



ماهنامه

نشریه داخلی بانک رفاه کارگران

شماره ۲۱۰ آذرماه ۱۳۹۷

# بررسی عملکرد زمینه ساز تعالی سازمانی

آنچه در این شماره می خوانیم:

- مشتریان در اولویت برنامه ها هستند
- مجمع مدیریت شعب و شعب مستقل برگزار شد
- بهره مندی از فناوری ها و دانش فنی داخلی یکی از اصول راهبردی بانک رفاه
- گزارشی از استان البرز
- بانک رفاه با دو طلا و یک نقره قهرمان قهرمانان شانزدهمین المپیاد شبکه بانکی شد

QR Code





## پیام تبریک مدیر عامل به مناسبت ولادت حضرت محمد مصطفی (ص) و ولادت امام جعفر صادق (ع)

دکتر محمد علی سهمانی مدیر عامل بانک رفاه طی پیامی فرا رسیدن سالروز میلاد بنا سعادت حضرت محمد مصطفی (ص) و ولادت امام جعفر صادق (ع) را تبریک گفت.

متن پیام به شرح زیر است:

بسم الله الرحمن الرحيم

ربیع ماه زیبایی هاست، تجلی رحمت الهی بر هستی و کائنات و طلوع آفتاب حقیقت که از سرزمین وحی متجلی شد و جهانی را از عطر آگاهی بخش حضورش بهره مند ساخت.

میلاد مسعود حضرت رسول اکرم (ص) نقطه عطفی در رسالت انبیاء و آغاز تحولی شگرف در جامعه بشریت بود و کتاب مقدس و همیشه جاوید پیامبر اکرم (ص) دریایی از معرفت، حکمت، عقل و درایت و علم و دانایی را به جهانیان عرضه کرد و جهانی نو را نوید داد که پایانی بر ظلمت و تاریکی هاست و جهان را از انوار هدایت و یکتا پرستی متبلور ساخت.

فرا رسیدن ۱۷ ربیع الاول حجه زادروز رسول مهربانی و عزت، مبشر آگاهی و حکمت حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی (ص) و همچنین میلاد مسعود و فرخنده امام جعفر صادق (ع)، ششمین اختر تابناک امامت و ولایت و مؤسس مذهب جعفری را به تمامی مسلمین و به ویژه همکاران ارجمندم تبریک عرض می کنم.

امید است به برکت این روز فرخنده و مبارک که از عطر ولادت پیامبر عظیم الشان اسلام و فرزند دلیندش امام جعفر صادق (ع) سرشار است، بتوانیم در مسیر خدمت رسانی به مردم و توسعه و تعالی بیش از پیش بانک رفاه توفیق داشته باشیم.



# بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



نشریه داخلی بانک رفاه کارگران شماره ۲۱۰ آذر ماه ۱۳۹۷

## فهرست مطالب

۶۰	موفقیت‌ها	۲۵	اخبار استان‌ها	۱۰	گفت‌وگو	۲	سرمقاله
۶۰	کارکنان	۳۰	ورزشی	۱۶	گزارش	۲	کلام نور
۶۲	نامه سپاس	۳۶	گوناگون	۳۳	مقاله	۳	اخبار

۳..... مشتریان در اولویت برنامه‌ها هستند

۴..... جلسه کمیته رسانه ای اقتصادی نظام بانکی با حضور مدیر عامل برگزار شد

۵..... ۷فاهم نامه همکاری برای پروژه های سرمایه گذاری امضا شد

۶..... حضور مدیر عامل در سفر استانی رئیس جمهور و هیات دولت به آذربایجان غربی

۶..... حضور با شکوه بانک در اجلاس بین المللی تعاون در آسیا و اقیانوسیه

۷..... نقش‌گزینش در سازمان حساس و تعیین‌کننده است

۹..... حمایت مالی بانک از سومین کنفرانس مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران

۹..... حضور باشکوه بانک در نمایشگاه صنعت بومی پدافند سایبری

۱۰..... حضور فعالانه بانک در عرصه های مختلف اجتماعی/ هنر، ادب، سلامت و خانواده

۱۲..... بهره مندی از فناوری‌ها و دانش فنی داخلی یکی از اصول راهبردی بانک رفاه

۱۴..... حوزه ارز و بین المللی می‌تواند درآمد های کارمزدی به ارمغان آورد

۱۶..... گزارشی از استان البرز

۲۴..... آیا رشد نقدینگی می‌تواند ضعف انجماد داری‌ها را پوشش دهد؟ ارائه یک راهکار

۲۵..... همراه کارت رفاه؛ اپلیکیشنی ساده، امن و کاربردی

۳۴..... بانک رفاه با دو طلا و یک نقره قهرمان قهرمانان شانزدهمین المپیاد شبکه بانکی شد

۳۵..... چهاردهمین دوره المپیاد فرهنگی ورزشی ایثارگران شبکه بانکی کشور برگزار شد

۳۵..... تیم فوتسال حراست نایب قهرمان جشنواره ورزشی حراست های کل کشور شد

۴۰..... بایدها و نبایدهای سلامت کارکنان بانک (قسمت سوم)

از تمامی نویسندگان، مؤلفان، مترجمان و صاحبان محترم اندیشه 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 الزاما 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: پروانه زینالی  
 خبر و گزارش: مسعود مهرابی  
 طراحی جلد و صفحه‌آرایی: مجید تقوی پور  
 عکس: احمد مرتضی بیگی  
 حرفه‌چینی: مژگان ناظر به  
 ناشر: اداره روابط عمومی







## بازدیدهای مدیریتی و بررسی عملکرد؛ زمینه ساز تعالی سازمانی



سازمان های بزرگ و تاثیر گذار به واسطه در اختیار داشتن مدیران عالی توانمند که رویکرد و تفکر استراتژیک دارند، از روش های متعدد برای ارزیابی عملکرد سازمان، بررسی و تجزیه و تحلیل اقدامات حوزه های مختلف، پایش عملکرد فردی و همچنین ایجاد نشاط، انگیزه و جو پویای سازمانی بهره می گیرند.

یکی از مرسوم ترین این روش ها که در ادبیات مدیریت نیز به آن توجه و تاکید ویژه ای شده، بحث بازدیدهای مدیریتی حین کار و گفت و گو با کارکنان است. این اقدام به اندازه ای مهم و تاثیر گذار است که به منزله یکی از راهبردی ترین اقدامات برای تحلیل عملکرد سازمان و ایجاد انگیزه در پرسنل تلقی می گردد.

بانک رفاه کارگران به مثابه یک سازمان پیچیده، تاثیر گذار و پویا در فضای رقابتی با محوریت مالی و خدماتی نیز منطبق با این رویکرد به پیش می رود. مدیران عالی بانک در قالب تیم های منسجم مدیریتی و با برنامه ریزی قبلی بازدیدهای منظم را از حوزه های مختلف و به ویژه حوزه اجرایی بانک در دستور کار دارند.

این بازدیدهای مدیریتی علاوه بر اینکه فضایی مطلوب برای مدیران فراهم می سازد تا با بررسی و تجزیه و تحلیل عملکرد، ادراکی کامل و دقیق از تمامی حوزه های اجرایی و عملیاتی سازمان حاصل کنند، چند مزیت دیگر را نیز به دنبال دارد.

نخستین مزیت بحث جاری سازی استراتژی ها و اهداف کلان بانک به صورت آشنایی و از بالا به پایین است. در نشست های مدیریتی که با حضور مدیر عامل، اعضای هیأت مدیره، معاونین مدیر عامل و مدیران امور صورت می گیرد استراتژی ها و راهبردهای کلان بانک و برنامه های کوتاه مدت، میان مدت و حتی بلند مدت واضح، صریح، روشن و بلافاصل توسط عالی ترین مقام اجرایی بانک تشریح و درونی سازی می شود.

دومین مزیت اینگونه بازدیدها ارزیابی عملکرد حوزه های اجرایی و صف بانک است که توسط مدیران ارشد سازمان انجام می شود. این اقدام از چند جنبه حائز اهمیت است: اولین بعد اینکه زمانی که عالی ترین مقام اجرایی سازمان عملکردها را بررسی و تحلیل می کند فرصت بسیار نابی برای دریافت راهکارهای عملیاتی آنها فراهم می شود تا با کار بست آن بتوان به بهره وری بالاتری نایل شد.

دومین بعد این اقدام این است که این بازدیدها این پیام را به تمامی پرسنل منتقل می کند که تمامی اقدامات زیر ذره بین مدیران عالی قرار دارد و بنابراین باید تمامی فعالیت ها در راستای پیاده سازی استراتژی ها و تحقق اهداف کلان بانک صورت گیرد.

سومین مزیت بازدیدهای مدیریتی به ویژه در فضای رقابتی و همسو با روندهای کلان صنعت، دریافت دیدگاه ها، چالش ها و مشکلات حوزه اجرایی و اخذ دیدگاه های مشتریان نسبت به سازمان است.

به دلیل اینکه روسای شعب ارتباط و تعامل تنگاتنگی با طیف های مختلف مشتریان دارند، بیش از هر فرد دیگری می توانند نیازها و دیدگاه های مشتریان را احصا، تجزیه و تحلیل و جهت اقدامات بعدی و تصمیم گیری به مدیران عالی منتقل کنند.

تردیدی نیست گردهمایی هایی که با حضور مدیران عالی در سطوح مدیریت های شعب صورت می گیرد بهترین فرصت را برای تعریف خدمت و محصول در آینده فراهم می سازد. بدین جهت که هنگامی که مسئولان شعب دیدگاه های خود را در ارتباط با مشتریان مطرح می کنند، این فرصت برای ارکان تصمیم ساز و تصمیم گیر فراهم می شود تا به صورت هدفمند و دقیق برای برآورده سازی نیاز مشتریان و ایجاد رضایت در آنها اقدام کنند.

بانک رفاه به عنوان یک بانک قدیمی و اجتماعی که به طیف متنوعی از مشتریان خدمت ارائه می کند بر این اندیشه و رویکرد استوار است که دیدگاه مشتریان داخلی و بیرونی و سایر ذی نفعان از اهمیت بسزایی برخوردار است که این امر زمینه ساز یادگیری سازمانی را فراهم و نیل به تحقق سازمان یادگیرنده را میسر می سازد.

بر همین اساس مدیران عالی با تشکیل تیم های مدیریت و حضور مستمر در مدیریت شعب استان ها ضمن تحلیل عملکرد بانک و وضعیت رقبا، دائماً مترصد این فرصت هستند که چگونه می توان همکاران و مشتریانی را، خشنود و مشغوف داشت که این رویکرد ساخت آینده مطلوب سازمان را رقم خواهد زد.

مدیرمسئول

• بارها ما گفته ایم کاری کنید که وابستگی مالی کشور به نفت کم و کم و کمتر بشود؛ خب، شما ملاحظه می کنید در ظرف مدت کوتاهی قیمت نفت را به نصف می رسانند. وقتی ما وابسته به نفت باشیم، مشکل برای ما درست می شود؛ این فکر را باید کرد. از جمله بزرگترین مسئولیت های مسئولین کشور همین است که کاری کنند اگر دشمن دلش نخواست تحریم را بردارد، به رونق کشور و پیشرفت کشور و رفاه مردم ضربه ای وارد نشود؛ راه آن چیست. راه آن این است که مراجعه کنیم به درون کشور، به درون ملت، از نیروهای درونی کشور استفاده کنیم.

• ما باید یک اقتصاد مقاومتی واقعی در کشور به وجود بیاوریم. امروز کارآفرینی معنایش این است. ما تحریم ها را دور می زنیم؛ بنده هم یقین دارم. ملت ایران و مسئولین کشور تحریم ها را دور می زنند، تحریم کنندگان را ناکام می کنند؛ البته تحریم برای ما جدید نیست، ما سی سال است تو تحریمیم. همه این کارهایی که شده است، همه این حرکت عظیم ملت ایران، در فضای تحریم انجام گرفته؛ بنابراین کاری نمی توانند بکنند.

• شرکتهای دانش بنیان یکی از اساسی ترین کارها در مقوله اقتصاد مقاومتی است که مطرح شده و درباره آن بحث شده است و مورد تأیید و تصدیق همه اطراف مسائل کشور قرار گرفته است.

• بیابید کاری کنید که کشور در مقابل تحریمها مصونیت پیدا کند؛ اقتصاد مقاومتی یعنی این. فرض را بر این بگذارید که دشمن، برداشتن تحریم را متوقف به چیزی می کند که شما حاضر نیستید آن را قبول کنید - این جور فرض کنید قضیه را - کاری کنید که تحریم بی اثر بشود.

مدیرعامل در گردهمایی رؤسای شعب منطقه سه:

## مشتریان در اولویت برنامه‌ها هستند

مدیرعامل گفت: باید مشتریان در صدر اولویت‌ها و تصمیم‌گیری‌های بانک قرار گیرند. علاوه بر ایجاد سود و ارزش برای بانک لازم است ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان نیز در اولویت قرار گیرد.



برای بهره‌برداری هرچه بیشتر از فرصت‌ها در این منطقه از تهران است. نخستین اقدام که مطالبه مدیریت شعب نیز است، اصلاح شبکه شعب در این بخش از تهران است.

دکتر سهمانی با اشاره به سودآوری مدیریت شعب خاطر نشان کرد: این عملکرد برای تعالی بانک بسیار حائز اهمیت است و سودآوری منطقه نتایج مثبت بی‌شماری را برای بانک رقم خواهد زد. مدیرعامل فرصت‌های موجود در منطقه غرب تهران به لحاظ تراکم جمعیتی و همچنین استقرار صنایع مهم و حساس نظیر خودرو سازی را بسیار بی‌نظیر توصیف کرد و افزود: خوشبختانه همکاران ساعی این مدیریت شعب در اقدامات خود مطلوب عمل کرده و از فرصت‌های موجود به نحو احسن بهره‌برداری کرده‌اند، جای کار بسیاری در این نقطه از تهران وجود دارد و برای سودآوری هرچه بیشتر لازم است تلاش بیش از پیش صورت گیرد.

ایشان با قدردانی از تعامل و ارتباط نزدیک مدیریت شعب با سازمان تأمین اجتماعی و عملکرد خوب این منطقه در بحث اعطای تسهیلات به سازمان گفت: یکی از برجسته‌ترین نقاط عملکردی این مدیریت هم افزایی و همکاری اثربخش سازمان تأمین اجتماعی است. دکتر سهمانی ادامه داد: فعالیت‌های بانک در حیطه بانکداری شرکتی و اقدامات این مدیریت در این زمینه قابل تقدیر است. اما همکاران در ارائه خدمات به مشتریان شرکتی باید ریسک‌های موجود را مدیریت کنند. منطقه غرب تهران به لحاظ تراکم مطلوب جمعیتی و همچنین سطح اقتصادی و معیشتی مردم منطقه حائز اهمیت بسیار در حوزه بانکداری خرد است. در این زمینه باید تدابیر لازم اندیشیده شود و از فرصت‌های موجود در زمینه بانکداری خرد نهایت استفاده به عمل آید.

ایشان با تأکید بر اتخاذ رویکرد تغییر و تحول و نقش آن در توسعه و تعالی بانک گفت: تغییر و تحول زمانی اثربخش است که به صورت همگانی و جمعی صورت بپذیرد. موفقیت بانک در گرو تعامل و هم‌افزایی تمامی ارکان است.

دکتر سهمانی در گردهمایی رؤسای شعب منطقه سه که روز دهم آذرماه و با حضور مرادی معاون مدیرعامل در امور مالی و پشتیبانی، علاءالدینی مدیر امور ناحیه یک، حبیب پور مدیر امور سرمایه‌انسانی، حسینی و سعیدی رؤسای ادارات حوزه مدیریت و روابط عمومی در محل سالن همایش این مدیریت برگزار شد، با بیان این مطلب خاطر نشان کرد: مشتریان باید به طور دقیق و لحظه‌ای رصد و پایش شوند و برای رفع نیازها و درخواست‌های آنها برنامه ریزی دقیق صورت گیرد.

وی با اشاره به برنامه‌ها و اقدامات بانک در زمینه استقرار بانکداری جامع اظهار داشت: استقرار موفقیت‌آمیز این مدل از بانکداری در گرو اتخاذ رویکرد برد-برد در تعامل با مشتریان است؛ در صورتی که بانک و مشتریان از برقراری یک تعامل دو جانبه منتفع شوند، می‌توان گفت که بانکداری جامع استقرار کامل یافته است.

دکتر سهمانی در بررسی عملکرد مدیریت شعب منطقه سه با قدردانی از عملکرد این مدیریت افزود: خوشبختانه این مدیریت در تمامی شاخص‌های عملکردی مطلوب عمل کرده است. بی‌تردید این کارنامه عملکردی موفق حاصل همفکری، هم‌افزایی و تلاش گروهی مسئولان مدیریت شعب و رؤسای شعب این منطقه بوده است. وی با اشاره به اینکه ظرفیت منطقه غرب تهران بسیار بالا است، اظهار داشت: مدیریت عالی بانک به دنبال اقداماتی اثربخش





اینکه منطقه غرب تهران به عنوان منطقه با ظرفیت شناخته می شود اما ظرفیت اصلی این مدیریت شعب، کارکنان ساعی و پرتلاش آن است که با همت مضاعف خود توانسته اند بهترین عملکرد را از خود به نمایش بگذارند.

ایشان با اشاره به ظرفیت های موجود در حوزه های مختلف خاطرنشان ساخت: نقاط با کیفیت برای تاسیس شعبه در منطقه در حال شناسایی است. بسیار خرسندیم که مدیریت عالی نیز از این رویکرد حمایت لازم را دارند.

در خاتمه این نشست از شعب برتر مدیریت شعب نیز قدردانی شد. براین اساس شعبه صنعتگران در حوزه تمامی شاخص های عملکردی، شعبه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در حوزه کاهش مطالبات، شعبه خسرو شمالی در حوزه جذب منابع و شعبه میدان جهاد در حوزه افزایش سود دارای بهترین عملکرد شناخته و مورد قدردانی واقع شدند.

پایان بخش گردهمایی روسای شعب منطقه سه افتتاح باشگاه ورزشی مدیریت شعب بود که طی مراسمی و به دست مدیرعامل افتتاح شد و به بهره برداری رسید.

دکتر سهمانی خدمات کارمزدی را ابزار تمایز بانک بر شمرده و گفت: برای ارائه خدمات کارمزدی باید انعطاف پذیری را در دستور کار قرار دهیم. همچنین باید در ارائه خدمات در بازار رقابتی پیشتاز و رهبر باشیم. با توجه به رفتار حرفه ای بانک در معرض تحریم ها قرار نداریم و می توانیم از منظر بین المللی خدمات کارمزدی مطلوبی را کسب کنیم. در این گردهمایی علاء الدینی مدیر امور ناحیه یک و نیز طی سخنانی به تشریح عملکرد کلی مدیریت امور ناحیه یک و منطقه سه تهران پرداخت و خاطرنشان ساخت: خوشبختانه مدیریت شعب منطقه سه با مشارکت فعالانه تمامی همکاران در حوزه تحقق اهداف دارای کارنامه عملکردی درخشان است.

ایشان اظهار داشت: عملکرد مدیریت شعب منطقه سه در حوزه های مطالبات، جذب و تخصیص منابع، خدمات کارمزدی و بانکداری الکترونیک قابل قبول بوده است. در حوزه ترکیب پرتفوی منابع درخواست دارم همکاران نهایت اهمیت خود را به کار گیرند و در این زمینه بهترین منابع جذب شوند.

روحي مقدم مدیر شعب منطقه سه تهران نیز در گزارشی به تشریح کامل فعالیت ها و عملکرد منطقه پرداخت و گفت: با وجود

## جلسه کمیته رسانه ای اقتصادی نظام بانکی با حضور مدیر عامل برگزار شد



بانک دارد، در جلسات این کمیته حضور خواهیم داشت.

سعیدی رئیس اداره روابط عمومی بانک نیز در این جلسه با اشاره به تنظیم دستورالعمل کمیته رسانه ای بانک، اهداف و همگرایی آن با سیاست های دولت و بانک مرکزی گفت: همه ظرفیت های رسانه ای بانک برای تحقق اهداف کلان رسانه ای اقتصادی دولت هماهنگ و همراه است.

وی تعیین سخنگو از سوی بانک برای برقراری ارتباط با رسانه ها و ارائه مهم ترین اقدامات عملی بانک در راه اندازی پروژه های کلان ملی را ظرف چهل سال گذشته بخشی از اقدامات بانک در این راستا بر شمرده.

**دکتر سهمانی مدیر عامل و سعیدی رئیس اداره روابط عمومی در جلسه کمیته رسانه ای اقتصادی نظام بانکی که در بانک مرکزی برگزار شد، حضور یافتند.**

دکتر سهمانی در این جلسه که دکتر طالبی دبیر کل بانک مرکزی، برخی مدیران عامل، اعضای هیات مدیره و مدیران روابط عمومی بانک ها حضور داشتند، بر ضرورت اعتماد سازی و امید بخشی به جامعه در شرایط کنونی که کشور تحت تحریم های ظالمانه آمریکا قرار دارد، اشاره کرد و با تأکید بر نقش رسانه ها در این خصوص افزود: یکی از ضرورت های تشکیل کمیته رسانه ای در بانک، اهتمام در این خصوص است و بنده نظر به اهمیتی که جلسات و تصمیمات کمیته رسانه ای



## حضور مدیر عامل در سفر استانی رئیس جمهور و هیات دولت به آذربایجان غربی

کارخانجات نساجی، افتتاح طرح گازرسانی به شهر سرو و ۲۰۰ روستا، افتتاح نیروگاه سیکل ترکیبی منطقه آزاد ماکو و نیز آغاز عملیات اجرایی مجموعه هنری، فرهنگی شمس تبریزی، آغاز عملیات اجرایی شرکت کاوشگران کانی ایران و طرح گازرسانی به ۵۹ روستای استان از جمله طرح ها و پروژه های زیر بنایی و اقتصادی بود که با حضور رئیس جمهوری افتتاح شد و با آغاز عملیات اجرایی آن کلید خورد.

همزمان با سفر یکروزه هیات دولت به استان آذربایجان غربی، مدیر عامل بانک رفاه نیز در شهرهای خوی و ارومیه حضور یافت.

دکتر سهمانی مدیر عامل بانک در این سفر به همراه محمد الماسی مدیر امور شعب آذربایجان غربی در جلسه توسعه و برگزیدگان استان که با حضور دکتر روحانی رئیس جمهور و هیات دولت برگزار شد، شرکت کردند.

دکتر حسن روحانی در این جلسه دستور افتتاح ۲۹ پروژه و آغاز عملیات اجرایی ۶ پروژه را در حوزه های صنعت، کشاورزی، بهداشت و درمان، گردشگری، راه و شهرسازی، انرژی و نیرو صادر کرد.

