از شیرخوارگاه غنچه‌های رضوان بجنورد، افتتاح ساختمان مرکز توانمندی‌سازی معتمدان بهبود یافته بجنورد، جلسه ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی و کارگروه تخصصی اشتغال استان در استانداری حضور یافت.

فرخ‌نژاد همچنین به همراه سرپرست وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سایر مدیران اجرایی استان و شهرستان بجنورد، از مجتمع پتروشیمی خراسان شمالی به منظور تکمیل فاز دوم بازدید کرد.

## مجمع منطقه‌ای مدیریت شعب استان‌های قزوین زنجان، البرز و قم برگزار شد



**عضو هیأت مدیره:**  
در دومین همایش  
مدیران، وضعیت  
استان‌ها بسیار  
مطلوب ارزیابی شد  
که نتیجه برگزاری  
مستمر همین مجامع  
بوده است

مجمع منطقه‌ای مدیریت شعب استان‌های قزوین، زنجان، البرز و قم در مقطع شش ماهه نخست سال جاری با حضور رحمتی عضو هیأت مدیره و اسدی مشاور مدیر عامل در امور اجرایی برگزار شد. رحمتی در این جلسه که ۳۰ مهر ماه سال جاری در محل باشگاه فرهنگی-رفاهی ولنجک و با حضور مدیران امور، مشاوران مدیر عامل، مدیران شعب استان‌های یاد شده و برخی روسای اداره‌های ستادی بانک برگزار شد، با اشاره به خروجی مثبت مجامع استانی اظهار داشت: سلسله جلسات مجامع استانی با رویکرد بررسی عملکرد بانک در مقاطع خاص بازخورد خوبی داشته است.

عضو هیأت مدیره مطالب مطرح شده در این مجامع را در تدوین برنامه‌های بانک بسیار موثر دانست و تصریح کرد: در دومین همایش مدیران، وضعیت استان‌ها بسیار مطلوب ارزیابی شد که نتیجه برگزاری مستمر همین مجامع بوده است.

رحمتی با بیان اینکه نقدینگی باید مدیریت شود، افزود: خروج آمریکا از برجام، بانک‌ها را با مشکلاتی از قبیل موج نقدینگی، وقفه در ایفای تعهدات از سوی مشتریان و افزایش نیاز بنگاه‌های اقتصادی به نقدینگی روبه‌رو خواهد کرد که بانک‌ها با مدیریت صحیح نقدینگی و حفظ مشتریان می‌توانند به حیات اقتصادی خود ادامه دهند.

وی همچنین بر جذب منابع ارزان قیمت با هزینه پایین و افزایش سهم بازار استانی تاکید کرد و کسب رتبه‌های برتر بانک در میان بانک‌های تجاری در سطح استان را نشانه تلاش

**مشاور مدیر عامل:**  
وضعیت مطلوب  
بانک و پیشرفت  
در میان بانک‌های  
تجاری را مرهون  
تلاش همکاران و  
ارتقای توانمندی و  
مهارت کسب شده  
توسط آنها می‌دانیم

روزافزون همکاران بانک در استان دانست. اسدی مشاور مدیر عامل در امور اجرایی نیز با اشاره به اینکه روح مجمع روح پاسخگویی و پرسش است، گفت: برنامه عملیاتی چراغ راه ماست. شرایط سیاسی کشور و دنیا به گونه‌ای است که تغییرات به صورت لحظه‌ای اتفاق می‌افتد و ما باید برنامه‌های خود را با این شرایط منطبق و برنامه عملیاتی را هر لحظه به روز رسانی کنیم تا به سود عملیاتی برسیم.

وی وضعیت بانک در میان بانک‌های تجاری را مطلوب ارزیابی کرد و افزود: وضعیت مطلوب بانک و پیشرفت را در میان بانک‌های تجاری مرهون تلاش همکاران و ارتقای توانمندی و مهارت کسب شده توسط آنها می‌دانیم. در ادامه، اصولی رئیس اداره برنامه ریزی، پژوهش و نوآوری عملکرد هر یک از استان‌های یاد شده بر اساس شاخص‌های عملکردی منطبق با کارت امتیازی متوازن را تشریح کرد.

همچنین مسعود میهمی، حسین پوریوسفی، فردین قبادپور و ابراهیم اسکندری، مدیران شعب استان‌های قزوین، زنجان، البرز و قم ضمن تشریح عملکرد و اقدامات انجام گرفته در استان‌های تحت نظر خود، به سوال‌های مطرح شده در خصوص وضعیت عملکردی مدیریت شعب در شاخص‌های کارت امتیازی متوازن پاسخ دادند.

در این نشست برای تقویت نقاط قوت استان‌ها و رفع و بهبود کاستی‌های موجود، راهکارها و تکالیف تا پایان سال جاری پیشنهاد و تعیین شد.



در بازدید از دو کارخانه استان آذربایجان شرقی مطرح شد:

## بانک رفاه، حامی صنعت و اشتغال است

مطلوب، به تشریح عملکرد شرکت زیرمجموعه خود پرداختند. شایان ذکر است، کارخانه وین تک یکی از بزرگترین تولیدکننده پنجره های دوجداره در ایران و کارخانه نقشینه چاپ نیز یکی از بزرگترین برندهای کارخانه های تولیدکننده سلفون در کشور است.

گفتنی است؛ در ادامه این بازدیدها مبارکی و اسدی از شعبه صوفیان دیدار و با همکاران گفت و گو کردند.

معاون مدیرعامل در امور بانکداری شرکتی و اختصاصی و مشاور مدیرعامل در امور اجرایی آبان ماه سال جاری از دو کارخانه تولیدی وین تک و نقشینه چاپ بازدید و با مسئولان آن دیدار و گفت و گو کردند.

در این بازدید که به منظور حمایت از تولید، صنعت و اشتغال انجام گرفت، مبارکی و اسدی و هیات همراه ضمن بازدید از فرایند تولید در این دو کارخانه، در جریان امور قرار گرفتند.

معاون مدیرعامل در امور بانکداری شرکتی و اختصاصی طی سخنانی با تاکید بر آمادگی بانک برای ارائه هرگونه خدمات بانکی اظهار امیدواری کرد سطح تعاملات فی ما بین افزایش یابد.

مشاور مدیرعامل در امور اجرایی بانک نیز خواستار تعامل هرچه بیشتر و توسعه بیش از پیش همکاری های فی مابین شد و گفت: بانک آمادگی کامل برای خلق ارزش برای مشتریان را دارد.

در ادامه این نشستها مدیران عامل هر یک از شرکتها، ضمن ابراز خرسندی از تعامل با بانک و قدردانی از خدمات



## حضور فعال بانک در نمایشگاه بین المللی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی کیش



کردند و اظهار داشتند: بانک رفاه با توجه به ظرفیت های ویژه ای که در اختیار دارد و با توجه به توان رقابتی خود، قادر است طیف متنوعی از خدمات و محصولات بانکی را متناسب با نیازهای گروه های مختلف مشتریان به آنها ارائه کند.

بانک در این دوره از نمایشگاه که به مدت ۴ روز و در محل نمایشگاه بین المللی کیش برگزار شد، با برپایی غرفه معرفی محصولات و خدمات، به حاضران در نمایشگاه نیز مشاوره های مالی ارائه کرد.

شایان ذکر است، پنجمین نمایشگاه بین المللی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی کیش از ۳۰ مهرماه تا سوم آبان ماه سال جاری و با مشارکت ۳۰ کشور جهان و حضور ۳۵۰ شرکت فعال داخلی و خارجی برگزار شد.

در این رویداد همچنین نشست تخصصی مختلفی برگزار شد که در آن سخنرانان برجسته داخلی و خارجی به تشریح مباحث مرتبط با حوزه های بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی پرداختند.

بانک رفاه با هدف معرفی اثربخش محصولات و خدمات خود و همچنین در راستای گسترش تعاملات با شرکتهای فعال اقتصادی در پنجمین نمایشگاه بین المللی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی کیش و دهمین نمایشگاه معرفی فرصت های سرمایه گذاری کشور حضور فعالی داشت.

مبارکی معاون مدیرعامل در امور بانکداری شرکتی و اختصاصی، سعیدی رئیس اداره روابط عمومی، رضایی و رهگذر رؤسای ادارات بانکداری شرکتی و اختصاصی، کشوری رئیس اداره سرمایه گذاری و امور مجامع شرکتها و نوریمند مدیرشعب استان هرمزگان در خلال برگزاری نمایشگاه ضمن بازدید از غرفه بانک با مدیران عالی شرکتها و سازمان های حاضر در این نمایشگاه دیدار و گفت و گو کردند.

مدیران بانک در مذاکره با شرکتها و سازمانها ضمن تشریح سیاست های کلان بانک و همچنین خدمات رقابتی بانک، بر حمایت و حضور حداکثری بانک در حوزه های مختلف اقتصادی کشور تاکید

## گردهمایی فرماندهان رده های مقاومت بسیج ادارات و زرات تعاون، کار و رفاه اجتماعی



گردهمایی فرماندهان رده های مقاومت بسیج ادارات کل تابعه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با حضور سرپرست وقت وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، دبیر شورای عالی فضای مجازی کشور، جانشین فرمانده بسیج کارگری کشور و سرپرست سازمان بهزیستی کشور در ساری برگزار شد.

سرپرست وقت وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در ششمین گردهمایی فرماندهان رده های مقاومت بسیج سازمان ها، صندوق ها، بانک ها و ادارات کل تابعه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی گفت: هرچه از ایثار و سربلندی و اقتدار در این نظام داریم، از آموزه های واقعه کربلا و نهادینه شدن فرهنگ شهادت است.

وی با بیان اینکه آنچه اکنون اهمیت دارد، توجه به شرایط موجود، نقش دولت و ارکان نظام و نیز تدوین نقش بسیجیان در شرایط حساس کنونی است، تصریح کرد: فشار های بی امان دشمن برای براندازی نظام جمهوری اسلامی و نشان دادن ناکارآمدی نظام در پیشبرد اهداف اقتصادی شرایط جنگ نرم را بوجود آورده است.

## روی خط خبر

### هشدار به مشتریان بانک: فریب کلاهبرداران تلفنی و کارت به کارت را نخورید

اداره بازرسی در نامه ای بر لزوم اطلاع رسانی و هشدار به عموم مشتریان بانک با هدف افزایش سطح آگاهی های عمومی از شیوه های نوین مجرمان، تاکید کرد.

به گزارش این اداره، به استناد نامه اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی ج.ا. و اداره اجتماعی پلیس آگاهی ناجا در خصوص لزوم اطلاع رسانی و هشدار به عموم مشتریان بانک با هدف افزایش سطح آگاهی های عمومی از شیوه های نوین مجرمان، به ویژه در کلاهبرداری های تلفنی و کارت به کارت، همکاران نکات و موضوع های زیر را به نحو مقتضی به مشتریان اطلاع رسانی کنند:

- ارسال پیامک های فریب دهنده با مضمون «... مبلغ را به این شماره کارت ارسال کن» یکی از شگردهای افراد سود جو برای کلاهبرداری از شما است.
- اطلاعات مربوط به شماره حساب، شماره کارت، کد اعتبار سنجی (CV2)، رمز اول و دوم کارت بانکی خود را از طریق پیامک در اختیار هیچ کس قرار ندهید.
- برای انتقال وجه به حساب و کارت شما توسط دیگران، لازم نیست پای دستگاه خودپرداز حضور پیدا کنید.
- فریب آگهی های تبلیغاتی که از شما درخواست پرداخت وجه دارند، نخورید.

### گزارش درآمدهای کارمزدی اپلیکیشن های موبایلی بانک رفاه منتشر شد

اداره بانکداری اختصاصی در گزارشی درآمدهای کارمزدی ناشی از تراکنش های موفق انجام شده بر روی اپلیکیشن های موبایلی ۷۲۴، آپ، پات، سکه، تاپ و همراه کارت رفاه را منتشر کرد.

بر اساس این گزارش، مجموع درآمد کارمزدی بر اساس تراکنش های کارت به کارت در مهر ماه ۹۷ بیش از ۵ میلیارد و ۹۶۱ میلیون ریال بوده است. این گزارش حاکی است، مجموع درآمد حاصل شده از زمان فعال سازی سرویس انتقال وجه کارت به کارت بر روی اپلیکیشن های موبایلی یادشده در دی ماه سال ۱۳۹۶ و تا پایان مهر ماه سال جاری حدود ۲۶ میلیارد و ۲۸۷ میلیون ریال بوده است. همچنین میزان درآمد کارمزدی مهر ماه نسبت به شهریور ماه ۱۵/۷ درصد افزایش یافته که این میزان افزایش در مقایسه با فروردین ماه سال جاری بیش از ۹ برابر بوده است.

### هسته گزینش بانک رفاه از برترین های نظام بانکی شناخته شد

بر اساس اعلام هیات مرکزی گزینش بانک ها در ارزیابی عملکرد سالانه، هسته گزینش بانک رفاه جزو برترین هسته های گزینش نظام بانکی کشور قرار گرفت. در این خصوص دکتر سهمانی مدیر عامل بانک از نتایج موفق مدیر هسته گزینش بانک، اعضای هسته و از تلاش های بی وقفه همکاران هسته گزینش تشکر و قدردانی کرد. گفتنی است، عملکرد سالانه هسته گزینش بانک از سوی بازرسان هیات مرکزی گزینش بانک ها مورد ارزیابی قرار می گیرد. این هیات در نامه ای به تاریخ ۹۷/۵/۱۵ از حمایت های همه جانبه و دلسوزانه دکتر سهمانی مدیر عامل بانک قدردانی کرد.

### تاکید بر رعایت نکات امنیتی

ادارات پشتیبانی فناوری اطلاعات، حفاظت فناوری اطلاعات و اسناد و امنیت زیرساخت و داده در اطلاعیه ای مشترک بر لزوم رعایت نکات امنیتی تاکید کردند. در اطلاعیه این ادارات آمده است: با توجه به ضرورت رعایت نکات امنیتی برای کاهش بروز هرگونه مخاطرات احتمالی و افزایش اطلاعات محرمانه اعم از مالی و غیر مالی و نیز لزوم اجرای کامل مفاد مندرج در مجموعه خط مشی های سیستم مدیریت امنیت اطلاعات بانکی ابلاغی از سوی مدیر کل حراست، بر رعایت موارد مندرج در اطلاعیه فوق تاکید می شود.

### حمایت بانک از همایش بین المللی انجمن پریودنتولوژی ایران

بانک رفاه به عنوان تنها بانک و حامی مالی هجدهمین همایش بین المللی پریودنتولوژی ایران با ایجاد غرفه اختصاصی، حضوری چشمگیر و اثربخش داشت. این همایش با میزبانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز و با حضور میهمانان داخلی و خارجی و همچنین مقامات عالی استان به مدت سه روز از ۲۶ تا ۲۸ مهرماه در سالن همایش های بین المللی هتل کایا تبریز برگزار شد.

### اهدای کمک هزینه تحصیلی به نیازمندان لرستانی

همکاران خیر مدیریت شعب لرستان با جمع آوری کمک های نقدی به یاری دانش آموزان نیازمند تحت پوشش سازمان بهزیستی شتافتند. در این خصوص سید احمدی مدیر شعب در دیدار با توکلی مدیر کل بهزیستی استان، ضمن تاکید بر حمایت از اقشار کم درآمد و آسیب پذیر، چک اهدایی کارکنان به مبلغ ۲۰ میلیون ریال را به وی اهدا کرد.

### بانک رفاه و بیمارستان رضوی تفاهم نامه همکاری امضاء کردند

تفاهم نامه همکاری فی ما بین بانک رفاه (مدیریت شعب استان خراسان رضوی) و بیمارستان فوق تخصصی رضوی مشهد امضاء شد. آرمان مدیر شعب استان ضمن ابراز خرسندی از امضای این تفاهم نامه، این مهم را گامی موثر در راستای خدمت رسانی هر چه بیشتر بانک رفاه به حوزه سلامت دانست و بر خدمت رسانی به مشتریان تاکید کرد.

### گزارش تسهیلات اعطایی بانک رفاه در هفت ماهه سال جاری

تسهیلات اعطایی بانک رفاه در هفت ماهه سال جاری در بخش های مختلف اقتصادی، بنگاه های کوچک و متوسط، ضمانتنامه های صادره ریالی و قرض الحسنه ازدواج و تهیه جهیزیه اعلام شد. به گزارش اداره برنامه ریزی و نظارت اعتباری، این بانک در سال های ۹۵، ۹۶ و هفت ماهه سال جاری، حدود میلیارد ریال تسهیلات از محل منابع بانک به بنگاه های کوچک و متوسط پرداخت کرده است. همچنین بانک رفاه در هفت ماهه نخست سال جاری، در بخش های کشاورزی، صنعت و معدن، مسکن و ساختمان، بازرگانی، خدمات و متفرقه بالغ بر ۱۵۵،۵۲۷ میلیارد ریال تسهیلات اعطا کرده است. این بانک در سال ۹۶ و هفت ماهه سال ۹۷، تعداد ۱۸،۸۶۸ فقره تسهیلات قرض الحسنه مشاغل خانگی، اشتغال زایی و کارفرمایان طرح های مدد جویی به مبلغ بیش از ۲،۱۷۸ میلیارد ریال به معرفی شدگان کمیته امداد امام خمینی (ره)، سازمان بهزیستی و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی پرداخت کرده است. بانک رفاه همچنین در مقطع هفت ماهه سال جاری، بیش از ۱،۱۷۲ میلیارد ریال تسهیلات از محل منابع قراردادهای سپرده گذاری صندوق توسعه ملی اعطا کرده است. این گزارش حاکی است، بانک رفاه در مقطع هفت ماهه سال جاری، حدود ۲۲،۳۵۴ میلیارد ریال انواع ضمانتنامه های ریالی به تعداد ۱۷،۱۷۵ فقره صادر کرده است. همچنین شعب این بانک از محل سپرده های قرض الحسنه نزد خود و در هفت ماهه نخست سال جاری، ۳۵،۴۵۶ فقره تسهیلات قرض الحسنه ازدواج و تهیه جهیزیه به مبلغ ۵،۴۶۲،۹۰۵ میلیون ریال پرداخت کرده است.

### شرایط استفاده از خدمت برداشت وجه بدون کارت از طریق کد اختصاصی

اداره خدمات نوین در گزارشی شرایط استفاده از خدمت برداشت وجه بدون کارت از طریق کد اختصاصی را تشریح کرد. در این گزارش آمده است: بانک رفاه در راستای توسعه خدمات کارت و ایجاد سهولت انجام امور دارندگان رفاه کارت همراه، نسبت به راه اندازی خدمت برداشت بدون کارت، با استفاده از کد اختصاصی و رمز دوم کارت اقدام کرده است. فرآیند و نکات آموزشی لازم به منظور بهره برداری از خدمت مذکور به شرح زیر است:

مراجعه به هریک از شعب بانک و احراز هویت مشتری، تکمیل فرم مربوطه و انتخاب کد اختصاصی مورد نظر به دلخواه مشتری. کد اختصاصی باید ۱۰ رقمی باشد و کد مورد نظر با صفر شروع نشود. همچنین مجموع برداشت های بدون کارت و با کارت مشتری نمی تواند از سقف روزانه تعیین شده برای کارت متصل به کد اختصاصی بیشتر باشد. کد اختصاصی نمی تواند تکراری باشد. پس از ثبت درخواست فوق در شعب بانک، مشتری با مراجعه به خودپرداز و انتخاب گزینه برداشت بدون کارت از طریق کد اختصاصی در مسیر خدمات بدون کارت و وارد کردن کد اختصاصی و رمز دوم خود می تواند نسبت به برداشت وجه مورد نظر بدون کارت اقدام کند.



در گفت و گو با رئیس اداره مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم مطرح شد:

## مبارزه با پولشویی، راهی برای پیشگیری از فعالیت های مجرمانه

**اشاره-** این روزها مباحث مربوط به پولشویی و تأمین مالی تروریسم در داخل کشور و فضای بین المللی داغ است. به ویژه این مباحث در توافق ایران با قدرت های جهانی (برجام) و خروج یک طرفه آمریکا از آن در ۵ نوامبر بحث برانگیز شده است. بر همین اساس و در این خصوص با علیرضا اصغری رئیس اداره مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم گفت و گویی انجام دادیم که از نظر تان می گذرد.

### • پولشویی چیست؟

پولشویی فرایندی است که مجرمان یا گروه های سازمان یافته با توسل به آن، ریشه و ماهیت مال حاصل از فعالیت های مجرمانه (تشخیص جرم براساس قانون هر کشور) را تغییر داده و آن را به حوزه اقتصاد رسمی وارد می کنند. پولشویی جرمی ثانویه است؛ به این معنی که در ابتدا جرایمی نظیر قاچاق مواد مخدر، قاچاق انسان، فرار مالیاتی و ... اتفاق افتاده و پول کثیفی تولید شده، سپس این پول، طی فرآیند پولشویی و در سه مرحله جایگذاری، لایه گذاری و ادغام، قانونی جلوه داده می شود. از ویژگی های جرم پولشویی می توان به فراملی بودن، سازمان یافتگی، مستمر بودن و مبالغ بسیار کلان اشاره کرد.

### • چرایی تاسیس گروه ویژه اقدام مالی (FATF) را توضیح دهید.

اواخر دهه ۸۰ میلادی سران اقتصادی جهان به ویژه سران کشورهای صنعتی (G7) به این جمع بندی رسیدند که مبارزه با برخی از جرایم نظیر قاچاق انسان، مواد مخدر و ... هزینه های مادی و انسانی گزافی را بر جامعه جهانی و سیستم های مالی دنیا تحمیل می کند. بنابراین برای جلوگیری و مقابله با پولشویی، تشکیل و راه اندازی یک نهاد بین المللی موسوم به «گروه ضربت

اقدام مالی علیه پولشویی» در دستور کار قرار گرفت و اندیشه تاسیس آن در عمل از اواخر سال ۱۹۸۸ میلادی مطرح شد تا منابع مالی حاصل از این فعالیت های مجرمانه به آسانی وارد شبکه مالی جهانی نشده و امکان جابه جایی و سود آوری این وجوه فراهم نشود. از این رو نهاد بین الدولی تحت عنوان گروه ویژه اقدام مالی (FATF) در ژوئن سال ۱۹۸۹ تاسیس شد. در همان زمان از همه کشورها درخواست شد تا با تلاش های مشترک گروه G7 در امر مبارزه با قاچاق مواد مخدر و مبارزه با پولشویی همراه شوند.

گروه ویژه اقدام مالی (FATF) در ابتدای تشکیل صرفاً در زمینه مبارزه با پولشویی فعالیت می کرد. بعد از وقایع تروریستی ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، بحث مبارزه با تأمین مالی تروریسم نیز در دستور کار این گروه قرار گرفت. دبیرخانه این سازمان در مقر سازمان همکاری اقتصادی و توسعه در پاریس بوده و این سازمان توصیه های ۴۰ گانه ای در زمینه مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم دارد.

### • اقدامات گروه ویژه اقدام مالی (FATF) و توصیه های آن در چه حوزه هایی است؟

FATF توصیه هایی در زمینه مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم ارائه داده که این توصیه ها در محورهای شامل: سیاستها، تأمین مالی تروریسم و اشاعه سلاح های کشتار جمعی، اقدامات

پولشویی فرایندی است که مجرمان یا گروه های سازمان یافته با توسل به آن، ریشه و ماهیت مال حاصل از فعالیت های مجرمانه (تشخیص جرم براساس قانون هر کشور) را تغییر داده و آن را به حوزه اقتصاد رسمی وارد می سازند



پیوستن به کنوانسیون مبارزه با تامین مالی تروریسم ۱۹۹۹ مصوب مجمع عمومی سازمان ملل متحد (CFT) در دستور کار قرار دارد.

