

نشریه داخلی



بانک ملی ایران

BANK MELLI IRAN

ماهنامه آموزشی - خبری، آذر ماه ۱۳۹۷، شماره ۲۵۷

پرونده ماه:

مشتری مداری، دیوار به دیوار سازمان‌ها

در این شماره می‌خوانید

دفاع از ایران در لاهه! ۷۲

هیرمند، مرزدار غیور، ساعی و صبور ۱۲

مصاف با بیماری‌ها و
اختلالات گوارشی ۶۰



www.bmi.ir

ISSUE 257
Nov / Dec 2018



میلاد با سعادت امام حسن عسگری (ع) مبارک

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



تحریم هم شکست خواهد خورد

ملت ایران چهل سال است که مقاومت می‌کند. ما در روز اول، مثل یک نهال باریک، آسیب پذیر بودیم؛ به برکت نام مبارک پیامبر و به برکت هدایت امام بزرگوار، توانستیم ایستادگی کنیم؛ البته شهید دادیم و سختی کشیدیم، اما ایستادگی کردیم. امروز ملت و کشور ایران یک درخت تناور است؛ امروز آمریکا و رژیم صهیونیستی غلط می‌کنند که ملت ایران را تهدید کنند؛ به برکت مقاومت، تهدیدهای آن‌ها، حرکات آن‌ها، خباث‌های آن‌ها تا امروز شکست خورده است. از این پس هم شکست خواهد خورد؛ تحریم هم شکست خواهد خورد، سیاست‌هایشان هم شکست خواهد خورد. مقاومت هم جز در سایه ایمان و اتکا به الله و اعتماد به وعده الهی ممکن نیست؛ خدای متعال با تأکید فرموده است: وَ لَیَبْضُرَنَّ اللّٰهُ مَن یَبْضُرْهُ؛ با تأکید، وعده نصرت داده است؛ این وعده تحقق پیدا خواهد کرد. اگر چنانچه ما خودمان را اصلاح کنیم، به وعده الهی با چشم حسن ظن نگاه کنیم نه با سوظن، پیروز خواهیم شد. منبع: khamenei.ir

فهرست

CONTENTS



۵۰

می شود زمین را بهشت کرد



۱۲

هیرمند، مرزدار غیور، ساعی و صبور

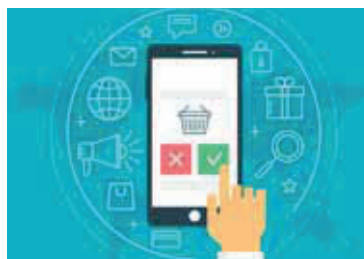


۵۴

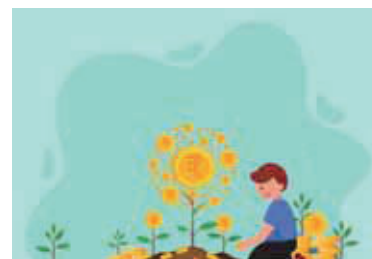
اعتبارات؛ قلب تپنده بانک



با همین ابزارهای موجود از همه جلوتریم



پایانه فروش همراه در خدمت توسعه بانکداری سیار



آموزش بورس با الفبای کودکان





نشریه آموزشی، خبری | شماره ۲۵۷ | آذر ماه ۱۳۹۷

بانک ملی ایران



صاحب‌امتیاز: بانک ملی ایران
مدیرمسئول: سعداله عیسی زاده
سرپرست: حشمت اله حسینی
هیأت تحریریه: حسن صابری
لیلا اشکبار، مجید پاکدل،
صدیقه جوینده، زهره علی حسینی،
محسن رئیسی، مسعود سلیمانی، سعید صالحی مجد، سهیلا
گلی‌زاده، اصغر قاسمی، سبحان محیبیان، حمیدرضا نصیری نژاد

آئلیه هنری: کارگاه خلاقیت شارو
عکس: علی علیزاده، جمشید فرهنگی،
داوود اسماعیل گل، علیرضا مالکی
حروفچینی: افسانه یوسفی کیا

ناظر چاپ و توزیع: حسن حجتی
ناشر: اداره کل روابط عمومی
لیتوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت چاپ و نشر
بانک ملی ایران