افتتاح فرودگاه ماکو، افتتاح طرح توسعه بیمارستان ارومیه و ۴۶ مرکز ارائه خدمات سلامت در سطح استان، افتتاح ۴۲۸ پروژه در حوزه آبیاری تحت فشار، افتتاح ۱۸ پروژه در حوزه صنایع تبدیلی و غذایی، افتتاح طرح توسعه فرش، افتتاح طرح توسعه



## حضور با شکوه بانک در اجلاس بین المللی تعاون در آسیا و اقیانوسیه



بانک رفاه تاکنون در این حوزه فعال بوده و از این پس نیز برای رونق بخشی هر چه بیشتر تولید و اشتغال از زیرساخت ها و ظرفیت های موجود استفاده خواهد کرد

بانک رفاه تاکنون در این حوزه فعال بوده و از این پس نیز برای رونق بخشی هر چه بیشتر تولید و اشتغال از زیرساخت ها و ظرفیت های موجود استفاده خواهد کرد.

شایان ذکر است، سیزدهمین اجلاس بین المللی تعاون در آسیا و اقیانوسیه از ۵ آذرماه و به مدت ۵ روز به میزبانی اتاق تعاون ایران و در محل مرکز همایش های بین المللی سازمان صدا و سیما برگزار شد.

در این رویداد بین المللی تعاون گران از ۴ قاره و متشکل از ۲۵ کشور خارجی و ۳۰۰ شرکت کننده داخلی حضور داشتند و تجربیات حوزه تعاون را به اشتراک گذاشتند.

در سومین روز از این اجلاس دکتر لاریجانی و شریعتمداری نیز طی سخنانی به تشریح نقش و جایگاه مهم تعاونی ها در توسعه و اشتغال پایدار پرداختند.

این دو مقام مسئول در سخنان خود بر حمایت همه جانبه جمهوری اسلامی ایران از اندیشه تعاون و ایجاد تعاونی ها تأکید کردند.

بانک رفاه در راستای حمایت از اشتغال پایدار و درون زا و با هدف فرهنگ سازی درخصوص تولید و مصرف کالای ایرانی، حامی سیزدهمین اجلاس بین المللی تعاون در آسیا و اقیانوسیه (ICA) شد.

بانک رفاه در این رویداد بین المللی با برپایی غرفه معرفی محصولات و خدمات، علاوه بر ارائه مشاوره مالی و بانکی به حضار، با سایر شرکت های حاضر نیز رایزنی کرد.

فرخ نژاد عضو هیأت مدیره به همراه سلیمیان مدیر امور پشتیبانی و سعیدی رئیس اداره روابط عمومی در سومین روز از این اجلاس ۵ روزه ضمن حضور در همایش که با حضور دکتر لاریجانی رئیس مجلس شورای اسلامی و شریعتمداری وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی برگزار شد، از غرفه بانک نیز بازدید کردند.

همچنین عضو هیأت مدیره در بازدید از غرفه سایر شرکت کنندگان که متشکل از تعاونی های فعال سراسر کشور و تولید کننده صنایع دستی ایران بودند، با بیان اینکه بانک رفاه حمایت از اشتغالزایی را در اولویت برنامه های خود دارد، گفت:

## همایش گزینشگران بانک برگزار شد



**عضو هیأت مدیره: گزینش یکی از موضوع‌های بسیار حساس و مهم در فرایند جذب نیرو در بانک است و نقش مهمی در توسعه و تعالی سازمان ایفاء می‌کند.**

رحمتی عضو هیأت مدیره در همایش گزینشگران بانک که ۲۳ و ۲۴ آبان ماه سالجاری در مجموعه آموزشی-رفاهی بابلسر برگزار شد با بیان این مطلب و قدرانی از تلاش و تعهد مسئولان حوزه گزینش و رابطان آن در سراسر کشور گفت: نظام بانکی در حوزه فعالیت خود با چالش‌های متعددی مواجه است و برای غلبه بر این چالش‌ها لازم است که از مدیریت خاصی برخوردار باشد که بتواند در شرایط دشوار اهداف خود را محقق سازند.

عضو هیأت مدیره با تأکید بر اینکه بانک نیز همواره از طریق حوزه گزینش و سایر حوزه‌های ذی‌ربط به دنبال جذب بهترین نیرو بوده است اظهار داشت: امروزه مسئولیت‌پذیری یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در تمامی سازمان‌ها است. براین اساس انتخاب، جذب و حفظ نیروهای مسئولیت‌پذیر یک اصل مهم است و در آینده می‌تواند مزیت رقابتی سازمان محسوب شود.

رحمتی با اشاره به اینکه نیروهای انسانی که مسیرهای انتخاب و گزینش را به درستی طی کرده باشند دارای انعطاف لازم برای انجام مسئولیت‌ها در سازمان هستند خاطر نشان ساخت: این افراد با انعطاف‌پذیری لازم در خدمت اهداف سازمان هستند و با تمام وجود برای سازمان خود تلاش می‌کنند.

عضو هیأت مدیره با اشاره به ارتباط تنگاتنگ اقتصاد کلان کشور با نظام بانکی گفت: اثربخشی نظام بانک منجر به اثربخشی در نظام اقتصاد کلان می‌شود و نیروی انسانی یکی از کلیدی‌ترین عوامل اثربخشی نظام بانکی است. براین اساس وظیفه همگانی و به ویژه حوزه گزینش است که در این شرایط نیروهای انسانی را گزینش و انتخاب کنند که از تمامی معیارهای لازم برای یک فرد اثرگذار در سازمان برخوردار باشند.

رحمتی با تأکید بر حساسیت جایگاه گزینشگران در بانک اظهار داشت: شما گزینشگران شغل و جایگاه حساسی دارید و در کنار منابع

**عضو هیأت مدیره:**  
امروزه مسئولیت‌پذیری یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در تمامی سازمان‌ها است. براین اساس انتخاب، جذب و حفظ نیروهای مسئولیت‌پذیر یک اصل مهم است و در آینده می‌تواند مزیت رقابتی سازمان محسوب شود

انسانی و سایر واحدها، بانک را برای ادامه فعالیت یاری می‌رسانید. در ادامه این مراسم سلیمان نژاد مدیر دبیرخانه هیأت مرکزی گزینش بانک ها ضمن ابراز خرسندی از حضور در جمع گزینشگران بانک رفاه طی سخنانی اظهار داشت: بخش مهمی از عملکرد گزینش که پایه و اساس یک پرونده گزینشی را تشکیل می‌دهد توسط رابطان گزینشی صورت می‌گیرد که جای قدرانی دارد. اجرای پرونده‌های گزینشی مدیون خدمات گزینشگران است که با اخلاص و تعهد این اقدامات را در کنار شغل رسمی خود انجام می‌دهند.

در ابتدای همایش و پیش از سخنان عضو هیأت مدیره نثار جاوید مدیر هسته گزینش با قدرانی از حضور عضو هیأت مدیره، اعضای هیأت مرکزی گزینش و مدیران امور و نواحی بانک و همچنین قدرانی از عملکرد همکاران حوزه گزینش به تشریح عملکرد حوزه گزینش در بانک پرداخت و اظهار داشت: واحدهای مختلف این هسته با پیگیری‌ها و اقدامات اثربخش خود به دنبال پشتیبانی از اهداف کلان بانک هستند.

نثار جاوید با بیان اینکه همواره هیأت مرکزی گزینش با ارائه رهنمودها و توصیه‌های ارزشمند خود حامی هسته گزینش بانک رفاه بوده است خاطر نشان ساخت: طی سال گذشته این مرکز از هسته گزینش بانک رفاه بازرسی‌هایی به عمل آورد و مطابق با اطلاعات این مرکز خوشبختانه هسته گزینش بانک دارای عملکردی مطلوب و اثربخش بوده است.

در ادامه این همایش و طی مراسمی ضمن قدرانی از گزینشگران برتر بانک، هیأت مرکزی گزینش بانک‌ها با اهدا لوح تقدیر از اقدامات دکتر محمدعلی سهمانی قدرانی کردند که رحمتی به نمایندگی آن را دریافت کرد.

همچنین مدقق، محمدپور و علی اکبری از محققان بازنشسته بانک بودند که مورد تقدیر واقع شدند. محمدعلی کریمی، سیاوش نیک پی و محمد جوادی‌فر همکاران و محققان نمونه بودند که در همایش از آنها قدرانی شد. خانم قیامتی هم به عنوان مصاحبه‌گر نمونه انتخاب و قدرانی شد.





## حمایت مالی بانک از سومین کنفرانس مدیریت منابع انسانی



بانک رفاه در راستای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی و حمایت از رویدادهای علمی و آموزشی حامی سومین کنفرانس مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران شد.

بانک در این کنفرانس دو روزه که ۱۳ و ۱۴ آذر ماه سال جاری و با هدف بررسی چالش‌های منابع انسانی و بنگاه‌های کسب و کار و تحلیل آخرین دستاوردهای علمی و اجرایی حوزه مدیریت منابع انسانی و با حضور معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی، سازمان‌ها و شرکت‌های فعال در حوزه‌های مختلف برگزار شد، موفق و مفتخر به دریافت جایزه این کنفرانس در سطح برنزین (C2) شد.



حبیب پور مدیر امور سرمایه انسانی با حضور در این کنفرانس لوح تقدیر و نشان برنزین کنفرانس را دریافت کرد. پیش از برگزاری کنفرانس یک هیأت متخصص از مجموعه ارزیابان استاندارد ۳۴۰۰۰ منابع انسانی در مدت ۲ روز حضور در اداره منابع انسانی ضمن بررسی دقیق مستندات مربوط به اقدامات و عملکرد بانک در حوزه‌های مختلف فرایندهای منابع انسانی، با دعوت از همکاران در سطوح مختلف اقدام به تشکیل نشست‌های

گروه‌های کانونی مدیریتی و کارکنان کردند و علاوه بر بررسی و تحلیل عملیاتی عملکرد حوزه منابع انسانی، نتایج فرایندهای مختلف حوزه منابع انسانی و اقدامات انجام گرفته را از دیدگاه نقرات گروه‌های کانونی مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند.

## حضور باشکوه بانک در نمایشگاه صنعت بومی پدافند سایبری



بانک در راستای جامه عمل پوشاندن به اهداف و مأموریت‌های خود در حوزه پدافند غیر عامل در پنجمین نمایشگاه صنعت بومی پدافند سایبری و دومین نمایشگاه صنعت بومی پدافند زیستی حضور فعال و باشکوه داشت.

بانک رفاه در این دوره از نمایشگاه با برپایی غرفه معرفی محصولات و خدمات، دستاوردهای بانک در حوزه پدافند غیر عامل را به نمایش گذاشت که با حضور تنی چند از مسئولان و کارشناسان حوزه‌های ذی ربط حضوری چشمگیر داشت.

پنجمین نمایشگاه صنعت بومی پدافند سایبری و دومین نمایشگاه صنعت بومی پدافند زیستی با هدف توسعه محصولات بومی سایبری و زیستی به همت سازمان پدافند غیر عامل کشور و با مشارکت برخی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و نهادها ۱۱ تا ۱۴ آذرماه سال جاری در محل نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران برگزار شد.

بانک با عاملیت کمیته پدافند غیر عامل بانک در این دوره از نمایشگاه تلاش ویژه‌ای داشت تا علاوه بر به نمایش گذاشتن

تصویر مطلوبی از بانک، از ظرفیت‌های موجود نیز بهره‌مند شود.

در مراسم اختتامیه این نمایشگاه از اقدامات ارزنده بانک در حوزه امنیت و فعالیت‌های پدافند غیر عامل قدردانی شد.

# حضور فعالانه بانک در عرصه های مختلف اجتماعی / هنر، ادب، سلامت و خانواده در چتر حمایت بانک رفاه

کشور، حمایت از دانش آموزان بی بضاعت، کمک به پایداری بنیان خانواده از طریق حمایت از زندانیان معسر، حمایت از نهادهای عام المنفعه نظیر سازمان بهزیستی و کمیته امداد امام خمینی (ره) و حمایت از نظام سلامت کشور در قالب مشارکت در طرح تحول نظام سلامت و اهدای سالانه و مستمر آمبولانس به بیمارستان ها و مراکز درمانی کشور، مشارکت در احداث و تجهیز بیمارستان های تحت نظارت سازمان تأمین اجتماعی و بخش خصوصی و همچنین حمایت از تولید، صنعت و اشتغال در قالب مشارکت مالی در احداث و توسعه طرح های عمرانی و زیرساختی کشور، نمونه هایی از اقدامات اثربخش این بانک اجتماعی و مردمی طی سال های اخیر بوده است.



بانک رفاه به عنوان قدیمی ترین بانک اجتماعی کشور و با هدف مشارکت فعالانه در حوزه مسئولیت های اجتماعی و عمل به عنوان شهروند شرکتهای خوب، حامی چاپ و نشر دو اثر ادبی فاخر، «حرم مشهد» و «نقش آرایه ها در هنر ایرانی - اسلامی» شد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک رفاه، این دو اثر ثمره بیش از ۷ سال تحقیقات پروفیسور پاتریک رینگینبرگ شرق شناس و فیلسوف سوئیسی است که در خصوص معماری حرم مقدس حضرت امام رضا و هنرهای ایرانی و اسلامی به کار رفته در این بارگاه ملکوتی حضرت و همچنین تاثیر و نقش آرایه ها در هنر معماری ایرانی - اسلامی به رشته تحریر در آمده و بانک رفاه حمایت مالی چاپ و نشر آن را بر عهده گرفته است.

بانک رفاه در پی اندیشه معرفی فرهنگ و تمدن ایرانی - اسلامی به جهانیان و ثبت و ضبط این آثار در دانشگاه ها، مراکز علمی معتبر و کتابخانه های پربازدید دنیا اقدام به برگزاری تور معرفی و اهدای کتب در اروپا کرد که با استقبال پرشور مخاطبان نیز مواجه شد.

در تور معرفی این کتاب که در سه شهر لوزان، نیون و ژنو و در دانشگاه های EPFL و popular university سوئیس صورت پذیرفت، دستاوردها و اکتشافات علمی پروفیسور پاتریک رینگینبرگ از فرهنگ و تمدن ایرانی - اسلامی برای دانشجویان این دانشگاه تشریح شد.

پیش از این نیز مسئولان بانک رفاه با حضور در آستان مقدس رضوی اقدام به رونمایی از این آثار فاخر کرده بودند. در رونمایی از این کتاب ها در اروپا، علاوه بر معرفی و رونمایی آن در دانشگاه های EPFL و popular university سوئیس اهدای آن به سفارت ایران در سوئیس و همچنین نماینده دائم ایران در مقر سازمان ملل از دیگر اقدامات بوده است.

سازمان ارتباطات اسلامی، دانشگاه های علامه طباطبایی، شهید بهشتی و تهران، سواس لندن، کمبریج، جرج واشنگتن، سیدنی، کالج های معماری فرانسه زبان در پاریس، بروکسل، ژنو، لوزان سوئیس، سفارت های فرانسه، سوئیس و بلژیک در تهران، کتابخانه ملی انگلستان، کتابخانه ملی ایران و کتابخانه وزارت امور خارجه دیگر مقاصد ارسال و معرفی این آثار ادبی - هنری بوده است.

پیش از این، حضور اثربخش بانک رفاه در سایر حوزه های مسئولیت اجتماعی نیز مشهود و قابل ذکر بوده است.

احداث و تجهیز بیش از ۱۰ مدرسه در نقاط محروم



ماهنامه رفاه

آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰



برنامه‌های توسعه مدیریتی ما در ممل کار صورت می‌گیرد نه در کلاس‌های مفتلف آموزشی.

ژوزف شرسن

### بازدید مدیر عامل و هیات همراه از محل فعالیت دو مشتری برتر

دکتر سهمانی در رأس هیأتی از مدیران بانک با حضور در محل دو شرکت صندوق ضمانت صادرات و صندوق تأمین خسارت‌های بدنی، با مدیران عالی این دو شرکت گفت و گو کرد.

دکتر سهمانی در این بازدیدها که رحمتی عضو هیأت مدیره، مرادی معاون مدیرعامل در امور مالی و پشتیبانی، علاء الدینی مدیر امور ناحیه یک و عسگری ذاکری مدیرشعب منطقه یک تهران ایشان را همراهی می کردند به تشریح توانمندی‌ها و خدمات رقابتی بانک پرداخت و تصریح کرد: بانک رفاه برای ایجاد رضایت در مشتریان از تمامی ظرفیت‌ها و زیر ساخت‌ها استفاده می کند.

در بازدید مدیران عالی بانک از شرکت صندوق ضمانت صادرات طرفین بر تعامل بیشتر در راستای رشد صادرات و قراردادهای صادراتی و نحوه بهره برداری از ظرفیت‌های صندوق توسعه ملی پرداختند و راهکارهای موجود در راستای ایجاد و توسعه هم افزایی مورد بحث و بررسی قرار گرفت. همچنین در بازدید از شرکت صندوق تأمین خسارت‌های بدنی زمینه‌های همکاری مشترک مورد بحث و بررسی قرار گرفت.

مدیران عامل دو شرکت یادشده نیز با قدرانی از حضور مدیران عالی بانک رفاه در محل فعالیت آنها، خواستار افزایش سطح تعاملات فی مابین شدند.

گفتنی است مأموریت صندوق تأمین خسارت‌های بدنی کمک به خسارت دیدگانی است که از پوشش بیمه‌ای برخوردار نیستند.

### بازدید سرزده عضو هیات مدیره از شعبه بلوار قرنی مشهد و تشویق همکاران

فرخ نژاد عضو هیات مدیره بانک در حاشیه یک مأموریت کاری در مشهد از شعبه بلوار قرنی این شهر بازدید و با همکاران گفت و گو کرد.

فرخ نژاد در این بازدید که سعیدی رئیس اداره روابط عمومی و آرمان مدیر شعب استان وی را همراهی می کردند ضمن ابراز رضایت از عملکرد این شعبه اظهار کرد: با موافقت هیات مدیره بانک به هر یک از همکاران شعبه ۵۰ ساعت پاداش تعلق می گیرد.

### کسب عنوان برتر حوزه حراست لرستان

بر اساس اعلام حراست کل استان لرستان، حوزه حراست مدیریت شعب بانک در استان لرستان موفق به کسب عنوان برتر شد.

به گزارش مدیریت شعب استان لرستان، حوزه حراست این مدیریت در بین ۹۰ دستگاه اجرایی استان به عنوان «حراست برتر» دست یافت.

### برگزاری دومین سلسله نشست های بازنگری در بودجه شرکت های تابعه

به دنبال برگزاری مرحله نخست جلسات بازنگری در بودجه شرکت‌های تابعه، دومین نشست با حضور اعضای کمیته بودجه و برنامه ریزی شرکت های بانک طی روزهای ۷ و ۱۲ آذر ماه سالجاری برگزار شد.

بر اساس اعلام اداره سرمایه گذاری و امور مجامع شرکت ها، در این مرحله نشست شرکت های ساختمانی توسعه رفاه پردیس و مدیریت پروژه های ساختمانی ایران و همچنین نشست شرکت های توسعه فناوری رفاه پردیس و خدماتی، پشتیبانی رفاه پردیس با حضور اعضای کمیته و مدیران عامل شرکت های مذکور برگزار شد.

در این جلسات، با توجه به تهیه و ارائه صورت های مالی شش ماهه اول سال ۱۳۹۷ شرکت های تابعه، وضعیت عملکرد مالی شرکت ها و نیز تحقق اهداف مربوطه در پایان مهرماه مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت و اهداف جدیدی متناسب با تحولات و پیشرفت های به وجود آمده در خصوص هر یک از شرکت ها تعیین و ابلاغ شد.

### بانک رفاه کارگران و صندوق ضمانت صادرات ایران تفاهم نامه همکاری امضاء کردند

در راستای همکاری های فی ما بین و به منظور بهره برداری از ظرفیت های فراهم آمده در حوزه های مختلف و حمایت از صنعت صادرات کشور، بانک رفاه و صندوق ضمانت صادرات تفاهم نامه همکاری امضاء کردند.

این تفاهم نامه با حضور دکتر سهمانی مدیر عامل بانک رفاه و سید کمال سید علی مدیر عامل صندوق ضمانت صادرات ایران امضاء شد.

موضوعات تفاهم نامه شامل افزایش سهم صادرات از مجموع تسهیلات اعطایی بانک با پوشش صندوق ضمانت، معرفی خدمات و محصولات صندوق توسط بانک، معرفی مشتریان بانک که در حوزه های صادرات فعالیت دارند از سوی بانک برای اخذ تضمین به صندوق، توسعه تامین مالی صادراتی از طریق اعطای اعتبار خریدار به کشورهای وارد کننده کالا و خدمات از ایران توسط بانک با پوشش صندوق ضمانت، ادامه و توسعه تامین مالی صادراتی از طریق اعطای اعتبار فروشنده توسط بانک با پوشش صندوق ضمانت، تشکیل کارگروه مشترک برای طراحی و عملیاتی کردن ابزارهای جدید تامین مالی صادراتی، مشارکت بانک و صندوق ضمانت در کارگاه های آموزشی برگزار شده از سوی دو طرف، تشویق مشتریان بانک در استفاده از انواع بیمه نامه های صادره از سوی صندوق ضمانت، برگزاری نشست های تخصصی با صادر کنندگان کالا و خدمات از سوی صندوق ضمانت و بانک، حضور مدیران صندوق ضمانت و بانک در نشست های سالانه و همکاری بانک و صندوق ضمانت در زمینه امور بازار سرمایه و سهام است.



فرخ نژاد در نمایشگاه صنعت بومی پدافند سایبری مطرح کرد:

## بهره مندی از فناوری‌ها و دانش فنی داخلی یکی از اصول راهبردی بانک رفاه

ناگزیر از تجهیزات غیربومی، پشتیبانی و راهبری آن کاملاً متکی بر نیروهای داخلی بوده و هیچ گونه وابستگی مستقیمی به دانش فنی و نیروهای غیربومی ندارد.