### • چه تفاوتی بین پولشویی و تامین مالی تروریسم وجود دارد؟

پولشویی حجم پول کلان با منشا غیر قانونی بوده، در حالی که در تامین مالی تروریسم لزوماً منشا وجه غیر قانونی نبوده و می تواند وجوه اندکی برای تامین مالی تروریسم استفاده شود. پولشویان تلاش می کنند تا در قالب شرکت های پوششی، فعالیت خود را قانونی جلوه داده و به سود های کلانی دست یابند، در حالی که در تامین مالی تروریسم هدف نهایی انجام عملیات تروریستی است.

### • در زمینه مبارزه و پولشویی و تامین مالی تروریسم در ایران چه اقداماتی تاکنون صورت گرفته است؟

در سال ۱۳۸۶ قانون مبارزه با پولشویی و در سال ۱۳۹۴ قانون مبارزه با تامین مالی تروریسم به تصویب رسیده و در همین راستا ادارات مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم در بانک ها ایجاد شده است. از سوی دیگر دستورالعمل های مصوب شورای عالی مبارزه با پولشویی کشور صادر و از طریق بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به بانک ها و موسسات اعتباری ابلاغ شده است. همچنین مرکز اطلاعات مالی و مبارزه با پولشویی (FIU) گزارش های مربوطه در این زمینه را جمع آوری، تجزیه و تحلیل و در صورت لزوم اقدامات قضایی مقتضی با همکاری حوزه های مربوطه اتخاذ می کند. طی این سال ها علاوه بر اصلاح بسیاری از فرآیندها و رویه ها از جمله رویه پذیرش مشتری در بانک ها و موسسات اعتباری تغییر کرده، فرآیند شناسایی مشتری به عنوان اصلی ترین بخش در زمینه مبارزه با پولشویی دستخوش تغییراتی شده است، به طوری که ضمن طبقه بندی مشتریان بانک ها به مشتریان گذری و دائمی، شناسایی اولیه (بر اساس مدارک هویتی قانونی) و شناسایی کامل (تعیین میزان سطح فعالیت مشتری) اجرائی شده است و هم اکنون پایش و رصد فعالیت های مالی مشتریان، از سوی ادارات مبارزه با پولشویی انجام می گیرد و گزارش های مربوطه به مراجع ذی ربط ارسال می شود. همچنین در راستای امکان ردیابی تراکنش های مالی مشتریان در شبکه بانکی، شماره شهاب (شناسه هویتی الکترونیکی بین بانکی) از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به تمامی حساب های فعال مشتریان اختصاص یافته و به زودی اجرائی خواهد شد.

### • کلام پایانی؟

خوشبختانه در بانک رفاه با همکاری تمامی ارکان توانسته ایم به اهداف ترسیمی دست یافته و گام های موثری در زمینه اجرای بهینه قوانین و دستورالعمل های مربوطه برداریم. کمیته مبارزه با پولشویی با عضویت مدیران عالی بانک فعال بوده و از رهنمود ها و توصیه های ارزشمند اعضا بهره مند شده ایم.

در پایان از مدیران عالی، مسئولان و کارکنان تمامی حوزه های بانک که ما را در پیشبرد برنامه های این حوزه یاری کرده اند، قدردانی می کنیم.

پیشگیرانه، شناسایی ذی نفع نهایی معاملات، مسئولیت های مراجع ذیصلاح و همکاری های بین المللی طبقه بندی شده اند.

یکی از اصلی ترین مباحث، مربوط به شناسایی مشتری و ذی نفع نهایی معاملات اختصاص دارد؛ زیرا در صورت شناسایی دقیق مشتریان، رصد و پایش تراکنش های مالی براساس سطح فعالیت وی، امکان پذیر بوده و به واسطه امکان گزارش دهی موثر و مناسب، عملاً زمینه سوء استفاده پولشویان از سیستم مالی فراهم نخواهد بود.

### • رویکردهای گروه ویژه اقدام مالی (FATF) چیست؟

عمده ترین رویکردهای FATF در برخورد با کشورها و حوزه های مالی که منجر به لحاظ برخی حساسیت ها و محدودیت ها در نقل و انتقال وجوه بین شبکه مالی و بانکی در سطح بین المللی می شود، عبارتند از: کشورهایی که قوانینی در زمینه مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم وضع کرده اند، اما این قوانین از کفایت یا جامعیت لازم برخوردار نبوده و یا در فرآیند اجرائی به طور کامل و صحیح پیاده نمی شوند. این کشورها در سطح تحت نظارت قرار می گیرند.

بخش دوم کشورهایی هستند که از دیدگاه FATF دارای ریسک بالای پولشویی در نقل و انتقالات مالی هستند و نقل و انتقال وجوه حاصل از فعالیت های مجرمانه در شبکه مالی و بانکی آنها بسیار محتمل به نظر می رسد. گروه ویژه اقدام مالی این دسته از کشورها را در سطح اقدام متقابل یا کشورهایی با ریسک بالای پولشویی طبقه بندی می کند. قرار گرفتن کشورها در این سطح از طبقه بندی، سبب می شود بانک ها و موسسات مالی بین المللی به لحاظ ریسک مترتب بر موضوع از مرادده مالی با این کشور خودداری کنند و عملاً مراددهات مالی بین المللی با کارگزاران خارجی کشورهای عضو قطع می شود.

### • شرایط ایران از نظر FATF چگونه است؟

در سال های گذشته و براساس بیانیه گروه ویژه اقدام مالی، ایران در سطح اقدام متقابل (ریسک بالا) قرار داشت که متعاقب توافق برجام، گروه مذکور نسبت به تدوین Action Plan (برنامه اجرائی) به منظور خروج ایران از سطح اقدام متقابل تعریف کرد. برخی از موارد خواسته شده در برنامه اجرائی شامل ۴ اقدام شامل اصلاح بخش هایی از قانون مبارزه با پولشویی ایران (مصوب سال ۱۳۸۶)، اصلاح بخش هایی از قانون مبارزه با تامین مالی تروریسم (مصوب سال ۱۳۹۴)، پیوستن به کنوانسیون مبارزه با جرایم سازمان یافته (پارامو ۲۰۰۰) و پیوستن به کنوانسیون مبارزه با تامین مالی تروریسم ۱۹۹۹ مصوب مجمع عمومی سازمان ملل متحد می شود.

هرچند ایران گام های مثبتی در زمینه برنامه اجرائی برداشته، لیکن بدعهدی امریکا در خروج از برجام، ادامه برنامه اجرائی را مبهم کرده است. در هر حال عمده ترین اقدامات انجام گرفته در زمینه برنامه اجرائی عبارتند از: تصویب و ابلاغ اصلاح قوانین مبارزه با پولشویی و مبارزه با تامین مالی تروریسم به نحوی که این موارد از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به بانک ها و موسسات اعتباری نیز ابلاغ شده و هم اکنون از طریق صدور اطلاعیه در دسترس همکاران قرار دارد. از طرفی مجلس شورای اسلامی پیوستن به کنوانسیون مبارزه با جرایم سازمان یافته (پارامو ۲۰۰۰) را نیز تصویب کرده و



پولشویی حجم پول کلان با منشا غیر قانونی بوده در حالی که در تامین مالی تروریسم لزوماً منشا وجه غیر قانونی نبوده و می تواند وجوه اندکی جهت تامین مالی تروریسم استفاده شود



در گفت و گو با رئیس اداره رفاه مطرح شد:

## پیشگیری بهتر از درمان اما مهم حساسیت شخص همکار در سلامتی است

**اشاره-** نیروی انسانی به عنوان کلیدی ترین سرمایه سازمان ها نقش بسیار مهمی در توفیق و تعالی آنها ایفا می کند. بر همین اساس سازمان ها و به ویژه نهادهای مالی و خدماتی نظیر بانک ها سرمایه گذاری بالایی برای شناسایی، جذب، استخدام و نگهداشت نیروی انسانی می کنند. یکی از این اقدامات ایجاد زمینه هایی برای ارتقای سلامت روحی و جسمانی کارکنان از طریق ابزارهای در اختیار است. بانک رفاه نیز به عنوان یک سازمان مالی و خدماتی که اهمیت بالایی نیز برای کارکنان خود قائل است، به دنبال اتخاذ رویکردی به منظور توسعه بیش از پیش نیروی انسانی خود از طریق ابزارهای متعدد از جمله مراقبت های سلامتی است. به همین منظور انجام چکاپ های پزشکی و رسیدگی به سلامت کارکنان زیر نظر اداره رفاه کارکنان و پزشک معتمد بانک در دستور کار قرار گرفته و اجرایی شده است. با توجه به اینکه در سال اخیر طرح سراسری چکاپ در بانک انجام شد و اقدامات پیگیرانه لازم نیز صورت گرفت، گفت و گویی با سیدمحمد یزدی خواه انجام داده ایم که از نظر تان می گذرد.

خانواده های آنان در آنجا اسکان داشتند.

مسئولیت اصلی و رسالت کلی این اداره در سه محور کلی سلامت کارکنان، امور رفاهی و انگیزشی کارکنان شامل مسافرت ها و پاداش های مناسبی و انگیزشی و ورزش و تربیت بدنی به عنوان یکی از ارکان اصلی اداره و اهمیت آن به عنوان عامل اصلی در پیشگیری از بیماری ها و حفظ سلامت همکاران خلاصه می شود.

**• باتوجه به نقش و اهمیت سلامت جسمانی در افزایش بهره وری، زیرساخت های سلامت و اقدامات اداره رفاه در این حوزه را تشریح کنید.**

در حوزه زیرساخت های سلامت محور اداره رفاه باید گفت که بانک ها و از جمله بانک رفاه دارای صندوق های درمانی داخلی هستند. البته بانک های تازه تأسیس و خصوصی از این قضیه مستثنی هستند. این صندوق در بانک رفاه با پشتوانه حمایتی بانک و دریافت حق عضویت از همکاران به صورت فعالانه در خدمت سلامت روانی و جسمانی همکاران است و تلاش می کند از بهترین و با کیفیت ترین

**• علاوه بر تشریح کلی نمودار سازمانی اداره رفاه کارکنان در خصوص اهداف کلان، رسالت و مأموریت این اداره در بانک توضیح دهید.**

اداره رفاه کارکنان متشکل از دو معاونت امور بهداشت و سلامت و خدمات رفاهی است. معاونت امور بهداشت و سلامت شامل سه گروه کارشناسی امور قراردادهای، رسیدگی به اسناد پزشکی سرپایی (پاراکلینیک) و رسیدگی به اسناد پزشکی بیمارستانی است. معاونت خدمات رفاهی هم شامل سه گروه کارشناسی خدمات رفاهی، بهبود امور رفاهی و مددکاری و روان شناسی می شود. این اداره همچنین در تشکیلات سازمانی جدید خود گروه کارشناسی تربیت بدنی را مستقل و زیر نظر رئیس اداره مستقر کرده است. دو مجتمع نام آشنا در بانک شامل مجموعه های آموزشی رفاهی بابلسر و ولنجک نیز به طور مستقیم زیر نظر این اداره فعالیت می کنند و طیف متنوعی از خدمات را به همکاران ارجمند ارائه می دهند، به طوری که در مجتمع بابلسر از ابتدای سال ۹۷ تاکنون حدود ۱۳۷۰۰ نفر از همکاران و

مسئولیت اصلی و رسالت کلی این اداره در سه محور کلی سلامت کارکنان، امور رفاهی و انگیزشی کارکنان شامل مسافرت ها و پاداش های مناسبی و انگیزشی و ورزش و تربیت بدنی خلاصه می شود



پیشگیری، فرهنگ ورزش و تحرک را نیز درونی سازی و در سراسر سازمان متبلور کنیم.

در این طرح فقط در استان تهران ۱۳۰۰ همکار مشارکت داده شدند، در سایر استان‌ها نیز همکارانی که به لحاظ سنتی باید در طرح حضور می داشتند، به طرح وارد شدند.

اطلاعات بسیار مفیدی از وضعیت سلامت همکاران به دست آمد و زیر ساخت های خوبی را برای اقدامات آتی و برنامه های این اداره فراهم ساخت. به طور مثال ۱۵ درصد همکاران پایش شده در زمینه قند خون دارای مشکلات جدی بودند و این حوزه و پزشک متخصص را بر آن داشت تا در نقاط بحرانی اقدامات و توصیه های لازم را انجام دهند. در طرح چکاپ حاضر عامل ویتامین D هم گنجانده شد. در این مقوله هم ۷۷ درصد همکاران دچار فقر ویتامین D بودند که باید اقدامات جدی صورت پذیرد.

در طرح چکاپ، افراد مستعد به ویژه در انواع سرطان های زنانه و مردانه شناسایی شدند و به پزشکان متخصص برای ادامه اقدامات پیشگیرانه و درمانی ارجاع شدند.

### • مهم ترین اقدام این اداره پس از طرح سراسری چکاپ چیست؟

اقدام مهمی که این اداره در حال انجام آن است و حتماً آن را دنبال می کند، پیگیری مواردی است که نیاز به مراقبت دارند. به عنوان مثال پس از چکاپ اولیه و مشخص شدن برخی از مشکلات، همکاران به پزشکان متخصص ارجاع می شوند و روند درمان را طی می کنند، پس از ۶ ماه مجدداً باید همکار چکاپ را تکرار کند و نتایج آزمایش را به سمع و نظر پزشک معتمد بانک برساند.

اداره رفاه در تمامی این مراحل همراه و حامی همکاران است و تا انتهای فرایند درمان کنار آنها می ایستد. اما برای اجرای اثر بخش این پیگیری ها نیازمند حمایت بیشتر مدیریت عالی هستیم تا با افزایش نیروی انسانی به این حوزه قوت دو چندان ببخشند. همچنین از مدیران محترم شعب استان ها هم درخواست کرده ایم که برای پیگیری مباحث درمانی همکاران یک فرد را تحت عنوان پشتیبان تعیین کنند تا مسائل جاری را رصد کند و توصیه های لازم را ارائه دهد. با این اقدام و با افزایش نیروی انسانی به صورت اثربخش تری خواهیم توانست حوزه سلامت کارکنان را پشتیبانی کنیم.

### • کلام پایانی

همواره گفته شده پیشگیری بهتر از درمان است، ما هم بر این مسئله تأکید ویژه ای داریم پیشگیری همیشه بهتر است و همواره پیشگیری مانع بسیاری از هزینه های می شود. نکته قابل ذکر و مهم حساسیت و همکاری همکاران در بحث سلامتی و اقدامات پیشگیرانه است. مصرف غذاهای سالم، اتخاذ سبک زندگی سالم و پرداختن به ورزش و رفتن به مسافرت می تواند از بروز بسیاری از مشکلات و ابتلا به بسیاری از بیماری های غیر قابل علاج جلوگیری کند. در پایان از تمامی مدیران عالی بانک، کارکنان و همه ارکان که یار و یاور حوزه رفاه هستند، صمیمانه قدردانی می کنم.

خدمات درمانی برای همکاران استفاده کند. بانک همچنین دو پزشک معتمد در اختیار دارد و برای مسائل پزشکی و دارویی از مشاوره این عزیزان استفاده می کند.

هم اکنون با احتساب حدود ۱۳ هزار همکار شاغل و بازنشسته، این صندوق به حدود ۴۱ هزار عضو که اعضای خانواده همکاران هستند خدمات ارائه می دهد.

بانک در کنار صندوق تکمیلی بیمه پایه ای را نیز در اختیار دارد؛ این بیمه پایه سازمان تأمین اجتماعی است که بانک رفاه خوشبختانه به واسطه ارتباط تنگاتنگی که با این سازمان دارد، می تواند از مزیت های بیمه ای آن بهره مند باشد.

در حوزه مراکز درمانی و پزشکان طرف قرارداد با بانک، طرح بازرگاری و پایش این مراکز انجام گرفت که در تعداد محدودی از این مراکز به دلیل ارائه نکردن خدمات شایسته به همکاران منجر به لغو قرارداد با آنان شد و بلافاصله با حساسیت بیشتر نسبت به عقد قرارداد با مراکز جدید با سطح کیفیت بیشتر برای جایگزینی مراکز قبل اقدام شد.

در زمینه اقدامات مهم این حوزه برای حمایت از سلامت همکاران نیز باید توجه داشت که باتوجه به شیوع و گسترش بیماری های صعب العلاج و در برخی از موارد ناشناخته و همچنین سبک زندگی ماشینی و آلودگی های ناشی از آن و از سوی دیگر عادات غذایی نادرست و ناسالم، شهروندان و از جمله کارمندان در معرض انواع بیماری ها و مشکلات جسمانی و حرکتی قرار گرفته اند. براین اساس این اداره حمایت از سلامت کارمندان و همکاران و ارائه راهکار برای نیل به یک زندگی مملو از نشاط و سلامتی را جزو مسئولیت های ذاتی خود می داند.

در راستای این مسئولیت مهم در سال گذشته این حوزه تصمیم گرفت با رویکرد متفاوت نسبت سال های قبل همکاران ذکور بالای ۴۰ سال و انث بالای ۳۵ سال را در طرح چکاپ و پایش سلامتی وارد کند و با اضافه کردن پزشک متخصص آقایان و متخصص بانوان و همچنین گنجاندن آزمایش های جدید و معرفی آنها به مراکز آزمایشگاهی معتبر، دیدگاهی کامل تر و بهتر برای اقدامات سلامتی به دست آورد.

هدف اصلی از اجرای این طرح تقدم پیشگیری بر درمان بود تا به این وسیله همکاران و بانک از شرایط جسمانی آنها دیدگاهی کامل داشته و زمان کافی برای اقدامات پیشگیرانه در اختیار داشته باشند.

### • نتایج حاصل از این طرح چه بود و حوزه رفاه چه اقداماتی در این زمینه انجام داد؟

متأسفانه پس از دریافت نتایج طرح چکاپ، مواردی از جمله کبدچرب، قندخون، کلسترول و چربی خون، اضافه وزن و تعداد محدودی علائم سرطان توسط پزشک معتمد مشاهده و به همکاران به صورت خصوصی گزارش شد.

باید گفت که حدود ۶۵ درصد همکاران دارای مشکلات اضافه وزن و کبد چرب بودند که اخباری ناگوار و تلخ برای همکاران و بانک است. این مسئله متأسفانه منجر به بیماری های دیگر نیز خواهد شد و باید اقدامات لازم در این زمینه به صورت جدی انجام گیرد. باتوجه به این اطلاعات لازم است که علاوه بر نهادینه سازی فرهنگ

اطلاعات بسیار مفیدی از وضعیت سلامتی همکاران به دست آمده که این اطلاعات زیر ساخت های خوبی را برای اقدامات آتی و برنامه های این اداره فراهم کرده است

در گفت و گو با پزشک معتمد بانک:

# تغذیه درست کلید سلامتی است

اشاره - این روزها زندگی انسان‌ها با چالش‌های بسیاری عجین شده است. با وجود اینکه شاهد رشد بی‌سابقه فناوری، پزشکی، شهرنشینی، افزایش درآمدها و ... در سال‌های اخیر بوده ایم که همگی به نوعی برای رفاه حال بشریت ایجاد شده‌اند، اما همچنان مسائل و مشکلات ناشی از رعایت نکردن توصیه‌های پزشکی قربانی می‌گیرد. اگر روزهای اخیر چکاپ کرده‌اید و آزمایش‌های مختلفی از بدن خود به عمل آورده‌اید با کمال تعجب متوجه می‌شوید که در برخی از موارد از جمله کبد، اضافه وزن، ویتامین D، کلسترول و ... یا دارای مشکل هستید یا به اصطلاح متخصصان در Border Line قرار دارید و خطر از آن چه فکر می‌کرده‌اید به شما نزدیک‌تر است. پزشکان اعتقاد دارند برای گریز از مشکلات ناشی از بیماری به ویژه در زندگی کارمندی، باید نسبت به اتخاذ سبک زندگی سالم اقدام جدی به عمل آید. سبک زندگی سالم از تغذیه درست آغاز می‌شود و با تحرک کافی، اجتناب از استرس و حتی مثبت اندیشی ادامه می‌یابد.

براین اساس و با توجه به ضرورت و اهمیت سلامت در زندگی فردی و سازمانی و از آنجایی که نیروی انسانی ارزشمندترین و مهم‌ترین دارایی یک سازمان به شمار می‌رود، از این شماره و به صورت مستمر گفت‌وگوهایی پیرامون اینکه چگونه از سلامت خود مراقبت کنیم با دکتر ولی اله گرابلی پزشک معتمد بانک گفت‌وگو داشته باشیم. در نخستین گام در خصوص راهکار صحیح تغذیه در زندگی روزانه، گفت و گویی با وی انجام دادیم که در زیر می‌آید:

## • آقای دکتر برای داشتن یک زندگی سالم و پرنشاط تغذیه چگونه باید باشد؟

در خصوص نحوه غذا خوردن در ابتدا باید به دو سؤال پاسخ دهیم: نخست اینکه چه چیزی بخوریم و دوم اینکه چگونه بخوریم؟  
غذاها یا به انسان انرژی می‌دهند یا باعث رشد می‌شوند. سن هم عامل تعیین کننده‌ای در چه چیز خوردن و چگونه خوردن است. هر اندازه که بدن انسان و معده او ضعیف‌تر باشد، مثلاً نوزادان، افراد مریض و سالخوردگان، باید غذاهای آسان هضم و مقوی‌تر صرف شود. باید به بدن فرصت لازم برای هضم غذا داده شود و گرنه علاوه



اگر می دانستید افراد محکوم به مرگ، هنگام مرگ چقدر آرزوی برگشت به زندگی را دارند،  
آنگاه ارزش روزهایی که با غم می گذرانید می دانستید.

ابن سینا



توصیه می شود  
حداقل یک ساعت  
بعد از وعده های  
غذایی، چیزی  
صرف نشود. میوه ها،  
سالادها و نوشیدنی ها  
بهتر است پس از  
انجام فرایند کامل  
هضم میل شوند

بر اینکه از مواد مغذی غذاها هیچ بهره ای عاید بدن نمی شود، باعث مشکلات گوارشی بسیاری هم خواهد شد.

### • چه میزان غذا برای بدن لازم است؟

در دین مبین اسلام همواره بر اعتدال و میانه روی تأکید شده است. حدیث نبی مکرم اسلام (ص) «خیر الامور اوسطها» نیز بر همین موضوع تأکید می کند. غذا خوردن و میزان تغذیه ارتباط بسیار بالایی با شیوه زندگی فرد دارد. بی تردید تغذیه یک کارگر معدن با یک کارمند پشت میز نشین متفاوت است البته باید همواره در مصرف مواد غذایی میانه رو باشیم و برای تغذیه به ندای درونی بدن و به اصطلاح احتیاجی که بدن به غذا دارد، پاسخ گفت.

اولین گام در تغذیه برآورد میزان نیاز بدن به انرژی است. دومین گام در غذا خوردن که در طب سنتی هم بر آن تأکید بسیار شده، تطابق مزاج ها با نوع غذا است. در این زمینه باید به دقت توجه شود که غذاهایی که متناسب با مزاج فرد است، استفاده شود.

گام سوم در غذا خوردن متناسب با نیاز، صحیح تناول کردن است. دستگاه گوارش از لبها و دندان های انسان شروع می شود و به معده می رسد. هر یک از ارگان های بدن نقشی پیچیده و متفاوت در هضم غذا دارند، از این روست که افرادی که دندان سالمی ندارند، عمدتاً دارای مشکلات گوارشی هم هستند. حتی بزاق دهان نقشی حیرت انگیز در هضم غذا و آماده سازی غذا برای آزادسازی انرژی دارد. بنابراین تأکید می شود که هرگز وعده غذایی را حذف نکنید، بلکه متناسب با احتیاج و نیاز بدنتان غذا بخورید. هر فردی بهتر از هر کس دیگری میزان نیاز روزانه بدنش را به غذا درک می کند. بنابراین اگر به اعتدال غذا نخوریم، هرگز دچار مشکلات جسمانی و از

جمله اضافه وزن نخواهیم شد.