نشانی: تهران، خیابان فردوسی،
ادارات مرکزی بانک ملی ایران،
اداره کل روابط عمومی
تلفن: ۶۰۹۹۴۰۸۵
دورنگار: ۶۶۷۳۸۴۳۱

www . bmi . ir

mag@bmi . ir

https : //telegram . me/bankmelli_ir

https : //www . instagram . com

bankmelli1307

- نشریه داخلی بانک ملی ایران در انتخاب، ویرایش و تلخیص متون
ارسالی آزاد است.
- آراء و نظرات طرح شده در مقالات، الزاما دیدگاه‌این نشریه نیست.
- چاپ مطالب فاقد مشخصات و منابع، مجاز نیست.
- مقالات ارسالی مسترد نخواهد شد.
- موضوعات مورد علاقه و پیشنهادهای خود را در زمینه‌های مختلف برای
طرح در مجله به ما پیشنهاد دهید.
- نشریه بانک ملی ایران آماده دریافت و انتشار مقالات و دیدگاه‌های
همکاران و صاحب‌نظران در حوزه‌های اقتصادی و بانکداری است.
- مطالب ترجمه شده ارسالی باید با یک نسخه از متن اصلی همراه
باشد.
- این مجله در قالب پی دی اف از طریق مراجعه به سایت بانک
ملی ایران قابل مشاهده است.



مصاف با بیماری‌ها و اختلالات
گوارشی



۱۷

شعب درون سازمانی،
بازوی توانمند بانک



۲۲

دفاع از ایران در لاهه!



سرمقاله

کارایی شعب درون سازمانی بانک از سه منظر

شعب بانک ملی ایران در سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی، یکی از ارکان مهم شعب بانک هستند که عملکرد آن‌ها تاثیر مهمی در عملکرد کلان بانک دارد.

عملکرد شعب درون سازمانی را می‌توان بر اساس سه مولفه بررسی کرد:

اول: این شعب، ویتترین بانک ملی ایران در سازمان‌ها و نهادهای مذکور هستند. شعب درون سازمانی به دلیل ماهیت کار خود در سازمان‌ها و نهادهای مهم دولتی و غیردولتی قرار دارند و ارتباط وثیق و تنگاتنگی با کارکنان و مدیران این مراکز برقرار می‌کنند. لذا هرگونه عملکردی از سوی کارکنان این شعب می‌تواند موید عملکرد بانک ملی ایران تلقی شود. همکاری که در این شعب به کار گرفته می‌شوند باید از هر لحاظ تسلط کامل بر کار خود داشته و در مهارت‌های لازم، زبده باشند. علاوه بر این، برخورد عالی و اخلاقی و با سعه صدر با کارکنان سازمان‌ها می‌تواند تاثیر بسیار مطلوبی روی آن‌ها نهاده و تصویر بانک ملی ایران را در سازمان‌های مذکور، بیش از پیش مطلوب و دلپذیر سازد.

دوم: عملکرد شعب درون سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی، تاثیر به سزایی در جذب منابع برای بانک ملی ایران دارد. یکی از موضوعات مهم برای بانک، جذب منابع بیشتر است. عملکرد شعب درون سازمان‌ها، در این باره تاثیر بسیار مهمی را می‌تواند بر جا بگذارد. کارکنان این شعب باید بکوشند تا با استفاده از انواع روش‌های بازاریابی مطلوب، استفاده از تکنیک‌های رفتاری و حرفه‌ای و بر جا گذاشتن تاثیر مطلوب بر مدیران و کارکنان سازمان‌ها، منابع و گردش مالی این سازمان‌ها را جذب بانک ملی ایران کنند.

برای رسیدن به این هدف شعب درون سازمانی، ابزارهای معمولی را در اختیار دارند مانند ارائه تسهیلات و خدمات درخواستی از سوی سازمان‌ها. به کارگیری موثر این ابزارها در جذب منابع سازمان‌ها تاثیر به سزایی دارد. از همین رو، با توجه به اهمیت عملکرد شعب درون سازمانی، همه امکانات و توان ادارات مرکزی برای به ثمر رسیدن تلاش آن‌ها در جهت جذب منابع سازمان‌ها، در اختیار آن‌ها قرار دارد.