**• توسعه رمز ارزها چه فرصت‌ها و تهدیداتی برای صنعت بانکداری ایران به ویژه در دوران تحریم خواهد داشت؟**

بررسی قابلیت رمز ارزها به عنوان ابزاری برای پرداخت‌های بین‌المللی در کنار مخاطرات احتمالی که ممکن است متوجه استفاده‌کنندگان از آن و همچنین اقتصاد و سیستم پولی کشورها داشته باشد از جمله دغدغه‌ها و سؤال‌های اساسی است که بانک‌های مرکزی در پی یافتن پاسخ و نحوه برخورد با این پدیده نوظهور هستند؛ هرچند راه اندازی رمز ارزها می‌تواند نوید بخش تغییرات مثبتی در نظام پولی و اقتصادی کشورها تلقی شود، اما باید اذعان کرد هنوز راه درازی تا رسیدن به اهداف اصلی خود در پیش دارد. در هر صورت مزایا و کاربردهای این پدیده در زمینه پرداخت و انتقال ارزش در جای خود بر

**اشاره- فرشید فرخ نژاد عضو هیأت مدیره در حاشیه برگزاری پنجمین نمایشگاه صنعت بومی پدافند سایبری و دومین نمایشگاه صنعت بومی پدافند زیستی با ویژه نامه این نمایشگاه در خصوص بومی سازی صنایع و نرم‌افزارهای الکترونیکی و بانکی گفت وگویی انجام داد که بخش‌های از آن در زیر می‌آید:**

**• چه اقداماتی برای بومی‌سازی زیرساخت‌های بانکی انجام داده‌اید؟**

بانک رفاه همواره در راستای یکی از اصول راهبردی خود، استفاده از سامانه‌ها و نرم‌افزارهای تولید داخلی و بهره‌مندی از فناوری‌ها و دانش فنی داخلی را در اولویت قرار داده است؛ چرا که با توجه به موقعیت متمایز کشور ما که همواره در معرض تهدیدات دشمنان و تحریم‌های ظالمانه قرار دارد، توجه به این مهم بسیار حائز اهمیت است. در این خصوص تمامی سامانه‌های نرم‌افزاری اصلی و محوری بانک تولید داخلی است و در مورد سامانه‌های سخت‌افزاری و مخابراتی نیز به‌رغم استفاده

تمامی  
سامانه‌های  
نرم‌افزاری  
اصلی و محوری  
بانک تولید  
داخل است



ماهنامه رفاه

آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰

۱۰



به راه اندازی مرکز نوآوری بانک رفاه اقدام کرده است و به زودی مرکز یادشده فعالیت خود را در ابعادی قابل توجه آغاز خواهد کرد. در این زمینه مکان مرکز نوآوری تهیه و تجهیز شده است. همچنین ساختار سازمانی و شرح وظایف مربوطه به تصویب رسیده و ابلاغ شده است. مذاکرات کارشناسی نیز در راستای استفاده از فناوری های روز مانند بلاکچین با شرکت های دانش بنیان فعال مستقر در دانشگاه صنعتی شریف در حال انجام است.

همچنین بانک رفاه کارگران در تداوم اقدامات پیشین در راستای ایفای مسئولیت های اجتماعی و نیز به منظور حمایت از فعالیت های دانش بنیان با رویکرد خلاقانه، در تابستان سال جاری حامی برگزاری رویداد استارتاپ تریگر انرژی بود. همچنین درخصوص همکاری با استارت آپ های حوزه پرداخت اقدامات لازم از سوی بانک انجام گرفته است.

### • چه اقدامات نوآورانه ای در خدمات بانکی انجام داده اید یا در برنامه آینده خود دارید؟

امروزه مقوله نوآوری در جهان به عامل پیروزی سازمان ها در عرصه فعالیت تبدیل شده است. بانک رفاه کارگران نیز با درک اهمیت موضوع یادشده و با توجه به تمرکز گسترده بر مباحث آینده پژوهی و با رویکرد انجام اقدامی کلان و آینده نگر، به صورت کلی اقدام به راه اندازی مرکز نوآوری بانک به عنوان حلقه تکمیل کننده حوزه پژوهش با همکاری دانشگاه صنعتی شریف کرده است تا بتواند با حمایت از فعالیت ها و نوآوری های مبتنی بر حوزه های دانش بنیان به ویژه در بخش های مرتبط با فعالیت های بانکی، ضمن توسعه و ارتقای مجموعه فناوری های مورد استفاده خود، به حل مشکلات موجود و ارائه راهکار در دو حوزه بهبود فرآیندهای پشتیبان و نیز ارائه خدمات نوآورانه مالی و بانکی بپردازد.

کسی پوشیده نیست و فراگیر شدن کاربرد آنها می تواند تأثیر قابل توجهی بر بازار پولی و مالی کشور بگذارد، لیکن لازم است این تأثیرات از جنبه های مثبت و منفی آثار آن و همچنین تهدیدات و فرصت هایی که متوجه کشور خواهد کرد، مورد توجه قرار گیرد.

### • در مورد سامانه هایی که این بانک راه اندازی کرده است، توضیح دهید و بفرمایید چه بخشی از آن بومی است؟

در راستای تکیه بر دانش فنی و تولیدات بومی در بانک رفاه همه سامانه های نرم افزاری اصلی بانک چه آن دسته از سامانه هایی که به عنوان نرم افزارهای Core Banking خدمات بانکی را به مشتریان و ذی نفعان ارائه می کنند و هم آن دسته از سامانه های نرم افزاری که عملیات مالی و اداری داخلی بانک را تحت پوشش دارند، به صورت ۱۰۰ درصد داخلی و بومی تولید شده اند، به نحوی که در حال حاضر بانک رفاه هم از منظر تولید و راهبری سامانه های نرم افزاری خود و هم پشتیبانی و راهبری زیر ساخت های سخت افزاری، مخابراتی و امنیتی به طور کامل متکی به توان فنی بومی و داخلی کشور بوده و هیچ گونه قرارداد یا وابستگی مستقیمی به شرکت های خارجی ندارد و تمامی نیاز خود را در زمینه های فنی گفته شده یا درون بانک یا از شرکت های معتبر داخلی تأمین می کند.

### • بانک رفاه تاکنون تا چه حد از استارتاپ های حوزه سایبری و بانکی حمایت کرده است؟ چه تعدادی از آنها به مرحله اجرا رسیده است؟

بانک رفاه کارگران به منظور گسترش اقدامات نوآورانه و نظام مند کردن حمایت های خود از ابتکارات بخش مالی و خلاقیت های مرتبط با حوزه بانکی از جمله پرداخت ها و... ضمن انعقاد تفاهم نامه با دانشگاه صنعتی شریف نسبت

بانک رفاه کارگران  
به منظور حمایت از  
فعالیت های دانش  
بنیان با رویکرد  
خلاقانه، در تابستان  
سال جاری حامی  
برگزاری رویداد  
استارتاپ تریگر  
انرژی بود

امروزه مقوله  
نوآوری در جهان  
به عامل پیروزی  
سازمان ها در  
عرصه فعالیت  
تبدیل شده است



رئیس اداره عملیات ارزی وضعیت بانک را در پسابرجام تشریح کرد:

## حوزه ارز و بین‌المللی می‌تواند درآمد های کارمزدی به ارمغان آورد

**اشاره-** با توجه به نقش و تاثیر حوزه ارزی و بین‌الملل در افزایش سودآوری بانک‌ها امروزه مسایل، چالش‌ها و تحولات این حوزه در مرکز توجه همگان قرار گرفته است؛ بر همین اساس و به واسطه ارتباط تنگاتنگ حوزه بین‌الملل با فعالیت‌های مشتریان اطلاع‌رسانی اثربخش و کارآمد این حوزه بسیار مهم است. با توجه به این مهم گفت‌وگویی با افشین عزت‌کمالی رئیس اداره عملیات ارزی در خصوص وضعیت بانک در پسابرجام داشتیم که از نظر تان می‌گذرد:



و ارائه می‌شد. پس از اجرای دقیق دستورالعمل‌های بین‌المللی و مراعات استانداردهای لازم‌الاجرا، بانک رفاه توانست در این مدت با بیش از ۱۵۰ بانک خارجی روابط کارگزاری برقرار و حدود ۵۵ حساب هم افتتاح کند.

این روند رشد و ارتقای سهم بازار ارزی بانک و بهبود عملکرد فعالیت‌های بین‌المللی در سال ۹۶ هم با قوت ادامه یافت و بانک توانست در طول سال مذکور با حمایت‌های مدیریت عالی بانک، مدیران امور و حوزه‌های مرتبط به‌ویژه حوزه اعتباری بانک، در نظام بانکی کشور جایگاه ارزنده‌ای را کسب کند. در این سال سهم بازار ارزی بانک از ۴/۳۸ درصد به ۶/۵ درصد در سطح سیستم بانکی و همچنین بانک از رتبه نهم به رتبه هفتم ارتقاء یافت. این جایگاه برای بانک رفاه بسیار ارزشمند بود و برای نخستین بار درصد ارز و ریال از سهم بازار در بانک، برابر شد. ذکر این نکته ضروری است که این امر با تلاش تمامی واحدهای مرتبط در حوزه صف و ستاد (ریالی و ارزی) و زحمات تخصصی همکاران ما در حوزه ارز که در کل بانک حدود ۱۰۰ نفر هستند به‌دست آمد که جا دارد از تلاش کارکنان واحد ارزی بانک قدردانی کنیم. با تداوم روند روبه‌رشد فعالیت‌های ارزی، بانک رفاه در ۶ ماهه نخست سال ۹۷ به رتبه چهارم کل سیستم بانکی و رتبه دوم در زمینه اعتبارات اسنادی ارتقاء یافت.

براساس اطلاعات و آمار ارائه شده، می‌توان با اطمینان گفت که توافق هسته‌ای با قدرت‌های جهانی و برداشته شدن تحریم‌ها،

### • به صورت کلی در پسابرجام نظام بانکی و بانک رفاه چه دستاوردهایی داشتند و توافق هسته‌ای چه منافعی را نصیب اقتصاد ایران کرد؟

توافق هسته‌ای دستاوردی بسیار مهم برای نظام بانکی و اقتصاد ایران داشت؛ چرا که برخی از محدودیت‌ها و از جمله محدودیت ارتباطات بر پایه سیستم سوئیفت برداشته شد. پس از فوریه ۲۰۱۶ عملیات بانکی بین‌المللی رونق بسیار مناسبی گرفت و ما نیز در بانک رفاه با تلاش مضاعف همکاران مرتبط در حوزه ارزی بانک، شاهد تحولات مطلوب و مثبتی بودیم و از نقطه نظر آماری بانک رفاه که در سال ۱۳۹۴ با حدود ۳ درصد سهم بازار ارزی رتبه پانزدهم را در سیستم بانکی به خود اختصاص داده بود، در سال ۹۵ با تلاش ارزشمند همکاران مرتبط، آغاز برقراری روابط کارگزاری بانک رفاه با بانک‌های بین‌المللی منجر به افزایش سهم درصد ارزی بانک در سیستم بانکی به ۴/۳۸ درصد و ارتقاء رتبه بانک به رتبه نهم گردید.

در زمینه ایجاد روابط کارگزاری و برقراری ارتباط با بانک‌های بین‌المللی نیازمند تهیه، ترجمه و تأیید رسمی اسناد و مدارک درخواستی کارگزاران و رعایت یکسری قوانین و مقررات بودیم که بانک رفاه توانست با رعایت و اجرای آنها با طیف بسیار متنوعی از بانک‌های بین‌المللی روابط کارگزاری برقرار کند. از جمله مهمترین این قوانین و مقررات تکمیل فرم‌های مبارزه با پولشویی و تطبیق بود که با حساسیت بسیار بالایی با همکاری واحدهای ذیربط تهیه

بانک رفاه در ۶ ماهه نخست سال ۹۷ به رتبه چهارم کل سیستم بانکی و رتبه دوم در زمینه اعتبارات اسنادی ارتقاء یافت



ماهنامه رفاه

آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰



امروزه در بانکداری  
مدرن نقش  
درآمدهای کارمزدی  
بسیار پررنگ و مهم  
شده است و بانک‌های  
معتبر بین‌المللی  
بیش از ۶۵ درصد از  
درآمدهای خود را از  
این طریق کسب  
می کنند

## • چرا اولین گزینه تحریم، قطع دسترسی ایران به سوئیفت بود؟

کارکرد سوئیفت برای نظام بانکی همانند سوخت برای خودرو است. یک خودرو هر اندازه که مدرن، قدرتمند و کارآمد باشد، بدون وجود سوخت نمی تواند حرکت کند. نظام بانکی هم با وجود در اختیار داشتن تمامی ابزارها در صورت دسترسی نداشتن به یک سیستم ارتباطات یکپارچه بین‌المللی و در دسترس نظیر سوئیفت قادر نخواهد بود به وظایف خود در حوزه تجارت بین‌المللی عمل کند.

## • تحلیل شما از اتفاقات پیش‌رو چیست و آینده صنعت بانکداری در حوزه بین‌الملل را چگونه توصیف می کنید؟

با توجه به درآمدزایی حوزه ارز در بانک چنین به نظر می رسد که اخیراً در حوزه ارز و بین‌الملل در بانک سرمایه گذاری های لازم در زمینه سرمایه انسانی به صورت متناسب انجام نگرفته است. اطمینان دارم با حمایت مدیریت عالی بانک در صورتی که به این حوزه در زمینه تأمین نیروی انسانی متخصص و آموزش داخلی و خارجی ضمن خدمت توجه بیشتری شود، نتایج بسیار شایان توجهی در زمینه درآمدزایی حاصل خواهد شد که آمارهای مرتبط، این امر را تأیید می کند. بر کسی پوشیده نیست که امروزه در بانکداری مدرن نقش درآمدهای کارمزدی بسیار پررنگ و مهم شده است و بانک‌های معتبر بین‌المللی بیش از ۶۵ درصد از درآمدهای خود را از این طریق کسب می کنند. حوزه ارز و بین‌الملل هم از جمله بخش‌هایی است که می تواند درآمدهای کارمزدی فراوانی را برای بانک به ارمغان بیاورد که این امر می تواند با ایجاد انگیزه مانند تزیق نیروی انسانی جوان و مستعد برای کسب تجربه و انجام امور پایه ای ارزی در کنار کارکنان با سابقه، ایجاد امکان رشد سازمانی همکاران قدیمی به پست های سازمانی مدیریتی در شعب و ستاد، جانشین پروری، آموزش های مداوم و... به بانک رفاه برای بهره مندی از فرصت های آینده کمک کند. اطمینان دارم این بار تحریم ها تا مدت زیادی تداوم نخواهند یافت و به زودی لغو می شوند و همچنین تصور می کنم با تغییر دیدگاه مدیران کشور در حوزه اقتصاد و بانک مرکزی به زودی شاهد ایجاد امکان حضور بانک های بین‌المللی در کشور خواهیم بود که از امروز باید خود را برای رقابتی اثربخش از ابعاد مختلف و از جمله نیروی انسانی آماده کنیم. در پایان، لازم می دانم از حمایت های مستمر جناب آقای دکتر سهمانی مدیرعامل محترم بانک، جناب آقای فرخ نژاد عضو محترم هیأت مدیره بانک ناظر بر ارز، دیگر اعضای محترم هیأت مدیره و سایر مدیران و همکاران پر تلاش حوزه ارز در صف و ستاد، جنابعالی و همکاران محترم در اداره روابط عمومی برای انعکاس مطالب صمیمانه قدردانی کنم.

دستاوردهای بسیار خوبی را نصیب سیستم بانکی و اقتصاد ایران کرد و با رونق بخشی نسبی به آن، زمینه های مطلوبی را برای رشد و توسعه اقتصادی و زیرساختی فراهم ساخت.

## • شرایط کنونی را پس از خروج یک جانبه آمریکا از توافق هسته ای در حوزه بین‌الملل چگونه ارزیابی می کنید؟

پس از روی کار آمدن ترامپ، خروج این کشور از برجام به عنوان یکی از وعده های انتخاباتی، قابل پیش بینی بود که این امر در سخنرانی ۸ می رئیس جمهور آمریکا، قطعی شد. پس از این اقدام دو دوره سه و شش ماهه برای بازگشت تحریم ها از سوی آمریکا تعیین که بخشی اول این تحریم ها در ماه آگوست و برخی دیگر هم در ماه نوامبر شروع شد. مهمترین این تحریم ها در ماه آگوست، صنعت خودرو و در ماه نوامبر، سیستم بانکی از جمله بانک مرکزی بود. در این حوزه و با تغییر مدیریت عالی بانک مرکزی و ثبات ایجاد شده، شرایط و زمینه های لازم برای ادامه فعالیت در عرصه های بین‌المللی به روش های مختلف فراهم شد. یکی از مهمترین اقدامات از سوی بانک مرکزی در شهریورماه سال جاری ثبات و آرامش بخشیدن به بازار ارز بود که از بروز بسیاری از چالش ها جلوگیری کرد. پس از خروج آمریکا از برجام، تعدادی از بانک های خارجی روابط خود را با نظام بانکی و بانک رفاه قطع و تعدادی هم حساب های ما را مسدود کردند، علت اصلی این اقدامات هم ترس از جریمه های سنگین آمریکا بود. متعاقب این اقدام آمریکا، ایران و اتحادیه اروپا تصمیم گرفتند یک کانال اختصاصی (SPV) بین طرفین ایجاد کرده تا از طریق آن بتوانند بر محدودیت های اعمال شده از سوی آمریکا غلبه کنند. البته این کانال تاکنون راه اندازی نشده و طرفین در حال بررسی شرایط و زمینه های ایجاد آن هستند.

## • در شرایط تحریمی کدام بخش ها کارایی خود را از دست داده اند؟

با کاهش سطح مرادات بانکی، اولین ضربه به شرکت های تولیدی وارد می شود. این قبیل شرکت ها برای تأسیس کارخانه یا تجهیز و توسعه آن نیازمند استفاده از سازوکار اعتبارات اسنادی هستند که با شروع تحریم ها متأسفانه باید به سمت استفاده از ابزارهای نقدی یعنی حواله بروند. در زمینه واردات کالا نیز با افزایش نرخ ارز واردکنندگان و مصرف کنندگان نهایی با چالش های متعددی روبه رو می شوند. البته این شرایط می تواند فرصت بی نظیری برای تولیدات داخلی باشد. تولید کنندگان داخلی می توانند با بهبود کیفیت محصولات خود در سالی که با نام حمایت از کالای ایرانی مزین شده است، رشد و توسعه درون‌زای کشور را پدید آورند.

## گزارشی از استان البرز

### استانی برخوردار و با ظرفیت، کارنامه قابل دفاع مدیریت شعب

مدیر شعب استان:

**دستاوردها حاصل  
همدلی همکاران بوده  
است**



**اشاره-** استان البرز به واقع نماد یک استان صنعتی است. تمرکز صنایع استراتژیک صنعتی، تولیدی و خدماتی در کنار هم به دلیل مجاورت با پایتخت یکی از ظرفیت های اساسی استان برای فعالیت به ویژه در حوزه بانکداری است. این استان همچنین به دلیل وجود زمینه برای کار و نیز نزدیکی مسافت با تهران دارای تراکم جمعیتی بالایی است که زمینه مطلوبی برای بانکداری خرد فراهم کرده است. بر همین اساس و به دلیل عملکرد مطلوب این مدیریت، خبرنگار ما در بازدید از این استان با مدیریت شعب و نیز مدیران بیمه و درمان تأمین اجتماعی استان و مسئولان چند شعبه گفت و گویی انجام داده است که می خوانید:

ایجاد مشکلات زیست محیطی و آلودگی محیط زیستی که برای استان البرز به همراه داشته اند، متأسفانه تمرکز مالی در استان نداشته و بخش عظیمی از فعالیت های پولی و بانکی خود را در حوزه های ریالی و ارزی در تهران متمرکز کرده اند.

#### • به اختصار مدیریت شعب استان البرز را معرفی کنید.

مدیریت شعب استان البرز در حوزه منابع انسانی با داشتن ۲۱۱ نفر نیروی رسمی که ۳۰ درصد این نیروها بانوان هستند، تلاش ویژه و مستمری برای حرکت بر مدار نقشه راه سودآوری و اهداف کلان بانک داشته است. همچنین ۵۰ نفر از همکاران شرکتی که در اختیار این مدیریت هستند، از هیچ کوششی برای تحقق اهداف کلان بانک دریغ نمی ورزند. ۶۵ درصد نیروی انسانی در اختیار این مدیریت دارای تحصیلات کارشناسی و ۱۳ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد هستند که با داشتن نیروهای توانمند و پرانرژی در استان امیدوارم بتوانیم تمامی اهداف را محقق سازیم.

بانک رفاه مدیریت شعب استان البرز با بهره گیری از ۱۸ شعبه و همچنین ۱۵ واحد خدمات خاص با همت والا و تلاش و همدلی همکاران سعی استان خوشبختانه گام های مطلوبی در حوزه های گوناگون عملکردی برداشته و در سال گذشته موفق به کسب رتبه اول در سرانه تعداد شعب سودآور شده است؛ به فضل الهی و با کوشش همکاران در سال جاری نیز از وضعیت بسیار

#### • لطفا خودتان و استان البرز را معرفی کنید.

فردین قباد پور هستیم. در سال ۱۳۶۹ به استخدام بانک رفاه درآمد. در ابتدای استخدام کار را از شعبه مرکزی تنکابن و مدیریت شعب استان گلستان آغاز کردم و هم اکنون هم مشغول خدمت رسانی در استان البرز به عنوان مدیر شعب این استان هستیم. استقرار واحدهای تولیدی و صنعتی بزرگ کشور در استان البرز و همچنین موقعیت جغرافیایی آن به عنوان نقطه اتصال استان های مرکز کشور با استان های شمالی و غربی و همچنین جاذبه های گردشگری نظیر جاده زیبا و تاریخی چالوس و منطقه طالقان از ویژگی های مهم این استان است، همچنین مجاورت با استان تهران و وجود آب و هوای مناسب در کنار کم بودن هزینه زندگی در مقایسه با تهران این استان را مقصد اول مهاجرت در کشور تبدیل کرده است.

#### • این استان چه فرصت ها و چالش هایی برای اقدامات

#### بانکی پیش روی شما نهاده است؟

استقرار کارخانه ها و صنایع بزرگ تولیدی و صنعتی در زمینه های گوناگون در این استان از دیرباز استان البرز را به عنوان یکی از قطب های صنعتی کشور مطرح کرده است، لیکن متأسفانه یکی از چالش های اساسی و مهم موجود در استان، تمرکز فعالیت های مالی و عملیات پولی و بانکی این صنایع بزرگ در استان تهران و برخوردار نبودن استان البرز از این مزیت است. بسیاری از این کارخانه های بزرگ و صنایع تولیدی به رغم



عاقل آن نیست که اشتباه نکند، عاقل آن است که اشتباه را تکرار نکند.

برتراند راسل

خط مشی کلی در دستور کار قرار دارد. همچنین ایجاد تعاملات مناسب با مقام ها و نهادهای استانی همواره در دستور کار این مدیریت قرار داشته و دارد.

توجه خاص به حوزه منابع انسانی به عنوان یک رکن استراتژیک همواره مورد تأکید این مدیریت بوده است. بنابراین شناسایی، انتخاب و آموزش نیروهای مستعد همواره به عنوان یک رکن کاری مورد توجه قرار گرفته است.

اصلاح شبکه شعب این مدیریت برای استفاده از تمامی فرصت ها و ظرفیت های استان از سال گذشته به عنوان یک برنامه کاری اجرا خواهد شد و در سال جاری هم تداوم خواهد یافت.