یک راه بسیار ساده برای رعایت اصول غذا خوردن، خوب جویدن غذا است. جویدن خوب غذا و با آرامش و طمأنینه غذا خوردن دو مزیت دارد، نخست اینکه معده فرد کار دشواری برای هضم نخواهد داشت و دوم اینکه پیام های سیری بهتر به مغز ارسال می شوند و مغز فرمان سیری می دهد، در صورتی که اگر با عجله و نجویده غذا میل شود، ممکن است حجم غذا دو برابر هم بشود.

### • چگونه و چقدر غذا بخوریم که تناسب اندام داشته

#### با شیم؟

همانطور که اشاره شد در ابتدا باید اعتدال رعایت شود. دوم اینکه با آرامش غذا صرف شود و سوم اینکه همراه با وعده های غذایی، مایعات نوشیده نشود. حتی نیم ساعت قبل از غذا نباید مایعات نوشیده شود. پس از صرف وعده غذایی نیز لازم است فرصت کافی به معده برای هضم داده شود. توصیه می شود حداقل یک ساعت بعد از وعده های غذایی، چیزی صرف نشود. میوه ها، سالادها و نوشیدنی ها بهتر است پس از انجام فرایند کامل هضم میل شوند.

علاوه بر این ها توصیه جدی می شود که غذاها و میوه ها را باهم نخورید. مثلاً دو یا سه نوع غذا بهتر است در یک وعده صرف نشود؛ حتی توصیه می شود در خوردن میوه ها هم این قانون رعایت شود. دلیل این هم این است که فرآیند هضم هر نوع غذا و میوه ای متفاوت است و لازم است به معده فرصت هضم غذا داده شود.

یک توصیه هم لازم است و آن این است که همانگونه که افراط در خوردن باعث بروز مشکلات و بیماری ها می شود، افراط در نخوردن هم باعث آسیب های جدی به بدن می شود.

هرگز وعده غذایی  
را حذف نکنید، بلکه  
متناسب با احتیاج  
و نیاز بدنتان غذا  
بخورید

## حضور مسئولان بانک در مراسم تشییع پیکر مدیرعامل فقید سازمان تأمین اجتماعی

دکتر نوربخش فقید طی سال‌ها خدمت رسانی صادقانه و خالصانه در سمت‌های مختلف، از سال ۹۲ تا پیش از فوت مسئولیت مدیرعاملی سازمان تأمین اجتماعی را بر عهده داشت و همواره منشأ خیر برکت برای جامعه کارگری، بازنشسته و مستمری بگیر بود.

در گذشت این مدیر خدوم ضایعه ای بر پیکره مدیریت کشور بود.

اداره روابط عمومی در گذشت ایشان را به خانواده بزرگ تأمین اجتماعی تسلیت عرض نموده و برای ایشان علو درجات و برای بازماندگان صبر جمیل مسألت دارد.

مدیرعامل، اعضای هیأت مدیره، مدیران امور و تنی چند از مسئولان و همکاران بانک در مراسم تشییع و وداع با پیکر مرحوم دکتر سید تقی نوربخش حضور یافتند و برای ایشان آرزوی علو درجات کردند.

در پی مخابره خبر ناگوار درگذشت دکتر سید تقی نوربخش مدیرعامل فقید سازمان تأمین اجتماعی به همراه معاون حقوقی و پارلمانی ایشان که در سفر به استان گلستان و همراهی با وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی صورت پذیرفت، مسئولان عالی بانک با حضور در مراسم وداع با پیکر ایشان ضمن تسلیت به بازماندگان مرحوم، یاد و خاطره ایشان را زنده نگه داشتند.

### یادی از مرحوم دکتر نوربخش مدیرعامل فقید سازمان تأمین اجتماعی

«به راستی که ما از خدائیم و به خدا بازمی گردیم»  
ماهمه فانی و بقا بس تراست      ملک تعالی و تقدس تراست

خداوند عزوجل در حدیث قدسی چه زیبا به بندگانش نوید می دهد که شما از من هستید و ما از روح خود بر شما دمیده ایم و حیات را بر شما هدیه کرده ایم.

آری روح و جسم و جان ما خدایی است؛ چه نیکوست با توکل به ذات مقدس احدیت و با پیروی از قرآن مجید، آموزه های رسول و سنت اهل بیت، این روح زیبا را تا سر منزل مقصود حافظ و پاسدار باشیم.

انسان های نیک پندار و نیک کردار همواره در نزد خداوند و بندگان او جایگاه ویژه ای دارند. ما انسان ها آمده ایم تا با اجتماع گزینی خصلت های خداوند کریم را در عرصه خاکی جاری و ساری سازیم. امانتی بر دوش ماست که لاجرم باید به آن وفا کنیم.

در گستره عالم فانی کوچ و هجرت بر خلی از عزیزان نه تنها فراموش نمی شود بلکه تا ابد در تار و پود پهنه تاریخ تنیده می شود و به یادگار می ماند. چراکه آیندگان، ما را بر اساس اعمال کنونی قضاوت و توصیف می کنند.

دکتر سید تقی نوربخش مدیرعامل فقید سازمان تأمین اجتماعی از این خیل انسان ها بود. انسانی شریف که در عرصه انسانیت و خدمت به خلق از همه سجایای اخلاقی بهره مند بود. مدیری که با وقف خود در مسیر خدمت رسانی به شریف ترین و ارزشمندترین آفریده های خداوند-کارگران عزیز- از هیچ کوششی دریغ نوریذ.

مدیری که ضایعه از دست رفتنش بدنه مدیریتی نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران را آزرده و ایمان دارم یاد و خاطره ایشان در ادوار تاریخ ایران زنده و پاینده باقی خواهد ماند.

مرحوم دکتر نوربخش در طول عمر با برکت و مدیریت اثربخش خود بر مجموعه سازمان تأمین اجتماعی همواره منشأ خیر، برکت و ارزش آفرینی بود. مدیری مدبر، کاردان و انسان مدار که با تمام وجود در کنار همکاران و خانواده بزرگ سازمان تأمین اجتماعی بود.

به واسطه سال ها همکاری و افتخار ارتباط صمیمی با این مدیر فقید، از ایشان آموزه های بسیاری دریافت کردم که تا ابد ماندگار و جاویدان است.

حمایت مشفقانه و پدرا نه ایشان از دستگاه های تابعه سازمان بسیار مثال زدنی بود ضمن اینکه با شور و حرارت بسیاری از حقوق ذی نفعان سازمان که طیف متنوع کارگران، مستمری بگیران، بازنشستگان، مقرری بگیران و ... را شامل می شد دفاع می کرد.

مرحوم دکتر نوربخش به ویژه حمایت ارزنده ای از بانک رفاه به عنوان بازوی مالی سازمان در برآورده سازی نیازهای بازنشستگان و سایر ذی نفعان سازمان داشتند.

تردید نیست نبود ایشان و ضایعه از دست دادن این مدیر ارزشی، هرگز جبران نخواهد شد و خسارتی که با درگذشت ایشان بر بدنه مدیریتی کشور و سازمان تأمین اجتماعی وارد شد قابل بیان نیست.

اما ایمان دارم که وطن عزیزمان سرشار از این سرمایه هاست. سرمایه هایی که همانند مرحوم دکتر نوربخش دغدغه ای جز خدمت به خلق ندارند. یادش گرامی

محمدعلی سهمانی

در زندگی مهم این نیست که به ایده آل زندگی تان برسید، بلکه مهم این است که در مسیر رسیدن به ایده آل زندگی تان حرکت کنید.  
دکتر الهی قمشه ای



# گزارشی از اقدامات بانک در ایام اربعین حسینی همگام با عاشقان و ره پویان حسینی



پای پیاده و برهنه راهی حرم شدند برای تلطیف جسم و جان. در مرز مهران موکبی با تلاش شبانه روزی همکاران مدیریت شعب ایلام استقرار یافت و با حمایت ارکان ستادی و از جمله کمیته فرهنگی بانک ادامه فعالیت کرد.

همکاران با برپایی باجه ارائه خدمات به همراه یک خودپرداز، باشور و حلاوت مثال زدنی به زائران خدمات ارائه کردند. این موکب همچنین تمامی خدمات رفاهی که مورد نیاز یک فرد مسافر باشد را نیز فراهم ساخته بود.

همکاران بانک در استان کرمانشاه نیز همانند استان ایلام نسبت به برپایی موکب زائران حسینی در راه آهن کرمانشاه که محل عبور تعداد کثیری از هم وطنان بود اقدام کردند. در این موکب هم علاوه بر خدمات بانکی، همکاران خالصانه انواع خدمات رفاهی را برای ره روان حسینی مهیا ساختند تا زائران با طیب خاطر به مقصد بیدیشند و با خیالی آسوده و ضمیری آرام در محضر سالار شهیدان حاضر شوند. همکاران خوزستانی هم از این فیض معنوی بی نصیب نماندند و همانند دو استان دیگر اقدام به برپایی موکب در شهرهای مرزی خود کردند. بانک رفاه در این استان و در شهرهای مرزی شلمچه و چذابه موکب برپا کرده بود و پذیرای زائران حسینی بود. همکاران این استان نیز خالصانه و عاشقانه به زائران خدمات بانکی و غیر بانکی ارائه کردند و تلاش قابل وصفی برای مشارکت در راهپیمایی حسینی از خود به نمایش گذاشتند.

بانک رفاه کارگران همه ساله و باهدف مشارکت در مراسم عظیم و باشکوه پیاده روی اربعین حسینی و به عنوان یک نهاد اجتماعی و عمومی کشور، تلاش ارزشمند و قابل تحسینی برای ارائه خدمات به زوار حسینی در شهرهای مرزی منتهی به عتبات عالیات داشته است.

بانک علاوه بر برگزاری پرشور و مراسم سوگواری سرور و سالار شهیدان در ایام ماه محرم الحرام در ماه صفر هم خود را آماده تدارک استقرار موکب پذیرایی از عاشقان حسینی می کند. در سال جاری هم به همت کمیته فرهنگی و تلاش ستاد بازسازی عتبات عالیات بانک و مشارکت سه استان ایلام، کرمانشاه و خوزستان، موکب های بانک پرشورتر از سال های گذشته در شهرهای مرزی برپا شدند و خدمات متنوعی به هم میهنان ارائه کردند.

اهدای هدایای نفیس به زائران از محل جمع آوری خیرات و نذورات همکاران، توزیع غذا، نوشیدنی، کتب ادعیه و زیارت و مهمتر از همه استقرار باجه خدمات بانکی، خودپرداز سیار و همچنین افزایش سقف برداشت روزانه تا ۵ میلیون ریال خدماتی بود که این بانک اجتماعی و مردمی به زائران حسینی ارائه داد.

علاوه بر حضور بانک در این مراسم، همکاران عاشق و دلباخته اهل بیت (ع) نیز از راه های مختلف سهم خود را در این رویداد حماسه ساز ادا کردند.

برخی خادم الحسین شدند و به زائران خدمت کردند، برخی هم با



خوزستان



خوزستان



خوزستان



خوزستان



هرکس مرا بعد از شهادت زيارت کند، او را در قيامت زيارت خواهم کرد و اگر در آتش باشد، او را نجات می دهم.  
امام حسين (ع)

## قدردانی مدیرعامل بانک از زائرین اربعین حسینی (ع)

بسمه تعالی  
همکاران ارجمند  
سلام علیکم

در پی حماسه آفرینی ملت شریف و حسینی میهن اسلامی و همکاران ارزشی بانک معظم رفاه در بزرگداشت آیین مذهبی پیاده روی اربعین حسینی، بر خود لازم دانستم از تمامی همکاریانی که در این حرکت معنوی و ایمانی حضور پرشور داشتند، صمیمانه قدردانی نمایم. اندیشه های ناب شهادت طلبی، ظلم ستیزی، مبارزه با استبداد و استکبار و دستگیری از مظلومان به شکل بسیار زیبایی در این حرکت ماندگار به تصویر کشیده شد و جامعه جهانی بار دیگر این مهم را درک کرد که ملت شریف و انقلابی ایران عزیز و سرافراز برآرمان های خود استوار و پابرجا خواهند ماند.

یک بار دیگر از تمامی همکاریانی که در این همایش معنوی حضور داشتند، چه از پیاده روی حماسی اربعین حسینی به سمت عتبات عالیات و چه در برپایی موبک های خدمت رسانی به زائران ارجمند در اقصی نقاط کشور به ویژه استان های مرزی ایلام، کرمانشاه و خوزستان قدردانی نموده، سعادت و بهروزی شمار بزرگواران را از درگاه خداوند متعال مسألت دارم.

محمد علی سهمانی



خوزستان



خوزستان



خوزستان



خوزستان



ایلام



ایلام



کرمانشاه



## در گفت وگو با رئیس موفق شعبه گوگان: رمز موفقیت شعبه همدلی همکاران است

**اشاره:** تلاش، همت و پیگیری های رئیس و همکاران شعبه گوگان در طول سال های اخیر، موفقیت های چشمگیری را برای شعبه و استان رقم زده است. کسب رتبه های برتر، انتخاب رئیس شعبه به عنوان یکی از برترین روسای شعب بانک در سال های اخیر، تنها بخش کوچکی از این موفقیت هاست. فرصتی پیش آمد تا در یک گفت و گوی بسیار صمیمی با رئیس شعبه، از علل موفقیت آنها در سال های گذشته آگاه شویم.

شهرستان آذرشهر محسوب می شود با جمعیت حدود ۲۰ هزار نفر و دارای چندین روستای بزرگ که بیشتر به شغل دامداری و کشاورزی مشغول هستند. عمده خدمات بانکی شامل حال این قشر معزز و زحمتکش جامعه است که محصول عمده سیر استان آذربایجان شرقی در این بخش از شهرستان آذرشهر تولید می شود.

**• از زمان تصدی شما در این شعبه موفقیت های بزرگ و قابل توجهی به دست آمده است. به نظر جناب عالی مهم ترین موفقیت شعبه را در چه عواملی می دانید؟**  
بیشترین موفقیت شعبه در مرحله اول ایجاد محیطی خوب، آرام و دوستانه با همکاران و ایجاد همدلی و کار تیمی و دوم داشتن صداقت در گفتار در تعامل با مشتریان و مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع و دقت و سرعت در ارائه خدمات بهینه به مشتریان و ایجاد ارتباطات خوب و صمیمی با

شعبه گوگان با احراز درجه دو «ب» با مجموع منابع ۵۶۰ میلیارد ریال بدون احتساب منابع صندوق نگین که بالغ بر ۴۰ میلیارد ریال است و خالص مصارف شعبه حدود ۲۹۰ میلیارد ریال و مطالبات شعبه حدود ۶ میلیارد و ۷۰۰ میلیون ریال که ۴ میلیارد و ۱۸۰ میلیون ریال در سرفصل سر رسید گذشته و ۲ میلیارد و ۴۴۰ میلیون ریال معوق و ۸۰ میلیون ریال مشکوک الوصول و با مجموع سه عدد دستگاه خودپرداز، ۳۰۰ عدد پایانه فروشگاهی و بیش از ۱۰ هزار و ۵۰۰ عدد رفاه کارت صادره با مجموع ۶ نفر همکار بانکی و ۱ نفر نیروی شرکتی مشغول ارائه خدمات به مشتریان عزیز است.

**• در خصوص شرایط جغرافیایی، جمعیت شناختی و اقتصاد شهرستان گوگان مختصر توضیح دهید.**  
شهرستان گوگان در واقع یکی از بخش های

**• به طور مختصر خودتان و شعبه را معرفی کنید.**

کمال کاسب هستم متولد فروردین ماه ۱۳۵۷ از شهرستان بوکان و دارای مدرک تحصیلی کارشناسی مدیریت امور بانکی. از اردیبهشت ماه ۱۳۸۱ افتخار خدمت در بانک رفاه کارگران را دارم. کار خود را در شعبه تکاب شروع کردم و پس از دو سال فعالیت، به شعبه سردشت منتقل شدم و دوباره پس از دو سال فعالیت در شعبه مذکور، به دلیل ادامه تحصیل در موسسه بانکداری ایران به استان آذربایجان شرقی منتقل و به مدت پنج سال در شعبه هفت تیر آن استان مشغول به کار شدم. بنا به تشخیص مدیران ارشد بانک و مسئولان شعب استان، تصدی پست معاونت شعبه گوگان از اردیبهشت سال ۱۳۹۰ به بنده محول شد و از اول مردادماه ۱۳۹۳ به عنوان مسئول شعبه مشغول به فعالیت هستم.

قرار دهیم تا ببینیم ما کجا قرار گرفته ایم و رقبا چه کار کرده اند و سعی کنیم اهداف خوب و مطلوب برای بانک داشته باشیم و برای رسیدن به اهداف برنامه ریزی خوب داشته باشیم.

### • در سال جاری به عنوان یکی از روسای شعب برتر بانک برگزیده شده اید. چه احساسی دارید؟

خدا را شاکرم و خوشحالم و قدردان حسن نظر مدیران ارشد و مسئولان محترم استان و تمامی همکاران ستادی هستم که همیشه یار و یاور و پشتیبان ما بودند و هستند و در زمان بروز مشکلات در شعبه راهنمایی های خوب این عزیزان باعث شده است تا ما به این رتبه و درجه خوب برسیم؛ تشکر ویژه از همکاران بسیار خوبم در شعبه گوگان دارم که اگر واقعا همکاری و همدلی این عزیزان نبود، این موفقیت حاصل نمی شد و امیدوارم همیشه در کنار هم باشیم و تا رسیدن به قله های بالاتر و موفقیت های بیشتر با هم همکاری خوب داشته باشیم.

### • کلام پایانی؟

در پایان از تمامی دست اندرکاران و کسانی که به اینجانب کمک کردند، نهایت تشکر و قدردانی را می کنم و امیدوارم همیشه بتوانیم پرچم بانک رفاه کارگران را در خدمت به مردم شریف و بزرگوار ایران اسلامی به اهتزاز در آوریم و شاهد پیشرفت و رشد و تعالی بیش از پیش همکاران باشیم.

انجام دهد، مورد تشویق و تمجید قرار گیرد و ابزارهایی از قبیل درخواست تشویقی و یا پاداش نقدی و ارتقای همکاران با انگیزه از اختیارات رئیس شعبه باشد.

### • عمده ترین مشکلات و چالش های این شعبه را در چه می دانید؟

بیشترین مشکلات شعبه فضای کوچک آن است. به نحوی که اگر شعبه شلوغ شود، جا و فضای کافی و مناسب برای نشستن مشتریان وجود ندارد و همچنین باید باجه های دریافت و پرداخت را افزایش دهیم تا پاسخگوی ازدحام و جمعیت موجود در شعبه باشد.

### • مهمترین اهداف و سیاست های شعبه در نیم سال دوم امسال چیست؟

مهمترین اهداف شعبه افزایش سودآوری، کاهش مطالبات و افزایش سهم بازار و جذب مشتریان کلیدی و تداوم روند مثبت عملکرد گذشته است.

### • در شرایط فعلی و با توجه به بازار رقابتی، چگونه می توان از سایر رقبا پیشی گرفت؟

باید سعی کنیم دانش بانکی همکاران به روز شود و هر روز شاهد امکانات و خدمات بهتر و جدیدتر بانک باشیم و در حیطه بانکداری اختصاصی و شرکتهای بیشتر فعالیت کنیم و سعی کنیم همیشه فعالیت های رقبا و اطراف خودمان را مورد بررسی

مشتریان است.

### • چه عواملی را در این موفقیت ها تاثیرگذار می دانید؟

یک رکن اساسی موفقیت شعبه، ایجاد همدلی و همکاری همه همکاران شعبه است؛ به نحوی که در ارتباط با مشکلات و امور شعبه با همکاران مشورت می شود و با برگزاری جلسات و با نظر اجماع و خرد جمعی روند اداره شعبه را پیش می بریم که این کار باعث موفقیت شعبه شده که جا دارد از تمامی همکارانم صمیمانه تشکر و قدردانی کنم.

### • چه راهکارهایی برای ارائه بهترین خدمات به مشتریان اتخاذ کرده اید؟

برای ارائه خدمات مطلوب به مشتریان باید سعی شود در حداقل زمان به درخواست های مشتریان پاسخ داده و امور ارباب رجوع به صورت بهینه انجام و سعی شود از کاغذبازی و اموری که باعث سردرگمی مشتریان می شود، اجتناب شود. همچنین سعی شود سرعت و دقت ارائه خدمات به مشتریان و تکریم کامل آنها در اولویت باشد. باید با دید کلان و فرآینگری به ارائه خدمات نوین بانکی از قبیل بانکداری الکترونیکی، موبایل بانکینگ، تابلت بانک، دستگاه های خودپرداز، پایانه های فروش و در مجموع بانکداری اینترنتی، به فکر بهبود و توسعه هرچه بیشتر این بخش از امکانات و خدمات بانکی باشیم.

### • پیشنهاد شما برای افزایش انگیزه نیروی انسانی چیست؟

به نظر من بهترین سرمایه هر سازمانی نیروی انسانی آن سازمان است. اگر سازمان به بهترین امکانات و تجهیزات مجهز باشد ولی نیروی انسانی خوب و با انگیزه و درخور آن سازمان وجود نداشته باشد، سازمان به اهداف خود نمی رسد؛ بنابراین برای رشد و تعالی هر سازمانی، نیاز به نیروی انسانی خوب و با انگیزه و خلاق است و برای افزایش انگیزه همکاران باید سعی شود همیشه همکاران هم از لحاظ روحی و روانی و هم از لحاظ مالی مورد تشویق قرار بگیرند. همچنین سعی شود همکاران با انگیزه بیشتر دیده شوند و اگر همکار کاری مثبت





## آنچه درباره سوئیفت باید بدانیم

تهیه و تنظیم: اداره روابط عمومی

مقدمه - شاید این روزها بیش از هر زمان دیگری کلمه «سوئیفت» به گوشتان خورده باشد. مراجع رسمی و غیررسمی مدام از سوئیفت می‌گویند. اما چرا این مفهوم امروز در رسانه‌ها و افکار عمومی پر تکرار و برجسته شده است؟ اگر از کارمندان نظام بانکی و به ویژه بخش ارزی و بین‌الملل که به نوعی سوئیفت با زندگی کاری آنها عجین شده بگذریم، افراد عادی هم به این موضوع حساس شده‌اند.

پس از خروج یک طرفه آمریکا از توافق هسته‌ای ایران با گروه ۵+۱ و بازگشت تحریم‌ها از سوی آمریکا، یکی از نخستین تحریم‌ها قطع دسترسی بانک‌های ایرانی به شبکه جهانی سوئیفت از ۵ نوامبر ۲۰۱۸ است.

حالا پرسش اساسی این است که شبکه سوئیفت چیست و چه هدفی را دنبال می‌کند؟ چرا قطع این ارتباط جزو اولین اقدامات تحریمی آمریکا علیه جمهوری اسلامی ایران است؟ این شبکه چه ارتباطی با فعالیت‌های اقتصادی مردم دارد؟ نظام بانکی از این قطع ارتباط با چه مشکلاتی دست به گریبان خواهد بود؟ و در نهایت راهکار چیست و علاج واقعه چگونه باید باشد؟

سوئیفت در واقع قالبی را ارائه می‌کند که تراکنش‌های بین‌المللی از طریق آن بدون مشکل جریان می‌یابد و ردیابی می‌شود

اروپایی و آمریکایی تصمیم گرفتند با اتخاذ روش نوینی تبادل پیام‌های بین بانکی را به صورتی طرح‌ریزی کنند که اتوماسیون سیستم بانکی بین‌المللی را به همراه داشته باشد.