سوم: وجود رقابت میان شعب بانک‌ها در سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی. همانگونه که بانک ملی ایران تلاش دارد تا از طریق شعب درون سازمانی خود اقدام به جذب منابع آن‌ها کند، بانک‌های دیگر نیز تلاش دارند تا از این فرصت استفاده لازم را ببرند. بنابراین در این رقابت، شعب بانک‌هایی می‌توانند موفق تر عمل کنند که اصول بازاریابی را با مهارت‌ها و ابتکارهای شخصی کارکنان خود آمیخته کرده و روابط بدون خدشه‌ای را با سازمان‌های مذکور ایجاد کنند. به عبارت بهتر، شعب درون سازمانی بانک ملی ایران تنها به یک شرط می‌توانند اقدام به جذب منابع بیشتر سازمان‌ها کنند و آن شرط، رقابتی شدن آن‌ها در مقایسه با شعب سایر بانک‌ها است.

از همین رو با توجه به اهمیت عملکرد شعب درون سازمانی، در این شماره مجله بانک به این موضوع پرداخته ایم.

سعداله عیسی زاده

مدیر مسئول نشریه و مدیر امور حوزه مدیریت و روابط عمومی



خادمان زائران اربعین تقدیر شدند

ماهی که گذشت، ماه پررنگ شدن خدمات بانک ملی ایران در جریان پیاده روی اربعین و خدمت رسانی به زائران آن بود. باین حال سفر مدیرعامل بانک ملی ایران به ارومیه همزمان با سفر رئیس جمهور، تقویت اخبار حوزه قرص الحسنه و نیز سایر خدمات بانک در حوزه‌های عام المنفعه نیز بازتاب خوبی داشت.

حمید رضا نصیری نژاد



در ارائه خدمات ارز به زائران مطرح شد که در راستای فضا سازی و تحت تاثیر قرار دادن این حرکت بزرگ صورت گرفت، اما با همه مشکلات، این افتخار برای بانک ملی ایران باقی ماند که در شرایط سخت، مردم عزیز کشور را تنها نگذاشت و با جان و دل و به عشق اباعبدالله الحسین (ع) زیر بار مشکلات رفت و به وظیفه ملی خود در این زمینه عمل کرد.

■ شهیار حیدری دبیر ستاد مرکزی اربعین حسینی هم با بیان این که عملیات توزیع ارز اربعین بسیار طاقت فرسا، پیچیده و سخت بود، گفت: بانک ملی ایران این مسئولیت خطیر را پذیرفت و انصافاً با اقدام جهادی، آن را به بهترین شکل ممکن پیاده سازی کرد.

■ مدیرعامل بانک ملی ایران هم در این مراسم با بیان این که بسیاری از ناملایمات پیش آمده در جریان توزیع ارز اربعین از حدود اختیارات کشور ما خارج و ناشی از ناهماهنگی و زیرساخت‌های ضعیف کشور عراق بوده است، گفت: از مسئولان خواسته‌ایم اگر قرار است سال آینده نیز توزیع ارز

در کشور عراق صورت بگیرد، دست کم یک ماه پیش از آغاز مراسم اربعین هماهنگی‌های لازم با بانک ملی ایران انجام شود.

دکتر محمد رضا حسین زاده افزود: بانک ملی ایران در جریان توزیع ارز اربعین به هیچ وجه ذینفع نبود و تنها این کار را به منظور ایفای مسئولیت اجتماعی خود و نیز بهره مندی از اجر معنوی خدمت به زائران اباعبدالله الحسین (ع) برعهده گرفت.



▲ تقدیر از خادمان اربعین در بانک ملی ایران

سنگ تمام مسئولان برای خدمت رسانی به زائران

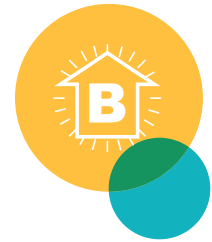
بانک ملی ایران با وجود همه حمله‌های رسانه‌ای، توانست به خوبی موضوع ارز اربعین را مدیریت کند. این خلاصه مطالبی بود که در جریان برگزاری مراسم تقدیر از خادمان اربعین در بانک گفته شد.