به تمامی همکاران ساعی خود در استان توصیه می کنم ارزش ها، اولویت ها و تقاضای پنهان مشتریان را بشناسند و در اسرع وقت پاسخ دهند. مشکل شناس، مشکل گشای، راهنما و مشاور مشتری باشیم، کمتر قول دهیم و بیشتر پاسخگو باشیم. همواره از شکایت، انتقاد، ایده ها و پیشنهادهای به عنوان فرصت یادگیری و لحظات برخورد با واقعیات برای بهبودی و تقویت وضعیت و افزایش توانمندی ها و قوه رقابتی خود استفاده کنیم.

مطلوبی در زمینه سودآوری شعب به عنوان یکی از حوزه های مورد تأکید مدیرعامل محترم بانک برخوردار است.

## • برنامه های مدیریت برای آینده چیست؟ چه توصیه هایی به همکاران دارید؟

مشتری محوری رکن فعالیت اصلی این مدیریت بوده است. زمانی که به این راهبرد معتقد هستیم، همواره فعالیت ها و اقدامات و سازماندهی متمرکز بر ایجاد ارزش برای مشتریان می شود که تداوم این رویکرد منجر به ایجاد سود برای بانک در بلند مدت خواهد شد.

پیروی از منویات مقام معظم رهبری در خصوص انجام اقدامات عملی در زمینه حمایت از اشتغال و تولید که امروزه وظیفه اصلی و خطیر سیستم بانکی است، از مهم ترین اولویت های این مدیریت به شمار می رود. مدیریت شعب البرز نیز به تاسی از رهنمون های مدیریت عالی بانک اقدامات اجرایی مناسبی در خصوص حمایت از تولید و اشتغال استان انجام داده است.

حفظ روابط استراتژیک با ذی نفعان بانک در استان از جمله اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی، همواره به عنوان یک

معاون مدیریت شعب:

## رقابت بسیار تنگاتنگ است؛ با تمام توان گام بر می داریم



### • خودتان را معرفی نمائید.

مصطفی خدا بخش هستم، بیست سال افتخار همکاری در بانک رفاه را داشته ام و حدود دو سال و نیم در مدیریت شعب استان البرز به عنوان معاون اداری و اعتباری خدمت می کنم. در سال ۷۸ و از شعبه پردیس فعالیت خود را در بانک رفاه آغاز کردم و پس از کسب تجربیات مفید در حوزه ریالی و ارزی هم اکنون در خدمت اهداف بانک هستم.

### • شرایط مدیریت شعب البرز را چگونه ارزیابی می کنید.

مدیریت شعب البرز بحمدالله از شرایط مطلوب و قابل قبولی در شاخص های عملکردی برخوردار است. این ادعا را آمارها و اطلاعات موجود در حوزه های جذب منابع، تخصیص منابع و مطالبات و همچنین روند رشد شاخص ها به خوبی به اثبات می رساند. اگر چه ما همواره افق های برتری را برای استان ترسیم نموده و به وضعیت موجود رضایت نمی دهیم، اما آنچه از

نظر ما مهم است تفکر کایزن یا بهبود مستمر است. به این مفهوم که حجم و کمیت شاخص ها در جایگاه خود بسیار مهم است اما همانطور که به گفته امام صادق (علیه السلام) دو روز مومن نباید شبیه به هم باشد، نرخ رشد و بهبود مستمر دارای اهمیت بیشتری است.

به طور خلاصه منابع هفده هزار میلیاردی، مصارف پنج هزار میلیاردی تنها با ضریب NPL ۲ درصد و کسب توفیقات دیگری که در حوزه های عملیات ارزی و بانکداری الکترونیک که در سایه جلب حمایت کلیه ارکان بالادستی و پایین دستی حاصل آمد، نمای کوچکی از روند پیگیری امور در استان است. البته با توجه به کوچکی شبکه شعب استان البرز به تعداد ۱۸ شعبه، رقابت با سایر بانک های فعال در استان بسیار دشوار شده اما به هر حال، این استان پس از بانک ملی با افزایش فعالیت های ارزی به مرز ۲۰ میلیون دلار توانست رتبه دوم در استان را احراز کند.



ماهنامه رفاه

آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰

## • باتوجه به حجم فعالیت های صورت گرفته در استان در حوزه ارز و ریال و با عنایت به تعداد شعب استان، این مدیریت چه برنامه هایی برای اصلاح شبکه شعب استان دارد؟

اصلاح ساختار شبکه شعب از چند سال گذشته و به صورت جدی تر با حضور مدیریت شعب جدید همواره پیگیری شده است. به عنوان نخستین گام شعبه عظیمیه در یکی از مناطق برخوردار استان در بهمن ماه سال ۱۳۹۶ افتتاح شد. همچنین برخی از شعب که از جانمایی خوبی برخوردار نبودند، به مکان های جغرافیایی استراتژیک منتقل شده با در آن مکان ها اقدام به افتتاح باجه کردیم. در حال حاضر نیز افتتاح شعبه حصارک در یکی از مناطق پر جمعیت مرکز استان در دستور کار قرار دارد که شایسته است از حمایت مدیریت ارشد بانک جهت موافقت و صدور مجوزات لازم قهرمانی کنیم. با توجه به محدودیت های موجود در تأسیس شعب جدید این مدیریت برای جبران عدم حضور در مناطق استراتژیک استان و همچنین ارائه خدمات به مشتریان VIP خود از جمله بسیاری مراکز پژوهشی، صنعتی و درمانی مبادرت به دایر نمودن تعداد ۱۶ باجه کرده و در حال حاضر به بیش از ۵۰۰ هزار مشتری خود خدمات متنوع ارزی و ریالی ارائه می کند.

## • استان البرز چه ویژگی متمایزی برای فعالیت بانکی دارد؟

استان البرز به دلیل همجواری با پایتخت و تراکم جمعیتی بسیار بالا و همچنین تمرکز صنایع مختلف در آن، منطقه جغرافیایی منحصر به فردی محسوب می شود و از این رو، فعالیت بانکی هم در حوزه بانکداری خرد و هم در حوزه بانکداری شرکتی و تجاری از تنوع و گستردگی ویژه ای برخوردار است. سایر بانک ها نیز به همین دلایل حضور جدی و فعالی در استان داشته و در کورس رقابت موجود، فعالیت بانک های خصوصی نیز با توسعه

گسترده شعب موضوع قابل تأملی است.

مشتریان کلان و خوش نامی در این استان وجود دارد که مدیریت شعب البرز با اعطای تسهیلات به آنها به عنوان گام نخست و متعاقباً توسعه خدمات به سایر محصولات بانکداری جامع، توانسته علاوه بر افزایش حاشیه سود به ارتقاء برند بانک از طریق تبلیغ وجود این شخصیت ها در سبد مشتریان خود اقدام کند.

## • در زمینه جذب مشتری و اقدامات بازاریابی، چه رویکردی را دنبال می کنید؟

در این زمینه با اتخاذ یک رویکرد برنامه محور و منسجم گام بر می داریم. در اقدامات بازاریابی تلاش شده که فرایند سازی صورت گیرد. در تمامی شاخص ها برنامه ریزی صورت گرفته است. به طور مثال برای فعالیت های بانکداری الکترونیک یک سری فرایند و شاخص تعریف شده است به گونه ای که با طبقه بندی مشتریان به مشتریانی که توانایی استفاده از بانکداری الکترونیک را دارند، در ابتدا آموزش های لازم و زیرساخت های مورد نیاز برای آنها تعریف و مهیا شد و پس از آن عرضه خدمات بانک از این مسیر صورت گرفت. خوشبختانه کارمزد قابل قبولی هم نصیب بانک شد.

همچنین در حوزه فعالیت های بازاریابی، مدیریت شعب و شعب زیر مجموعه به صورت یکپارچه و منسجم عمل می کنند؛ بدینگونه که در حوزه جذب مشتری مدیریت شعب و شعب به صورت توأمان در جلسات حضور پیدا می کنند.

## • کلام پایانی

ضمن قدردانی از حمایت های مدیر شعب و مدیران عالی بانک، همگی یکصدا به دنبال تحقق اهداف کلان بانک هستیم. هم عقیده ایم که باید در تمامی حوزه ها دارای بهترین عملکرد باشیم.





تو ممکن است در تمام دنیا فقط یک نفر باشی، ولی  
برای بعضی افراد تمام دنیا هستی.

کابریل کارسیا مارکز

سلامی، مدیر کل تأمین اجتماعی استان البرز:

## سطح تعاملات فی مابین اثربخش و مطلوب است

باهم افزایی قابل توجهی مشغول خدمت رسانی به جامعه و هموطنان هستند.

### • چه درخواستی از بانک رفاه وجود دارد؟

مخاطبان سازمان که جامعه مستمری بگیران و بازنشستگان هستند، یکسری درخواست ها و حمایت ها از سازمان و پس از آن از بانک رفاه دارند. یکی از این درخواست ها اعطای تسهیلات قرض الحسنه به کانون بازنشستگان است که بحمدالله با ارتباط نزدیک بین بانک و مدیر کل تأمین اجتماعی تاکنون اقدامات خوبی در این خصوص انجام گرفته و امیدواریم در آینده این قبیل خدمات افزایش یابد. همچنین درخواست داریم که سطح خدمات بانک در تمامی مناطق استان گسترش یابد. داشته باشد. ارتقاء و افزایش سطح شبکه شعب یکی از مهمترین این درخواست ها است.



### • بانک رفاه را چگونه ارزیابی می کنید.

بانک رفاه یکی از سرمایه های سازمان تأمین اجتماعی و بیمه شدگان است. همانگونه که از نام این بانک معظم بر می آید، رسالت اصلی این بانک خدمت رسانی به قشر معظم و زحمت کش کارگر است. براین اساس انتظارات هم از این بانک بسیار بالا است. سازمان تأمین اجتماعی برای نیل به اهداف عالی خود که همانا خدمت رسانی به این قشر عزیز است، از ابزار کارآمدی با نام بانک رفاه استفاده می کند و برای اثربخشی در این خدمت رسانی به صورت کامل از بانک رفاه حمایت می کند.

### • سطح تعاملات با بانک در استان چگونه است؟

در استان البرز به دلیل وجود تعداد کثیری از ذی نفعان سازمان تأمین اجتماعی، سطح تعاملات و ارتباطات بحمدالله در مرحله مطلوبی قرار دارد و بانک رفاه و مدیر کل تأمین اجتماعی



دکتر آفریده، مدیر درمان تأمین اجتماعی استان:

## اعتماد متقابل منجر به شکل گیری روابط گسترده شده است

### • برای بهبود بیش از پیش بانک دارید؟

هم اکنون سطح فعالیت بانک در حد مطلوب است، اما برای کمال این بانک باید یک سری اقدامات نیز انجام گیرد. مطابق استانداردهای جهانی باید تغییرات را تجربه کنیم. براین اساس با رصد بانک های بزرگ بین المللی می تواند با الگو برداری از خدمات نوین به عنوان یک نهاد مترقی در کشور فعالیت کند.

### • کلام پایانی

همانطور که عنوان شد تمام خدمات مدیریت درمان استان از طریق بانک رفاه انجام می شود. به دلیل شفافیت و اعتماد متقابل مسئولان بانک، مدیریت درمان تمامی اقدامات مالی و غیرمالی خود را از طریق این بانک انجام می دهد.

### • بانک رفاه را چگونه بانکی می دانید؟

در ابتدا باید بگویم که هیچگونه احساس جدایی بین بانک و سازمان وجود ندارد. اعتقاد داریم که بانک رفاه متعلق به سازمان تأمین اجتماعی است و از این رو توسعه و رشد این بانک، توسعه و رشد سازمان را در پی دارد. براین اساس تمام توان و همت خود را برای تعالی این بانک به کار میگیریم.

بحمدالله بانک رفاه از ظرفیت ها و زیر ساخت های خوبی برخوردار است و این مدیریت نیز تمامی عملیات بانکی خود را از کانال این بانک انجام می دهد. دلیل آن هم این است که اعتماد کامل متقابل وجود دارد.

### • به عنوان مشتری و شریک استراتژیک چه پیشنهادی



ماهنامه رفاه

آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰



## رئیس شعبه بهار: شعبه قابلیت درجه یک شدن دارد

### • خودتان را معرفی کنید.

حسن یزدان پناه هستیم. از سال ۱۳۷۳ به استخدام بانک رفاه درآمدیم و افتخار خدمت رسانی به هم میهنان شریف نصیب شد. پس از کسب تجربیات ارزنده در صف و ستاد استان البرز، به شعبه بهار منتقل شدم. امیدوارم با به کارگیری تجربیات گذشته بتوانم منشأ اثرات خیر باشم.

### • دیدگاه شما از این شعبه چیست؟

خوشبختانه شعبه در سال گذشته با تلاش و همت تمامی همکاران ارتقاء و رشد را داشته و هم اکنون تحت عنوان شعبه درجه یک فعالیت می‌کند. شعبه از شرایط خوبی در حوزه منابع، مصارف و مطالبات برخوردار است. با توجه به تلاش همکاران و همچنین حضور چند مشتری اعتباری و خوشنام در شعبه، امیدواریم شاخص‌های عملکردی شعبه در آینده‌ای نزدیک به طور چشمگیری بهبود یابد. پور توفی منابع هم پور توفی با کیفیتی است. حجم منابع ارزان قیمت در شعبه در حد مطلوب است و تلاش می‌کنیم که چنین منابعی افزایش نیز یابد.

### • آینده شعبه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

همکاران شعبه نقطه قوت شعبه است. بی تردید با وجود این همکاران آینده و افق پیش روی شعبه بسیار درخشان است.



## رئیس شعبه رجایی شهر: شاخص‌های عملکردی شعبه مطلوب است

### • خودتان را معرفی کنید.

فرنگیس نورالهی هستیم. از سال ۱۳۷۸ افتخار خدمت رسانی در بانک معظم رفاه را دارم. از سال ۱۳۸۵ تاکنون در شعب مختلف استان البرز مسئولیت معاونت را برعهده داشته‌ام. هم اکنون هم به عنوان مسئول شعبه رجایی شهر کرج افتخار خدمت رسانی به مشتریان ارجمند را دارم. بسیار خرسندم که مسئولان مدیریت شعب به اینجانب اعتماد کرده و این مسئولیت را به بنده تفویض کردند.

### • شرایط شعبه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

شعبه رجایی شهر کرج یکی از شعب قدیمی استان به شمار می‌رود؛ شعبه ای ملکی که با عنوان درجه ۲ فعالیت می‌کند. بحمدالله از لحاظ منابع و مصارف از شرایط مطلوبی برخورداریم و تلاش بنده و همکاران پرتلاشم در شعبه این است که تا پایان سال بتوانیم کارنامه قابل قبولی را ثبت کنیم. در حوزه مطالبات هم شرایط خوب است و تلاش می‌کنیم میزان مطالبات افزایش نیابد و مطالبات موجود هم با برنامه ریزی به حیطة وصول درآید.

### • آینده شعبه را چگونه می‌بینید؟

شعبه دارای ظرفیت بسیار ویژه ای برای بهبود عملکرد و ارتقاء است. امیدواریم به زودی شاهد ارتقای بیش از پیش شعبه باشیم. شعبه قابلیت تبدیل شدن به درجه یک را دارد.



## معاون شعبه فردیس: با تلاش همکاران و حمایت مدیران شعب اهداف را محقق می‌سازیم

### • خودتان را معرفی کنید.

دست یابیم و به دنبال ارتقاء عملکرد شعبه نیز هستیم. خوشبختانه به لحاظ منابع و مصارف و همچنین حجم مطالبات شرایط مطلوبی را مشاهده می‌کنیم. تلاش ویژه ای داریم جذب منابع ارزان قیمت و با کیفیت در اولویت باشد. همچنین با همت مضاعف در ماه‌های پایانی سال به دنبال کاهش بیش از پیش مطالبات هستیم.

لیلا عزت کمالی هستیم. معاون شعبه فردیس. همراه و همگام با تمامی همکاران پرتلاش در شعبه مشغول خدمت رسانی به مردم شریف شهرستان فردیس هستیم. خدا را شاکرم که پس از سال‌ها تجربه اندوزی در استان و فعالیت در بخش‌های مختلف هم اکنون در سمت معاونت شعبه فردیس مشغول به فعالیت هستیم.

### • آینده شعبه را چگونه را تشریح می‌کنید؟

با وجود تلاش همکاران و همچنین حمایت و پشتیبانی مسئولان محترم مدیریت شعب، تعالی و توسعه شعبه دور از دسترس نیست.

### • شرایط شعبه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

بحمدالله و با لطف و عنایت خداوند و همچنین تلاش شبانه روزی همکاران پرتلاشم در این شعبه، تاکنون توانسته ایم به اهداف تعیینی





گزارشی از برگزاری نشست های مستقیم تلفنی مدیران با مشتریان:

## مشتریان در صدر اولویت ها؛ تصمیم گیری ها بر مبنای نیاز مشتریان انجام می شود

**اشاره-** بانک رفاه به عنوان یکی از بانک های قدیمی و اجتماعی کشور که با طیف بسیار متنوعی از مشتریان در ارتباط است، به دنبال برقراری ارتباط قوی و دوسویه با تمامی مشتریان خود است تا علاوه بر فراهم کردن بستر اجتماعی و دوستانه بین مشتریان و مدیران بانک و به ویژه مدیران عملیاتی، با اخذ پیشنهادهای ارزنده مشتریان، سطح خدمات خود را ارتقاء دهد. براساس این اندیشه و جامه عمل پوشاندن به رویکرد مشتری محوری که یکی از اساسی ترین راهبردهای این بانک است، بانک رفاه از طریق اداره روابط عمومی خود اقدام به برگزاری نشست های مستقیم تلفنی مشتریان با مدیران خود کرده است. در این نشست ها که مدیران امور نواحی سه گانه بانک و تنی چند از مدیران شعب تحت پوشش این نواحی حضور داشتند، مسائل و چالش های مشتریان بررسی و برای اقدام به واحدهای ذی ربط ارجاع شد. در این دوره از نشست ها مسئولان اداره عملیات ارزی بانک نیز حاضر شدند و به سؤالاتی از مشتریان پاسخ گفتند.  
پس از خاتمه این نشست ها با مدیران حاضر، گفت و گویی انجام دادیم که از نظر تان می گذرد:

### • رعدی، مدیر شعب منطقه ۲ تهران:

رویکرد بانک برای برقراری نشست مستقیم مدیران و مشتریان می تواند بسیار اثربخش و کارآمد باشد. از تداوم اینگونه نشست ها استقبال می کنیم و با تمامی توان به نبال ایجاد رضایت در مشتریان هستیم.



### • روحی مقدم، مدیر شعب منطقه ۳ تهران:

تجربه مفید و ارزنده ای بود. مشتریان به صورت مستقیم مسائل و مشکلات خود را مطرح کردند و راهکارهایی برای رفع نواقص به شعب اعلام خواهد شد. باید پاسخگویی در تمامی شعب به صورت اثربخش در دستور کار قرار گیرد.



### • علاءالدینی، مدیر امور ناحیه تهران:

بسیار خرسندیم که با حضور در مرکز ارتباطات مردمی و پاسخگویی بانک در خدمت مشتریان گرامی هستیم. تمام توان و ظرفیت ها به کار گرفته می شود تا مسائل و چالش های مشتریان در اسرع وقت حل شود. بحمدالله شاهد قدردانی برخی از مشتریان بودیم. این قدردانی ها انگیزه خدمت رسانی را به مشتریان مضاعف می کند.



### • کمال نادعلی، مدیر امور ناحیه سه:

دریافت دیدگاه ها و پیشنهادهای مشتریان برای تعالی سازمانی لازم و ضروری است. با برگزاری نشست هایی در این سطح می توانیم از نظرات و دیدگاه های مشتریان آگاهی یابیم و برای آینده ای بهتر برنامه ریزی و اقدام کنیم. بی تردید این نشست ها در صورت استمرار نتایج مثبت بی شماری نصیب بانک می کند.



### • عسگری ذاکری، مدیر شعب منطقه یک تهران:

بی تردید برگزاری این گونه نشست‌ها می‌تواند نتایج بسیار مطلوب و مثبتی را نصیب بانک کند. پیشنهادات بسیار سازنده‌ای از سوی مشتریان مطرح می‌شود که با به کارگیری آنها می‌توانیم در بازار رقابتی بهتر عمل کنیم.



### • محمدرضا کارکن، مدیر شعب استان آذربایجان شرقی:

به هر اندازه که کانال‌های ارتباطی دو سویه با مشتریان تقویت شود و سطح تعاملات بانک و مشتریان افزایش یابد، به همان اندازه نفع به طرفین می‌رسد. به گونه‌ای که با برقراری تعاملات دو سویه مشتریان وفادار و بانک منتفع می‌شوند.



### • افشین عزت کمالی، رئیس اداره عملیات ارزی:

از نظر بنده این اقدام بسیار کارآمد است. از این لحاظ که پس از ارتباط مستقیم مشتریان با مدیران این ذهنیت به وجود می‌آید که بانک برای مشتریان ارزش و اهمیت ویژه‌ای قایل است و این تصور منجر به وفادار سازی مشتریان نسبت به بانک می‌شود.



### • حمیدرضا صفائیان، مدیر شعب استان اصفهان:

در سازمان‌های خدماتی-مالی همانند بانک‌ها مشتریان در صدر اولویت قرار دارند. برای هرگونه تصمیم‌گیری باید از نیازها و دیدگاه‌های مشتریان آگاهی داشته باشیم تا بتوانیم خدماتی را که مورد نیاز آنها است، را عرضه کنیم. این نشست‌ها این زمینه را فراهم می‌کند.



## آیا رشد نقدینگی می‌تواند ضعف انجماد دارایی‌ها را پوشش دهد؟ ارائه یک راهکار

### اداره حسابداری مدیریت و اطلاعات بانکی

- تسهیل شرایط در سرعت بخشیدن به واگذاری املاک تملیکی و دارایی‌های غیر عملیاتی و غیر ضرور (شامل املاک و سرمایه گذاری‌های مزاد بانک)
- حل و فصل و ساماندهی مطالبات غیر جاری بانک و انجام تمهیداتی برای افزایش انگیزش مشتریان به منظور وصول بدهی آنها که علاوه بر بلوکه کردن بخشی از دارایی‌های بانک، سبب تحمیل هزینه اضافی به واسطه مطالبات و تأثیر منفی در سود و زیان می‌شود.
- تعیین الزامات برای افزایش سرمایه بانک‌ها و بهبود نسبت کفایت سرمایه آنها که این موضوع علاوه بر پوشش بخشی از نیازهای نقدینگی، می‌تواند سبب بهبود و رعایت الزامات بین المللی در مرادوات خارجی شود.
- بازپرداخت تمام یا بخشی از بدهی دولت به بانک‌ها ترجیحاً از طریق نقدی یا خارج کردن معادل بدهی بانک مربوطه به بانک مرکزی
- کاهش نسبت سپرده قانونی برای کاهش منابع منجمد و افزایش توان اعتباری بانک‌ها
- استفاده از ابزارهای تأمین مالی نظیر اوراق صکوک اجاره که با بهره‌گیری مناسب از آن می‌توان از ظرفیت کل دارایی‌های بانک به نحو مطلوب تری بهره جست.