پس از برنامه‌ریزی‌های فراوان، سرانجام سوئیفت در ماه مه ۱۹۷۳ میلادی طی یک تفاهم‌نامه بین ۲۳۹ بانک از پانزده کشور اروپایی و آمریکای شمالی در شهر بروکسل تاسیس شد. هدف از

سوئیفت (SWIFT) مخفف Society for Worldwide Interbank Financial Tel- ecommunication یا «جامعه جهانی ارتباطات مالی بین بانکی» است. پس از پایان جنگ جهانی دوم و در اواخر دهه ۱۹۵۰، تجارت جهانی به سرعت شروع به رشد و شکوفایی کرد. در این حالت نیاز به یک سیستم صدور حواله بین بانکی استاندارد به شدت احساس می‌شد. در اوایل دهه ۱۹۶۰ نمایندگان بانک‌های بزرگ

به چند ارز و در چند کشور محدود از جمله دیگر چالش‌های این تحریم خواهد بود.

#### • راهکار چیست؟

در روزهای اخیر و با دیپلماسی سیاسی-اقتصادی ایران با کشورهای اروپایی و همچنین تعهد این کشورها مبنی بر ادامه توافق برجام بدون حضور آمریکا، تمهیداتی شامل جایگزینی یورو به جای دلار در تبادلات مالی با ایران و همچنین راه‌اندازی سوئیفت اروپایی اندیشیده شده که در روزهای آینده عملیاتی خواهد شد. با راه‌اندازی سوئیفت اروپایی عملاً ایران از شبکه سوئیفت فعلی بی‌نیاز می‌شود و می‌تواند عملیات بانکی بین‌المللی خود را انجام دهد.

از سوی دیگر در صورتی که بر اثر چالش‌های بین‌المللی اینچینی، سوئیفت کاربرد خود را به دلیل نامعتبر شدن از دست بدهد، مسلماً گزینه‌های جایگزین دیگری به جای این سیستم ارائه خواهد شد. از جمله بزرگترین رقبای سوئیفت، تکنولوژی‌هایی مانند بلاک‌چین و استارت‌آپ‌های مبتنی بر این فناوری خواهد بود.

ایران و نظام بانکی به شکلی کاملاً جدی پیشرفت‌های فناوری بلاک‌چین را رصد می‌کنند تا بتوانند به بهترین نحو از آن برای رهایی از تحریم ظالمانه سوئیفت و واردات و صادرات مبتنی بر دلار را از سیستم مالی خود حذف کنند.

منبع: رسانه‌ها

راه‌اندازی سوئیفت، جایگزینی روش‌های ارتباطی غیر استاندارد در سطح بین‌المللی با یک روش استاندارد جهانی بود.

البته این سیستم در همان سال آغاز به کار نکرد و پس از چند سال در ۱۹۷۷ میلادی با عضویت ۵۱۸ بانک از ۲۲ کشور با ارسال پنج هزار پیام در اولین روز راه‌اندازی شد. در حال حاضر بیش از ۹۷۰۰ بانک و موسسه مالی در ۲۰۹ کشور جهان عضو سیستم SWIFT هستند.

سوئیفت در واقع قالبی را ارائه می‌کند که تراکنش‌های بین‌المللی از طریق آن بدون مشکل جریان می‌یابد و ردیابی می‌شود. به این صورت که هرگونه ارسال و دریافت پیام بین واحدهای بانکی داخل کشور و بانک‌های خارج از کشور از طریق سوئیفت انجام می‌شود. بانک‌های ایران از طریق خطوط به مرکز SAP در بانک مرکزی متصل می‌شوند و پیام‌ها از آنجا برای بانک‌های خارج از کشور فرستاده می‌شود. به وسیله سوئیفت انجام معاملات ارزی در سطح جهانی سریع‌تر، مطمئن‌تر و کم‌هزینه‌تر از قبل انجام می‌شود.

استاندارد بودن، قابلیت اطمینان، امنیت، سرعت، کاهش هزینه‌ها و تسویه سریع و همزمان حساب‌ها از جمله مهمترین مزیت‌های استفاده از این شبکه در مبادلات بانکی بین‌المللی است.

اعمال محدودیت‌هایی در زمینه خدمات مالی ویژه بانک مرکزی ایران و دیگر بانک‌های کشور از جمله مواردی است که در لیست تحریم‌ها قرار گرفته است. هدف از این اقدام ممانعت از ارتباط ایران با سوئیفت، برای جلوگیری از نفوذ در بازار پولی جهانی است.

در زمینه تاثیر تحریم سوئیفت بر مشتریان و نظام بانکی باید گفت که دسترسی نداشتن نظام بانکی به شبکه سوئیفت منجر به یکسری محدودیت‌ها در روابط کارگزاری، نقل و انتقالات ارزی و ارائه خدمات بانکی به متقاضیان و فعالان اقتصادی می‌شود و فعالیت‌های تجاری و اقتصادی کشور را متأثر می‌سازد. گرچه اقتصاددانان معتقدند تحریم سوئیفت منجر به خسارت‌های دوسویه می‌شود و نظام بانکی سایر کشورها را نیز تحت شعاع قرار می‌دهد، اما تاثیرات منفی آن در داخل کشور و بر نظام بانکی و مشتریان بسیار مشهودتر خواهد بود.

قطع همکاری بانک‌ها و مؤسسات مالی بین‌المللی با نظام بانکی کشور مشکلاتی از جمله، نبود امکان افتتاح و نگهداری حساب‌های ارزی، ایجاد وقفه در نقل و انتقالات ارزی برای واردات و صادرات کالا و همچنین انجام امور خدمات، نبود امکان انجام تبدیلات ارزی، خریدوفروش اوراق قرضه و سپرده‌گذاری نزد بانک‌های کارگزار، نبود امکان فروش اسکناس به بانک مرکزی و نبود امکان فروش طلا را به دنبال خواهد داشت.

افزایش هزینه‌ها و ریسک‌های عملیاتی، به دلیل نبود امکان استفاده از ارزهای جهان و متعاقب آن نگهداری ذخایر ارزی صرفاً

افزایش هزینه‌ها و ریسک‌های عملیاتی، به دلیل نبود امکان استفاده از ارزهای جهان و متعاقب آن نگهداری ذخایر ارزی صرفاً به چند ارز و در چند کشور محدود از جمله دیگر چالش‌های این تحریم خواهد بود





## علوم شناختی علمی برای همه دانش‌ها و فناوری‌ها

برروی آن انجام می‌گیرد. اطلاعات وارد شده را می‌توان در رایانه ذخیره و توسط نرم افزار پردازش کرد. نتیجه این پردازش می‌تواند به خروجی رایانه تبدیل شود.

به همین نحو، اطلاعات از جهان خارج توسط گیرنده‌های حسی ما (مثل بینایی یا شنوایی) به داخل شبکه پردازشگر (ذهن) راه می‌یابد، در حافظه نگهداری و در فرایند تفکر پردازش می‌شود. خروجی‌های این پردازش می‌تواند گفتار یا رفتار حرکتی باشد. البته، باید توجه داشت که اطلاعات در این رویکرد معنای بسیار وسیعی دارد و شامل تمامی دریافت‌های انسان از جهان خارج به‌علاوه تمامی مفاهیم و ادراکاتی می‌شود که در درون ذهن انسان به صورت فطری یا اکتسابی وجود دارد.

کوشش برای فهم و درک ذهن و کارکرد آن دست کم به دوران یونان باستان و زمانی باز می‌گردد که فلاسفه‌ای همچون افلاطون و ارسطو سعی در توضیح طبیعت شناخت بشری داشتند. بررسی ذهن تا قرن نوزده میلادی که مقارن با پیدایش روان‌شناسی علمی بود، همچنان در حیطه فلسفه باقی ماند. مکاتب اولیه روان‌شناسی علمی نیز بیشتر متمرکز بر بررسی جریان‌های درونی ذهن از طریق خودکاوی یا درون‌نگری بودند. دانشمندان این مکاتب پس از آموزش‌های لازم به آزمودنی‌ها از آنها می‌خواستند جریان‌های درونی ذهن خود را به دقت گزارش کنند تا از این طریق سیر و الگوی جریان‌ات مذکور را ترسیم و تشریح کنند.

چند دهه پس از ظهور این علم، مکتب رفتارگرایی به رویکرد غالب در روان‌شناسی تبدیل شد و نگرشی کاملاً متفاوت با مکاتب قبلی داشت. رفتارگرایان وجود و بررسی جریان‌های درونی ذهن را اساساً نادیده می‌گرفتند و معتقد بودند روان‌شناسی باید محدود به بررسی پدیده‌های قابل مشاهده، مانند محرکات بیرونی و پاسخ‌های رفتاری موجود زنده به آن محرک‌ها باشد. به این ترتیب بحث و بررسی در مورد ساز و کارهای درونی ذهن عملاً برای چند دهه،

علوم شناختی (COGNITIVE SCIENCE) یکی از دانش‌های نو است که در کنار نانو تکنولوژی، بیوتکنولوژی، فناوری اطلاعات مجموعه دانش‌های همگرا را که NBIC نام گرفته اند، تشکیل می‌دهند. این رشته از زیرمجموعه‌های علم اعصاب، روان‌شناسی، زبان‌شناسی، هوش مصنوعی و فلسفه ذهن تشکیل شده است و کاربرد وسیعی در رشته‌های فرعی مانند پزشکی، آموزش و پرورش، جامعه‌شناسی، سیاست، علوم اطلاعات، ارتباطات و رسانه‌های گروهی، مهندسی پزشکی، مهندسی فرمان و کنترل و حتی علوم دفاعی و جنگ پیدا کرده است. مؤسسات تحقیقاتی و دانشگاه‌های بسیاری به تحقیق در زمینه علوم شناختی اشتغال دارند و در تلاشند تا راز بزرگترین سرمایه آدمی یعنی مغز و ذهن را کشف کنند و کارکردهای آن را به عنوان عالی‌ترین و پیچیده‌ترین ودیعه الهی بشناسند.

تاکنون دانشمندان عصب‌شناس، زبان‌شناس، روان‌شناس، فیلسوفان ذهن و نظریه پردازان علم رایانه با کمک هم و در تعامل با یکدیگر توانسته اند گام‌های با ارزشی را در کشف و تبیین کارکردهای شناختی مغز انسان بردارند، به طوری که در مدت کوتاه سه الی چهار دهه اخیر یافته‌های گرانبیهایی را برای ما به ارمان آورده اند. به همین دلیل، آنها دهه ۱۹۹۰ را «دهه مغز» نامیدند با این امید که با بسیج امکانات علمی و تلاش همگانی بتوانند بیش از پیش به دنیای اسرار آمیز مغز پی برند.

علوم شناختی همانند تمامی شاخه‌های معرفت بشری از پارادایم خاصی پیروی می‌کند. دانشمندان علوم شناختی ذهن انسان را شبکه پیچیده‌ای می‌دانند که اطلاعات را دریافت، نگهداری و بازیابی می‌کند و می‌تواند آن را تغییر شکل یا انتقال دهد. عملیات فوق را پردازش اطلاعات و این پارادایم را رویکرد پردازشی می‌خوانند.

از دید علوم شناختی، ذهن را می‌توان با تساهل همچون نوعی رایانه دانست. در رایانه اطلاعات توسط دستگاه‌های ورودی مانند صفحه کلید یا مودم وارد سامانه می‌شود و سپس عملیات متفاوتی



کوشش برای فهم  
و درک ذهن و  
کارکرد آن دست کم  
به دوران یونان  
باستان و زمانی  
باز می‌گردد که  
فلاسفه‌ای همچون  
افلاطون و ارسطو  
سعی در توضیح  
طبیعت شناخت  
بشری داشتند



اطلاعات ساختاری مغز تبیین می‌شوند. دانشمندان این رشته از روش‌های متنوعی، از قبیل بررسی تاثیر داروها و مواد شیمیایی روی مغز (نوروفارماکولوژی)، ثبت نوارهای مغزی (ERP, EEG)، ثبت تحریک سلولی، تحریک مستقیم مغز حین عمل جراحی، مداخله غیرمستقیم در عملکرد مغز (TMS) و تصویربرداری پیشرفته با استفاده از ابزارهایی مانند fMRI, PET و MEG برای مطالعه مغز استفاده می‌کنند.

### زبان‌شناسی شناختی

در زبان‌شناسی شناختی زبان همچون یک جزء اساسی شناخت انسان، کارکردی شناختی تلقی می‌شود. از این منظر زبان هم محصول تفکر است و هم وسیله تفکر. زبان‌شناسی شناختی از ساختار ظاهری زبان فراتر رفته، و به بررسی عملیات بنیادی بسیار پیچیده‌تری می‌پردازد که موجد دستور زبان، مفهوم سازی، سخن گفتن و تفکر است. رویکرد نظری این حوزه بر پایه مشاهدات تجربی و آزمایش‌های علمی روان‌شناسی و علم اعصاب استوار است و هدف آن فهم چگونگی بازنمایی اطلاعات زبانی در ذهن، چگونگی یادگیری زبان، چگونگی درک و استفاده از آن و چگونگی ارتباط اجزای سازنده شناخت است. برخی از زیر شاخه‌های اختصاصی زبان‌شناسی شناختی عبارتند از: معناشناسی واژگانی، رویکرد شناختی به دستور زبان و استعاره‌های شناختی.

### فلسفه ذهن

فلسفه ذهن شاخه‌ای از فلسفه است که به مطالعه ماهیت ذهن، فعالیت‌های ذهن، خصوصیات ذهن، هشیاری و رابطه آنها با بدن مادی می‌پردازد. نقش فلسفه در علوم شناختی فراتر از نقشی است که فلسفه در علوم دیگر دارد. فلسفه، در حوزه‌های مختلف معرفت بشری با پرسش سوال‌های اساسی و تهیه پاسخ آنها علوم مختلف را پایه‌ریزی می‌کند، به طوری که پس از شکل‌گیری دانشی که قادر به پاسخگویی به آن سؤال‌ها باشد، یک قدم از آن حوزه عقب می‌نشیند.

اما فلسفه ذهن در علوم شناختی نقشی فراتر از پایه‌ریزی این علم از طریق پرسش‌های اساسی دارد. بسیاری از رویکردهای بنیادی که اکنون در علوم شناختی نقش محوری دارند، محصول نظریه‌پردازی منطق‌دانان و فلاسفه هستند.

ادامه دارد ...

منبع: پژوهشکده علوم شناختی

حداقل در مجامع علمی آمریکا مسکوت ماند.

در اواخر دهه ۵۰ و اوایل دهه ۶۰ قرن بیستم میلادی دانش مربوط به مطالعه ذهن دچار تحول شگرفی شد. در این سال‌ها دانشمندان حوزه‌های متنوعی چون علم اعصاب، زبان‌شناسی، روان‌شناسی، هوش مصنوعی و فلسفه متوجه شدند که همگی سرگرم حل مسائل مشترکی در مورد کارکرد ذهن هستند و رهیافت‌های متفاوت آنان برای حل این مسائل می‌تواند مکمل یکدیگر باشد. این اندیشمندان معتقد بودند که می‌توان با روش‌های غیرمستقیم به بررسی و تحقیق در باره فرایندهای ناپیدای ذهن پرداخت و محدود کردن روان‌شناسی به بررسی رفتارهای قابل مشاهده، آن‌طور که رفتارگرایان معتقد بودند، عملی نادرست است. در واقع نگاه این محققان به ذهن مبتنی بر بررسی بازآمدهای ذهنی و نحوه پردازش آنها بود. همکاری و همفکری آنها در نهایت منجر به پدید آمدن دانشی میان رشته‌ای شد که امروزه آن را علوم شناختی می‌نامند.

در زیر پس از معرفی زیر شاخه‌های اصلی علوم شناختی به توضیح مختصر حوزه‌های کاربردی آن می‌پردازیم.

### روان‌شناسی شناختی

روان‌شناسی شناختی مکتبی است که به بررسی فرایندهای درونی ذهن از قبیل حل مسئله، حافظه، ادراک، شناخت، زبان و تصمیم‌گیری می‌پردازد. موضوع‌هایی از این قبیل که انسان چگونه و با چه ساختاری به درک، تشخیص و حل مسئله می‌پردازد و این که ذهن چگونه اطلاعات دریافتی از حواس (مانند بینایی یا شنوایی) را درک می‌کند و یا اینکه حافظه انسان چگونه عمل می‌کند و چه ساختاری دارد؛ از عمده مسائل قابل توجه دانشمندان این رشته است. محققان روان‌شناسی شناختی به ذهن همچون دستگاه پردازشگر اطلاعات می‌نگرند و رویکرد آنها به مطالعه مغز و ذهن برپایه تشابه عملکرد مغز با رایانه است. از زیر مجموعه‌های روان‌شناسی شناختی می‌توان رشته‌های نوروسایکولوژی، روان‌شناسی بالینی، روان‌شناسی تربیتی، روان‌شناسی قانونی، روان‌شناسی سازمانی و صنعتی با گرایش‌های شناختی را نام برد.

### علم اعصاب شناختی

این حوزه به بررسی مغز و فعالیت‌های آن می‌پردازد. در حالی که روان‌شناسی شناختی وقایع ذهنی را مستقل از فعالیت مغزی بررسی می‌کند، رویکرد علم اعصاب شناختی بر این پایه استوار است که فعالیت‌های ذهنی برخاسته از فعالیت‌های مغزی است و به این ترتیب توضیح فرایندهای شناختی مستلزم گردآوری اطلاعات درباره مغز است.

هدف علم اعصاب شناختی، فهم ماهیت و ساختار فعالیت‌های ذهنی است. رویکرد این علم به ذهن رویکردی پردازشی است؛ به این معنی که فعالیت‌های ذهنی براساس نحوه پردازش خرده سیستم‌هایی توضیح داده می‌شود که هر یک مسئول انجام دادن یک فعالیت ذهنی به‌خصوص، مثل خواندن یک کلمه یا جمله، بازشناسی بصری اشیاء یا انسان‌ها، یا حل مسائل ریاضی هستند. این خرده سیستم‌های پردازشگر براساس الگوهای فعالیت مغزی و

## گام قابل اجرا برای بهبود مطالبات خرد و بازیابی منابع بانک

کریم نورمحمدی - سروش جمالی - آرزو چنگیز  
اداره پیگیری و وصول مطالبات

### مقدمه

در چند سال اخیر شرایط اقتصادی، واحدهای اعتبارات و وصول مطالبات (C&R) بانک‌ها را وادار به آزمودن روش‌های جدید و ابتکار عمل در ارائه راهکارهای نوین در حوزه عملیاتی خود کرده است. شعار کلاسیک «اگر با مشتری تماس نگیرید، وصول نخواهید کرد» هنوز به قوت خود باقی است. اما در عرصه رقابتی امروز، فقط برقراری تماس کافی نیست؛ زیرا مشتریان اغلب شرکت‌های بزرگ دارای بدهی‌های کلان به چندین موسسه مالی هستند که به سادگی نمی‌توانند همه آنها را تأمین کنند. بانک‌هایی که به چالش با این شرکت‌ها رسیده‌اند، وظایف و عملکرد واحدهای وصول مطالبات و اعتبارات خود را مورد بازبینی قرار داده‌اند و راهبردهای این واحدها را بازنگری کرده‌اند یا حتی هر دوی این اقدامات را با هم انجام داده‌اند. رویکردهایی که در رویارویی با این چالش‌ها، برای استفاده بانک‌ها مفید است. توسط شرکت «EXUS» در قالب مقاله‌ای با عنوان «واحدهای وصول مطالبات و اعتبارات بانک‌ها خود را با جهان در حال تغییر هماهنگ می‌کنند» ارائه شده است. این مقاله راهنما، یک گام رو به جلوبرای بانک‌ها است که آنها را در زمینه شروع عملیات حرفه‌ای برای وصول مطالبات و تخصیص اعتبارات راهنمایی می‌کند و آنها را در زمره بانک‌های برتر قرار می‌دهد.

در مقاله زیر نمونه‌ای از «گام قابل اجرا برای بهبود وصول مطالبات و بازیابی منابع بانک» ارائه شده است.

و نحوه وصول متناسب با هر مشتری به صورت خاص آشنا می‌شوند و به این ترتیب می‌توانند خلاقیت و تجربه خود را در طراحی برنامه‌های پرداخت به کار گیرند. این رویکرد همچنین باعث می‌شود که وصول کنندگان مطالبات، مهارت‌های چندگانه در خصوص طبقات مختلف مطالبات را فراگیرند و در برخورد با مسائل پیچیده‌تر، با تجربه بیشتری اقدام کنند. از سوی دیگر، این رویکرد دارای سه معضل اساسی است: معمولاً تقسیم پرونده‌های مطالباتی بین کارشناسان توسط یک ماشین صورت‌تحساب خوان، به صورت الفبایی یا تصادفی انجام می‌شود و تعداد پرونده‌های اختصاص داده شده به هر یک از کارکنان ممکن است به طور گسترده‌ای متفاوت باشد، و این مسئله در زمان ارزیابی و مقایسه عملکرد کلی آنها، مشکل ایجاد می‌کند. کارشناسان ممکن است پرونده‌هایی که دارای شرایط دشوار هستند یا برخی مشتریان را نادیده بگیرند و سلیقه‌ای عمل کنند و در صورتی که سلیقه‌ای عمل شود، مطالبات به خوبی کنترل نمی‌شود و تسویه شدن یا نشدن آنها مشخص نمی‌شود و تعیین تکلیف بدهی‌ها با دشواری مواجه می‌شود.

روش جایگزین این است که یک بانک اطلاعاتی با مجموعه‌ای از منابع و اطلاعات را به کار بگیریم که زنده و پویا هستند. این روش مزایای آشکاری دارد. کارشناسان وصول مطالبات دخل و تصرفی در انتخاب مشتری ندارند، مطالبات تسویه شده و تسویه نشده به آسانی تشخیص داده می‌شوند و کارشناسان در بخش خاصی که به آنها تفویض اختیار شده است، تخصص پیدا می‌کنند و در شناسایی راه‌حلی برای پرونده‌های مطالباتی تسویه نشده‌ای که به آنها محول شده است، با تجربه عمل می‌کنند.

از ابزارهای تعریف شده وصول مطالبات به صورت متمرکز و هدفمند استفاده کنید: هدف این است که برای باز پرداخت مبالغ معوق شده با مشتری به توافق برسیم. این توافقنامه بازپرداخت بسته به میزان (مصلحه) صلح آمیز بودن می‌تواند چندین شکل باشد. به طور مثال، در مرحله نرم، توافقنامه ممکن است به شکل یک وعده پرداخت یا یک برنامه بازپرداخت مدون از سوی مشتری باشد که تحت آن، در قرارداد اولیه هیچ تغییری

۱. اقدامات حقوقی را بر اساس قوانین واضح و روشن به چند مرحله تقسیم کنید: ارتباطات و اقدامات حقوقی برای مطالباتی که در مراحل اولیه هستند و تازه به سرفصل مطالبات رفته‌اند، با مطالباتی که درگیر دادگاه و دادرسی شده‌اند، بسیار متفاوت است. اقدامات حقوقی فشارهای زیادی بر مشتری بدهکار تحمیل می‌کند. برای اطمینان از اینکه فشارها به طور مناسب و مداوم اجرا می‌شود، فرایند وصول باید به مراحل مختلف تقسیم شود، که معمولاً با عناوین فاز نرم، فاز قبل از دادرسی، فاز دادرسی و فاز وصول (مطالبات طبقات مختلف) تعریف می‌شود. هر فاز با یک رویکرد مجموعه سازگار است و با همکاری یک واحد تخصصی درون سازمانی اجرا می‌شود. در مراحل ابتدایی، بانک تلاش می‌کند تا با همکاری مشتری، یک راه حل پیدا کند و اولویت در این فاز حفظ روابط با مشتری است و هدف این است که تعداد پرونده‌هایی که به مراحل بعدی منتقل می‌شوند، به حداقل برسد. (در مراحل بعدی، تمرکز از حفظ ارتباط با مشتری به حفاظت از دارایی‌ها و به حداقل رساندن ضررها معطوف می‌شود). شرایط انتقال از یک مرحله به مرحله بعد باید از قبل تعریف و به روشنی بیان شود و مدیران مجرب همیشه باید در دسترس باشند. تعداد روزهای تاخیر نباید در قوانین انتقال تاثیر داشته باشد، بلکه باید در بانک اطلاعاتی مشتریان پریسک و طراحی محصول اثرگذار باشد.