■ اکبر رضایی معاون حج سازمان حج و زیارت در این مراسم با بیان این که بانک ملی ایران در ارائه ارز اربعین به زائران اباعبدالله الحسین (ع) به خوبی عمل کرد و افتتاحی در کارنامه عملکرد خود ثبت کرد، گفت: از زمان ابلاغ مسئولیت ارائه ارز اربعین توسط بانک مرکزی به بانک ملی ایران، تا آغاز فرآیند ارائه ارز، تنها چند ساعت فرصت وجود داشت و با توجه به فراهم نبودن زیرساخت‌های لازم در مناطق مرزی کشور عراق، بانک ملی ایران تصمیم شجاعانه‌ای برای پذیرش این مسئولیت گرفت.

■ احمد امیرآبادی فراهانی عضو هیات ریسه مجلس و نماینده ناظر مجلس در ستاد اربعین

نیز با اشاره به تلاش مجاهدانه و طاقت فرسای کارکنان این بانک در ارائه ارز به زائران اربعین گفت: هنگامی که موضوع ارائه ارز اربعین مطرح شد، با توجه به شرایط سخت و دشوار پیش رو، به جز بانک ملی ایران هیچ بانک دیگری حاضر نشد در این روند مشارکت داشته باشد.

وی افزود: متأسفانه در فضای مجازی حمله‌های زیادی توسط سلطنت طلب‌ها و منافقین علیه پیاده روی زائران اربعین و حرکت بزرگ بانک ملی ایران



در این مراسم، لوح‌های تقدیری توسط اعضای هیات مدیره و معاونان مدیرعامل بانک ملی ایران به تنی چند از مسئولان ارشد بانک، بیمارستان، شرکت سداد و روسای تعدادی از ادارات امور شعب و کارکنان بانک که در جریان خدمت رسانی به زائران اربعین نقش داشتند، اهدا شد.

دیدارها و سفرها

■ مدیرعامل بانک ملی ایران و استاندار آذربایجان غربی در حضور رئیس جمهور، تفاهمنامه‌ای به منظور جذب و حمایت از سرمایه‌گذاری و تامین مالی طرح‌های صنعتی، کشاورزی و خدماتی با رویکرد بهبود و توسعه شاخص‌های اقتصادی منطقه امضا کردند.

دکتر محمد رضا حسین زاده که همزمان با سفر رئیس جمهور و اعضای هیات دولت به ارومیه سفر کرده بود، این تفاهمنامه را با هدف تامین مالی پنج طرح بزرگ صنعتی، عمرانی و کشاورزی به ارزش یک هزار و ۵۳۳ میلیارد ریال با محمد مهدی شهریاری استاندار آذربایجان غربی امضا کرد.

در حاشیه این سفر، مدیرعامل بانک ملی ایران در محل اداره امور شعب استان آذربایجان غربی بانک حضور یافت و ضمن دیدار با کارکنان، به بررسی امور جاری این اداره پرداخت.

■ معاون وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و مدیرعامل شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران نیز با حضور در بانک ملی ایران با مدیرعامل این بانک دیدار و گفت و گو کرد.

دکتر حسین زاده در این دیدار با تقدیر از خدمات شرکت ملی پست، به ظرفیت‌های موجود برای توسعه همکاری‌های دوجانبه اشاره کرد و گفت: بر اساس تفاهمنامه‌های پیشین، اقدامات مشترکی

در این زمینه انجام شده، اما شرایط برای افزایش سطح این خدمات فراهم است. معاون وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات نیز بانک ملی ایران را افتخار آفرین خواند و گفت: خوشبختانه اقدامات بزرگی در بانک ملی ایران انجام شده که باعث سربلندی کشور است.

همراهی ۹۰ ساله با مسئولان و مردم، مایه اعتبار بانک ملی ایران

■ عضو هیات مدیره بانک ملی ایران با تاکید بر اینکه این بانک ۹۰ سال انتظارات اقشار مختلف مردم و مسئولان را پاسخ داده است، گفت: کارکنان بانک ملی ایران در جنگ تمام عیار اقتصادی دشمن علیه کشور، نقش بی‌بدیل و اثرگذاری دارند و این بانک در هر شرایطی کنار مردم خواهد ایستاد. برات کریمی در همایش بررسی عملکرد اداره امور شعب غرب تهران همراهی ۹۰ ساله بانک ملی ایران با مردم و مسئولان را مزیت و مایه اعتبار این بانک برشمرد. وی بهترین راه برای جذب مشتریان را پرداخت تسهیلات خرد به مردم دانست و تقویت روحیه مشتری مداری را در بین همکاران از مهم‌ترین عوامل جذب

منابع ارزان قیمت عنوان کرد.