وجود مطالبات غیر جاری، انباشت بدهی دولت به بانک‌ها، انباشت دارایی‌های غیر مالی نظیر سرمایه گذاری‌های تکلیفی و وثیقه‌های اعتباری که از جمله دارایی‌های مزاد هستند و عمدتاً به‌طور غیرارادی تحمیل می‌شوند، در میان مدت سبب انجماد بخشی از دارایی‌های ترازنامه و کاهش توان واسطه‌گری مالی بانک می‌شود.

حجم نقدینگی متغیر اسمی است و وقتی متغیر اسمی تغییر می‌کند، یا باید متغیر واقعی مانند تولید تغییر کند، و یا در نبود آن سایر متغیرهای اسمی تغییر یابند تا در نهایت اقتصاد به تعادل برسد از این رو با توجه به اینکه در کشور ما امکان رشد تولید و اقتصاد به میزان ۲۰ درصد (میانگین تقریبی رشد نقدینگی) وجود ندارد، دخالت از طریق افزایش پایه پولی اگرچه در تأمین نیازهای مقطعی اعتباری بانک‌ها موثر است، لیکن توزیع آن در بین بخش‌های اقتصادی باید به‌طور مناسبی انجام گیرد تا انحراف به بخش‌های غیرمولد تسری نیابد؛ چرا که در غیر این صورت می‌تواند موجب تورم قیمت‌ها شود. لذا بخش عمده اقدامات و راهکار اصلی باید از طریق اصلاح وضعیت دارایی‌های منجمد در ترازنامه بانک‌ها انجام گیرد؛ که مهم‌ترین موارد پیشنهادی به شرح ذیل ارائه می‌شوند:



## همراه کارت رفاه؛ اپلیکیشنی ساده، امن و کاربردی

اداره خدمات نوین

### • مقدمه

امروزه بسیاری از افراد برای صرفه جویی در وقت و زمان و رهایی از ترافیک شهری از اپلیکیشن های موبایلی برای انجام دادن امور بانکی خود استفاده می کنند. برنامه های متعددی در این زمینه ارائه شده اند که از جمله آن ها می توان به اپلیکیشن موبایلی «همراه کارت» رفاه اشاره کرد که به تازگی پا در عرصه رقابت با برنامه های متعدد موجود در این حوزه گذاشته است.

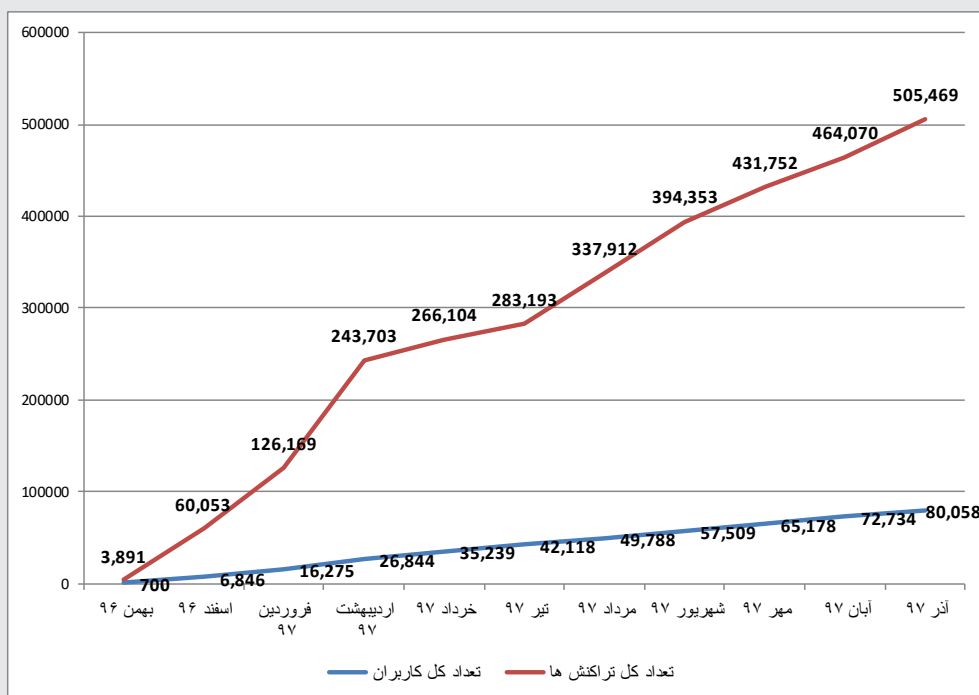
### • معرفی سامانه

سامانه همراه کارت رفاه نرم افزاری ساده، کاربردی و رایگان برای انجام دادن فعالیت های مربوط به پرداخت های بانکی در محیطی امن است که این امکان را برای مشتریان بانک رفاه فراهم می کند تا بتوانند امور بانکی روزانه خود نظیر انتقال وجه، دریافت موجودی، پرداخت قبوض، خرید شارژ و غیره را به سادگی و تنها با داشتن رمز دوم کارت بانکی خود انجام دهند.

وجه تمایز اصلی این اپلیکیشن و سامانه موبایل بانک رفاه، عدم نیاز به مراجعه حضوری به شعب بانک رفاه برای فعال سازی آن است و مشتریان می توانند به سادگی و با مراجعه به سایت بانک رفاه یا مارکت های نرم افزاری شبیه کافه بازار و سیب بانک نسبت به دانلود اپلیکیشن و دریافت کد فعال سازی آن از طریق پیامک اقدام کنند.

### • وضعیت عملکرد سامانه

این سامانه از بهمن ماه سال ۱۳۹۶ توسط اداره خدمات نوین و با همکاری شرکت توسعه فناوری رفاه پردیس برای دو سیستم عامل آندروید و IOS عملیاتی شده است و در حال حاضر دارای حدود ۷۵۰۰۰ کاربر فعال است که ماهانه حدود ۵۰۰ هزار تراکنش بانکی از طریق این سامانه انجام می دهند و به دلیل استقبال بالای مشتریان از آن، هر ماه تعداد قابل توجهی بر آمار کاربران و تراکنش های آن اضافه می شود. در نمودار زیر روند رشد قابل توجه تعداد کاربران و تراکنش های اپلیکیشن مذکور از ابتدای راه اندازی تا پایان آبان ماه سال جاری نشان داده شده است:



### درآمدهای کارمزدی بانک از طریق اپلیکیشن های موبایلی

در شرایط کنونی شناسایی هرچه بیشتر درگاه های غیر حضوری و اپلیکیشن های موبایلی حوزه پرداخت بانک به مشتریان و ترغیب کردن آنها به استفاده از خدمات ارائه شده در این سامانه ها موجب ایجاد رابطه ای بر-برد بین مشتریان و بانک می شود که این رابطه از یک

سو که باعث افزایش رضایتمندی و وفاداری مشتریان به بانک (به دلیل ارائه خدمات ۲۴ ساعته بدون وابستگی به زمان مکان) و از سویی دیگر موجب افزایش درآمدهای کارمزدی دریافتی و کاهش کارمزدهای پرداختی و هزینه های پنهان بانک (مانند هزینه نگهداری و پرستاری دستگاه های خودپرداز، هزینه های کاغذ رسید و...) خواهد شد. به طور نمونه مجموع



ارائه توسط همراه کارت در آینده نزدیک خدماتی مانند مشاهده فیش حقوقی سازمان تأمین اجتماعی، صدور تیکت برداشت وجه بدون کارت و امکان خرید بدون کارت از طریق NFC بر روی پایانه های فروش نیز بر قابلیت های آن افزوده شود.

### • نتیجه گیری

با توجه به جمیع موارد ذکر شده و اهمیت موضوع افزایش درآمدهای کارمزدی بانک، انتظار می رود همکاران شعب به کمک ادارات ذیربط و با اطلاع رسانی مناسب به مشتریان گامی مؤثر برای افزایش بیش از پیش سهم درآمدهای کارمزدی بانک بردارند.

بازه زمانی	تعداد کل کاربران	درصد رشد نسبت به ماه قبل	تعداد کل تراکنش ها	درصد رشد نسبت به ماه قبل
بهمن ۹۶	۷۰۰	-	۳,۸۹۱	-
اسفند ۹۶	۶,۸۴۶	۸۷۸,۰	۶۰,۰۵۳	۱۴۴۳,۴
فروردین ۹۷	۱۶,۲۷۵	۱۳۷,۷	۱۲۶,۱۶۹	۱۱۰,۱
اردیبهشت ۹۷	۲۶,۸۴۴	۶۴,۹	۲۴۳,۷۰۳	۹۳,۲
خرداد ۹۷	۳۵,۲۳۹	۳۱,۳	۲۶۶,۱۰۴	۹,۲
تیر ۹۷	۴۲,۱۱۸	۱۷۹,۵۲	۲۸۳,۱۹۳	۶,۴۲
مرداد ۹۷	۴۹,۷۸۸	۱۸,۲۱	۳۳۷,۹۱۲	۱۹,۳۲
شهریور ۹۷	۵۷,۵۰۹	۱۵,۵۱	۳۹۴,۳۵۳	۱۶,۷۰
مهر ۹۷	۶۵,۱۷۸	۱۳,۳۳	۴۳۱,۷۵۲	۹,۴۸
آبان ۹۷	۷۲,۷۳۴	۱۱,۵۹	۴۶۴,۰۷۰	۷,۴۸
آذرماه ۹۷	۸۰,۰۵۸	۱۰,۰۷	۵۰۵,۴۶۹	۸,۹۲

درآمد به دست آمده از سرویس انتقال وجه کارت به کارت بر روی اپلیکیشن های موبایلی از خرداد ماه تا پایان آبان ماه سال جاری حدود ۳۰ میلیارد ریال بوده است که سهم اپلیکیشن همراه کارت از درآمد حاصله بالغ بر ۱/۱ میلیارد ریال است. در نمودار زیر می توان سهم هر یک از اپلیکیشن ها از مجموع کل تراکنش های انتقال وجه انجام شده از این طریق را در بازه زمانی تیرماه تا پایان آبان ماه سال جاری مشاهده کرد. مقایسه تعداد تراکنش های انتقال وجه انجام گرفته بر روی اپلیکیشن همراه کارت رفاه در مقایسه با سایر اپلیکیشن های موبایلی نشان می دهد که به رغم اینکه مدت زمان زیادی از ارائه این اپلیکیشن نگذشته، اما به خوبی توانسته است رتبه قابل قبولی در این زمینه کسب و درآمد کارمزدی مناسبی برای بانک ایجاد کند.

البته در خصوص درآمدهای کارمزدی ایجاد شده توسط اپلیکیشن همراه کارت رفاه باید این نکته را اضافه کرد که با توجه به اینکه تمامی خدمات این اپلیکیشن از بستر بانک رفاه انجام می گیرد، علاوه بر ایجاد درآمد کارمزدی مذکور، انجام سایر تراکنش هایی مانند پرداخت قبوض، خرید شارژ، موجودی، سه گردش کارت و... نیز باعث ایجاد درآمد و کاهش هزینه های پنهان برای بانک خواهد شد.

### • نقش اپلیکیشن ها در کاهش هزینه ها و افزایش

#### کارمزدهای دریافتی

همان طور که گفته شد، استفاده از خدمات درگاه های غیرحضوری علاوه بر ایجاد درآمد کارمزدی، باعث کاهش هزینه های پنهان بانک خواهد شد. به طور مثال در بازه زمانی ابتدای خردادماه تا پایان آبان ماه سال جاری در مجموع حدود ۹ میلیون تراکنش انتقال وجه شتابی از طریق اپلیکیشن های موبایلی انجام شده است که اگر این تعداد تراکنش از طریق خودپرداز سایر بانک ها انجام می شد بانک فقط حدود ۴ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال درآمد کارمزدی کسب می کرد که در مقایسه با حالت قبلی می توان نتیجه گرفت که استفاده از اپلیکیشن های موبایلی باعث افزایش حدود ۲۵ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال درآمد کارمزدی برای بانک شده است که در صورت استفاده مشتریان از درگاه های سایر بانک ها، این درآمد کارمزدی نصیب بانک نمی شد. در بهترین حالت حتی اگر تراکنش های مذکور از طریق درگاه های حضوری مختص بانک رفاه مانند خودپرداز، شعب و... انجام می شد، هزینه های پنهانی مانند هزینه پرستاری دستگاه خودپرداز، استهلاک دستگاه، هزینه تأمین کاغذ رسید، هزینه های جاری شعب و... به بانک تحمیل می شد.

### • اقدامات و برنامه های آتی

به زودی نسخه جدید اپلیکیشن همراه کارت برای نسخه اندروید با قابلیت هایی نظیر ورود با اثر انگشت، امکان انتخاب شماره موبایل از دفترچه تلفن گوشی در قسمت شارژ، به اشتراک گذاری ساده نتیجه تراکنش از طریق پیامک و شبکه های اجتماعی با دیگران و... عملیاتی خواهد شد. همچنین در نظر است به منظور توسعه دایره خدمات قابل







## مبانی و مفاهیم سیستم ارزیابی کیفیت رهبری

اداره منابع انسانی

دامنه افرادی که یک مدیر را ارزیابی می‌کنند بیشتر باشد، نتیجه ارزیابی جامع‌تر است و موثق‌تر خواهد بود. لذا بسیاری از خبرگان و صاحب نظران حوزه مدیریت منابع انسانی، ارزیابی فراگیر و جامع (۳۶۰ درجه) را ابزاری سودمند و مفید برای تدوین برنامه‌های آتی جهت توسعه مدیران بر شمرده‌اند.

مدل ویژگی‌های رفتار سازمانی و ابزار سنجش عملکرد رهبری در سازمان (Leadership Practice Inventory) که براساس جمع‌آوری نتایج حاصل از بررسی و مطالعه هزاران رهبر سازمانی در سطح دنیا به دست آمده است، بدون شک یکی از معتبرترین و قابل استنادترین روش‌ها برای اندازه‌گیری عملکرد رهبران سازمان‌های پیشرو است. پژوهش و مطالعه مستمر بیش از حدود سه دهه بر روی افراد، تیم‌های کاری و سازمان‌ها نشان می‌دهد که رهبری سازمانی یک توانایی رفتاری اکتسابی است و افراد می‌توانند با درک اقدامات و ویژگی‌های اصلی این قابلیت را در خود بهبود بخشند. بر این اساس بسیاری از فارغ‌التحصیلان دانشگاهی و کارمندان که تجربه مناسبی در عرصه عملی دارند، می‌توانند با حضور در برنامه‌های توسعه کیفیت و شایستگی رهبران، عملکرد خود را بهبود بخشیده و به بهره‌وری بیشتری نائل شوند.

ابزار LPI، ابزار معتبری است که با استفاده از آن، پنج ویژگی اصلی رهبران توسط آن اندازه‌گیری می‌شود. این ابعاد عبارتند از:

سازمان‌ها در سال‌های اخیر شاهد رقابتی شدید در عرصه‌های مختلف هستند و وجود منابع انسانی خلاق، توانمند و با انگیزه شرط بقای هر سازمان در چنین شرایطی محسوب می‌شود. اگرچه عوامل متعددی از جمله ساختار سازمانی، فناوری‌های سازمان، منابع مالی و فیزیکی، حسن شهرت و ... در موفقیت یک سازمان دخیل هستند، لیکن یکی از مهمترین عوامل تعیین‌کننده موفقیت یا شکست سازمان، مدیران و رهبران آن سازمان هستند. هر قدر رهبران سازمان توانمندتر و دارای استعداد و قابلیت‌های بالقوه بیشتری باشند، سازمان را به سوی بهره‌وری و بلوغ رهنمون خواهند کرد. استعداد رهبری و مدیریت می‌تواند در همه سطوح سازمانی توسعه یابد و برنامه‌های توسعه‌ی زمانی به بهترین وجه طراحی می‌شوند که استعداد رهبری را در سطوح مدیران عملیاتی، میانی و عالی شکوفا کنند. مدیریت منابع انسانی سازمان باید برنامه‌های جامعی برای توسعه کیفیت رهبران سازمان داشته باشد. یکی از موثرترین روش‌های توسعه رهبران سازمانی، روش ارزیابی کیفیت رهبری ۳۶۰ درجه است که در بسیاری از سازمان‌های پیشگام در عرصه صنعت به کار گرفته شده است. در این روش هر مدیر از دو منظر مورد ارزیابی قرار می‌گیرد: خود ارزیابی و ارزیابی دیگران. واژه دیگران می‌تواند مصادیق متفاوت و متعددی داشته باشد، از جمله مدیران مافوق، زیردستان، همکاران، و حتی مشتریان. هر قدر

الگوی راه بودن، توانمندسازی، تشویق همکاران، به چالش کشیدن و داشتن چشم انداز.

هر یک از این ابعاد در قالب ۶ سوال (در مجموع ۳۰ سوال) سنجیده می‌شوند. معمولاً برای جمع آوری اطلاعات از طیف ۵ مقیاسی لیکرت (عدد ۵ برای بالاترین امتیاز و عدد ۱ برای کمترین امتیاز) استفاده می‌شود. در روش LPI، تمرکز بر روی جمع آوری اطلاعات حداکثری از منابع مختلف درباره عملکرد یک مدیر است. در حقیقت LPI پرسشنامه‌ای است که توسط خود فرد (Self-LPI) و ذی‌نفعان اصلی (LPI-۳۶۰) وی شامل مافوق مستقیم، افراد هم‌رده و زیردستان تکمیل می‌شود و نتایج حاصل از آن وضعیت فرد را در این پنج شایستگی نشان می‌دهد. با استفاده از نتایج حاصله می‌توان با دقت هرچه بیشتر نقاط بهبود هر فرد را در این پنج شایستگی شناسایی و براساس آن برنامه توسعه فردی (Individual Development Plan) با کمک خود فرد تهیه و اجرا شود.

عوامل متعددی در اثر بخشی ابزار LPI و پیاده سازی آن در سازمان تاثیر گذار هستند که برخی از مهمترین آنها عبارتند از: قالب پرسشنامه‌ای که برای جمع آوری بازخورها طراحی شده است، فرهنگ سازمانی، ویژگی‌های پاسخ دهندگان (جنسیت، سن، سابقه، باورها و عقاید، سطح تحصیلات و...)، روش تحلیل داده و حمایت مدیریت ارشد سازمان.

پس از جمع آوری اطلاعات، تحلیل‌های لازم انجام می‌گیرد و می‌توان نتایج عملکرد فرد را در ابعاد مختلف بررسی کرد و بر این اساس برنامه‌های لازم برای ارتقای عملکرد مدیران را تدوین

کرد. همچنین با توجه به اینکه مدیریت منابع انسانی دارای فرآیندهای متعدد و مرتبط با یکدیگر است، می‌توان از نتایج LPI در سایر فرآیندها و اقدامات مدیریت منابع انسانی از جمله مدیریت استعدادها، تدوین برنامه‌های آموزشی، جانشین‌پروری، ارتقاء و انتصاب، و جبران خدمات نیز استفاده کرد.

برخی از مزایای این طرح عبارتند از: افزایش خودآگاهی کارکنان سازمان، افزایش انگیزه و تعهد کارکنان سازمان، توسعه فردی کارکنان سازمان، احصاء بانک اطلاعاتی جامع در خصوص عملکرد و نقاط قوت و قابل بهبود کارکنان سازمان، مشخص کردن انتظارات سازمان از کارکنان، بهبود عملکرد سازمانی و افزایش بهره‌وری سازمان.

در پایان باید به این نکته نیز توجه شود که اثربخشی روش LPI تحت الشعاع زیرساخت‌های لازم سازمان است لذا باید اقدامات لازم در خصوص فرهنگ سازی و تمهیدات لازم برای پیاده سازی آن در سازمان اتخاذ شود.

#### Sources:

- Kouzes, J. M., Posner, B. Z., & Biech, E. (2010). A coach's guide to developing exemplary leaders: Making the most of the leadership challenge and the leadership practices inventory. Hoboken, NJ: Wiley Periodicals, Inc.
- Bracken, D. W., & Rose, D. S. (2011). When does 360-degree feedback create behavior change? And how would we know it when it does? Journal of Business and Psychology, 26(2), 183-192. New York City, NY: Springer.





از تمام صفاتی که برای پرورش جان و جسم شما سودمند است هیچ یک به سودمندی تصمیم و اراده نیست.  
پوشه



به منظور بررسی سودآوری شعب جلسات جداگانه ای با حضور مسئولان مدیریت شعب برگزار شد، صفائیان در این جلسات که به صورت جداگانه و با حضور رئیس و مسئول تسهیلات هر شعبه در محل این مدیریت برگزار شد، اظهار داشت: برنامه ریزی و استمرار اجرای برنامه می‌تواند تا پایان سال شعب و استان را به سوددهی برساند.

### البرز

#### دیدار با مدیر عامل و اعضای هیأت مدیره شرکت صنایع غذایی پویا پروتئین



با هدف افزایش سهم بازار بانک و جذب مشتریان کلان، فردین قباد پور مدیر شعب استان البرز در راس هیأتی با حضور در محل شرکت صنایع غذایی پویا پروتئین با مدیر عامل و اعضای هیأت مدیره این شرکت دیدار و گفت‌وگو کرد. در این دیدار که فتح و رهگذر رؤسای ادارات اعتبارات و بررسی طرح‌ها و بانکداری اختصاصی نیز حضور داشتند، قبادپور بر آمادگی کامل بانک در ارائه انواع خدمات به مشتریان برتر تأکید کرد.

### ایلام

#### عملکرد شعب تحلیل شد



مجمع عمومی تجزیه و تحلیل عملکرد شعب در حوزه کارت امتیازی متوازن و درجه بندی شعب در ۶ ماهه اول سال طی چند جلسه متوالی در سالن جلسات این مدیریت برگزار شد. در هریک از این نشست‌ها عملکرد شعب به تفکیک بررسی و راهکارهای لازم ارائه شد.

### منطقه دو

#### برگزاری ممیزی اصلی سیستم مدیریت کیفیت



ممیزی مرحله اصلی سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر استاندارد ISO9001:2015 و سیستم مدیریت کیفیت-رضایت مشتری-راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها ISO10002:2014 توسط شرکت توف نورده آلمان در محل دفتر مدیریت شعب این منطقه با حضور نماینده این شرکت و حمید زحمت‌کش کارشناس اداره سازمان و تعالی عملکرد و رعیدی مدیر شعب منطقه دوتهران و جمعی از مسئولان و همکاران این مدیریت برگزار شد.

### اردبیل

#### نشست کمیسیون هماهنگی بانک‌های استان



نشست رؤسای بانک‌های عضو کمیسیون هماهنگی استان اردبیل در مدیریت شعب اردبیل برگزار شد. در ابتدای جلسه، محمود آقایی مدیر شعب اقدامات بانک در سطح استان را تشریح کرد. در پایان جلسه از خدمات جعفر زاهدی مدیر شعب قبلی قدردانی شد.