۲. روش‌های ترکیبی به کار بگیرید و تفویض اختیار کنید: قبل از استفاده از تکنولوژی تماس تلفنی اتوماتیک، باید کل فرایند وصول مطالبات را از «الف» تا «ی» برنامه ریزی کنیم. به عبارت دیگر، کارشناسان واحد وصول مطالبات مسئولیت وصول مطالبات را از زمانی که پرونده‌های مطالباتی در سرفصل مطالبات ثبت می‌شوند تا زمانی که پرداخت انجام می‌شود، باید بر عهده بگیرند. این رویکرد مزایای مهمی را در پی دارد. برای مثال، کارشناسان وصول مطالبات می‌توانند تاکتیک‌های وصول را به طور پیوسته در مجموعه‌ای منطقی (باتوجه به مدت زمان تعویق بدهی) چیدمان کنند؛ زیرا با توجه به قدمت بدهی کارکنان واحد، با مشتری، شرایط پرداخت وی، دارایی‌ها و اموال



بانک: افرادی که در واحد وصول مطالبات کار می کنند، به طور قابل توجهی در میزان وصول مطالبات بانک و تحقق اهداف کلان در زمینه کاهش هزینه‌ها و افزایش منابع، موثر هستند. لذا عملکرد آنها باید از نزدیک مورد نظارت قرار گیرد. به وسیله این نظارت و ارزیابی، نقاط قوت و ضعف آنها تشخیص داده می شود و فرصت‌هایی برای بهبود عملکرد فراهم می شود. به طور معمول توانایی استفاده از فن آوری، طراحی سیستم‌های کاربردی، اطلاعات در خصوص ارائه خدمات و مهارت‌های خاص دیگر در کارشناسان باید به صورت روزمره مورد بررسی قرار گیرد تا فرایند وصول به طور موثر انجام شود. ارائه بازخورد نظارتی نیز، به آنها نشان می دهد که مدیریت بر عملکرد آنها واقف است. وقتی عملکرد رضایت بخش است، نتیجه بازخورد ایجاد اعتماد به نفس و شایستگی فردی می کند که در نهایت فرایند وصول را بهبود می بخشد. فرصت‌هایی برای بهبود ایجاد می کند. از طریق آموزش، تغییرات رفتاری در عملکرد آنها ایجاد می شود که زیربنای توسعه امر وصول است و به طور موفقیت آمیزی در این امر راهگشا است. در اینصورت کارشناسان واجد شرایط پاداش دریافت می کنند و مورد تشویق قرار می گیرند. لذا انگیزه بیشتری در عملکرد فردی و گروهی آنها ایجاد می شود. این برنامه ارزیابی عملکرد، همچنین باعث می شود که کارشناسان وصول مطالبات بر اساس میزان وجوه وصول شده و کیفیت تلاششان برای وصول، بهبود مستمر و میزان نیل به اهداف که باعث می شود مدیران آرامش و اطمینان بیشتری داشته باشند، ارزیابی شوند. در هر صورت، برنامه‌های تشویقی باید جذاب، ساده و مبتنی بر اهداف دست یافتنی باشند. با توجه به میزان پیشرفت و تلاش بانک برای به کارگیری و اجرای بهترین روش‌ها، دستورالعمل‌های زیر می تواند به شما کمک کند:

- استفاده از فرایندهای بهبود یافته (از طریق شناسایی مشتری و مدیریت ریسک به هنگام اعطای تسهیلات).
- اگر بانک شما در مقوله وصول مطالبات پیشرفت چندانی حاصل نکرده است، برای مجموعه اهداف کوچک ولی بلند مدت طراحی کنید و پیشرفت‌های گام به گام را برای فرایندها و سیستم‌ها در نظر بگیرید.
- اجازه دهید که دستورالعمل‌های راهبردی برای رفع خطاها به صورت دستی و MANUAL نوشته شوند (برای حصول اطمینان از برخورد مناسب با استثنائات)، اما نظارت‌ها دقیق صورت گیرد. (برای ارزیابی تاثیر آن بر کیفیت اعتبارات و کاهش هزینه‌های عملیاتی).
- برای آموزش مستمر هزینه ( سرمایه گذاری) کنید. (آزمون و خطا داشته باشید. سعی کنید در رقابت قهرمان باشید).

ایجاد نمی شود. در مرحله قبل از دادرسی، طرح بازپرداخت ممکن است تغییراتی در بدهی مربوط به قرارداد اعتباری اولیه لحاظ شود؛ برای مثال: شامل بخشودگی بخشی از بدهی ( وجه التزام) آن گردد. در این مرحله هنگام توافق با مشتری باید مبلغ اقساط، فاصله اقساط، شرایط و قواعد پرداخت، در صورت لزوم، نگهداری میزان مشخصی از وجه التزام برای بخشش در سررسید، پرداخت مساوی یا پلکانی و سایر جزئیات نظیر تحکیم وثایق به وضوح و دقت، مشخص شود.

**۴. ارائه پیام‌های متنی برای ارتباط موثر و هدفمند با مشتری:** هر فردی که از واحد وصول مطالبات با مشتری تماس می گیرد، نماینده بانک است و باید برای انتقال پیام به شیوه مناسب و مواجهه با سوال‌های مشتریان تخصص داشته باشد. متن‌ها باید طوری تدوین شوند که مشخصات مشتری و میزان بدهی وی را نشان دهند و باعث ارتقای سطح وصول مطالبات بانک شوند. تکرار پیام‌های ساده و مشابه در تماس‌های تلفنی یا ایمیلی تاثیر منفی دارد. هر پیام باید به طور دقیق انتظاری را که از مشتری برای پرداخت می رود، بیان کند و شامل مقدمه، متن و نتیجه‌گیری مستدلی باشد که بتوان آن را برای مشتری تحلیل کرد.

**۵- شرکت‌های وصول مطالبات برون سازمانی را با دقت انتخاب و عملکردشان را به صورت موشکافانه رصد کنید:** در بررسی این شرکت‌ها، شیوه‌های وصول و روش‌های تجزیه و تحلیل هزینه‌افزای آنها را با روش‌های داخلی مقایسه کنید (به استثنای مواردی که منع قانونی دارند). اگر در نهایت بانک مصمم به برون سپاری مطالبات شود، فرایند برون سپاری باید به صورت کامل به شرکت‌های بیرونی واگذار شود. ارزیابی این شرکت‌ها نباید صرفاً بر اساس هزینه باشد. بلکه باید درباره سهم بازار شرکت مذکور، ساختار سازمانی، سیستم‌های مورد استفاده، طرح‌ها و برنامه‌های احتمالی، قدرت مالی، شهرت و تجربه آنها در بخش وصول مطالبات نیز مطالعه شود و همچنین باید بررسی شود که آیا این موسسات قادر به ارائه کلیه خدمات وصول مطالبات مورد نیاز بانک هستند یا خیر؟ همچنین باید ارزیابی زیرساخت‌های فنی موسسه (تلفن‌ها، سیستم‌ها، کارشناسان و غیره) به دقت انجام شود. البته هزینه و دستمزد همیشه یک عامل مهم خواهد بود. در فرایند انتخاب موسسات وصول مطالبات، بررسی دائمی عملکرد موسسه باید بخشی از فرایند انتخاب باشد. پس از انتخاب، تهیه پیش نویس قرارداد با شرایط مناسب، مهمترین گام در همکاری موفق است. این قرارداد باید در برگیرنده تعریفی از خدمات مورد نظر بانک و محصولاتی که موسسه ارائه می دهد، باشد. همچنین باید شرح مفصلی از انتظارات بانک، شامل: نحوه تماس‌های تلفنی، فرایند مذاکرات، مدیریت پرونده‌های مطالباتی، شرح دقیق مدت زمان و هزینه لازم برای وصول و همچنین بررسی‌ها و کنترل‌های بانک در قرارداد ارائه شود. در توافق نامه باید جرایم تاخیر و شرایط حسابرسی نیز قید شود و باید بررسی شود که آیا میزان خدماتی که شرکت ارائه می دهد، با نیازهای بانک متناسب است یا خیر؟ پس از تنظیم قرارداد، بانک باید بر انطباق عملکرد شرکت با شرایط مورد توافق و همچنین ضوابط قانونی، نظارت دقیق و کامل داشته باشد. اگر با بیش از یک آژانس وصول مطالبات همکاری می کنید، امکان مقایسه عملکرد آنها وجود دارد و باعث می شود که انگیزه‌های رقابتی ایجاد شود. همچنین گزینه‌ای برای اتخاذ راهبرد چرخشی فراهم می کند؛ به این معنا که می توان پرونده‌هایی که هر یک از شرکت‌ها از عهده وصول برنیامدند، به شرکت دیگری واگذار کرد. به این ترتیب پرونده‌های سنگین به یک شرکت اختصاص داده نمی شوند و هر کدام که روش کارآمدتر و موثرتری داشته باشند، امکان همکاری بیشتری نیز خواهند داشت.

**۶. ارزیابی عملکرد و ایجاد انگیزه برای کارشناسان واحد وصول مطالبات**



# مشاغل استراتژیک و اهمیت شناسایی آن در سازمان

اداره منابع انسانی



دلیل سوم این است که سازمان‌ها نقاط ضعف و قوت یکسانی ندارند یا با فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی یکسانی روبه‌رو نیستند. در نتیجه مشاغل استراتژیک برای هر سازمانی منحصر به فرد خواهد بود. حال در زمانی که تاثیر مشاغل استراتژیک در سازمان مورد تاکید همگان است، می‌توان مشاهده کرد که اغلب سازمان‌های ایرانی مشاغل استراتژیک و غیراستراتژیک خود را نمی‌شناسند. در نتیجه سرمایه‌گذاری متوازنی را برای همه مشاغل در نظر می‌گیرند که خود نمونه بارزی از اتلاف منابع است؛ حتی اگر سازمانی در خصوص شناسایی مشاغل استراتژیک خود اقدام کند، به ندرت دیده شده است که مشاغل استراتژیک را به شیوه‌ای مدیریت کند که بازیگران A (به متصدیان مشاغل استراتژیک، بازیگران A گفته می‌شود) قادر به توزیع عملکرد A مورد نیاز در این نقش‌های حیاتی باشند.

## پیش فرض های مشاغل استراتژیک

فرض ۱: سازمان باید بپذیرد حسب لزوم همه مشاغل مدیریتی، استراتژیک نیستند.  
فرض ۲: سازمان باید بپذیرد بعضی مشاغل غیرمدیریتی، می‌توانند استراتژیک باشند.  
فرض ۳: سازمان باید بپذیرد در مشاغل استراتژیک، تمایز ایجاد کند و آن را مترادف با بی‌عدالتی تلقی نکند.  
فرض ۴: سازمان باید به منظور طراحی فرایندهای عملکردی در خصوص متصدیان مشاغل استراتژیک با حساسیت و دقت بیشتری رفتار کند و خلاف آنچه که در اغلب سازمان‌های ایرانی مرسوم است، این مشاغل در مصونیت و حاشیه امن قرار نگیرند.

## ویژگی های مشاغل استراتژیک

برخی از ویژگی‌هایی که برای مشاغل استراتژیک در سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شود، به شرح زیر است:

- مشاغلی هستند که استعداد برتر و وجود شایستگی‌های مرتبط با مزیت رقابتی سازمان در آن به‌طور قابل توجهی احتمال دستیابی و موفقیت استراتژی کسب و کار را افزایش می‌دهد.
- این مشاغل نقش چشمگیری در افزایش درآمد سازمان یا کاهش هزینه‌های آن ایفا می‌کنند.
- عملکرد ضعیف در این مشاغل فوراً تشخیص داده می‌شود و اشتباه‌ها در این مشاغل ممکن است بسیار پرهزینه باشد.
- انتخاب افراد نامناسب برای این مشاغل از نظر سرمایه‌گذاری از دست‌رفته آموزش و به‌خصوص فرصت‌های درآمدی از دست‌رفته برای سازمان گران تمام می‌شود.

در شرایط رقابتی و پرچالش امروز، سازمان‌هایی می‌توانند به بقا، پیشرفت و رسیدن به اهداف استراتژیک خود امیدوار باشند که با توجه به شرایط حال و آینده، برنامه‌ریزی‌های مناسبی را در نظر بگیرند و از هر لحاظ آمادگی‌های لازم را در مواجهه با چنین شرایطی کسب کنند. از ابعاد مهمی که تمرکز بر آن در پیشبرد اهداف استراتژیک سازمان اهمیت به‌سزایی دارد، آمادگی سرمایه‌انسانی و مدیریت منابع محدود سازمان است. در این راستا و به منظور انجام هدفمند اقدامات لازم، شناسایی مشاغل استراتژیک سازمان در اولویت نخست مطرح می‌شود. شناسایی مشاغل استراتژیک مشخص می‌کند تمرکز و سرمایه‌گذاری سازمان باید روی چه مشاغلی باشد تا از اتلاف منابع جلوگیری شود. در چنین شرایطی سرعت دستیابی به چشم‌انداز مدون سازمان افزون می‌شود. مشاغل استراتژیک اغلب حدود ۱۰ تا ۱۵ درصد از مشاغل سازمان را تشکیل می‌دهند و معمولاً بخش عمده موفقیت و شکست سازمان در تحقق اهداف مورد نظر و رسیدن به چشم‌انداز ترسیم شده، به این مشاغل بستگی دارد.

نکته قابل توجه این است که بقای سازمان در گرو انجام دادن کارهای موثر توسط مشاغل استراتژیک است؛ مشاغلی که به فرآیندهای محوری و اصلی سازمان مربوط می‌شوند و حتی موثر بودن بقیه مشاغل سازمان بستگی زیادی به عملکرد آن‌ها دارد. اگر مشاغل استراتژیک سازمان توسط افراد نامناسب اشغال شود، موفقیت سازمان به خطر می‌افتد. لذا سازمان‌ها باید از رویکرد سنتی به سمت مدلی که در آن ارزش شغل به‌وسیله قابلیت‌های استراتژیک خاص در اجرای استراتژی‌ها تعیین می‌شود، حرکت کنند. در تعاریف سنتی، مشاغل استراتژیک مشاغلی بودند که در رأس زنجیره فرماندهی قرار می‌گرفتند؛ چرا که به‌طور آشکار اکثر تصمیم‌گیری‌های مهم در سطوح بالای سازمان‌ها اتخاذ شده و به سمت پایین تحمیل می‌شد، اما از زمانی که تصمیم‌گیری با افزایش مشارکت کارکنان و کاربرد اصول مرتبط در سازمان‌های پیشرو مشارکتی و نامتمرکز شد، مشاغل استراتژیک در سراسر سازمان انتشار یافت. البته باید به این نکته هم توجه داشت که همه مشاغل سازمان مهم هستند، لیکن همه استراتژیک نیستند. در واقع مشاغل استراتژیک به‌طور مستقیم قابلیت‌های استراتژیک سازمان را افزایش می‌دهند. در این خصوص حسب تجربه می‌توان ادعا داشت که استراتژیک‌ترین نقش‌ها در هر سازمانی برای مشاغل سطوح ارشد و میانی در نظر گرفته می‌شوند. البته به این نکته هم باید توجه داشت که مشاغل استراتژیک در بین سازمان‌ها یکسان نیستند. «یک دلیل این است که سازمان‌ها کار را به‌طور دقیق به شیوه مشابهی تخصیص نمی‌دهند. دلیل دوم این است که مدیران عالی در سازمان‌های مختلف ارزش‌های مشابه و یکسانی را تسهیم نمی‌کنند، در نتیجه ممکن است به متصدیان شغل مسئولیت بیشتری یا کمتری تفویض کنند که به‌وسیله ادراکات و ارزش‌هایشان در مورد اینکه کدام فعالیت‌ها مهم‌تر هستند، تحت تاثیر قرار می‌گیرند و

استراتژی متعهدانه: این استراتژی نیز برای مشاغل پیچیده و تخصصی مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما کارشناسان فعال در این مشاغل، به طور دائم مورد نیاز شرکت هستند و جایگزینی آنها به راحتی امکان پذیر نیست. بنابراین، لازم است رویکردی موثر به بازار کار درون سازمان داشت. مشاغل متعهدانه در این الگو، تعریفی معادل مشاغل استراتژیک دارد که در واقع شامل مشاغل اصلی صف و مشاغل تخصصی ستاد است.

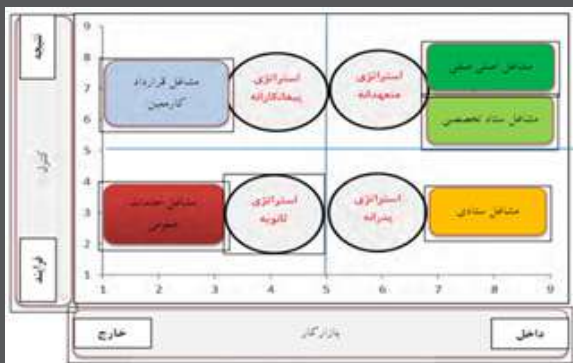
### معیارهای تحلیل مشاغل در رویکرد SRP

معیارهای کنترل پذیری یا عدم کنترل پذیری مشاغل:

- میزان سادگی یا پیچیدگی شغل
- میزان نیاز شغل به داشتن نوآوری و خلاقیت
- امکان نوشتن دستورالعمل یا روش اجرایی برای انجام شغل
- میزان آزادی عمل و استقلال موردنیاز در انجام شغل
- میزان عدم قطعیت ها در انجام وظایف شغلی
- میزان استرس های شغلی
- امکان کنترل نتایج شغلی در مقابل روش شغلی

### معیارهای تامین درونی و تامین بیرونی:

- قابلیت برون سپاری شغل
- میزان داشتن اطلاعات محرمانه در شغل
- میزان تامین نیروی انسانی توسط دانشگاه ها و مراکز کارایی
- میزان نیاز به آموزش های تخصصی برای یادگیری شغلی
- میزان تاکید بر وجود نظام جانشین پروری شغل



گروه بندی مشاغل بر اساس مدل SRP

### رویکرد «هاسلید» و «بکر» در مشاغل استراتژیک

در این رویکرد ابتدا باید استراتژی های سازمان را به درستی شناخت، سپس قابلیت هایی را که برای پیاده سازی این استراتژی ها مورد نیاز است، شناسایی کرد و در نهایت در نظر گرفت که کدام یک از این مشاغل بیشتر از همه تاثیر گذار است و این قابلیت ها را برای پیاده سازی استراتژی ها به کار می گیرند. به طور کلی در الگوی هاسلید و بکر دو گروه معیار برای تمایز مشاغل استراتژیک وجود دارد:

گروه اول: شغل به طور مستقیم روی استراتژی های سازمان تاثیر داشته است.

گروه دوم: افرادی که در بازار کار در این شغل وجود دارند، عملکردهای متغیری داشته باشند، نه اینکه همگی تقریباً در یک حد و اندازه باشند.

- مشاغل استراتژیک تاثیر استراتژیک روی مشتریان سازمان دارند.
- این مشاغل دارای تاثیر مستقیم راهبردی هستند.
- گستره تصمیمات مهم و حساس در شاغلان استراتژیک بالا است.
- سهم مشارکت در تعیین استراتژی ها و ارزش آفرینی در حوزه مزیت های رقابتی سازمان گسترده است.
- وظیفه حاد و اساسی، هر سمتی که در صورت خالی ماندن آن باعث ناکامی در انجام دادن یک فعالیت محوری در سازمان شود.
- این مشاغل به اطلاعات حساس و محرمانه در سازمان دسترسی دارند.
- .....

### رویکردها و مدل های مشاغل استراتژیک در سازمان

رویکرد کاپلان و نورتن:

در این رویکرد برای شناسایی مشاغل استراتژیک به ازای هر هدف استراتژیک در وجه فرایندهای داخلی، یک شغل استراتژیک تعیین می شود و در راستای آن، برنامه های توسعه سرمایه انسانی سازمان تدوین می شود.



مدل کاپلان و نورتن

### رویکرد نقطه مرجع استراتژیک (SRP)

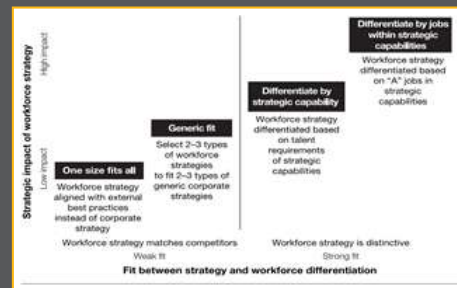
استراتژی ثانویه: این استراتژی برای مشاغل ساده، تکراری و استاندارد پذیر، مناسب است که نیروی کار مورد نیاز برای آنها به میزان کافی در بازار کار بیرون از شرکت موجود بوده و ضرورتی به پرورش و نگهداری این کارکنان وجود ندارد. استراتژی پدرا نه: این استراتژی نیز برای مشاغل ساده، تکراری و استاندارد پذیر به کار گرفته می شود، با این تفاوت که مدیریت شرکت، تمایل به نگهداری و ارتقای کارکنان موجود و هماهنگ کردن آنها با فرهنگ سازمانی شرکت دارد.



استراتژی پیمانکارانه: این استراتژی برای مشاغل پیچیده و تخصصی مناسب است که استخدام دائمی و رسمی کارشناسان مربوط برای شرکت مستلزم هزینه بالایی است، چرا که شرکت به این نوع مشاغل در مقاطعی کوتاه و به صورت موقت نیاز دارد.

## زیر معیارهای مشاغل استراتژیک-هاسلید:

- میزان خودمختاری بودن (استقلال در تصمیم گیری و انجام کارها)
- میزان ضرورت احتساب حقوق متغیر بر کل دریافتی
- میزان تاثیرگذاری بر افزایش یا کاهش درآمدهای شرکت
- میزان پیامدهای اشتباه در تصمیمات شغلی برای شرکت
- میزان هزینه/فرصت بکارگماری فرد اشتباه در این شغل



## شیوه‌های شناسایی مشاغل استراتژیک

۱. پیامدهای پست‌های خالی موجود یا مورد انتظار: اگر شغل، بلا تصدی بماند و عواقب و پیامدهای منفی زیادی داشته باشد، شغل مورد نظر از جمله مشاغل استراتژیک و حساس سازمان است که باید تحت پوشش برنامه‌های استعدادیابی و جانشین‌پروری قرار گیرد.
۲. نمودار سازمانی: با ملاحظه هر شغل در نمودار سازمانی می‌توان سهم مشارکت این شغل در اجرای مأموریت سازمان را در نظر گرفت و بررسی کرد. چنانچه شاغل این شغل سازمان را ترک کند، کار مورد نظر می‌تواند کماکان با اثربخشی انجام شود یا خیر.
۳. پرسش از مدیران: اکثر مدیران ارشد درک قابل قبولی از حوزه مسئولیت خود دارند و می‌توان از آنها پرسید که چه مشاغلی را به‌عنوان مشاغل استراتژیک حوزه‌شان قلمداد می‌کنند. این تاکتیک به احتمال زیاد منجر به بهترین اطلاعات خواهد شد.
۴. تحلیل فنی نمودار شبکه: نمودار شبکه، یک تکنیک تجزیه و تحلیل ارتباطات است که برنامه‌ها و کاربردهای آن به‌طور بالقوه در ترسیم فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان بسیار قدرتمندتر است. در این راستا باید مسیر جریان ارتباطات را در طول یک یا چند تصمیم مهم و خطیر سازمان ردیابی کرد تا دریابیم که چه کسانی این تصمیمات را گرفته‌اند و برای اتخاذ این تصمیمات به اطلاعات، تجارب و دانش چه کسانی مراجعه و اتکا شده است.