لزوم تغییر ساختار بانک کارگشایی

عضو هیات مدیره بانک ملی ایران در مراسم معارفه سرپرست جدید بانک کارگشایی با اشاره به رضایت مردم از خدمات این واحد گفت: بانک ملی ایران

متعلق به عموم مردم و دولت است و همکاران ما در سراسر کشور با افتخار خدمات بانک را به مردم ارائه می‌کنند. محمود شایان افزود: ضرورت دارد تا در دوره رییس جدید بانک کارگشایی، ساختار آن در جهت پویایی بیشتر تغییر کند.

شایان در حاشیه این مراسم از بخش‌های مختلف بانک کارگشایی بازدید کرد و با کارکنان و مشتریان این بانک دیدار صمیمانه‌ای داشت.

تبلور اقتصاد مقاومتی با بودجه ریزی مبتنی بر

عملکرد

عضو هیات مدیره بانک ملی ایران با تاکید بر اینکه بودجه ریزی مبتنی بر عملکرد یکی از الزامات تحقق اقتصاد مقاومتی مورد تاکید رهبر معظم انقلاب، هیات محترم دولت و برنامه‌های بالادستی است، گفت: بانک ملی ایران برای نخستین بار در کشور اقدامات لازم برای اجرای بودجه ریزی مبتنی بر عملکرد را با هدف ایجاد انضباط مالی و شفاف سازی عملکردها از سال ۹۵ آغاز کرد که این اقدام تحقق و تبلور اقتصاد مقاومتی در این بانک را به همراه داشته است.

■ ناصر شاه‌باز با بیان اینکه بودجه ریزی بر مبنای عملکرد، سیستمی از بودجه ریزی است که منابع مورد نیاز برای دستیابی به اهداف کوتاه مدت و بلندمدت را ارائه می‌دهد، افزود: بزرگترین اثر عملیاتی شدن بودجه ریزی مبتنی بر عملکرد،

افزایش کارایی، اثربخشی و انضباط مالی است.

وی همچنین در آیین افتتاحیه بیست و سومین دوره مدیریت عالی کارکنان که به میزبانی اداره امور شعب استان خراسان رضوی برگزار شد، گفت: دانش و تجربه از مهمترین عوامل موفقیت در بازار امروز است و از این رو کارکنان باید برای حفظ و ارتقای موقعیت بانک ملی ایران، خودشان را به علم روز تجهیز کنند.

خدمات دیجیتال تازه برای مشتریان

عضو هیات مدیره بانک ملی ایران با تاکید بر اینکه رویکرد این بانک در قبال فین تک‌ها مشارکت، حمایت و جذب است، گفت: بانک ملی ایران از هراستارتاپی که حوزه کسب و کار بانک را توسعه بخشد، با آغوش باز استقبال می‌کند.

■ مسعود خاتونی افزود: بات‌های توسعه کسب و کار به زودی در پیام رسان بله و ملی بازار رونمایی می‌شوند و با این اقدام تسهیلات زیادی هم برای کسب و کارها و هم مشتریان فراهم خواهد شد.

وی بیان کرد: در بانک ملی ایران مرکز نوآوری نیز تاسیس شده که وظیفه و



▲ تاکید عضو هیات مدیره بر لزوم تقویت روحیه مشتری مداری در همکاران



▲ عضو هیات مدیره بر ضرورت تغییر ساختار بانک کارگشایی تاکید کرد



این موزه همچنین در آخرین هفته آبان ماه سال جاری میزبان ۶۰۰ نفر از دانش‌آموزان مدارس مقطع ابتدایی «امام سجاد»، «تلاش» و «شهید جلالی» بود. برگزاری کارگاه طراحی اسکناس، کارگاه تاریخچه پول و ضرب سکه و بازدید از آثار موزه جزو برنامه‌های این بازدیدها بود.

... و حالا کانون جوانه‌ها

کانون جوانه‌های بانک ملی ایران که به خوبی مورد استقبال قشر هدف خود قرار گرفته، هر روز خدمتی تازه برای کاربرانش دارد. در تازه‌ترین نمونه، کاربران این کانون از پرداخت هزینه صدور نخستین ملی کارت آرزو معاف شدند.