### اصفهان

#### عملکرد سودآوری شعب بررسی شد



در این بازدید که مدیر شعب استان بوشهر و مشاور مدیر امور منطقه ۲ نیز حضور داشتند، در خصوص انجام تمهیدات لازم به منظور تسریع در اتمام پروژه مذاکرات لازم به عمل آمد.

### چهار محال و بختیاری

#### همایش روسای شعب استان چهارمحال و بختیاری



همایش روسای شعب استان چهارمحال و بختیاری با حضور رحمتی منفرد مدیر شعب استان برگزار شد. رحمتی منفرد در زمینه مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع گفت: بهترین سرمشق و سرلوحه کار، ائمه معصومین (ع) و سیره و سنت آنها است.

### خراسان شمالی

#### بازدید مدیر شعب از برخی مشتریان کلیدی



هاشمی مدیر شعب از کارخانه قند شیروان بازدید و با مدیر این شرکت دیدار و گفت‌وگو کرد. وی در این نشست با ابراز خرسندی از تعاملات دوباره دو مجموعه اظهار داشت: همراهی با مجموعه های بزرگ تولیدی، صنعتی کشور یک ارزش برای بانک است.

### خوزستان

#### دیدار با مدیران دانشگاه جندی شاپور



رضا زاده مدیر شعب استان و جمعی از همکاران با هدف

### آذربایجان شرقی

#### گفت و گوی مستقیم مدیر شعب با مشتریان



کارکن مدیر شعب استان آذربایجان شرقی با حضور در سامانه سامد در محل استانداری پاسخگوی سؤال‌ها و درخواست های مردم بود. وی با حضور در محل استانداری ضمن انجام مساعدت های لازم به مراجعین، شخصاً پاسخگوی سوالات و درخواست های مراجعه کنندگان، هم به‌طور حضوری و هم به صورت تلفنی بود.

### آذربایجان غربی

#### از همکاران ورزشکار تقدیر شد



طی مراسمی در دفتر مدیریت امور شعب آذربایجان غربی از همکاران شرکت کننده در سیزدهمین المپیاد ورزشی کارکنان تقدیر شد. الماسی در این مراسم با تاکید بر نقش و اهمیت ورزش در افزایش بازده کاری کارکنان از لحاظ روحی و روانی، ابراز امیدواری کرد این توفیقات در آینده نیز تداوم داشته باشد.

### بوشهر

#### بازدید مدیر امور پشتیبانی از پروژه در دست احداث سرپرستی



سلیمیان مدیر امور پشتیبانی و درون رئیس اداره مهندسی ساختمان از پروژه در دست احداث ساختمان جدید مدیریت شعب بازدید کردند و از نزدیک در جریان امور قرار گرفتند.



به نظر من ما روزی فوایم مرد که نفوایم و نتوایم از  
زیبایی لذت ببریم و در صدد نباشیم آن را دوست بداریم.  
آندره ژید

مدیر امور ناحیه دو در سفر به استان سمنان از برخی شعب بازدید و با مسئولان مدیریت شعب گفت و گو کرد. قزل بیگلو در این بازدیدها ضمن بررسی و تجزیه و تحلیل عملکرد شعب، راهکارهای لازم را برای بهبود هرچه بیشتر امور ارائه کرد.

### شعبه مستقل مرکزی

#### دومین نشست همکاران شعبه برگزار شد



دومین نشست همکاران شعبه مستقل مرکزی با هدف بررسی عملکرد شعبه برگزار شد. فرهی رئیس شعبه پیرو جلسه مجمع «مدیریت های شعب مناطق ۱ و ۲ و ۳ تهران و شعب مستقل» بررسی عملکرد ۶ ماهه نخست سال ۱۳۹۷ شعبه بر اساس برنامه های کارت امتیازی متوازن به تبیین اهداف و برنامه های مدنظر در حوزه شاخص های عملکردی پرداخت و بر ارائه راهکار برای بهبود و تلاش مضاعف در فرصت باقی مانده برای دستیابی به اهداف را تاکید کرد.

### فارس

#### مدیریت شعب میزبان کمیسیون هماهنگی بانک های استان شد



مدیریت شعب استان میزبان برگزاری جلسه کمیسیون شورای هماهنگی بانکها بود. در این جلسه که با حضور ۱۳ نفر از مدیران شعب بانکهای استان و به ریاست ریگی زادگان مدیر شعب بانک ملی و رئیس کمیسیون هماهنگی بانکها برگزار شد، در خصوص برخی از مسائل و مواردی که نیاز به هماهنگی هر چه بهتر و بیشتر بین بانکهای استان بود، مشورت و تصمیم گیری شد.

افزایش سطح تعاملات و گسترش همکاری های فی مابین بانک و دانشگاه با دکتر خلیلی معاون پشتیبانی دانشگاه جندی شاپور اهواز دیدار و گفت و گو کردند. مسئولان مدیریت شعب در حاشیه این دیدار از شعبه علوم پزشکی اهواز بازدید و از نزدیک با همکاران دیدار و گفت و گو کردند.

### زنجان

#### نشست هم اندیشی مسئولان مدیریت و شعب برگزار شد



همایش هم اندیشی و تحلیل عملکرد شعب استان با حضور نادعلی مدیر امور ناحیه ۳ و مسئولان مدیریت شعب برگزار شد. در این نشست عملکرد مدیریت شعب و شعب استان تجزیه و تحلیل شد.

### سیستان و بلوچستان

#### مدیران شعب با مسئولان نمایندگی گروه صنعتی اسنوا دیدار و گفت و گو کردند.



در این دیدار، اتحادی ضمن ابراز خرسندی از تعامل مثبت شرکت اسنوا با بانک رفاه در مسیر فروش لوازم و کالاهای ایرانی به متقاضیات تسهیلات بانک در طرح انتخاب، اظهار امیدواری کرد که این ارتباطات بیش از پیش گسترش یابد.

### سمنان

#### بازدید مدیر امور ناحیه دو از استان



کرمانشاه ، دومین ایستگاه کتابخوانی در مراسمی در شعبه شهید جعفری کرمانشاه افتتاح شد.

در این مراسم که با حضور پناهنده، مدیر شعب استان، نماینده اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی کرمانشاه و جمعی از همکاران برگزار شد، ایستگاه کتابخوانی شعبه به مجموعه کتاب هایی با مضامین و محتوای علمی، فرهنگی، مذهبی و هنری به منظور مطالعه و بهره مندی مشتریان و همکاران تجهیز شد.

## قزوین

### بانک رفاه میزبان جلسه شورای هماهنگی



جلسه شورای هماهنگی دستگاههای تابعه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با حضور دکتر بابایی قائم مقام وزیر و مدیرکل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان، در مدیریت شعب استان، برگزار شد. دکتر بابایی مدیرکل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان از عملکرد مثبت و تعامل بسیار خوب بانک رفاه کارگران در بین دستگاههای استان تشکر و قدردانی کرد.

## گلستان

### دیدار مدیر شعب با نماینده استان



دکتر قره خانی نماینده مردم شریف شهرستان علی آبادکتول و حومه با مکرمی مدیر شعب استان در محل مدیریت شعب استان دیدار و گفت و گو کرد. در این نشست قره خانی از عملکرد بانک رفاه استان ابراز رضایت کرد و درخصوص حمایت ویژه بانک رفاه از بنگاههای اقتصادی، به ویژه واحدهای تولیدی، کشاورزی و... پیشنهادهایی را مطرح کرد.

## قم

### مدیر شعب از شرکت سروش دیزل بازدید کرد



اسکندری به همراه چند تن از همکاران استان برای بازاریابی از شرکت سروش دیزل مینا بازدید و جلسه ای با مدیران آن شرکت جهت برقراری تعاملی دو طرفه برگزار کرد. شایان ذکر است، شرکت سروش دیزل مینا در زمینه مونتاژ خودرو فعالیت دارد و دومین شرکت خودروساز خصوصی کشور است.

## گیلان

### سومین همایش رؤسای شعب برگزار شد



سومین همایش رؤسای شعب استان با هدف تحلیل عملکرد شعب استان برگزار شد.

عباسی مدیر شعب استان هدف از همایش را شناسایی راهکارهای جدید برای جذب منابع و ورود به بازارهای جدید و با رویکرد بررسی و تجزیه و تحلیل عملکرد این مدیریت در نه ماهه گذشته سال جاری بیان کرد.

## کرمانشاه

### دومین ایستگاه کتابخوانی برگزار شد



در راستای توسعه و ترویج فرهنگ مطالعه و مقارن با هفته کتابخوانی، با هماهنگی اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی

ما ندرتاً درباره آنچه که داریم فکر می‌کنیم، درماتیکه  
پهوسته در اندیشهٔ ویدهای هستیم که نداریم.  
شوپنهاور

مرکزی از طرح های موفق در حوزه پشتیبان مشاغل خانگی و طرح های اشتغال فراگیر این استان بازدید کرد. یکی از طرح ها که با حمایت مالی بانک رفاه و با هدف ایجاد اشتغال اعطاء شده بود، بیمارستان فوق تخصصی سینا اراک بود. در این بازدید مرزبانی مدیرشعب بر حمایت بانک رفاه از حوزه سلامت تأکید کرد.

### هرمزگان

#### دیدار مدیریت شعب بامدیران فولاد هرمزگان



نوریمند مدیر شعب استان هرمزگان با مهندس ارزانی مدیرعامل فولاد هرمزگان دیدار و گفت‌وگو کرد. وی با اشاره به نامگذاری امسال، آمادگی بانک رفاه را در جهت حمایت و رونق صنعت کشور اعلام کرد و گفت: کمک به تولید، کمک به اشتغال، ازدواج و اقتصاد توأمان است که خودکفایی، صادرات و ارزآوری را در پی دارد.

### یزد

#### بازدید مدیر امور ناحیه ۲ از استان



قزل بیگلو مدیر امور ناحیه ۲ در سفر دو روزه به استان یزد، در مراسم افتتاحیه کنگره ملی مدیریت منابع مالی در نظام سلامت که در دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد برگزار شد، حضور یافتند.

وی در حاشیه مراسم، با مسئولان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی دیدار و گفت‌وگو کرد.

قزل بیگلو در ادامه از مدیریت شعب نیز بازدید و با همکاران گفت‌وگو کرد.

### لرستان

#### بازدید از پروژه اشتغال زا استان



مدیر شعب استان به همراه اعضای کمیته اعتباری از محل پروژه بزرگ ترین پرورش گل های زینتی غرب کشور که با مشارکت بانک رفاه احداث شده است، بازدید کردند. صید احمدی در این بازدید بر حمایت بانک از اشتغال و تولید تأکید کرد.

### مازندران

#### مسئولان مدیریت شعب پاسخگوی سوال های مشتریان شدند



در راستای اجرایی کردن سیاست های دولت تدبیر و امید و تأکید نهاد ریاست جمهوری در خصوص حضور مدیران استان در مرکز سامانه ارتباط مردم و دولت، محقق مدیریت شعب استان مازندران به اتفاق فرحزاد مسئول واحد اعتبارات در مرکز سامد استان حضور یافتند و به سوال های هم استانی ها که اغلب در خصوص درخواست تسهیلات، تقسیط و استمهال بدهی وام ها بودند، پاسخ دادند.

### مرکزی

#### همراهی مدیر شعب با معاون توسعه و کار آفرینی وزارتخانه



دکتر عیسی منصوری معاون توسعه و کار آفرینی و اشتغال وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سفری یک روزه به استان



# بانک رفاه با دو طلا و یک نقره قهرمان قهرمانان شانزدهمین المپیاد شبکه بانکی شد

مقام دوم و احد احمدلو به مقام سومی مسابقات دست یافتند. در رشته والیبال بلندقامتان بانک رفاه توانستند با اقتدار پس از غلبه بر تیم های صادرات، کشاورزی و مسکن در دور مقدماتی، در نیمه نهایی بانک تجارت و در فینال مجدداً بانک مسکن را شکست دهند و برای سومین سال پیاپی قهرمان سیستم بانکی کشور شوند. اعضای تیم والیبال بانک رفاه علی رضا موحد، امین عقیلی، کامران نیکخواه، تورج نوروزی، حمید قربان پور، هادی کوه نژاد، علی گل کرم، حسین شکری، حامد نبی پور، جابر آشورزاده، سیدمحمدحسن حسینی، غلامحسین وفاپور و سرمربی: ناصر شهنازی و مربی علی رضا حسینی تشکیل می دادند.

در رشته بدمینتون تیم بانک رفاه بعد از چندین سال توانست با تلاش وافر بهنام عابدی، علی عفت پرور و ابراهیم نوری با شکست رقیبان به دیدار نهایی مسابقات دست یابد و سرانجام در دیداری نزدیک در فینال با بانک تجارت نتیجه را ۳ بر ۲ واگذار کرد و به مقام نایب قهرمانی دست یافت.

در بخش انفرادی مسابقات، بهنام عابدی موفق به کسب مقام سوم شد.

بانک رفاه در شانزدهمین دوره مسابقات ورزشی سیستم بانکی کشور با کسب ۲ طلا و ۱ نقره موفق به کسب مقام قهرمانی و عنوان قهرمان قهرمانان شد. در پایان این دوره از مسابقات ورزشی که با حضور ۴۳۵ ورزشکار از بانک های بزرگ کشور (ملی، ملت، مسکن، صادرات، توسعه تعاون، توسعه صادرات، تجارت، کشاورزی و رفاه کارگران) از ۱۸ تا ۲۴ آبان ماه سال جاری و در ۸ رشته ورزشی فوتسال، والیبال، شنه، دو و میدانی، شطرنج، تیراندازی، بدمینتون و تنیس روی میز در مجتمع آهوان شهرستان چابکسر بانک تجارت برگزار شد، بانک توانست با کسب ۲ مدال طلا در رشته های والیبال و دو و میدانی و یک نقره در رشته بدمینتون به عنوان قهرمان قهرمانان مسابقات دست یابد. در رشته انفرادی دو و میدانی که در چهار ماده ۳۰۰۰، ۲۴۰۰، ۲۰۰۰، ۱۰۰۰ متر در رده های سنی مختلف برگزار شد، تیم بانک رفاه توانست با کسب یک طلا، دو نقره و یک برنز برای چهارمین سال متوالی به مقام قهرمانی تیمی مسابقات دست یابد. در ماده ۳۰۰۰ متر ابوالفضل خدمتکاری توانست به مقام قهرمانی و طلا دست یابد. علیرضا معینی و عباس زارعی نژاد به



مراقب باشید ویزهائی را که دوست دارید بدست آورید  
وگرنه ناپار فواید بود ویزهائی را که بدست آورده‌اید  
دوست داشته باشید.

میرج برنارد شاه

## چهاردهمین دوره المپیاد فرهنگی ورزشی ایثارگران شبکه بانکی کشور برگزار شد



چهاردهمین دوره المپیاد فرهنگی ورزشی ایثارگران شبکه بانکی کشور به مدت یک هفته مقارن با سالروز ولادت حضرت رسول اکرم (ص) و امام جعفر صادق (ع) و گرامیداشت هفته بسیج در محل مجتمع آموزشی رفاهی بانک کشاورزی در شهرستان بابلسر برگزار شد.



در این دوره از مسابقات که ورزشکارانی از بانک های ملی، ملت، صادرات، تجارت، مسکن، توسعه صادرات، سپه، کشاورزی، مرکزی، صنعت و معدن حضور داشتند، ورزشکاران ایثارگر بانک در قالب کاروانی ۲۵ نفره و در رشته های فوتسال، والیبال، تیراندازی، قرآن کریم، دو و میدانی، تنیس روی میز، شنا، کاراته و دارت با حریفان خود به رقابت پرداختند.



کسب مقام سوم قرائت قرآن کریم توسط بهرام دنواز، کسب مقام سوم مسابقه دو و میدانی در رشته ۱۰۰۰ متر توسط علیرضا پوریخت، کسب مقام سوم مسابقه دو و میدانی در رشته ۱۵۰۰ متر توسط علیرضا معینی، کسب مقام سوم مسابقه دارت توسط علی کرامتی نژاد و کسب مقام سوم مسابقه بدمینتون توسط حسن بابایی دستاورد ورزشکاران و کاروان بانک در این دوره بود.



در مراسم اختتامیه این رویداد که با حضور حجت الاسلام و المسلمین ثقفی مشاور وزیر امور اقتصادی و دارایی، خاتمی مشاور رئیس کل بانک مرکزی و بانک ها در امور ایثارگران، مشاوران مدیران عامل نظام بانکی در امور ایثارگران و محقق مدیر شعب استان مازندران برگزار شد، از ورزشکاران و مدال آوران با اهدای جوایز نفیس قدردانی شد.

## تیم فوتسال حراست نایب قهرمان جشنواره ورزشی حراست های کل کشور شد

سکوی دوم مسابقات ایستاد.

تیم فوتسال حراست بانک که آقای مهرداد قلمی رئیس اداره حفاظت پرسنلی سرپرستی آن را بر عهده داشت، توانست با حمایت‌ها و پشتیبانی های ایشان در مسابقات نتایج قابل قبولی را از خود به یادگار بگذارد.

هدایت و مربی گری تیم بانک نیز بر عهده آقایان امیر حنیفی بازیکن اسبق تیم های ملی و پرسپولیس و از سرمایه های ورزشی بانک و همچنین میلاد وفا مربی جوان، با انگیزه و خوش ذوق بود که با هدایت و رهبری تکنیکی و تاکتیکی این مربیان اثرگذار و با تجربه، تیم توانست نتایج شایان توجهی را نصیب تالار افتخارات ورزشی بانک کند.

تیم فوتسال حراست بانک با برجای گذاشتن عملکردی مثال زدنی و برای نخستین بار در تاریخ ورزشی بانک نایب قهرمان جشنواره ورزشی حراست های کل کشور شد.

در این دوره از مسابقات که با حضور تیم های قدرتمندی از سازمان ها، ارگان ها و بانک های دولتی کشور برگزار شد، تیم فوتسال حراست بانک با شایستگی و با غلبه بر حریفان عنوان دار، به دیدار فینال مسابقات راه یافت و با عملکردی شایسته و در خور توجه و علی رغم تلاش تیمی اثر بخش در مقابل تیم توانیر که از ۸ بازیکن تیم لیگ برتری محمد سیمای قم بهره می برد نتیجه را واگذار کرد و با افتخار بر



ماهنامه رفاه

آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰





شایستگی و ثبت نتایج ارزشمند، نایب قهرمان شد. در آیین اختتامیه مسابقات که با حضور آقایان درخشنده مشاور مدیرعامل و مدیرکل حراست و بیداری مدیر امور نظارت، جعفری رئیس اداره حفاظت فنی، فیزیکی و ایمنی، یزدی خواه رئیس اداره رفاه کارکنان و تنی چند از مسئولان بلندپایه سازمان حراست کل کشور برگزار شد، کاپ نایب قهرمانی به آقای قلمی اهدا شد و از حمایت های آقایان درخشنده، بیداری و یزدی خواه در گسترش فرهنگ ورزش و سلامتی در بانک رفاه قدردانی شد.

آقایان مهدی قلی پور از آذربایجان شرقی، هادی مبتکر و مسعود خرمی از خراسان شمالی، جمال قاسمپور از خراسان رضوی، مجتبی مردانی از فارس، محمد خمسه از قزوین، غلام پورمند از گیلان، بهروز احد نژاد از اردبیل و میلاد حنیفی و فرهاد رفیع زاده از تهران اعضای تیم فوتسال حراست بانک را تشکیل می دادند.

در این دوره از مسابقات که از سطح بسیار بالایی نیز برخوردار بود تیم فوتسال بانک در دیدارهای گروهی توانست با نتایج ۴ بر ۲ و ۳ بر صفر تیم های ایران خودرو و وزارت امور اقتصاد و دارایی را از سر راه بردارد و به دور بعد صعود کند. تیم منسجم و یکدست بانک در دور دوم نیز با عملکردی قابل قبول توانست با افتخار و با نتیجه ۳ بر صفر تیم بانک ملت را از پیش رو بردارد. پس از این دیدار تیم پست بانک هم با نتیجه ۲ بر صفر نتیجه را به تیم بانک واگذار کرد تا تیم فوتسال بانک بتواند به دیدار نیمه نهایی مسابقات راه یابد. در این مرحله هم تیم حراست بانک کار دشواری برای شکست تیم حریف نداشت و توانست با یک بازی پر گل ۵ بر صفر تیم بانک تجارت را از سر راه خود بردارد و مقتدرانه به فینال راه یابد.

در دیدار فینال این تیم نتوانست مقابل تیم توانیر که از بازیکنان لیگ برتری استفاده می کرد به برتری برسد اما با

با حضور همکاران این مدیریت برگزار شد. همچنین به منظور غنی سازی اوقات فراغت همکاران و خانواده آنها، یک دوره مسابقه ورزشی دarts برگزار شد.

### خراسان جنوبی



به مناسبت هفته وحدت و با هدف ایجاد روحیه نشاط و همدلی بیشتر بین همکاران مسابقات فوتسال، با حضور ۶ تیم ۱۰ نفره از بین همکاران استان برگزار شد.

### خراسان شمالی



به منظور ایجاد فضایی شاد و مفرح، اردوی کوهپیمایی به مناسبت هفته بسیج با حضور هاشمی مدیر شعب استان و تعدادی از همکاران و فرزندان شان در کوه باباموسی بجنورد با مشارکت پایگاه بسیج، روابط عمومی و واحد تربیت بدنی مدیریت شعب استان برگزار شد.

### اردبیل



به مناسبت گرامیداشت هفته بسیج یک دوره مسابقه طناب کشی بین همکاران برگزار شد. در این مسابقه که با استقبال همکاران مواجه شد به تیم های برتر هدایایی به رسم یادبود اهدا شد.

### ایلام



در راستای سلامت جسمی و روحی بانوان همکار و افزایش نشاط و ترویج فرهنگ ورزشی یک دوره مسابقه دarts بین همکاران خانم برگزار شد. در پایان مسابقه ضمن اعطای یک وسیله ورزشی به همه شرکت کنندگان، به نفرات اول تا سوم جایزه ویژه نیز اهدا شد.

### بوشهر





### کرمانشاه



در راستای ایجاد فضای شور و نشاط در میان همکاران، همایش پیاده روی خانوادگی با حضور تعدادی از همکاران و خانواده های آنها در محل پارک کوهستان کرمانشاه برگزار شد.

### گلستان



به منظور ایجاد نشاط و شادابی و به مناسبت گرامیداشت هفته بسیج یک دوره مسابقات فوتسال با شرکت شش تیم از سراسر استان و با حضور گسترده همکاران و بازنشستگان و فرزندان در فضایی شاد و همراه با رقابت سالم به مدت ۲ هفته برگزار و در پایان، جوایزی به تیم های برتر اهداء شد.