## گام دوم: تعیین مشاغل استراتژیک:

بر اساس الگو و شاخص‌های استخراج شده از گام نخست در این مرحله سه روش برای تعیین خانواده مشاغل استراتژیک وجود دارد:

- ۱- تعیین شغل‌های مرتبط با شاخص‌های استراتژیک از طریق انطباق آن با مقررات و شرح وظایف سازمانی
- ۲- تعیین شغل‌های مرتبط با شاخص‌های استراتژیک از طریق انطباق آن با فرایندهای سازمانی
- ۳- تعیین مشاغل از طریق مذاکره با ۱۰ نفر از کارشناسان خبره و تشکیل گروه‌های متخصصان موضوع و صحنه‌گذاری بر سمت‌های استراتژیک در نهایت پس از تعیین مشاغل، خوشه‌بندی آنها بر اساس ضریب اهمیت هر شاخص و تقسیم به خوشه‌های اصلی انجام می‌گیرد، که چند خوشه اول به عنوان مشاغل استراتژیک در نظر گرفته می‌شود.

## رابطه با پروفایل شایستگی

در مسیر توسعه نقشه استراتژی سازمان‌ها، همواره از اصل تمرکز استفاده می‌کنیم. در توسعه سرمایه انسانی نیز باید بر مجموعه‌ای از افراد تمرکز کنیم که نقش بیشتری در انجام دادن بهینه عملیات‌های استراتژیک سازمان دارند. این افراد را «شاغلان استراتژیک» می‌نامند. همان‌طور که گفته شد مشاغل استراتژیک موقعیت‌هایی در سازمان هستند که عملکرد افراد در آن موقعیت‌ها، تأثیر فوق‌العاده‌ای بر انجام دادن بهینه عملیات‌ها و در نتیجه تحقق استراتژی دارد. بنابراین سرمایه‌گذاری و توسعه این افراد از اولویت‌های اساسی منابع انسانی است.

- شناسایی مشاغل استراتژیک اولین گام فرایند توسعه شاغلان استراتژیک است. این افراد به منزله ستون‌های شرکت هستند. این مهم باید از مهم‌ترین گروه شاغلان استراتژیک آغاز شود.
- گام دوم تعیین ابزاری برای سنجش میزان تناسب شاغلان استراتژیک با انتظاراتی است که از آنها می‌رود. باید ابزاری را طراحی کنیم تا از طریق آن شاغلان استراتژیک را مقایسه و نقاط ضعف و قوت آنان را شناسایی کنیم. این ابزار همان «پروفایل شایستگی» است، مجموعه‌ای از مهارت‌ها، دانش و ویژگی‌های فردی که برای انجام دادن بهینه وظایف محوله ضروری هستند.
- گام سوم ارزیابی شاغلان استراتژیک می‌باشد که با شیوه‌های متعددی از جمله کانون‌های توسعه‌ای قابل انجام است.
- گام چهارم برنامه توسعه شاغلان استراتژیک نیز بر اساس نتایج ارزیابی و شناسایی نقاط ضعف و قوت افراد تدوین و برنامه‌هایی همچون دوره‌های آموزشی مورد نیاز، جابجایی شغلی، تفویض اختیار و ... به منظور توسعه شایستگی‌ها و بهبود عملکرد افراد تدوین و به مرحله اجرا گذاشته می‌شود.

## منابع

- رابرت کابلان، دیوید نورتن، امیر ملکی (مترجم)، حسین اکبری (مترجم)، مسعود سلطانی (مترجم)، «نقشه استراتژی: تبدیل دارایی‌های نامشهود به پیامدهای مشهود» (آرینا قلم ۲۶ دی، ۱۳۹۰)، ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۲۷-۶۰-۵۳-۵
- داریوش غلام زاده، سونیا جلالی (۱۳۹۱)، «استراتژی منابع انسانی با استفاده از تئوری نقاط مرجع استراتژی مطالعه موردی: شرکت رنگین پروفیل کویر» انشکده مدیریت دانشگاه تهران، مدیریت دولتی دوره ۴، شماره ۱۳۷-۱۳۸، صص ۱۵۲
- The Differentiated Workforce: Transforming Talent into Strategic Impact Hardcover – (April 20, 2009) by Brian E. Becker (Author), Mark A. Huselid (Author), Richard W. Beatty (Author).
- Josip Kotlar, Alfredo De Massis (2014), «Strategic reference points in family firms» An Entrepreneurship Journal, Volume 43, Issue 3, pp 597-619.

هدف و همچنین مستمری بگیران اظهار داشت: بانک رفاه برای حمایت از کارگران از تمام ظرفیت‌های خود استفاده می‌کند.



### اصفهان

#### همایش شعب استان اصفهان برگزار شد



همایش روسای شعب مدیریت شعب استان با حضور مسئولان مدیریت، معاونان، روسای حوزه‌های حراست، بازرسی، حوزه‌های سه‌گانه و شعب استان برگزار شد. در این همایش صفاتیان پیام مدیرعامل بانک مربوط به همایش مدیران ستادی را که در استان فارس برگزار شده بود قرائت کرد. در ادامه این همایش مدیر شعب استان با تاکید بر سودآوری بانک ارتقای درآمدهای کارمندی و صرفه جویی در هزینه‌ها را در اولویت امور دانست و افزود: نیروی انسانی مهمترین سرمایه بانک است که به عنوان یک مزیت رقابتی می‌تواند بانک رفاه را از سایر رقبا متمایز کند. وی همچنین بازاریابی و بانکداری شرکتی و پاسخگویی صحیح به مشتریان را از ضروریات بانک تلقی کرد. در ادامه این همایش معاونان مدیریت شعب و رئیس حوزه حراست مطالبی بیان کردند. در پایان، چک نمادین جوایز حساب‌های قرعه‌کشی سال ۹۶ به برندگان اهدا شد. همچنین لوح‌های تقدیر مدیرعامل بانک و مدیر امور ناحیه ۳ به همکارانی که به درجه بازنشستگی نائل شدند، اهدا شد.

### البرز

#### گردهمایی تبیین اهداف کلان بانک برگزار شد



با هدف تبیین و تشریح موضوع‌ها و مسائل مطروح شده در دومین

### منطقه یک

#### بررسی وضعیت مدیریت با حضور مدیر امور ناحیه یک



با حضور مدیر امور ناحیه یک همایش روسای شعب در محل باشگاه خدماتی رفاهی ولنجک برگزار شد. در این همایش مدیر امور ناحیه یک با اشاره به موفقیت‌های به دست آمده در نیمه نخست سال جاری در سطح منطقه، این نتایج را حاصل تلاش و همدلی همکاران در راستای تحقق اهداف بیان کرد. وی با بیان جایگاه ویژه رئیس شعبه به عنوان یک مدیر اجرایی و الگوبرداری همکاران از مسئول شعبه، نقش روسای شعب در پیشبرد و تحقق اهداف را بسیار پراهمیت دانست. همچنین در پایان همایش از اعضای تیم فوتسال مدیریت شعب منطقه یک تهران که مقام نایب قهرمانی مسابقات المپیک ورزشی بانک در سال جاری را به دست آورده بودند، با اهدای لوح تقدیر و پاداش تقدیر به عمل آمد.

### منطقه سه

#### قدردانی از همکاران برتر نظام پیشنهادها



در مراسمی با حضور مسئولان اداره از همکاران برتر نظام پیشنهادها قدردانی شد. در این مراسم روحی مقدم مدیر امور شعب از منصور جهانگیری معاون شعبه ممتاز صنعتگران و محمد رضا جواد چاوشی همکار شعبه دادمان بابت شرکت فعال در سامانه نظام پیشنهادها و تصویب پیشنهادهای وی در کمیته عالی و موفقیت در دریافت لوح تقدیر از طرف مدیرعامل بانک قدردانی کرد. مدیر شعب از همکاران حاضر در جلسه خواست که در زمینه نظام پیشنهادها حضور فعال داشته باشند.

### اردبیل

#### تأکید بر حمایت بانک از کارگران

دکتر رحیمی مدیر کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی در دیدار با آقای مدیر شعب استان اردبیل همکاری نزدیک این بانک را موجب توفیق در امور مشترک دانست و بر حمایت بانک رفاه از جامعه کارگری تأکید کرد. آقای نیز با تأکید بر آمادگی بانک رفاه برای ارائه خدمات به جامعه

استان، کسب رتبه برتر توسط استان در کارت امتیازی متوازن در شش ماهه نخست سال ۱۳۹۷ را تبریک گفت و ضمن تاکید بر شاخص‌های کاهش مطالبات، افزایش سودآوری و افزایش درآمدهای غیرمشاع اظهارداشت: با همکاری و همدلی و همراهی همکاران بحمدالله وضعیت استان از لحاظ سودآوری و کاهش مطالبات مثبت ارزیابی شده است و امیدواریم در ادامه نیمه دوم سال جاری، بتوانیم جایگاه استان را بهتر از پیش بهبود بخشیم.

### بوشهر

#### حضور همکاران استان بوشهر در پیاده روی اربعین حسینی



همزمان با طنین انداز شدن شور و نغمه حسینی در جهان اسلام و حضور عاشقان در جوار حرم ملکوتی آن حضرت، همکاران این مدیریت نیز در راهپیمایی اربعین حسینی شرکت نموده و با موج دلدادگان همراه شدند.

### چهار محال و بختیاری

#### همایش روسای شعب استان برگزار شد



همایش روسای شعب استان چهارمحال و بختیاری با حضور رحمتی منفرد مدیر شعب استان در ۲۴ مهرماه سال ۱۳۹۷ در محل ساختمان مدیریت شعب استان برگزار شد.

در این همایش رحمتی منفرد مشکلات اقتصادی را از جمله چالش‌های زندگی مردم بیان کرد و کاهش منابع و افزایش مطالبات را از جمله پیامدهای آن در بانک برشمرد. وی مهمترین سخنان دکتر سهمانی مدیرعامل بانک رفاه کارگران و همچنین صحبت‌های فرخ نژاد و رحمتی اعضای هیات مدیره بانک را برای همه روسای شعب و مسئولان دوایر مدیریت شعب استان تشریح کرد. رحمتی منفرد با اشاره به کارگروه‌های تشکیل شده در همایش مدیران ارشد بانک، نتایج حاصله از تعامل و گفت‌وگو در این کارگروه‌ها را بیان کرد. مدیرشعب استان اظهار داشت: آمار عملکردی استان در برخی شاخص‌ها مطلوب و رو به رشد است، ولی در مواردی نیز باید عملکرد را با برنامه‌ریزی بهتر و تلاش بیشتر بهبود بخشید.

نشست هم اندیشی مدیران، همایشی با حضور کلیه روسای شعب و دوایر مدیریت شعب استان البرز در محل این اداره برگزار شد. در این همایش قباد پور مدیرشعب به تشریح مسائل و موضوعات مطرحه در نشست هم اندیشی مدیران در شیراز پرداخت.

در ادامه این همایش مدیریت شعب با اهدای لوح تقدیر و هدایایی از عباس زارعی نژاد و احسان سیاوشی همکاران ورزشکار استان که در المپیااد ورزشی اخیر به ترتیب موفق به کسب رتبه اول در رشته دوومیدانی و رتبه سوم در رشته شنا شدند، تقدیر به عمل آورد همچنین با اهدای لوح تقدیر مدیر عامل از امین سیف مسئول واحد طرح و برنامه استان به پاس تصویب سه پیشنهاد ارزنده وی در نظام پیشنهادها تقدیر شد.

### ایلام

#### حمایت از حوزه سلامت استان



در مراسمی با حضور مسئولان عالی اجرایی استان، یک واحد درمانگاه دندانپزشکی سیار و خودرو یدک کش توسط مدیریت شعب به مدیریت درمان تامین اجتماعی استان ایلام اهداء شد. در این مراسم شیرخانی رئیس شورای هماهنگی دستگاه‌های تابعه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی خواستار تداوم این گونه حرکت‌های خیرخواهانه شد و گفت: بدون شک میزان خیر و برکت این گونه فعالیت‌ها به مردم نیازمند رسیده است. حقیقی‌پاک مدیر شعب نیز اظهار داشت: بانک رفاه کارگران در زمینه حمایت از نظام سلامت در کشور پیشتاز بوده و این اقدام در راستای ارائه خدمات و مسئولیت‌های اجتماعی به مردم محروم استان و خصوصاً جامعه هدف انجام گرفته است.

### آذربایجان شرقی

#### همایش مشترک روسای شعب و مسئولان واحدهای ستادی برگزار شد



به دنبال برگزاری گردهمایی مدیران سراسر کشور در تهران و به منظور انتقال مطالب ارائه شده در آن نشست، همایش مشترک روسای شعب و مسئولان واحدهای ستادی در استان برگزار شد. در این همایش کارکن مدیر شعب با ارائه گزارشی از خلاصه عملکرد

هنگامی که در شادی به روی انسان بسته می شود بلافاصله در دیگری باز می شود اما ما آنقدر به در بسته خیره می شویم که در باز شده را نمی بینیم.  
هلن کلر

### خوزستان سیاست های کلان بانک تبیین شد



در نشست با حضور مسئولان مدیریت شعب و رؤسای شعب استان، سیاست های کلان بانک تبیین شد.

این نشست پیرو همایش مدیران صف و ستاد با حضور مدیر عامل بانک و به منظور تبیین سخنان وی و همچنین بررسی وضعیت استان در شش ماهه نخست سال ۹۷ و ارائه راهکارهای علمی و عملی در خصوص تقویت عملکرد این مدیریت، برگزار شد. در این نشست رضازاده مدیر شعب استان، ضمن تشکر و قدردانی از تلاش بی وقفه یکایک همکاران، شناخت اهداف و حرکت در مسیر سیاست های کلان بانک را دلیل اصلی احراز رتبه های برتر در مقایسه با سایر استان ها طی مدت زمان سپری شده از سال برشمرد. وی توسعه بانکداری الکترونیک و انجام اقدامات منجر به افزایش درآمدهای کارمزدی شتابی و غیرشتابی را از جمله مولفه های مهم در نیل و تداوم سودآوری بیشتر بیان کرد.

### زنجان نشست هم اندیشی و تحلیل عملکرد برگزار شد



سومین جلسه روسای شعب و مسئولان واحد های اداره در سال جاری با حضور مسئولان اداره برگزار شد.

در این نشست پوریوسفی مدیرشعب با قدردانی از کلیه همکاران به خاطر فعالیت های انجام شده برای نیل به اهداف بانک، به تبیین و تشریح بیانات ارائه شده توسط مدیریت عالی بانک در گردهمایی مدیران در شیراز پرداخت. در ادامه نیز مسائل مطروحه در مجمع استانی در تهران توسط مدیریت ناحیه ۳ در خصوص مسائل جاری بانک مورد بحث و بررسی قرار گرفت و خواستار تلاش بیش از پیش همکاران استان را در راستای دستیابی به نقشه راه بانک به خصوص سودآوری شعب شدند.

### سمنان کمک به کودکان نیازمند

جمعی از همکاران مدیریت شعب استان سمنان با تهیه کتب درسی، لوازم التحریر و تغذیه ای سبک در مدرسه کودکان کار حاضر شدند. همکاران نوع دوست به مناسبت روز ۱۳ آبان ماه ضمن زنده نگه داشتن

### خراسان جنوبی برگزاری دومین نشست هم اندیشی مسئولان مدیریت شعب



دومین نشست مدیریت، روسای شعب و مسئولان دوایر مدیریت شعب استان خراسان جنوبی در سال جاری با محوریت انتقال رویکردها و دیدگاه های مدیریت کلان بانک برگزار شد. در این نشست موسوی مقدم مدیر شعب استان به تشریح و تبیین اهداف کلان بانک پرداخت. در ادامه عملکرد استان در حوزه های مختلف و به تفکیک شعب مورد بررسی قرار گرفت.

### خراسان رضوی اهدای کمک نقدی همکاران به موسسه خیریه توانبخشی دختران همدم



در راستای ایفای مسئولیت های اجتماعی، آرمان ضمن بازدید از موسسه خیریه توانبخشی دختران بی سرپرست و کم توان ذهنی همدم، مبلغ ۳۰ میلیون ریال کمک نقدی همکاران خیر مدیریت شعب استان خراسان رضوی را که برای تامین البسه زمستانی تخصیص یافته بود، به مدیران موسسه مذکور اهدا کرد. شایان ذکر است، موسسه همدم بزرگترین مرکز خصوصی نگهداری از دختران معلول بی سرپرست در استان خراسان رضوی است که فعالیت های مالی آن نیز در بانک متمرکز شده است.

### خراسان شمالی برگزاری سومین نشست هم اندیشی رؤسای شعب

سومین همایش همکاران صف و ستاد مدیریت شعب خراسان شمالی در سال جاری با حضور تمامی روسای شعب و دوایر اداره برگزار شد. هاشمی مدیرشعب عملکرد اداره و شعب را در ۶ ماهه ابتدای سال جاری بر اساس شاخص های کارت امتیازی متوازن تشریح کرد و گفت: امیدواریم با تلاش جمعی همکاران در کل شعب همراستا با سیاست های مدیران ارشد بانک، شاهد ارائه کارنامه درخشانی از سوی استان باشیم.

## کردستان

### تبیین اهداف راهبردی بانک در سال جاری

دومین گردهمایی روسای شعب و واحدهای ستادی مدیریت شعب استان برگزار و اهداف راهبردی بانک تشریح شد. پس از اتمام جلسه در ۲ روز، کارت ارزیابی متوازن و کارنامه هر شعبه به تفکیک بررسی شد و نکات ضعف و قوت عملکردی شعب مورد ارزیابی قرار گرفت که در روز اول همایش شعب شهرستان‌ها به دفاع از عملکرد خود پرداختند و در روز بعد از همایش روسای شعب سطح شهر سنندج نیز به دفاع از عملکرد شش ماهه خود تلاش کردند تا عملکرد خود را با توجه به شرایط اقتصادی حاکم بر منطقه به بهترین وجه ممکن ارایه کنند.

فرهنگ احسان و نیکوکاری این روز را گرمی داشتند و به کودکان نیازمند کمک کردند.



## سیستان و بلوچستان

### بانک حامی اشتغال و تولید کشور



## کرمان

### عملکرد ۶ ماهه شعب بررسی شد



دومین همایش هم اندیشی روسای شعب استان کرمان با حضور دهقانی مدیر شعب استان و معاون اداری و مسئولان واحدها و همچنین روسای شعب استان در محل سالن کنفرانس ساختمان مدیریت برگزار شد. در این همایش دهقانی با ارائه گزارشی از عملکرد استان در ۶ ماهه نخست سال، کسب مقام دوم فعالان عرصه خدمت رسانی در جشنواره شهید رجایی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سال ۱۳۹۶ را که نشان از زحمت و تلاش تمامی همکاران استان است. به کلیه همکاران تبریک گفت و اعلام داشت با توجه به شرایط اقتصادی، مسئولان شعب و همکاران باید با صبر و حوصله و رعایت اصول مشتری مداری با مردم رفتار کنند.

مدیر شعب با مسئولان شرکت ساحل صید چابهار دیدار و گفت و گو کرد. در این دیدار که در محل مدیریت شعب استان وبا حضور مسئولان اداره برگزار شد، اتحادی با اشاره به رسالت بانک رفاه در زمینه حمایت از تولید داخلی متناسب با شعار سال ۱۳۹۷ که مورد تأکید مقام معظم رهبری نیز است، آمادگی بانک رفاه را برای ارائه انواع خدمات بانکی و حمایت از بنگاه‌ها و شرکت های تولیدی استان اعلام کرد و خواستار تقویت تعاملات ارزی و ریالی شرکت موصوف با بانک رفاه شد. در ادامه جلسه ادیب زاده مدیرعامل شرکت ساحل صید نیز با ابراز رضایت از عملکرد همکاران بانک رفاه، خواستار افزایش سطح تعاملات شد.

## کرمانشاه

### حمایت از دانش آموزان زلزله زده



در راستای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی بانک، این مدیریت در تهیه و توزیع قسمتی از لوازم التحریر مورد نیاز دانش آموزان مدرسه روستای قره بلاغ اعظم از توابع شهرستان سرپل ذهاب مشارکت کرد. شایان ذکر است، روستای مورد اشاره در اثر حادثه دلخراش زلزله سال گذشته آسیب شدیدی دیده و مدرسه آن نیز به طور کامل تخریب شده است.

## فارس

### دومین نشست هم اندیشی مدیران استان



دومین گردهمایی آموزشی - هم اندیشی روسای صف و ستاد مدیریت شعب فارس، در اواخر مهرماه ۹۷ در جوار حرم مطهر شاهچراغ علیه السلام برگزار شد. در این نشست ضمن بررسی عملکرد نیمه نخست سال، در خصوص بازبینی راهبردهای کلی بانک برای بهبود عملکرد استان، افزایش شاخص های BSC شعب، راهکارهایی از سوی مدیر شعب فارس ارائه شد. همچنین در پایان از شعب برتر استان تقدیر به عمل آمد.



جلسه شورای هماهنگی دستگاه های تابعه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در استان گیلان به میزبانی مدیریت شعب بانک رفاه استان برگزار شد.

عباسی مدیر شعب در این نشست ضمن معرفی خدمات، گزارشی از عملکرد بانک رفاه در استان ارائه کرد و خواستار تعامل بیشتر دستگاه های ذی ربط با این بانک شد و افزود: عملکرد بانک رفاه در تمامی حوزه ها اعم از تسهیلات خوداشتغالی، پرداخت تسهیلات به مشتریان و بازار هدف و ارائه خدمات متمایز بانکی نسبت به سایر بانک ها بسیار بهتر بوده است. در ادامه علیزاده ضمن تشکر و قدردانی از میزبانی بانک رفاه و عملکرد استان، به بیان مشکلات کارگروه های مختلف اداره تعاون و سایر مجموعه ها پرداخت و خواستار ارائه خدمات مطلوب به شهروندان استان گیلان شد.

### لرستان

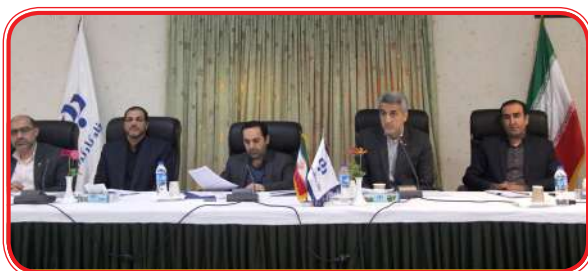
#### بازدید از پروژه بیمارستان شفا



مدیر شعب استان به همراه اعضای کمیته اعتباری از محل پروژه بیمارستان شفاء خرم آباد که با مشارکت بانک رفاه به مبلغ ۲۰۰ میلیارد ریال و از محل اشتغال فراگیر با پیش بینی اشتغال ۱۰۰۰ نفر در حال اجراست، بازدید کرد. صید احمدی در این بازدید بر حمایت از نظام سلامت تأکید کرد.

### مازندران

#### عملکرد شعب استان تجزیه و تحلیل شد



سومین همایش روسای شعب و دواير در سال ۹۷ در محل سالن همایش مجتمع رفاهی و آموزشی بابلسر برگزار شد.