هیات مدیره بانک این موضوع را به منظور تشویق بیشتر کاربران برای استفاده از مزایای ملی کارت آرزو تصویب کرد.

همچنین نخستین کتاب قصه کانون جوانه‌های بانک ملی ایران منتشر شد. این کتاب با عنوان «موش‌های دندان اراهی» را محسن رضایی نوشته و تصویرگر آن آمنه اربابون بوده است. این داستان در قالبی خیالی به آموزش مفاهیم بانکداری الکترونیک برای کودکان می‌پردازد.

بررسی راهکارهای ارتقای خدمات بیمه درمانی بانک ملی ایران

مدیران بانک ملی ایران و شرکت بیمه نوین برای خدمت‌رسانی بهتر و مطلوب‌تر برای یکدیگر گفت‌وگو کردند. معاون منابع انسانی بانک ملی ایران در این نشست با بیان اینکه مدیران بانک ملی ایران همیشه به مبحث رفاه و درمان کارکنان توجه خاصی دارند، یک بیمه خوب و قابل اتکاراتنهاره حفظ آرامش سرمایه‌انسانی در مواجهه با خطرات

و حوادث قلمداد کرد و هدف از آغاز همکاری با شرکت بیمه نوین را رسیدن به این مهم دانست. حبیب اله رشید ارده کارنامه شرکت بیمه نوین در چند ماه سپری شده از آغاز قرارداد را مطلوب دانست و ابراز امیدواری کرد با گذشت زمان و تسلط بیشتر شرکت بر امور این بخش، شاهد ارائه خدماتی به مراتب بهتر و با کیفیت‌تر و در شأن کارکنان بانک ملی ایران باشیم.

اخبار کوتاه

■ به مناسبت هفته بزرگداشت پدافند غیرعامل، جلسه کمیته پدافند غیرعامل، امور ایمنی و مدیریت بحران بانک ملی ایران با حضور عباس شفیعی معاون پشتیبانی و رئیس این کمیته و تنی چند از مسئولان بانک برگزار شد.

■ بانک ملی ایران، درگاه پرداخت اینترنتی رادر کمتر از ۴۸ ساعت به متقاضیان



▲ تشریح پیاده‌سازی بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد در بانک توسط عضو هیات مدیره



▲ عضو هیات مدیره بانک از امکانات توسعه کسب و کارها می‌گوید

رسالت آن اتخاذ رویکرد مناسب در قبال استارت‌آپ‌های حوزه فین تک است. **قرض الحسنه باز هم درخشید**

منابع قرض الحسنه بانک ملی ایران از محل سپرده‌های مردمی با نیت خیرخواهانه تامین و صرف امور عام المنفعه و خیریه می‌شود. به عنوان مثال در ماهی که گذشت، مدرسه شش کلاسه شهدای بانک ملی ایران در منطقه حنای شهرستان سمیرم استان اصفهان و نیز مدرسه هشت کلاسه شهدای بانک ملی ایران در شهرستان بروجن استان چهارمحال و بختیاری که از محل همین منابع ساخته شده است، به بهره‌برداری رسید. کلنگ زنی مدرسه شهدای بانک ملی ایران در روستای جفرود بالای گیلان در کنار آغاز عملیات اجرایی ساخت مدرسه شهدای بانک ملی ایران در شهرستان سپیدان استان فارس نیز از دیگر این اقدامات بود.

به طور کلی آن طور که اطلاعات موجود نشان می‌دهد، بیشترین تکالیف از محل منابع قرض الحسنه در نظام بانکی به عهده بانک ملی ایران گذاشته شده و این نشان می‌دهد بیشترین منابع قرض الحسنه نظام بانکی نزد این بانک است. چون منابع این بخش متعلق به مردم و دارای نیت خیر است، بانک ملی ایران نیز تلاش کرده در تخصیص آن به بخش‌های مربوطه حداکثر سرعت و دقت را داشته باشد، به طوری که پرداخت تسهیلات قرض الحسنه ازدواج در شعب بانک ملی ایران، پس از تکمیل مدارک توسط متقاضی، به طور متوسط بیش از دو هفته طول نمی‌کشد.