### لرستان



به مناسبت گرامیداشت هفته تربیت بدنی بانوان همکار این مدیریت در همایش پیاده روی دستگاه های زیر مجموعه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی حضوری فعال داشتند.

### مازندران



همزمان با فرارسیدن هفته بسیج، یک دوره مسابقه تیراندازی در سالن مجموعه ورزشی سیدرسول حسینی ساری برگزار شد. در این دوره از مسابقات که ۴۵ نفر از همکاران شرکت داشتند، غلامعلی شریعت، حسین حیدری، هیبت اله اکبری، سیدهادی محدث نیا و موسی بالوئی به ترتیب موفق به کسب رتبه های اول تا پنجم شدند.

### سیستان و بلوچستان



مسابقات والیبال ادارات استان که باحضور ۱۶ تیم از ادارات کل استان و به میزبانی مدیریت برگزار شد، تیم های راه آهن، سپاه سلمان استان و آب و فاضلاب شهری به ترتیب مقام های اول تا سوم را کسب کردند و بانک رفاه کاپ اخلاق دریافت کرد.

### فارس



به همت پایگاه مقاومت بسیج و واحد تربیت بدنی مدیریت شعب، مسابقات والیبال و فوتسال گرامیداشت هفته بسیج برگزار شد. در پایان این مسابقات به رسم یادبود هدایایی به شرکت کنندگان اهداء شد.

### قزوین



حسن قنبری، یکتا به قله های ۵۶۷۱ متری دماوند و قله ۴۸۵۲ متری علم کوه را با موفقیت صعود کرد و با افتخار پرچم بانک را بر بام ایران و برفراز رشته کوه البرز به اهتزاز درآورد.

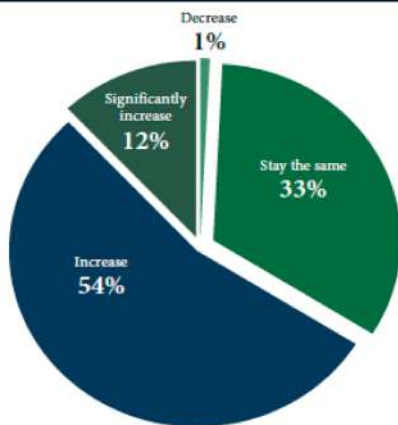
### کرمان



به منظور نهادینه کردن فرهنگ ورزش و تقویت روحیه همدلی، مدیریت شعب استان با دعوت از تیم فوتسال مدیریت شعب استان خراسان رضوی دو مسابقه دوستانه فوتسال برگزار کرد.

# کارکرد شبکه های اجتماعی در روابط عمومی

## قسمت پنجم



آیا بانک شما برنامه ای برای افزایش یا کاهش سرمایه گذاری در شبکه های اجتماعی برای سال آینده دارد؟

آنچه مسلم است اینکه بانک ها سرمایه گذاری بر سوشیال مدیا را ادامه خواهند داد. در مجموع ۶۶٪ از بانک ها افزایش سرمایه گذاری بر شبکه های اجتماعی را در برنامه خود دارند.

۳۳٪ به اندازه سال جاری برای سال آینده هم بودجه سوشیال مدیا در نظر گرفته اند. و فقط ۱ درصد کاهش سرمایه در این زمینه را اعلام کرده اند.

هزینه تبلیغات و ترویج در شبکه های اجتماعی **دهها و صدها برابر کمتر** از هزینه تبلیغ و ترویج در سایر رسانه هاست.

## ۱۰ واقعیت کلیدی

### شبکه های اجتماعی در بانکداری

۱- شبکه های اجتماعی وسیله ای قدرتمند برای بر سر زبان انداختن برند است. حتی بانک های کوچک هم می توانند دهها هزار بار دیده شوند و لایک بخورند با استفاده از مطالبی که مورد نیاز مردم است یا از طریق ویدیو های وایرال

۲- شبکه های اجتماعی هنوز دوران رشد و بلوغ خود را می گذرانند. بیشتر بانک ها فقط چند سالی است که فعالیت در آن را شروع کرده اند. عده ای تازه وارد هستند و درصدی از آنها که فعال هستند هنوز از توانمندی های شبکه های اجتماعی به طور کامل و فعالانه استفاده نکرده اند.

۳- هنوز کارهای زیادی در زمینه استراتژی و پیاده سازی وجود دارد که باید انجام شود. تنها تعداد اندکی از بانک ها یک برنامه ریزی شفاف و مشخصی از اهداف، آیین نامه ها، و برنامه های آموزشی برای فعالیت در سوشیال مدیا تهیه کرده اند.

انسان هرگز متی به مرگ هم تسلیم نمی شود مگر زمانی که اراده اش ضعیف باشد.  
ادگار آلن پو

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 نقش شبکه های اجتماعی در بانکداری تبیین شد. در این شماره به بهره مندی بانک ها از شبکه های اجتماعی می پردازیم.

۴- برخی از بانکها فراتر از فرصت ها در حرکتند و برخی هنوز در ابتدای کارند. یک چهارم بانک ها هیچ برنامه ای برای استفاده از شبکه های اجتماعی در مدیریت شکایات، خدمات مشتریان و استخدام ندارند. در حالیکه عده دیگری از بانک ها این راه را رفته و نتایج قابل ملاحظه ای هم دریافت کرده اند.

۵- استفاده از کارکنان به عنوان صدای بانک، می تواند یک مزیت بزرگ باشد. ریسک این موضوع می تواند با ایجاد یک روند تاییدیه مطالب، یک سیاستگذاری قوی و آموزش مناسب، کاهش یابد.

۶- دغدغه های هیات مدیره بانک ها می تواند با استفاده از نرم افزارهای مدیریتی و یا استفاده از شرکتهای متخصص که مانیتورینگ و مدیریت شبکه های اجتماعی را ارائه می دهند، کاهش یابد.

۷- تعداد لایک و بازدید مفهوم بسیار کمتری از درگیر کردن مخاطب (engagement) دارد. گفتگو های عمیق تر و دقیق تر می تواند بردهای بزرگی برای برند بانک ها بیاورد.

۸- شبکه های اجتماعی می تواند پایه و اساس برنامه های تبلیغاتی باشد.

۸۷٪ بانک ها از تبلیغات روزنامه ای،

۸۵٪ از برگزاری رویدادها،

۷۳٪ تبلیغات رادیویی،

۷۳٪ ارسال مستقیم ایمیل استفاده می کنند.

در حالیکه با سرمایه گذاری اندکی شبکه های اجتماعی م بتوانند گفتگوی دوطرفه ایجاد کنند که مورد توجه رسانه های جریان اصلی قرار بگیرد و تبلیغات مجانی را به همراه داشته باشد.

۹- شبکه های اجتماعی در آینده هزینه بیشتری را به همراه خواهند داشت. پلتفرم هایی مثل فیسبوک الگوریتم های خود را به نحوی تغییر می دهند که کسب و کارها را وادار به پرداخت برای تعداد بازدید و تبلیغات و پست های بسیار مورد استقبال کند.

۱۰- بانک ها نمی توانند در رسانه های اجتماعی حضور نداشته باشند. چه خوب و چه بد، بازار آنجا در شبکه های اجتماعی است. آنجاست که مردم در مورد همه چیز حرف می زنند. شما باید بخوبی بدانید که چه می گویند و بنابراین می توانید به آن شکل دهید، و از مزایای آن برخوردار شوید.





## بایدها و نبایدهای سلامت کارکنان بانک

قسمت سوم

- نشستن و بلند شدن های مکرر جلوی مشتری به خصوص هنگامی که دچار سنگینی وزن هستیم، فشارهای نامناسبی به کمر و زانوها وارد می کند.
- گرفتگی موضعی، درد و خشکی عضلات کمر نشانه های اولیه تحریکات معیوب در ناحیه کمر است.
- عللی چون نگرانی، خستگی و اضطراب روزمره باعث افزایش کمر درد می شود.
- نگرانی های افراطی اقتصادی که در کارمندان بانک به وفور دیده می شود و نیز فشارها و خستگی های مفرط تأثیر مستقیم بر کمر درد دارد.
- استرس و نشستن های طولانی ۲ دلیل عمده کمردردهای کارمندان بانک هاست.
- کمردرد در هر دو گروه کارمندان شعب و ستادی دیده شده است، ولی در همکاران پشت گیشه بانکها حدوداً ۳ برابر دیگر کارکنان است و این نشان دهنده ضرورت توجه مدیران و کارکنان به دیدگاه پیشگیرانه درد کمر به ویژه در شعب است.

### ستون فقرات دشمنانی دارد که عبارتند از:

- شکم بزرگ
- ضعیف یا سفت بودن ماهیچه ای پشتی و جلویی
- بد خوابیدن
- ایستادن و نشستن های طولانی
- بلند کردن غیر اصولی اجسام سنگین

### کمر

- عمده ترین عوامل مسبب عارضه های ناحیه کمر در کارمندان بانک ها عبارتند از:
  - استفاده از صندلی های غیر استاندارد
  - نشستن بر روی صندلی
  - بی حرکتی طولانی و مکرر
  - پس از سردرد، درد ناحیه کمر شایع ترین ناراحتی است که گریبانگیر کارمندان است.
  - ضعیف بودن ماهیچه های شکم تأثیر منفی بر کمر و ستون فقرات دارد.
  - بالا رفتن وزن و چاقی موجب فشار بر زانوها و کمر می شود.
  - معمولاً ما عادت داریم درد کمر را نادیده بگیریم تا جایی که صدایش بلند می شود.
  - طرز نشستن بر روی صندلی، ارتفاع میزکار و مدت زمان نشستن پیوسته از عوامل مهم ایجاد درد کمر است.
  - نشستن ۴۰ درصد بیشتر از ایستادن به کمر فشار وارد می کند.
  - به گفته کارشناسان و متخصصان، دیسک گردن و کمر از جمله عوارضی است که ممکن است بر اثر نشستن در مدت زمان طولانی به وجود آید که همکاران باید با هوشیاری از چنین رخدادی پیشگیری کنند.
  - کمردردهای اولیه و خفیف را که مشکل بزرگ نیز به حساب نمی آیند، اگر جدی نگیریم به مشکلی حاد و جدی تبدیل خواهد شد.



وضعیت فیزیکی و جسمی آنان توجه شود.  
 • خم شدن به سمت پایین و طرفین می‌تواند از میل به قولنج شکستن که اشتباهی فاحش در رفتار با کمر است بکاهد.  
 • استفاده از یک حمایت کننده کمری می‌تواند کمکی مناسب برای پیشگیری باشد.  
 • ویتامین D که اصلی ترین منبع آن نور خورشید است، در کاهش کمر درد مؤثر است.  
 • خوردن غذاهای حاوی فیبر، مصرف به اندازه مایعات و ورزش راه حل های جانبی پیشگیری از کمر درد است.  
 • پارامترهای خرد فراوانی در مراقبت از کمر وجود دارد. مانند:

- قوز نکردن
- راه رفتن صحیح
- بلند کردن اجسام سنگین به طرز صحیح
- تشک مناسب
- خوابیدن به پهلو و ...
- توجه به عادات مربوط به وضعیت نشستن.
- پوشیدن کفش مناسب در حفظ سلامت کمر نقش بسزایی دارد.
- کشش های صحیح مکرر، دوییدن ملایم، شناکردن و راه رفتن در آب می‌تواند به پیشگیری از کمر درد کمک زیادی کند.
- حدس زده می‌شود با طراحی مناسب و کارشناسی شده محیط کار می‌توان از یک سوم کمردردها پیشگیری کرد و نیز از سرگیری مجدد درد کمر در افراد مبتلا جلوگیری کرد که این امر موجب درمان سریعتر و در نتیجه افزایش بازدهی کارمندان مبتلا به کمر درد در دوره نقاهت آنها می‌شود.

- بدنشستن پشت میزکار (وضعیت ناصحیح نشستن که به ستون فقرات فشار وارد می‌کند)
- وزن زیاد
- از ثابت نگه داشتن ستون فقرات در یک وضعیت و برای مدت طولانی خودداری کنید.
- سنگینی وزن و افتادگی شکم عواملی هستند که به کمر فشار وارد می‌کنند.
- غالب کمر دردهای ناشی از نشستن غیرصحیح به‌وسیله تمرین‌های اصلاحی برطرف می‌شوند.
- در کمر دردهای با بیش از عمر ۱ هفته حتماً باید به پزشک مراجعه کرد.
- صاف و راست نشستن بیش از حد به مهره های کمر فشار می‌آورد.
- در کمردردهای حاد بدون علت: حداکثر استراحت مطلق توصیه شده ۸۴ ساعت است و پس از آن فرد باید با مشورت پزشک حرکات ملایم را شروع کند.
- سعی کنید از کشیدن پاها به زیر صندلی اجتناب کنید؛ زیرا می‌تواند موجب کمر درد شود.
- از قراردادن پاها به صورت ضربدری یا نشستن با پایهای باز که منجر به کمر درد می‌شود، خودداری کنید.
- نوشیدنی های کافئین دار و غذاهای فرآوری شده بر کمر تأثیر منفی دارند.
- هنگامی که ناچارید مدت زمان طولانی را بر روی صندلی بنشینید، دو دست خود را قلاب کرده و پشت گردن قرارداده و ستون فقرات خود را به حالت باز به سمت عقب بکشید تا خستگی را از عضلات کمر دور کنید.
- برای اجتناب از کمر درد:
- بهبود شرایط روانی محیط کار
- اصلاح وضعیت نشستن
- پرهیز از کار با رایانه به مدت طولانی
- پرهیز از نشستن و ایستادن های یکنواخت و طولانی
- ورزش به خصوص تمرینات تقویت عضلات شکم و کمر در تحمل فشارها در ستون فقرات بسیار مؤثر است. نشستن در حالتی که زاویه بین ران ها و کمر بیش از ۹۰ درجه است، بهترین حالت نشستن است.
- نشستن با زاویه ۱۲۰ درجه روی صندلی بهترین حالتی است که محققان توصیه می‌کنند.
- نشستن با زاویه ۱۲۰ درجه یا به عبارتی لم دادن، روشی است که باید در طی ساعات پشت میزنشینی چندین بار به این روش به کمر خود استراحت دهیم.
- اگر به بد نشستن عادت کرده اید، یک تصویر از نشستن صحیح را در گوشه ای از میز نصب کنید تا کم کم به صحیح نشستن عادت کنید.
- در حد امکان در هنگام ارجاع وظایف به کارمندان به



# آنچه در باره هپاتیت باید دانست

اداره رفاه کارکنان

می شوند. عامل بیماری هپاتیت ویرال (ویروسی) یک ویروس است و در ابتدا می تواند مثل یک سرماخوردگی بروز کند؛ ولی بیماری مزمن هپاتیت «C» بر عکس سرماخوردگی معمولی به دلیل از کار افتادن کبد و مشکل بودن درمان می تواند حیات بیمار را تهدید کند. بیشتر مبتلایان به هپاتیت از نوع C و B علائمی ندارد. برخی از این بیماران علائم سرشتی عفونت ویروسی را نشان می دهند از قبیل خستگی، دل درد، لاغری شدید، درد عضلانی و تهوع و بی اشتها، ولی در موارد پیشرفته علائم نارسایی کبدی بروز می کند که شامل تورم شکم، اندامها، یرقان و خونریزی های گوارشی و ... است.

## • واکسن هپاتیت آ (A) و ب (B)



به گفته پزشکان واکسن های هپاتیت حاوی مقدار ناچیزی ویروس غیرفعال هستند. زمانی که این ویروس را از طریق واکسن دریافت می کنند، سیستم ایمنی در مقابل آن ویروس ایمن می شود. این ایمنی مدت زمان طولانی باقی می ماند. همچنین امکان ندارد که بدن شما از طریق این

از نظر لغوی هپاتیت به معنای التهاب و ورم کبد است. و به دلایل مختلفی می تواند ایجاد شود که بعضی از آنها قابل سرایت هستند و برخی مسری نیستند. هپاتیت به دو صورت حاد و مزمن تقسیم بندی می شود. دلیل اصلی ابتلا به هپاتیت، ویروس است، ولی برخی عوامل دیگر مانند اثر برخی داروها مانند داروهای بیهوشی، افراط در مصرف الکل، کبد چرب و آلودگی به باکتری و ویروس نیز می توانند باعث ابتلا به هپاتیت شوند. همچنین ابتلا به بیماری هایی مثل سرخک و سرخجه نیز می تواند هپاتیت را به وجود بیاورد.

## • درباره انواع هپاتیت چه می دانید؟



هپاتیت انواع مختلفی دارد که می توان به هپاتیت آ (A)، (B)، سی (C)، دی (D)، ای (E) و جی (G) اشاره کرد. هپاتیت سی (C) از خون منتقل می شود و پیشگیری و درمان آن بسیار گران است و محققان در خصوص آن در حال پژوهش هستند.

هپاتیت دی (D) یکی از انواع هپاتیت است که همیشه در شرایطی ایجاد می شود که فرد حتماً به هپاتیت ب (B) مبتلا باشد. هپاتیت های ای (E) و جی (G)، انواع دیگری از هپاتیت هستند که از طریق روابط جنسی و خون منتقل

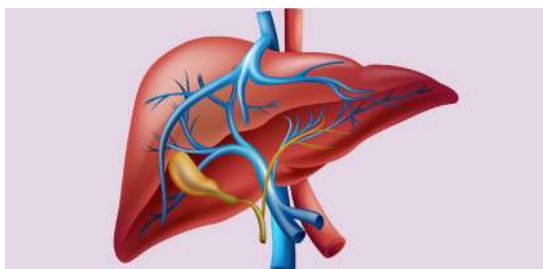


شده برای بیماران بیشتر از دیگران در معرض خطر هستند. هپاتیت B حاد کمتر از ۶ ماه طول می کشد و معمولاً سیستم ایمنی فرد می تواند ویروس را نابود کند. هپاتیت B مزمن بیشتر از ۶ ماه طول می کشد و عفونت طولانی ممکن است منجر به بیماری های خطرناک مانند سیروز و سرطان کبد شود. اغلب نوزادانی که با هپاتیت B متولد می شوند و بسیاری از کودکان یک تا پنج ساله، مبتلا به نوع مزمن این بیماری می شوند. درد شکمی، ادرار تیره رنگ، تب، درد مفاصل، کاهش اشتها و تهوع و استفراغ، ضعف و خستگی و زرد شدن پوست، بخشی از علائم این بیماری است.

### • وضعیت هپاتیت در ایران



ابتلا به هپاتیت B در ایران رو به کاهش است و دلیل این مسئله واکسیناسیون محسوب می شود. تمام متولدین سال ۱۳۶۷ به بعد واکسیناسیون شده اند. یک برنامه کشوری از گذشته تا به امروز برای کنترل هپاتیت B وجود داشته است و خانم های باردار یا خانم هایی که قصد بارداری دارند، باید تست غربالگری انجام بدهند و در صورت مثبت بودن بیماری، تمهیداتی برای این دسته از افراد در نظر گرفته می شود. هپاتیت B در طول بارداری به جنین منتقل نمی شود و نوزاد در زمان زایمان می تواند به آن مبتلا شود، به همین دلیل، شش ساعت بعد از زمانی که نوزاد به دنیا می آید، زمان طلایی برای تزریق واکسن برای عدم ابتلای نوزاد به هپاتیت محسوب می شود. با تشخیص به موقع "هپاتیت" می توان از خطر مرگ نجات یافت.



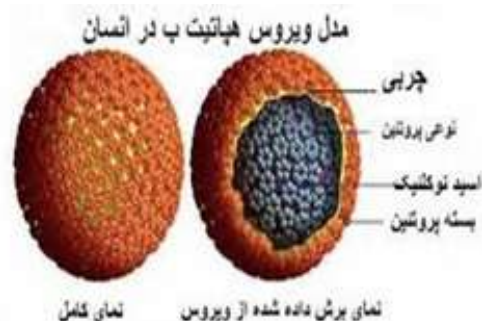
واکسن به بیماری دچار شود. معمولاً واکسن هپاتیت A در ۲ مرحله و واکسن هپاتیت B در ۳ مرحله تزریق می شود. از جمله عوارض رایج عبارت‌اند از قرمزی، درد و حساسیت در موضع واکسن. برای ایمنی بلندمدت باید تمام مراحل را انجام دهید. همچنین اگر مرحله اول انجام شده و مرحله دوم انجام نشده باشد و مدت‌زمان طولانی نیز سپری نشده باشد، می‌توانید آن را دریافت کنید. بنابراین لازم نیست دوباره از اول مراحل را آغاز کنید. اگر مرحله اول را پنج سال پیش دریافت کرده‌اید، می‌توانید به سراغ مرحله دوم بروید.

### • روش‌های درمان



هپاتیت A، هپاتیت B و هپاتیت C ویروس های جداگانه ای هستند که باعث تورم کبد می‌شوند. در هپاتیت A استراحت در بستر در طی دوران حاد، مصرف غذاهای مغذی، تجویز سرم قندی و دادن مایعات کافی، رعایت اصول بهداشتی و... تجویز ایمونوگلوبولین B در هپاتیت B بلافاصله پس از تماس خونی با فرد هپاتیت + می‌تواند مؤثر باشد. هپاتیت C درمان قطعی ندارد، واکسن ندارد، و خطرناکترین نوع هپاتیت است.

### • هپاتیت در دسرساز B



ویروس هپاتیت B می تواند از طریق خون و سایر مایعات بدن از فردی به فرد دیگر منتقل شود. استفاده از سوزن مشترک نیز از عوامل انتقال ویروس است. از این رو کارکنان مراکز درمانی بر اثر برخورد تصادفی با سوزن های استفاده



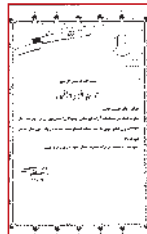
آنچه در پی می‌آید نمونه‌هایی از موفقیت‌های همکاران و خانواده‌های محترم ایشان است. ضمن تبریک برای کسب این توفیقات، شما را به خواندن این دستاوردها دعوت می‌کنیم.



پرهام شهسواری



آیدا رشیدی



حسین خانی

• مسابقات فرهنگی و هنری استان و در رشته نقد ادبی موفق به کسب مقام نخست شد.

• حجت‌اله فاضلیان همکار مدیریت چهارم‌حال و بختیاری در بین بیش از ۱۲۰ دستگاه اجرایی، ادارات، سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و نیمه دولتی، در انتخابات اعضای هیات رئیسه روابط عمومی‌های استان چهارم‌حال و بختیاری، انتخاب و برای سومین دوره متوالی، این مسئولیت را پذیرا شد.

• فاطیما عمرانی فرزند مهدی عمرانی همکار شعبه ثامن بجنورد موفق به کسب رتبه اول رشته کمیته در دوازدهمین دوره مسابقات قهرمانی بانوان کشور در استان مازندران شد.