در این همایش محقق عملکرد استان را برای حضرات تبیین کرد و گفت: خوشبختانه در شش ماهه اول سال ۹۷ عملکرد مناسبی در خصوص جذب منابع، بانکداری الکترونیک، وصول مطالبات و سایر بخش ها داشتیم که باعث شده در BSC استان مازندران جزو استان های برتر کشور شود.

### کهگیلویه و بویراحمد

#### تحلیل عملکرد ۶ ماهه استان



نشست هم اندیشی مسئولان مدیریت شعب استان برگزار و عملکرد ۶ ماهه تجزیه و تحلیل شد.

فروزان مدیر شعب استان تشکیل جلسات مستمر و اثرگذار را گامی برای شناخت مشکلات، رفع موانع و در نهایت بهبود شرایط موجود دانست و اظهار داشت: با ارائه نقطه نظرات مطلوب و راهگشای می توان افقی نو در راستای تحقق اهداف تعیین شده ترسیم کرد که این فرصت ها می تواند در سایه خرد جمعی و همفکری همه کارکنان فراهم شود.

### گلستان

#### سیاست های کلان بانک تبیین شد



سومین همایش مسئولان مدیریت شعب با روسای اربابینان و حقوقی شعب استان، به طور جداگانه به منظور تبیین سیاست های کلان بانک برگزار شد.

مکرمی مدیر شعب استان در این همایش سیاست ها و اهداف کلان بانک را تشریح کرد. وی در ادامه بر کاهش قیمت تمام شده پول و حرکت از منابع محوری به سمت سود محور بودن تأکید کرد و گفت: مسئولان شعب در تصمیم گیری خود باید سودآوری را در اولویت قرار دهند. مکرمی در خصوص مطالبات اظهار داشت: در تمامی بخش ها باید به حوزه مطالبات حساسیت ویژه ای داشته باشیم و پیگیری وصول مطالبات به عنوان یکی از وظایف اصلی مد نظر قرار گیرد.

### گیلان

#### برگزاری جلسه شورای هماهنگی رفاه



نوریمند مدیر شعب استان هرمزگان در دیدار با دکتر داودی رئیس دانشگاه علوم پزشکی استان ضمن تشریح سیاست‌های کلان و همچنین خدمات رقابتی بانک، ارائه خدمات به حوزه سلامت را از اهداف مهم و استراتژیک بانک رفاه دانست و گفت: بانک رفاه با توجه به ظرفیت‌ها و توانایی‌هایی که در اختیار دارد و با نگاه ویژه به مشتریان راهبردی خویش، می‌تواند طیف متنوعی از خدمات و محصولات بانکی را متناسب با نیازهای مشتری به آنها ارائه کند. در ادامه دکتر داودی ضمن تبریک انتصاب نوریمند و خیر مقدم به وی، افزایش سطح همکاری و تعاملات را خواستار شد.

### همدان

#### مشارکت همگانی در تحقق اهداف



گردهمایی سراسری مسئولان مدیریت شعب و شعب استان با هدف تبیین و تشریح سیاست‌های کلان بانک برگزار و عملکرد شش ماهه نیز بررسی شد. اصغرپور در این کارگروه با تاکید بر مشارکت همگانی در تحقق اهداف اظهار داشت: سودآوری یکی از مهم‌ترین اهداف بانک است و از تمامی همکاران درخواست دارم در تحقق این هدف کوشا باشند.

### یزد

#### همایش روسای شعب استان برگزار شد



همایش هم اندیشی و تبیین مسائل بانک با حضور مدیران شعب استان و رؤسای شعب برگزار شد. تاجی مدیر شعب استان در این نشست به تشریح مطالب مطرح شده در همایش سراسری مدیران بانک در شیراز و بررسی شاخص‌های عملکردی استان در شش ماهه ابتدایی سال جاری پرداخت. در پایان به لحاظ اهمیت مشارکت همکاران در نظام پیشنهادها، از سه همکار ساعی و دارای پیشنهاد مصوب استان، با اهدای لوح، تقدیر شد.

### مرکزی

#### نشست هم اندیشی رؤسای شعب برگزار شد



نشست هم اندیشی مسئولان مدیریت شعب و رؤسای شعب استان با هدف تبیین سیاست‌های کلان بانک و بررسی عملکرد شعب برگزار شد. در این نشست مرزبانی مدیر شعب استان با قدردانی از کلیه کارکنان به منظور عملکرد شش ماهه اول سال ۹۷ در شاخص‌هایی مثل بازاریابی و جذب منابع، خواستار مدیریت نقدینگی و آموزش و وصول مطالبات شد. مرزبانی در ادامه گفت: همه همکاران باید تحلیلگر خوبی باشند و وضعیت شعبه را به انجام روزانه تجزیه و تحلیل کرده و با توجه به در نظر گرفتن شرایط و قوانین و مقررات، بهترین شیوه را اتخاذ کنند.

### شعبه مستقل مرکزی

#### برگزاری جشن کسب رتبه نخست شعبه مستقل مرکزی



در مراسمی از تلاش تمامی همکاران شعبه به منظور کسب رتبه نخست قدردانی شد.

در این مراسم فرهنگی با قدردانی از تلاش‌های همکاران شعبه، عملکرد شعبه را در شش ماهه نخست سال جاری مثبت ارزیابی کرد و انتخاب شعبه مستقل مرکزی را به عنوان شعبه برتر در بین مدیریت‌های شعب استان تهران (ناحیه یک) در شش ماهه ابتدایی سال ۹۷ را حاصل مشارکت و تلاش جمعی و همدلی یکایک همکاران بر شمرد.

### هرمزگان

#### نشست مدیر شعب با مسئولان دانشگاه علوم پزشکی



### زنجان

در مراسمی با حضور مسئولان واحدها و روسای شعب از مدال آوران در المپιάد ورزشی بانک تجلیل به عمل آمد. در این مراسم پوریوسفی مدیر شعب زنجان ضمن قدردانی از شرکت کنندگان در المپιάد ورزشی بر حمایت و پشتیبانی از ورزشکاران استان به ویژه مدال آوران و افتخار آفرینان در عرصه ورزش تاکید کرد.



زنجان

### کرمان

به مناسبت گرامیداشت هفته سلامت، گروه کوهنوری مدیریت شعب استان کرمان به قله ۳۳۰۰ متری کوه شیردهبکری واقع در شهرستان بم که دومین قله بلند استان کرمان بعد از قله هزار راین است، صعود کردند.



کرمان

### لرستان

به مناسبت گرامیداشت هفته تربیت بدنی بانوان، همکار مدیریت شعب استان با حضور در مجموعه ورزشی کارگران شهرستان خرم آباد در برنامه ورزشی کارکنان عضو شورای هماهنگی اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت کردند. همچنین به همین مناسبت با همت واحد تربیت بدنی مدیریت شعب استان، تعداد زیادی از همکاران روز سه شنبه ۹۷/۸/۱، با شعار «ورزش، آگاهی بخشی جامعه و سلامت شهروندان»، در یک حرکت نمادین بدون خودروی شخصی به محل کار خود مراجعه کردند.



لرستان

### مازندران

مراسم تجلیل از ورزشکاران سیزدهمین دوره المپιάد ورزشی کارکنان بانک رفاه با حضور روسای دوایر مدیریت شعب استان مازندران در دفتر محققى برگزار شد. در این مراسم محققى ورزش را مهمترین عامل سلامت جسمی و روحی همکاران و کاهش هزینه های درمانی دانست.



مازندران

### چهارمحال و بختیاری

اعضای تیم دوچرخه سواری مدیریت شعب در همایش دوچرخه سواری که به مناسبت هفته تربیت بدنی برگزار شد، حضور چشمگیری داشتند. در این همایش اعضای تیم بانک رفاه کارگران استان با نصب بنرهایی منقش به لوگوی بانک در جلوی دوچرخه های خود و فرزندانشان، حضور فعالی داشتند.



چهارمحال و بختیاری

### منطقه سه

در مراسمی با حضور مسئولان اداره از شهرام محمدی همکار ورزشکار مدیریت شعب قدردانی شد. روحی مقدم مدیر شعب از وی به پاس کسب مقام دوم رشته تنیس روی میز در المپاد ورزشی با اهدای لوح و هدیه تقدیر به عمل آورده و وی را الگویی برای سایر همکاران ورزشکار معرفی کرد.

# کارکرد شبکه های اجتماعی در روابط عمومی

## قسمت چهارم



### شبکه های اجتماعی در بانکداری

سوال؟ بانک شما چه استفاده ای از شبکه های اجتماعی می کند؟

### سطح استفاده بانک ها از قابلیت های شبکه های اجتماعی

LEVEL 1	LEVEL 2	LEVEL 3
<p>رسانه ای دیگر برای توزیع تبلیغات استاتیک</p> <p>وسيله ای برای شنیدن پیام های مشتریان فعلی و بالقوه</p> <p>بازاریابی و تبلیغات وایرال</p> <p>وسيله ای برای بیان پیام های هشدار</p> <p>وبلاگ و محتوای مشاوره ای</p> <p>کانال های ارتباطی شبه همزمان</p>	<p>ارائه خدمات بانکی بر بستر شبکه های اجتماعی</p> <p>آنالیز کلان داده ها با هدف نیازسنجی، بخش بندی مشتریان و شخصی سازی خدمات</p> <p>ایجاد شبکه های اجتماعی بر پایه بخش بندی مشتریان</p> <p>برنامه ریزی برای مشاوره مشتریان بر بستر شبکه های اجتماعی</p>	<p>امکان پرداخت P2P از طریق شبکه های اجتماعی</p> <p>شخصی سازی کارت های بانکی با تصاویر پروفایل فیسبوک</p> <p>امکان درخواست خدمات بانکی توسط مشتریان از طریق شبکه های اجتماعی</p> <p>تجمیع کردن شبکه های اجتماعی با سیستم Core Banking و سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)</p> <p>پشتیبانی چند زبانه و برون مرزی</p> <p>کانال ارتباطی همزمان و دریافت خدمات مشاوره در لحظه</p>

### بررسی یک تحقیق:

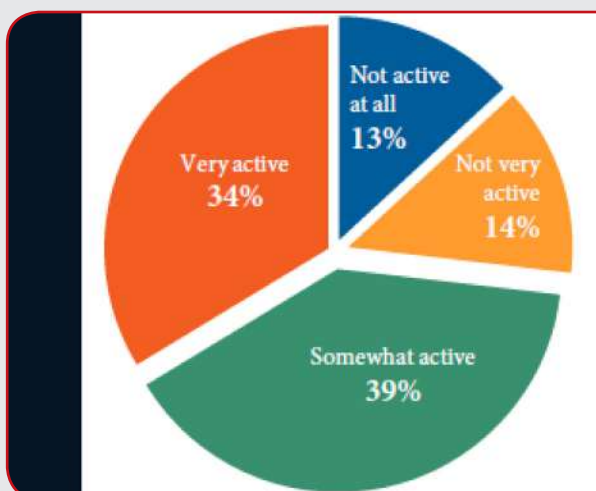
- در سال ۲۰۱۷ انجمن بانکداران آمریکا تحقیق گسترده ای انجام داد که در آن **۸۰۰ بانک** بزرگ و کوچک مورد بررسی قرار گرفتند.

### اهداف تحقیق:

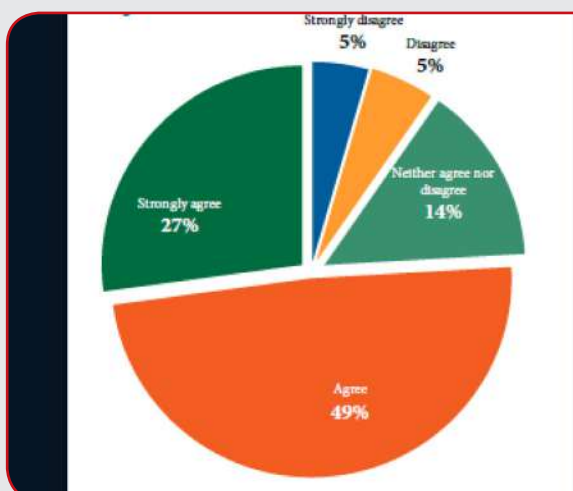
- ✓ چطور بانک ها از قابلیت های شبکه های اجتماعی بهره می گیرند؟
- ✓ چه نتایجی را تا کنون دریافت کرده اند؟
- ✓ آینده بانکداری را در استفاده از شبکه های اجتماعی چگونه می بینند؟

فرق ثروتمندان با فقرا در این است که: ثروتمندان همه پول شان را سرمایه گذاری می کنند و بقیه را خرج می کنند ولی فقرا همه پول شان را خرج می کنند و بقیه را سرمایه گذاری می کنند.  
جیم ران

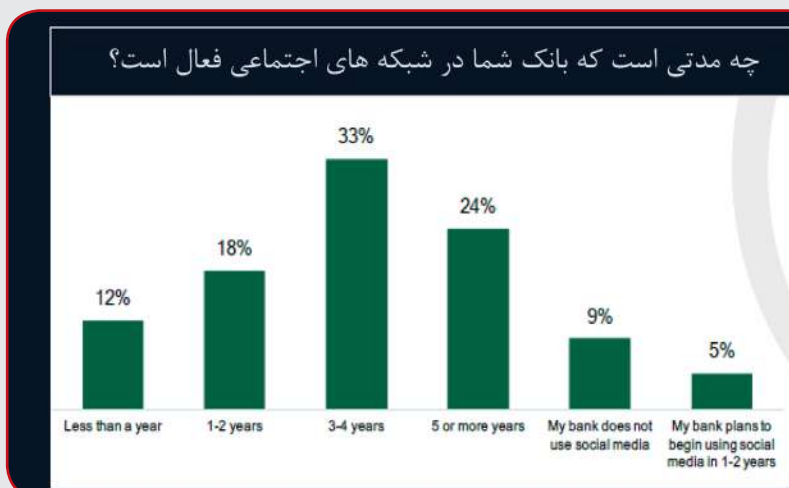
در شماره های گذشته بخش هایی از سلسه نشست های آموزشی «شبکه های اجتماعی و روابط عمومی» که در بانک مرکزی برگزار شد را جهت استفاده همکاران درج کردیم. مباحثی تحت عنوان معرفی پلتفرم های محبوب و پرکاربرد در شبکه های اجتماعی به همراه شناسایی پراکندگی جغرافیایی آن در سراسر جهان از جمله مواردی بود که در دو شماره قبل درج شد. در این شماره نقش شبکه های اجتماعی در بانکداری تبیین می شود:



- چقدر بانک شما در حال حاضر در شبکه های اجتماعی فعال هستند؟
- ۷۳ درصد بانک ها در شبکه های اجتماعی فعال یا خیلی فعال هستند.



- استفاده از شبکه های اجتماعی برای بانک شما اهمیت دارد.
- ۷۶ درصد موافقت می کنند که شبکه های اجتماعی در بانکداری اهمیت دارد.



- برای بیشتر بانک ها اولین گام متقاعد کردن هیات مدیره است به ارزشمند بودن استفاده از شبکه های اجتماعی.
- وقتی پول و وقت روی موضوعی گذاشته می شود، برای هیات مدیره مهم است که بدانند در قبال آن چه چیزی به بانک برمی گردد

## گفت وگو با همکار موفق و هنرمند بوشهری تمامی عواید فروش آثارم به نیازمندان اهدا می شود

**اشاره -** برگزاری چهل و پنجمین جشنواره بین المللی موسیقی و حرکات آیینی در شهر گنت (Gannat) فرانسه فرصتی را فراهم کرد تا هادی منوچهری همکار هنرمند بوشهری که سالها در رشته موسیقی و طراحی و اجرای فرم های آیینی به فعالیت می پردازد، با گروه موسیقی هیرون در آن جشنواره حضور یابد و سنت های محلی مردم استان بوشهر را به جهانیان معرفی کند. در فستیوال موسیقی گنت که از معتبرترین جشنواره های کشور فرانسه است، بیش از ۱۵ گروه هنری از کشور های مختلف جهان حضور داشتند که هنرنمایی این همکار هنرمند با لباس محلی به همراه نغمه موسیقی جنوب، مورد استقبال حاضران قرار گرفت. کسب دیپلم افتخار و لوح سپاس و همچنین تندیس ویژه جشنواره، ره آورد هادی منوچهری از این سفر بود. ما نیز به همین انگیزه گفت وگویی کوتاهی با او داشتیم.

### • خودتان را معرفی کنید.

هادی منوچهری هستم. در سال ۱۳۸۳ به استخدام بانک در آمدم و در شعبه مرکزی بوشهر شروع به فعالیت کردم.

### • میان بانکداری و هنر چگونه موازنه برقرار می کنید؟

من روحیه حساسی دارم که البته در کار هنری بسیار خوب است و منجر به خلق آثار جدید در حوزه‌هایی مثل نقاشی، خطاطی و حرکات آیینی می‌شود اما در بانک داشتن چنین روحیه‌ای کار را سخت و دشوار می‌کند ولی با انجام ترندهای ساده تلاش می‌کنم که بر این مشکل چیره شوم، از جمله برقراری ارتباط و دیالوگ با مشتریان که موجب می‌شود یکنواختی کار بانک تلطیف شود. زمانی هم که از شعبه بیرون می‌آیم، تمام وقت در خدمت هنر هستم و در کارگاه کوچکی که در منزل خود ساخته‌ام، به تمرین موسیقی، نقاشی و خطاطی می‌پردازم.

### • با توجه به اینکه در عرصه هنر جنوب کشور به ویژه استان بوشهر شخصیت شناخته شده‌ای هستید و در جشنواره های موسیقی متعدد داخلی و خارجی شرکت کرده‌اید، تاکنون از طرف سازمان و نهادهای از جمله بانک حمایت شده‌اید؟

اگر منظورتان از حمایت مادی است که خیر. من از جیب خود تمام هزینه های فعالیت های هنری ام را می‌پردازم، اما اگر منظورتان حمایت معنوی است که همکارانم در استان بوشهر همیشه پشتیبان فعالیت های من هستند و با شرکت در نمایشگاه های نقاشی یا کنسرت های موسیقی که برگزار می‌کنم به من روحیه و قوت قلب می‌دهند.

### • در میان همکاران، شما به بخشندگی شهرت دارید؛ حتی عواید فروش تابلوهای نقاشی خود را به سازمان های خیریه می‌بخشید. چرا تا این حد بخشندگی؟

هنری ارزشمند است که در خدمت جامعه باشد. وقتی می‌بینم که برخی از افراد جامعه دردمند هستند و هنر من می‌تواند تسکینی هرچند موقتی بر آلام کودکی گرسنه باشد، عواید آن بر من حرام می‌شود. معمولاً در نمایشگاه هایی که برگزار می‌کنم آثار هنری ام را به هر کسی نمی‌فروشم و به خریدارانی که ارزش هنر را درک می‌کنند، می‌گویم که کارهای هنری من قیمت ندارند. شما هر مبلغی را که توان پرداخت دارید، به جای اینکه به من بپردازید، به مرکز نگهداری شیرخواران و کودکان بی سرپرست کمک کنید. این حس برای من آرامش بخش است و خستگی کار را از روح و تنم بیرون می‌کند.

• اخیراً از جشنواره موسیقی گنت فرانسه بازگشته‌اید. کمی از حال و هوای جشنواره و واکنش شنوندگان غیرفارسی زبان به هنگام اجرای موسیقی بومی بوشهر برایمان بگویید. حضور گروه موسیقی ما به عنوان نماینده فرهنگ اصیل و غنی استان بوشهر بسیار پر رنگ و موثر بود؛ به طوری که اجرای قطعات

و ترانه های محلی بوشهر به همراه مراسم آیینی همچون حنابندان، عروسی و ... توانست توجه مردم عامه شهر و گردشگران را به خود جلب کند.

در حاشیه برگزاری فستیوال افرادی که با گروه ما ارتباط موثر داشتند، همواره تلاش می‌کردند که ترانه ها و حرکات آیینی مان را تقلید کنند و این همان هدفی بود که دنبال می‌کردیم. هدف ما شناساندن زیبایی های فرهنگی مردم بوشهر به مخاطبان است.

### • از ویژگی های این جشنواره ماهیت غیررقابتی آن است. لطفاً کمی در این باره توضیح دهید.

هدف از برگزاری فستیوال گنت، ایجاد فضای فرهنگی و دوستی میان ملت ها و پاسداشت صلح و امنیت جهانی است. آن هم در دنیایی که ملت ها با فرهنگ و موسیقی به هم پیوند می‌خورند. همان طوری که اشاره کردید، ماهیت غیر رقابتی جشنواره از نقاط قوت و ویژگی مثبت آن به شمار می‌رود؛ زیرا به عقیده برگزار کنندگان جشنواره آیین هافرنهنگ، سنن و موسیقی مردم دارای ارزش است و همه آنها مفهوم «ملت» را شکل می‌دهند پس رتبه بندی و ارزش گذاری بر این مبنا اقدامی اشتباه بوده و با هدف جشنواره که پاسداشت صلح و دوستی ملت ها است تناقض دارد.

### • و کلام آخر ...

در مراسم اختتامیه جشنواره برای حاضرین متنی قرائت کردم که خلاصه آن را حضورتان تقدیم می‌کنم:  
از راه دور آمده ایم. سرزمینی دور اما نام آشنا. ایران. جنوب کشور ایران. از بوشهر آمده ایم. ما مردمی جنگ طلب نیستیم. ما شادی را به رایگان برای شما به ارمغان آورده ایم.  
پیام فرهنگی ما دعوت همه به صلح و دوستی و عشق است. این شعار در تمام آثار هنری مان مشهود است. به امید جهانی پر امید و با پرواز کبوتران سپید.



هدف از برگزاری فستیوال گنت، ایجاد فضای فرهنگی و دوستی میان ملت ها و پاسداشت صلح و امنیت جهانی است. آن هم در دنیایی که ملت ها با فرهنگ و موسیقی به هم پیوند می‌خورند

# بایدها و نبایدهای سلامت کارکنان بانک

قسمت دوم



## اسکلت و مفاصل

یکی اصلاح چیدمان فضای اداری و امکانات کارمند منطبق با استانداردهای

سلامت

دیگری: آموزش و تشویق کارکنان بانک ها و موسسات مالی برای آگاهی و صرف وقت به منظور انجام حرکات ورزشی و حفظ سلامتی است.

- هر ۲۰ دقیقه یکبار حتماً بهانه ای برای ایستادن و چند قدم راه رفتن بیابید.
- حتماً از زیرپای شیب دار استفاده کنید.

### گردن

- گردن بعد از کمر مستعدترین و البته حساس ترین مفصل برای مشکلاتی مانند آرتروز و ساییدگی است.
- در وضعیت نامطلوب قرار گرفتن زاویه گردن برای مدت طولانی خطرات جدی را در پی خواهد داشت.
- مهره های گردن بعد از مهره های کمر به بیشترین اختلالات استخوانی و عضلانی دچار می شوند.
- دردهای عمومی گردن اغلب به دلیل خستگی عضلانی است که در اطراف گردن وجود دارند.
- اغلب گردن دردهای با منشأ شغلی در اثر حرکات تکراری و طولانی مدت و کشیدگی بیش از حد عضلات ایجاد می شود.
- قرار گرفتن طولانی مدت گردن رو به جلو در فعالیت هایی مانند کار با تلفن همراه، تبلت و به ویژه مطالعه و تکمیل فرم ها و جداول آماری سازمانی از علت های شایع گردن درد و ریشه معضلات آینده خواهد بود.

### کمر

- تحقیقات نشان می دهد که کارمندان پشت میز نشین بیشتر از سایر افراد، مستعد دردها و بیماری های مرتبط با گردن، شانه و کمر هستند.
- یکی از شایع ترین دردهای شغلی که کارکنان بانک ها و موسسات مالی با آن درگیر هستند و ریشه در نحوه استقرار، و شرایط کاری و محیطی دارد، دردهای ناحیه گردن، شانه ها و کمر است که البته این معضل مختص کارمندان کهنه کار نیست و علائم آن در کارکنان تازه کار نیز مشاهده می شود.
- در مطالعه ای، شیوع درد در کارمندان یک ایستگاه رایانه به تفکیک بخش های مختلف بدن به این صورت برآورد شده: گردن ۵۵/۵ درصد، بازو ۲۶/۹ درصد، آرنج ۱۳/۳ درصد، مچ دست ۲۹/۳ درصد
- آنچه موجب تسریع فرسایش و ساییدگی مفاصل می شود، علاوه بر بالارفتن سن، انجام غلط ورزش های حرکتی است.
- صندلی یا میز غیراستاندارد بیشترین تأثیر منفی را بر مفاصل دارد.
- نشستن های ناصحیح از عمده ترین علل بروز عوارض مفصلی است.
- علت شیوع افتادگی شانه ها، قرار گرفتن در وضعیت غیرصحیح نشستن، ایستادن، خوابیدن یا استفاده نامتقارن از بدن در حین کار است.
- در پشت میز نشینی های طولانی، ستون فقرات بیشترین فشار را متحمل می شود که تأثیر آن بر کمر، گردن، شانه، مفاصل، غضروف ها و ماهیچه های اطراف آن و در برخی موارد مغز و اعصاب است.
- برای رفع این معضلات عمومی توجه به دو نکته اساسی در محیط کار، لازم و ضروری است:



## قاسم

ای سرو سربلند  
ای عشق ماندگار  
ای ایستاده در گذر از روزهای سخت  
چون مهر پُر غرور، چون کوه استوار  
هر چند مانده بر تَنّت از کین دشمنان  
آثار زخمهای تیرها و تیرها  
هر چند ساقه های جوان تورا شکست  
جورِ خزان، جفای شروان، شیرها  
اما هنوز ریشه ی تو در ضمیر خاک  
پنهان ز چشم‌ها  
گسترده، زنده است  
اما همواره قامت تو سایه افکند  
بربام افتخار  
تا هست در زمانه نشانی ز دشمنی  
تا هست در زمین اثر از دیو و اهرمن  
رستم نمرده است  
مردان سرزمین من از جنس آه‌نند  
اسطوره های پاک و مردی و راستی  
هریک رئیسعلی  
هریک تهمتند  
مردان این دیار  
در شام تار زمزمه ی صبح روشنند  
خون سیاوش است که میجوشد از زمین  
با تیغ هر طلوع  
با نبض هر بهار  
ای سرو سربلند  
ای مام مهرپیشه ی اعصار، ای وطن  
ای مرز پُر گهر  
ای سرزمین من  
تا گردش زمین و زمان هست برقرار  
ایران من بمان  
من میروم ولی تو بمان تا امید هست  
ای آفتاب روشن امید گرم باش  
برخاک من بتاب  
ای ابر پُر سخاوت لختی درنگ کن  
برخاک من ببار

علیرضا فردی پوری - اداره رفاه کارکنان  
مهر ماه ۹۷

- محل قرار گرفتن نمایشگر، صفحه کلید، پول شمار یا اشیاء دیگر نباید در زاویه ای باشد که باعث شود گردن به مدت طولانی در وضعیت نامناسب قرار گیرد.
- با خم نگه داشتن سرو گردن به مدت طولانی در حین کار، دچار گردن درد خواهید داشت.
- هرگز مدت طولانی در یک وضعیت ثابت پشت میز قرار نگیرید.
- در شرایط نامناسب بودن ارتفاع میز، صندلی یا فاصله مانیتور چون عضلات گردن تا حدودی حمایت خود را از طرف نخاع از دست می دهند، فشار بیشتری را متحمل شده و مستعد درد و ناتوانی می شوند.
- پژوهشگری به نام «به مینگ» می گوید: وقتی فرد مجبور است در وضعیت نامناسبی (قوز کرده) بنشیند یا سر را بسیار جلوتر از بدن نگه دارد، عضلات کوچک ستون فقرات دو برابر حالت معمول خود فعالیت می کنند.
- انجام دادن کارهای مکرر و یکنواخت به ویژه کار با رایانه می تواند باعث کشیدگی یا ضعف در این ماهیچه شود.
- بسیاری از عوامل مرتبط با درد ناحیه گردن قابل پیشگیری و کنترل هستند. لذا انجام دادن برنامه ریزی های صحیح در راستای بهبود شرایط محیط کار می تواند نقش مؤثری در پیشگیری و کاهش این اختلال داشته باشد.
- حرکات کششی انجام دهید؛ به خصوص حرکاتی در اندام فوقانی (دست، شانه و گردن) تا رفع خستگی شود.
- تجهیزات ضروری و پرکاربرد را در دید قرار دهید که ناچار نباشید برای پیدا کردن آنها گردن را مرتب بچرخانید.
- فاصله تجهیزات فوق بهتر است در شعاع حداقل نزدیکترین لبه میز تا بازشدن دست قرار گیرند و لوازم پرکاربرد را در نزدیکترین و سهل الوصول ترین محل قرار دهید.
- هنگام کار با رایانه، باید سرو گردن تان به طور مستقیم رو به روی مانیتور قرار داشته باشند.
- هرچه عضلات قوی تری داشته باشید، درد کمتری در ناحیه مفصل گردن خواهید داشت.
- تمرین های مخصوص رفع درد ناحیه گردن و شانه ها می توانند بیش از تمرینات عمومی بدن مفید واقع شوند.
- به منظور پیشگیری از درد گردن، بهتر است هر چند دقیقه یک بار، چند ثانیه ورزش های مناسب برای گردن را انجام دهید و گردن خود را آرام و نرم به طرفین و بالا و پایین بچرخانید.
- دردهای مزمن گردن و شانه هم ممکن است ناشی از کار با رایانه باشد. برای پیشگیری از این عارضه صفحه نمایش را روبه روی خود قرار دهید و از قراردادن آن در گوشه های میز خودداری کنید تا مجبور نشوید هنگام استفاده از آن، به خصوص گردن خود را به طور مرتب به این سو و آن سو بگردانید.
- سعی کنید در نزدیکترین فاصله از صفحه کلید قرار گیرید تا از مشکلات مختلف گردن و شانه درامان بمانید.
- بهتر است صفحه نمایش رایانه تان کمی حالت مورب داشته باشد تا خیلی مجبور نشوید سرو گردن خود را به سمت پایین خم کنید.
- توصیه می شود درجه سر و گردن به سمت پایین بیشتر از ۲۵ خم نشود.
- در هنگام خواب حتی الامکان از بالشت مناسبی استفاده کنید که گردن و بدن در یک راستا قرار گیرند.

منبع: به نقل از کتاب معین های سلامت و نشاط کارکنان بانک ها و موسسات مالی - گردآورنده: رضا اعتمادی



آنچه در پی می‌آید نمونه‌هایی از موفقیت‌های همکاران و خانواده‌های محترم ایشان است. ضمن تبریک برای کسب این توفیقات، شما را به خواندن این دستاوردها دعوت می‌کنیم.



حسین کرمی مفرد

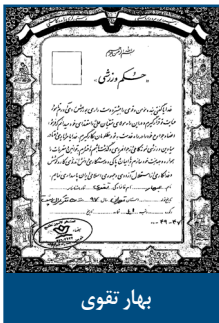
• در مسابقات ورزشی که به مناسبت هفته تربیت بدنی بین دستگاه‌های اجرایی استان بوشهر برگزار شد، حسین کرمی مفرد همکار ورزشکار این مدیریت موفق به کسب مقام دوم در مسابقات قهرمانی تیراندازی و همچنین کسب مقام سوم در مسابقات قرمانی شنا شد. خبر دیگر حاکی است که امیرعلی کرمی مفرد فرزند این همکار در مسابقات ورزشی تریکینگ قهرمانی استان بوشهر، موفق به کسب عنوان دوم تریکینگ که ترکیبی از هنرهای رزمی و ژیمناستیک است، شد.



نازنین زینب عینلو



امیرعلی کرمی مفرد



بهار تقوی

• نازنین زینب عینلو فرزند علی عینلو همکار شعبه خرمشهر استان زنجان موفق به دریافت گواهینامه حفظ جزء ۳۰ قرآن کریم شد. • محمدحسین نورالهی (مدیریت شعب استان آذربایجان شرقی) به عنوان داور اصلی مقالات (Journal Of Applied Sciences) مجله علمی پژوهشی علوم کاربردی دانشگاه اوکلند کشور نیوزیلند انتخاب شد. • بهار تقوی فرزند امید تقوی همکار اداره عملیات ارزی در مسابقات شنای استان تهران و در ماده ۵۰ متر کرال پشت موفق به کسب مقام نخست شد.

## انتصابات



حمید بیگی  
عضو هیأت مدیره شرکت  
پرداخت الکترونیک  
سامان



رها السادات رمضانیان  
عضو هیأت مدیره شرکت  
توسعه فن آوری رفاه پردیس



برات جدید الاسلام  
معاون اعتباری مدیریت  
شعب استان سیستان و  
بلوچستان



حبیب اله ازدهاکش  
مدیرعامل شرکت توسعه  
فن آوری رفاه پردیس



راما روشن روان  
معاون بانکداری مدرن  
اداره توسعه فناوری  
اطلاعات



افشین بابانزاده  
رئیس اداره املاک



محمدرضا عبدی زاده  
رئیس اداره حقوقی

با خبر شدیم محمد علی فکری و مهدی فنودی همکاران بازنشسته مدیریت شعب استان خراسان رضوی، حسین محمدی رئیس شعبه بیمارستان تأمین اجتماعی شهریار، مهرداد نوری دفرازی همکار مدیریت شعب استان گیلان، سیدمسعود پدرام پارسی، احمدرضا محسن جمالی و علیداد اسماعیل زاده همکاران بازنشسته مدیریت شعب فارس، دارفانی را وداع گفتند. ماهنامه رفاه این مصیبت جانسوز را به خانواده محترم و همکاران ایشان تسلیت می‌گوید و برای آن مرحومان علو درجات و برای بازماندگان صبر جمیل از درگاه خداوند متعال مسئلت دارد.

## تسلیت



حسین محمدی



احمدرضا جمالی



سید مسعود پدرام پارسی

## شکوفه های زندگی

تولد فرزند همه همکاران عزیزی که این روزها احساس دلپذیر و خوشایند پدر یا مادر شدن را با تمام وجود حس می کنند صمیمانه تبریک عرض می کنیم. خاطر نشان می شود به محض دریافت خبر تولد دلبنده تان، در چاپ آن لحظه ای درنگ نمی کنیم.

هیراد ..... جواد جامی، شعبه مرکزی قوچان  
 سبحان ..... مصطفی قره گوزلو، مدیریت شعب همدان  
 فاطمه ..... داود جباری، مدیریت شعب گیلان  
 امیر سام ..... ابراهیم جعفر زاده، مدیریت شعب گیلان  
 آرسین ..... حسین محمدی، مدیریت شعب منطقه سه تهران  
 زینب ..... علیرضا علمیان، مدیریت شعب همدان  
 ال آی ..... احد محمدی خواجه، مدیریت شعب آذربایجان شرقی  
 لقمان ..... سعید امامی و لیلو، مدیریت شعب آذربایجان شرقی  
 امیر محمد ..... عباس شبانی زاده حرجندی، مدیریت شعب کرمان  
 آترین ..... محسن یاسینی (ساکی)، مدیریت شعب همدان  
 امیر علی ..... کریم عظیمی، مدیریت شعب آذربایجان شرقی  
 محمدمهدی ..... شهریار پیری، مدیریت شعب آذربایجان شرقی  
 کارن ..... محمدرضا کبیر سلمانی، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 مهرسام ..... مجید پاک، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 سید یاسین ..... جعفر حشمتی، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 امیر علی ..... محمد مومنی، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 ملیکا ..... بهنام جولایی، مدیریت شعب منطقه یک تهران

بنیامین ..... نوری اوماسلان، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 سورنا ..... شهرام اسماعیلی، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 ساحل ..... مهدی شهبابی، مدیریت شعب منطقه یک تهران  
 دلسا ..... جعفر آیری، مدیریت شعب گلستان  
 آرتین ..... میثم حسن زاده تخت، مدیریت شعب منطقه دو تهران  
 امیرمهدی ..... محمود سامی زاده، مدیریت شعب سیستان و بلوچستان  
 سعد ..... الله بخش پرکان، مدیریت شعب سیستان و بلوچستان  
 آفاق ..... مجید منصوری، مدیریت شعب خوزستان  
 نامی ..... امین نژد، مدیریت شعب فارس  
 هانیه ..... اصغر آریان، مدیریت شعب فارس  
 محمد ..... علیرضا افراسیابی زاده، مدیریت شعب فارس  
 محمدرضا ..... کامران رضائی، مدیریت شعب کرمانشاه  
 الین ..... علی رمضانیان، مدیریت شعب گیلان  
 ملینا ..... علیرضا خاوری، مدیریت شعب یزد  
 یزدان ..... بهمن نصیری، مدیریت شعب اردبیل  
 ماریا ..... عبدالمجید یوسفی، مدیریت شعب هرمزگان

## بازنشستگان



پونه مزینی  
مدیریت شعب منطقه دو تهران



آذر شیرعلیان  
مدیریت شعب استان گیلان



سهراب رضائپور  
خواجه ها  
مدیریت شعب استان خراسان رضوی



محسن سلیم آبادی  
فراهانی  
مدیریت شعب منطقه یک تهران



امیراله سهراب علانی  
مدیریت شعب منطقه یک تهران



غلامرضا شیرازی  
محمدآبادی های فرد  
اداره حفاظت فناوری اطلاعات و اسناد

بازنشستگی پایان کار نیست، بلکه تبلور حضور در عرصه دیگری از زندگی اجتماعی است. بازنشستگان همواره عضوی از خانواده بزرگ بانک رفاه هستند. ضمن قدردانی از سال ها خدمت خالصانه، صادقانه و پرتلاش همکارانی که به افتخار بازنشستگی نائل شده اند، برای این عزیزان آرزوی زندگی توأم با سعادت و سلامتی آرزومندیم.

## توجه



« لطفاً از ارسال وجه نقد خودداری فرمایید.  
 « کپی فیش بانکی را تا زمان دریافت نخستین شماره اشتراک نزد خود نگه دارید.  
 « در تماس با اداره روابط عمومی شماره اشتراک خود را دریافت کرده و برای پیگیری های بعدی از این شماره استفاده کنید.

## فرم اشتراک ماهنامه

با عنایت به استقبال گسترده همکاران از ماهنامه رفاه برای بهره مندی از اخبار و اطلاعات آن و نیز با توجه به این که بسیاری از همکاران تمایل دارند نشریه را برای استفاده خود و خانواده به منزل ببرند، بر آن شدیم با دریافت بخشی از هزینه چاپ و ارسال ماهنامه (هر نسخه ۴۰۰۰۰ ریال) نسبت به پذیرش مشترک به شرح زیر اقدام کنیم.

هزینه اشتراک ۶ ماهه: مبلغ ۲۴۰۰۰۰ ریال      هزینه اشتراک ۱۲ ماهه: مبلغ ۴۸۰۰۰۰ ریال

از تمامی علاقه مندان خواهشمندیم مبلغ فوق را به حساب همراه ۵۰۰۰۰۱۴ بانک رفاه کارگران شعبه پردیس (قابل پرداخت در تمامی شعب بانک) واریز کرده و اصل فیش را به همراه اطلاعات تکمیل شده مقابل به آدرس: تهران - خیابان ولیعصر - نرسیده به میدان ونک - شماره ۲۵۸۴ - اداره روابط عمومی یا نمابر ۳ - ۸۸۶۵۳۹۹۱ ارسال کنند.

لطفا در این قسمت چیزی ننویسید

کد اشتراک: .....

تاریخ: ..... شماره سند: ..... نام و نام خانوادگی: .....  
 محل خدمت: ..... مدت اشتراک: ..... ۶ ماهه      یک ساله  
 آدرس: ..... کد پستی: .....

آنچه در پی می‌آید گوشه‌ای از نامه‌های سپاسگزاری مشتریان عزیز بانک است که همه آنها از تلاش مجدانه و دلسوزانه همکاران بانک در اقصی نقاط کشور تقدیر کرده‌اند. ضمن تبریک به همکاران گرامی و ارج نهادن به کار و تلاش آنها در جلب رضایت ارباب رجوع، خوانندگان گرامی را به خواندن آنها دعوت می‌کنیم.

<p><b>خراسان شمالی</b></p>	<p><b>البرز</b></p>	<p><b>منطقه یک</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دکتر محمود اسدی مدیر آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از علی اصغر هاشمی مدیر شعب استان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رئیس مرکز بهداشتی و درمانی شهید مدنی از صمد مدامی همکار شعبه بهار کرج</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جواد هاشمی از مستمیری بگیران شعبه تجریش از قبادی رئیس شعبه و قلی زاده و هاشمی همکاران شعبه مذکور</li> <li>• مسلم گزانی رئیس شعبه ۱۶ تأمین اجتماعی از داودی رئیس شعبه تهرانپارس و مینا میرزائزاده، مرضیه سمایی و ندا فردی همکاران شعبه مذکور</li> </ul>
<p><b>سمنان</b></p>	<p><b>ایلام</b></p>	<p><b>منطقه سه</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• پاسدار محمد حسن سلامی مدیر کل حفظ آثار و ارزش‌های دفاع مقدس استان سمنان از همکاران مدیریت شعب.</li> <li>• مدیریت درمان شهرستان شاهرود ( پلی کلینیک تخصصی شاهرود) از حسین باقر نژاد و محمود گلی و وجیهه خان بیکی همکاران شعبه مرکزی شاهرود.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• کاظم زاده نماینده مردم استان ایلام از حقیقی پاک مدیریت شعب و کارکنان بانک رفاه استان.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مشتریان شعبه ستارخان از رئیس شعبه و همکاران این شعبه، به ویژه الهیار کریمی و محمد هادی مومنی.</li> <li>• رحیم اردلان معاون اداری و مالی سازمان تامین اجتماعی از دکتر سهمانی مدیرعامل بانک، اعضای هیأت مدیره، مدیران، همچنین روسا و همکاران شعب وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و شعبه تامین اجتماعی مرکز.</li> </ul>
<p><b>سیستان و بلوچستان</b></p>	<p><b>آذربایجان غربی</b></p>	<p><b>خراسان جنوبی</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مدیرکل بیمه سلامت استان سیستان و بلوچستان از اتحادی مدیر شعب استان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دکتر لیلا جعفری موسس داروخانه جعفری از رضا جعفرزاده رئیس شعبه قمسال خوی و همکاران</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مدیر کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان خراسان جنوبی از احمد مرتضایی مسئول واحد اعتبارات این مدیریت</li> </ul>
<p><b>فارس</b></p>	<p><b>خراسان رضوی</b></p>	<p><b>اصفهان</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• علیرضا دشتی رئیس اداره کمیته امداد امام خمینی ره منطقه یک شیراز از مسعود گودرزی مسئول شعبه و محمدرضا بیرامی مسئول اعتبارات شعبه بلوار نصر.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شرکت خدمات نیروگاهی آهار از همکاران شعبه فلسطین مشهد.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سرهنگ اصلانی فرمانده سازمان بسیج کارمندان سپاه صاحب‌الزمان استان اصفهان از صفائیان مدیر شعب استان.</li> <li>• داریوش و کیلی مدیر کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان اصفهان از صفائیان مدیر شعب استان، یحیائی معاون اعتباری، دیباجی مسئول واحد اعتبارات، بشیری و بهارلو کارشناسان واحد اعتبارات استان.</li> <li>• سید عباس میر غضنفری رئیس اداره آموزش و پرورش منطقه مهربدشت از رئیس و کارکنان شعبه دهق.</li> <li>• مظفر چلمقانی دبیر انجمن صنفی کارفرمایان صنایع نساجی استان اصفهان از مقیمی همکار شعبه بلوار کشاورز اصفهان.</li> </ul>
<p><b>قزوین</b></p>	<p><b>خراسان رضوی</b></p>	<p>ماهانامه رفاه • آبان ۱۳۹۷ • شماره ۲۰۹</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دکتر منوچهر نیکنام سرپرست موسسه آموزش عالی غزالی از نریمان و شنی، معاون شعبه بیمارستان ولایت</li> <li>• محمدعلی محمدزاده نوری از عباس کریمی رئیس و وحیده خادمی مسئول اعتبارات شعبه بیمارستان رازی قزوین</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مجید فرهمند، از مشتریان شعبه قوچان از هادی غلامحسن فخرآبادی، معاونت شعبه قوچان</li> <li>• مصطفی شهنواز، از مشتریان شعبه کوهسنگی از مجید دشتی و مسعود دشتیان، معاونت و همکار شعبه کوهسنگی</li> <li>• محمد حیدری، سرپرست شعبه ۶ تامین اجتماعی مشهد از علیرضا صدری و کلیه همکاران شعبه، رئیس و همکاران شعبه گاز اشرافی از مشتریان شعبه دستغیب از حجت غفاریان و مریم قربانی، رئیس و مسئول تسهیلات شعبه دستغیب مشهد</li> </ul>	
<p><b>همدان</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دکتر محسن ترکشوند مدیر شبکه بهداشت و درمان ملایر از حسین آبتین همکار شعبه مرکزی ملایر</li> </ul>		

Leading banks are already in pioneer mode. FNB's eBucks Partner locator on the FNB app uses augmented reality to help customers find nearby eBucks retail partners.<sup>18</sup> BNP Paribas also recently rolled out a virtual reality-based app for its retail banking customers in France that allows the user to virtually access account activity and transaction records, and it can walk the user through the various steps of a real estate purchase in virtual reality mode.<sup>19</sup>

**45%**

**of digital-savvy consumers would like their bank to introduce new ways of communicating like wearables or virtual reality.<sup>20</sup>**

For banks, creating value from XR will be about drawing on the ever-increasing amounts of available data—from internal and external sources—to better know and delight customers, and create unique sales opportunities. For example, the Republic of Korea's Hana Bank offers instant mortgages delivered to customers through augmented-reality applications on mobile phones. Using big data, the app can get information on an apartment, a house, a block of flats or a neighborhood, and couple that with data about the customer. Pointing the phone's camera at a property gives the customer not only its price, but also a real-time offer on a mortgage. The pricing of the sale and the risk assessment have already been done, and the customer can also apply for a mortgage digitally, meeting physically only to sign the mortgage papers. With advances in digital Know Your Customer (KYC) processes, even this physical contact will soon be a thing of the past.



**With these technologies, brands can create competitive differentiation simply by overlaying the real world with digital enhancements to extend human reality.**





# ۱۳ آبان ماه

حضور پر شور همکاران بانک در مراسم راهپیمایی

روز ملی مبارزه با استکبار جهانی و روز دانش آموز



چهارمحال و بختیاری



بوشهر



اردبیل



خوزستان



خراسان شمالی



خراسان جنوبی



کرمان



کردستان



سمنان



گیلان



کهگیلویه و بویر احمد



کرمانشاه



یزد



هرمزگان



لرستان

# هشدارهای امنیتی



ارسال پیامک های فریب دهنده با مضمون "... مبلغ را به این شماره کارت ارسال کن" یکی از شگردهای افراد سودجو برای کلاهبرداری از شما است



اطلاعات مربوط به شماره حساب، شماره کارت کد اعتبار سنجی (CVV2) و رمز اول و دوم کارت بانکی خود را از طریق پیامک در اختیار هیچ کس قرار ندهید



برای انتقال وجه به حساب و کارت شما توسط دیگران لازم نیست به دستگاه خودپرداز مراجعه کنید



فریب آگهی های تبلیغاتی که از شما درخواست پرداخت وجه دارند را نخورید