• معصومه شهرکی نیا فرزند علیرضا شهرکی نیا همکار مدیریت شعب یزد، موفق به کسب مقام اول در چهاردهمین دوره از مسابقات گراپلینگ کیک بوکسینگ بانوان استان یزد در وزن ۴۵ و رده سنی جوانان شد.

• هادی مبتکر همکار مدیریت شعب خراسان شمالی موفق به اخذ گواهینامه مربیگری درجه B آسیایی در رشته فوتسال شد.

• حسین خانی فرزند امیر خانی همکار اداره خزانه داری در مسابقات آزاد تکواندو قهرمانی نونهالان استان تهران موفق به کسب مقام نایب قهرمانی شد.

• آیدا رشیدی نسب، فرزند حجت‌اله رشیدی نسب همکار شعبه اسلام آباد غرب موفق به مقام قهرمانی شای استان در ۵۰ متر پروانه شد.

• پرهام شهسواری فرزند پرویز شهسواری همکار شعبه نمونه کرج در المپیاد ورزشی استعداد های برتر کشور در رشته دوچرخه سواری موفق به کسب عنوان نخست شد.

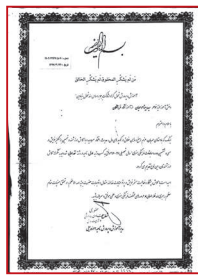
• سبحان لکزایی فرزند جمشید لکزایی معاون شعبه شهید قلنبر زاهدان در مسابقات بسکتبال انتخابی المپیاد استعداد های برتر ورزشی استان سیستان و بلوچستان در رده سنی ۱۲ تا ۱۵ سال موفق به کسب مقام قهرمانی شد.

• عسل بهزادیان زاد فرزند علیرضا بهزادیان زاد همکار مدیریت شعب کرمانشاه موفق به کسب رتبه برتر در مسابقات ذهنی و چرتکه ای کشوری شد.

• سیده بیتا موسویان فرزند سید علی موسویان همکار مدیریت شعب استان اردبیل در سی و ششمین دوره



حجت‌اله فاضلیان



سیده بیتا موسویان



عسل بهزادیان



معصومه شهرکی



فاطمیما عمرانی



هادی مبتکر



سبحان لکزایی



هادی کمزاتی  
مدیرعامل شرکت کارگزاری  
رسمی بیمه رفاه فرازان هدف



محمود ترک  
معاونت اسناد اداره  
حفاظت فناوری اطلاعات و  
اسناد بانک



حمیدرضا مراد فام  
معاون پشتیبانی واحدها  
و تأمین تجهیزات اداره  
پشتیبانی فناوری اطلاعات



مهدی محمد مرادی  
دبیر اجرایی بنیاد بین المللی  
غدیر در بانک رفاه کارگران



مهرشاد کاکا سلطانی  
معاون امور رفاهی اداره  
رفاه کارکنان



پروانه زینالی  
معاون تبلیغات اداره  
روابط عمومی

**انتصابات**



ماهنامه رفاه  
آذر ۱۳۹۷ - شماره ۲۱۰

## 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. خاطرنشان می شود به محض دریافت خبر تولد دلبنده تان، در چاپ آن لحظه ای درنگ نمی کنیم.

نیما..... مهرشاد کاکا سلطانی، معاون اداره رفاه کارکنان  
 باران..... حامد خرم، اداره توسعه فناوری اطلاعات  
 آیهان..... علی قنبری، اداره بازرسی  
 زینب..... ابراهیم اسکندری مهر آبادی، مدیر شعب استان قم  
 امیرعلی..... ابوالفضل باقری، شعبه نیروگاه قم  
 زهرا..... قاسم سیمرخ، مدیریت شعب استان قم  
 مریم..... هادی محمد نیا، مدیریت شعب استان قم  
 فائزه..... محمد مهدی محمدی راز، شعبه آذر قم  
 متین..... مجید بدافی، مدیریت شعب استان قم  
 اسرا..... شهاب الدین بهمنی، مدیریت شعب کردستان  
 سید امیر عباس..... ادیب مظلومی، شعبه خلخال  
 زهرا..... حسین لشگر محمود آبادی، شعبه شهید بهشتی  
 محنا..... علی دولت خواه، شعبه مرکزی پیرانشهر  
 آیهان..... جلال شیرینی روانشاد، شعبه شهید غنچه قزوین  
 بردیا..... مجید قربانعلی، شعبه تفرش  
 یگانه..... غلامرضا حمامی زاده، مدیریت شعب استان کرمان  
 آمین..... رضا امیدی پسند، مدیریت شعب استان همدان  
 شایلین..... مرتضی وفائی زاده، مدیریت شعب استان زنجان  
 پویان..... سعید بهرامی، مدیریت شعب استان زنجان  
 نیکان..... علی حسنلو، مدیریت شعب استان زنجان  
 لیانا..... حسین حسنی، مدیریت شعب استان زنجان  
 ماهبد..... مرتضی حجازی، مدیریت شعب استان زنجان  
 محمد..... علی سیادت چراغی، مدیریت شعب استان خوزستان  
 آیلین..... جاسم لطیفی، مدیریت شعب استان خوزستان  
 دلسا..... اکبر طهماسبی، مدیریت شعب استان زنجان

آیناز..... غلام رسول احتشام، مدیریت شعب خراسان رضوی  
 آوینا..... مهدی نوفرستی، شعبه کریم خان  
 کاملیا..... علی جعفری، شعبه شازند  
 بردیا..... مجید قربانعلی، شعبه تفرش  
 اهورا..... جمیل یزدانی، مدیریت شعب خراسان شمالی  
 مهرشاد..... علی رضا محمدی، مدیریت شعب خراسان رضوی  
 ضحی..... ابراهیم غضنفرپور، مدیریت شعب استان خوزستان  
 محمدپارسا..... جهانگیر امانی، مدیریت شعب منطقه دو تهران  
 آیهان..... حسین بابازاده، مدیریت شعب منطقه سه تهران  
 امیر عرفان..... محمد انتظامی، شعبه پزشکان شیراز  
 نورا..... رامین بالغ غازی، همکار شعبه سردرود  
 محمدامین..... محمدرضانقدی، مدیریت شعب منطقه دو تهران  
 محمد علی..... محمود سلیمانی ماهانی، مدیریت شعب استان کرمان  
 امیر رضا..... محمد راسخی نژاد، مدیریت شعب خراسان رضوی  
 مرتضی..... علی جهانتیغ شعبه بیمارستان زابل  
 الیاس..... علی حسینی، شعبه بیمارستان زابل  
 محمدجواد..... منصورسالاری، شعبه نیکشهر  
 رادوین..... علیرضا الله داد، شعبه علوم پزشکی زاهدان  
 رایان..... رامین زاهد مهاجرانی، مدیریت شعب منطقه سه تهران  
 یونا..... حسین ورمزیار، مدیریت شعب استان همدان  
 شهباز..... حبیب ناصری، شعبه چهارراه گلوبندک  
 آیلین..... قادربخش نوشیروانی، شعبه خیام چاهپار  
 سدنا..... محمدرسگری، نیروی شرکتی مدیریت شعب استان  
 آسو..... فرشید یوسفی، شعبه مرکزی میوان



محمود فتوحی  
مدیریت شعب  
استان فارس



علیرضا فتوحی  
مدیریت شعب استان  
اردبیل



احمد صادی  
مدیریت شعب استان  
اصفهان



کمال دهقانی جلان  
مدیریت شعب استان  
آذربایجان شرقی



سید علی نوش آبادی  
مدیریت شعب استان  
مازندران



ابوالفضل شامی  
مدیریت شعب منطقه  
سه تهران



علیرضا زکی  
مدیریت شعب منطقه  
دو تهران



محمد علی اکبری  
مدیریت شعب استان  
کردستان



الیاس شورموج  
مدیریت شعب منطقه  
سه تهران



قربانعلی خیری میر  
مدیریت شعب استان  
مازندران

## بازنشستگان



محمد رضا کاشانیان  
مدیریت شعب استان  
سیستان و بلوچستان



محمد بختیاری طلب  
همکار اداره  
منابع انسانی

با نهایت تأسف و تأثر باخبر شد یم محمد حبیبی، همکار مدیریت شعب کرمان، محمود علومی، بازنشسته مدیریت شعب استان اردبیل، محمدرضا کاشانیان، مدیریت شعب استان سیستان و بلوچستان، محمد بختیاری طلب همکار اداره منابع انسانی، دار فانی را وداع گفته‌اند. ماهنامه رفاه درگذشت این عزیزان گرانقدر را به خانواده های محترمشان و همکاران تسلیت عرض کرده، از خداوند متعال برای آن مرحومان، علو درجات و غفران الهی و برای بازمانده گان صبر و شکیبایی مسالت می نماید.

## سلبین



**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.**

**• محمد ابراهیم انصاری لاری رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل سازمان منطقه آزاد کیش از دکتر سهامانی مدیرعامل بانک**

#### منطقه سه

• رئیس بیمارستان شهریار از مجید قربانی معاون شعبه بیمارستان شهریار  
• مشتریان شعبه آذربایجان از یوسف بیرنگ رئیس شعبه

#### منطقه یک

• شرکت رایتل از غفوری همکار شعبه دکتر حسایی بابت خدمات ارائه شده در باجه رایتل  
• احدی از مشتریان شعبه مشیریه از رئیس شعبه علی قاسمی  
• علی اصغر هاشمی مشتری شعبه از فرحانی نژاد رئیس و همکاران شعبه شهید نامجو  
• دکتر شایقی از عملکرد محمدرضا جمالی رئیس شعبه و همکاران شعبه سلامت ظفر  
• تعدادی از کارکنان بیمارستان امام حسین از رئیس و همکاران شعبه بیمارستان امام حسین

#### اصفهان

• دکتر امین رضا طباطبائی رئیس بیمارستان عیسی بن مریم اصفهان از رئیس و کارکنان بانک رفاه شعبه عیسی بن مریم اصفهان  
• غفورزاده مدیرعامل شرکت صنایع سنگ نقشینه از رئیس و کارکنان شعبه محمودآباد اصفهان  
• غلامرضا زمانی از مشتریان شعبه حکیم نظامی از قدسیه رئیس شعبه و سرکار زهرا ملکی

#### البرز

• مدیرعامل مرکز آموزشی و درمانی شهید رجایی کرج از رضا جامعی همکار شعبه مدیریت درمان مستقر در باجه مرکز درمانی شهید رجایی

#### خراسان جنوبی

• محمد مهدی مروج الشریعه استاندار و مدیرکل نوسازی توسعه و تجهیز مدارس استان خراسان جنوبی سید مرتضی موسوی مقدم مدیر شعب

#### چهار محال و بختیاری

• معاونت برنامه ریزی استان از علیرحم باقری و سعادت لسه گانی همکار مدیریت شعب استان  
• مدیرکل بیمه سلامت استان از قاسم ناظمی، سید اصغر موسوی رئیس معاون و همکاران شعبه بازار شهر کرد  
• مدیریت و کارکنان تأمین اجتماعی شهرکرد از یوسف نظری زاده و عزت اله ظفری رئیس معاون و همکاران شعبه سعدی شهرکرد  
• فرامرزی مدیرکل بیمه سلامت استان از عزیزاله رحمتی منفردمدیر شعب استان و از محمد حسن زاده مسئول واحد اعتبارات مدیریت شعب استان  
• سازمان نظام مهندسی استان از علیرضا نادعلی و اسماعیل میرزائی همکار مدیریت، فرامرزی، مدیرکل بیمه سلامت استان از رضا محمدیان رئیس و

همکاران شعبه بیمارستان کاشانی شهرکرد و از قاسم ناظمی رئیس و همکاران شعبه بازار شهرکرد  
• جمعی از مشتریان و کسبه خیابان ۱۷ شهریور شهرکرد از اله بهرامی و مصطفی کریمی رئیس و معاون و همکاران شعبه ۱۷ شهریور شهرکرد  
• نادری فرماندار شهرستان بن از رضا آل مومن رئیس، معاون و همکاران شعبه مرکزی بن

#### خراسان شمالی

• دکتر علی قربانی نماینده مردم شهرستان های بجنورد و رئیس کمیسیون اجتماعی مجلس شورای اسلامی از امید مسرور معاون امور شعب استان

#### زنجان

• مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری زنجان از مریم وثوق همکار شعبه کانون بازنشستگان و مستمری بگیران تأمین اجتماعی اهر از مسعود جعفری رئیس و همکاران شعبه مرکزی اهر  
• کانون بازنشستگان تأمین اجتماعی شهرستان اهر از حسین پور یوسفی مدیر شعب استان زنجان و بهروز محمدی معاون مدیریت شعب

#### سمنان

• موسسه بهزیستی توانا از جواد سعیدی رئیس شعبه مرکزی گرمسارسیستان و بلوچستان  
• سرهنگ پناهی مدیرسازمان بسیج کارمندان استان سیستان و بلوچستان از اتحادی مدیرشعب استان و مهدی کامبوزیا مسئول واحد روابط عمومی

#### قزوین

• دکتر بهرامی، مدیرکل بیمه سلامت استان قزوین از سعید سعیدی - شعبه خیام- متصدی واحد خدمات خاص بیمه سلامت  
• اداره نظارت و بازرسی استان قزوین از مهرداد محسنی مسئول واحد بازرسی مدیریت شعب استان قزوین

• سیروس عاقبتی رئیس کانون بازنشستگان شهرستان البرز از احمدشالی رئیس، رضا زنگی وند بانکدار واحد تسهیلات و مجید صارمی بانکدار همکار شعبه الوند

#### قم

• یکی از مشتریان از حسین شایگان رئیس شعب امامزاده ابراهیم قم و سایر کارکنان

#### کردستان

• آمنه حسینی کارشناس مرکز بهداشت سنندج از صبریه خان پور همکار شعبه آزادگان سنندج  
• مدیرکل کمیته امداد امام خمینی (ره) استان کردستان از علی اکبر احمدیان رئیس شعبه کامیاران

#### خراسان رضوی

• بنی فخر از مشتریان شعبه قوچان از هادی مرتضی پور و ابراهیم حسن آبادی رئیس و معاون

#### شعبه چمران

• احمد ملکی رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران منطقه ۲ مشهد از محمد چهارتکاب، علی اصغر دهقانی و خلیل منصوری رئیس، معاون و مسئول تسهیلات شعبه بلوار قرنی و نیز از علیرضا دهقان نیری و نرجس ثابت، رئیس و مسئول تسهیلات شعبه مطهری شمالی  
• هادی محمدیان مدیر کمیته امداد امام خمینی (ره) نیشابور از مجتبی حسینی، رئیس شعبه عطار نیشابور

• محمد سنجرى مدیرکل اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان خراسان رضوی از طاهره کابلی، مسئول واحد حسابداری مدیریت شعب خراسان رضوی

• دکتر سید رضا قنبری زاده رئیس دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه از علی نیک نسب، همکار شعبه احمد آباد مشهد و فرشته شیرزاد رئیس شعبه ایبوتر تربت حیدریه  
• دکتر محمد رضا شفازاده مشتری شعبه فلسطین مشهد از محمدرضا شرفی، همکار شعبه فلسطین مشهد

#### گلستان

• کسبه های خیابان ۱۵ متری گرگان از دیلم رئیس شعبه مرکزی گرگان و شگری اسرمی همکار شعبه  
• رئیس کانون دفتر بازنشستگی شرکت ملی فولاد شهرستان آزادشهر از فدائی رئیس شعبه آزادشهر و سخاوی مسئول اعتبارات شعبه  
• رئیس کانون کارگران بازنشسته استان گلستان از مجتبی قنبریان، مهدی قاضی و علیرضا بائی همکاران واحد اعتبارات مدیریت شعب استان

#### کرمانشاه

• بازوند استاندار استان کرمانشاه و رئیس ستاد اربعین حسینی(ع) استان کرمانشاه از محمدرضا پناهنده مدیرشعب استان کرمانشاه

#### لرستان

• حشمت بهمنی مدیرکل جذب و حمایت از سرمایه گذاری استانداری لرستان از فرشاد صیداحمدی مدیریت شعب استان

#### مرکزی

• مدیرکل اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی از سیاوش مرزبان، مدیر شعب بانک رفاه استان مرکزی  
• مدیرکل کمیته امداد استان مرکزی از سید غدیر امینی و رضا اخوان صادقی رئیس و کارمند شعبه مرکزی ساوه  
• مهندس حمید حقدادی مشتری شعبه از آرزو نورعلیشاهی همکار شعبه مرکزی اراک

#### آذربایجان غربی

• مدیر مسئول روزنامه آراز آذربایجان از رئیس و همکاران شعبه شهید باقری ارومیه

## Trend 2 **Extended Reality**

### Actions to take now to be future-ready.

Even if you don't see a compelling use case at the moment, experiment with XR to establish a minimum level of internal expertise. Fund this as innovation and do not expect an immediate return. Look to deploy XR solutions initially in the safe environment of your physical channels. Potentially focus on the home-buying experience as a moment of truth that leads easily to a value-added ecosystem of associated purchases.

When consumer access to XR in your market is mature, develop XR apps that bridge the physical and digital worlds, and extend the bank more deeply into your customers' lives.





Banks that aim to win in the digital economy will need to master the application of extended reality technologies in creating new, winning business models. It requires a strong application programming interfaces (API) strategy to deliver relevant data in real-time to the various service layers that connect ecosystem players. And, design thinking would need to include experiences for both authenticated (or “logged-in”) customers and unauthenticated users. Without such integration, a bank will find it hard to compete.

## Live-immersive banking reimagines the bank branch

A new Live-immersive banking for real estate application, developed through a partnership between SAP Co-innovation Lab and a global bank, could bring fresh innovation to the bank branch.<sup>21</sup> Writer Susan Galer took the app for a test-drive, citing the experience as a “mesmerizing example of AR that could turn banks into real estate brokers and customers into people who can’t wait to visit their local branch.”<sup>22</sup>

In a high-end, 3D, computer-generated environment at their local bank branch, future home buyers could be immersed in an extended reality experience for home buying. A customer would wear a head-mounted device and use gestures to easily search for specific properties by size and location, soaring above aerial views of the entire neighborhood, and lifting the roof from each building to “walk through” the homes. The experience would include a complete virtual tour of floor plans for property (data provided by builders and architectural firms in partnership with the bank) that’s under construction or located in another country. The bank could qualify the potential buyer then and there and assist with the home purchase. After purchase, the bank could also provide insurance, relocation, and home furnishing services—extending the bank into all aspects of the home buying process.







سالروز ولادت باسعادت  
حضرت امام حسن عسکری (ع)  
را تبریک عرض می نمایم

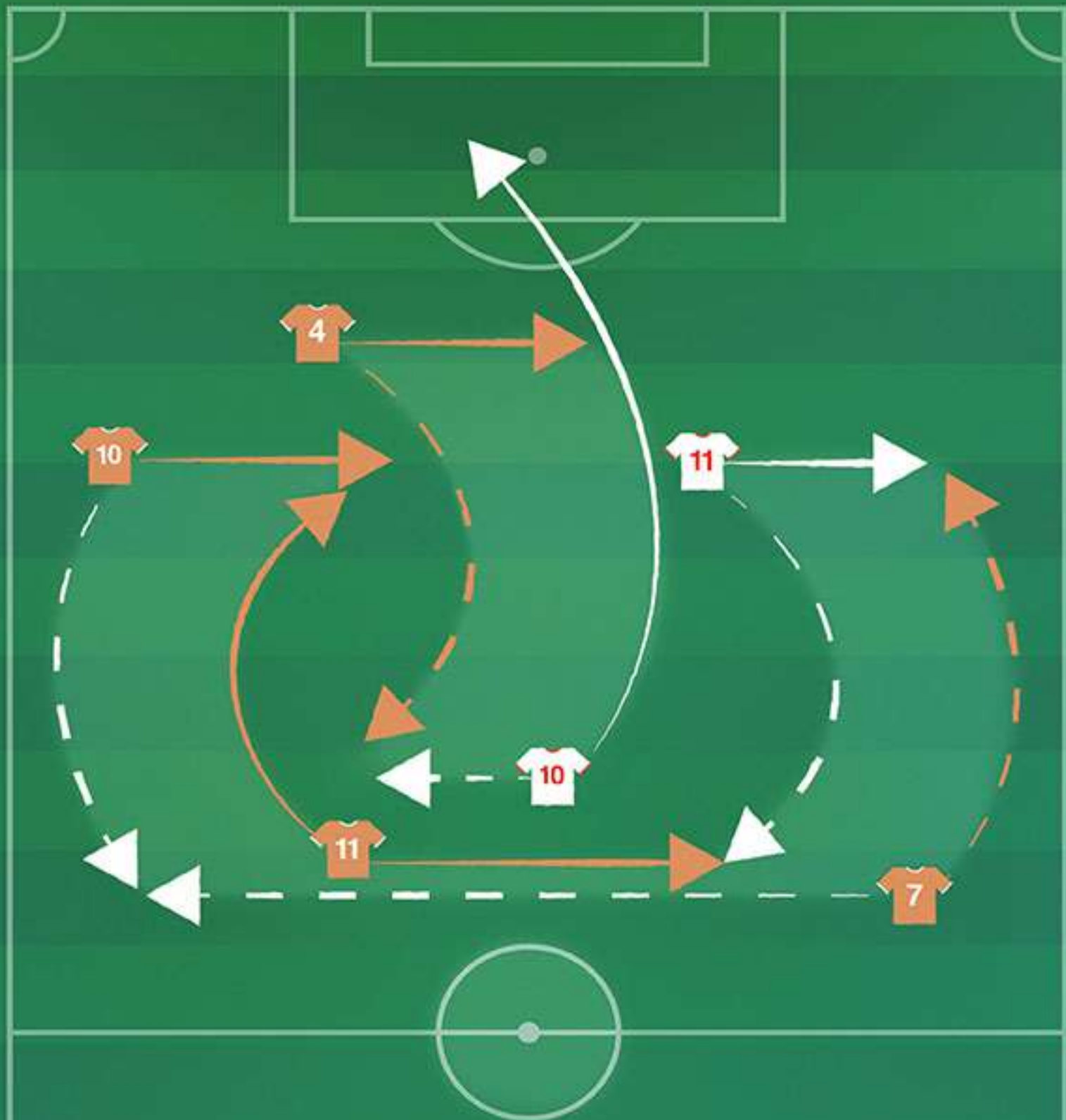
اداره روابط عمومی

[www.refah-bank.ir](http://www.refah-bank.ir)

مرکز فراد: ۰۲۱-۸۵۲۵



بانک رفاه کارگزاران




## یک تاکتیک حساب شده تا هدف

با آرزوی موفقیت تیم ملی فوتبال ایران در جام ملت‌های آسیا

 [www.refah-bank.ir](http://www.refah-bank.ir)

 [bankrefahkargaran](https://www.instagram.com/bankrefahkargaran)

 مرکز فراد: ۰۲۱-۸۵۲۵



بانک رفاه کارگران