جشنواره‌ها به پایان رسیدند

قرعه‌کشی جشنواره بیستابنیت کانون جوانه‌های بانک ملی ایران برگزار و اسامی برندگان آن اعلام شد. این جشنواره از ۲۰ مرداد ماه تا ۲۰ مهر ماه در میان همه کاربران این کانون که در مدت مذکور حداقل پنج تراکنش با ملی کارت آرزو خود داشتند، برگزار شد. همچنین برندگان مسابقه اینستاگرامی «تبریز ۲۰۱۸» بانک ملی ایران که در راستای ایفای رسالت اجتماعی این بانک با هدف برجسته‌تر شدن رویداد تبریز ۲۰۱۸ برگزار شد، مشخص شدند. ۲۳۰ عکس که از تاریخ ۲۰ اردیبهشت ماه تا ۲۰ شهریور ماه ۱۳۹۷ با رعایت شرایط مسابقه در اینستاگرام بارگذاری شده بودند، در مسابقه شرکت داده شدند.

چه خبر از موزه؟

موزه بانک ملی ایران این ماه هم مانند سایر ایام سال میزبان جمع کثیری از بازدیدکنندگان از جمله دانش‌آموزان بود. ۱۲۰ نفر از دانش‌آموزان کلاس چهارم مدرسه ابتدایی «شهید محمد امیری کیا» در جریان بازدید خود از موزه بانک با تاریخچه بانک، پول و نشر اسکناس آشنا شدند.



پایانه فروش همراه در خدمت توسعه بانکداری سیار

با توجه به نقش کلیدی بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت، فناوری‌های روز نیز در خدمت توسعه خدمات نوین در این حوزه قرار می‌گیرند. امروزه شاهد توسعه و ارتقای نسل جدید اینترنت مبتنی بر شبکه تلفن همراه هستیم که این تحول نقطه عطفی در بسیاری از حوزه‌های تجارت، به خصوص تجارت و بانکداری الکترونیک تلقی می‌شود.

مسعود سلیمانی



پرداخت سیار یا پرداخت به وسیله تلفن همراه (Mobile Payment) نوعی از پرداخت‌های الکترونیکی است که با استفاده از تلفن همراه یا سایر تجهیزات سیار و بر بستر شبکه‌های بیسیم مانند شبکه تلفن همراه، وایمکس، بلوتوث و غیره انجام می‌گیرد. استفاده از تلفن‌های همراه به دلیل قابلیت حمل، در دسترس بودن و سهولت استفاده بسیار فراگیر شده و در نتیجه سرویس‌های قابل توجهی بر روی تلفن‌های همراه ارائه شده است که سرویس‌های مالی و بانکی نمونه‌هایی از آنها می‌باشند. بنابراین گزارش نشریه مطالعات اقتصادی اروپایی (EFR)، فناوری‌های وابسته به موبایل علاوه بر اینکه باعث ایجاد تحولات ساختاری در صنعت بانکداری و روش‌های پرداخت شده، فرصت‌های جدیدی را نیز برای بانک‌ها در جهت کسب رضایت مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید در بازارهای روبه رشد و جدید فراهم آورده است.

با گسترش امکانات اینترنتی بر روی بستر تلفن همراه، جذابیت‌ها و شرایط ارائه برنامه‌های مبتنی بر این بستر در حوزه پرداخت الکترونیک نیز افزایش یافته است و فعالان در این حوزه به سمت استفاده بهینه از آن روی آورده‌اند. با فراگیر شدن تلفن‌های هوشمند و استفاده از اینترنت همراه و نیز گسترش روش‌های پرداخت الکترونیک، شرکت‌های فعال در زمینه خدمات بانکداری و پرداخت نیز محصولات مدرن بر بستر تلفن‌های همراه هوشمند را بر اساس نیاز مشتریان به بازار معرفی می‌کنند که بر پایه نوآوری‌های فناوری طراحی شده است. علاوه بر این با افزایش استفاده از اینترنت بر روی گوشی‌های موبایل، روش‌های سنتی سرویس دهی به مشتریان بانک‌ها تبدیل به روش‌هایی شده است که به نحوی بتوانند از این سرویس بهره‌گیرند.

بر اساس آمارهای موجود، دامنه گسترش استفاده از ابزارهای موبایلی بالاتر از همه فناوری‌های دیگر است و این موضوع تجارت سیار و به همین ترتیب عملیات بانکی مرتبط با آن را به شدت متحول کرده است. بنابراین آمار ارائه شده توسط موسسه تاج داینامیک^۲ (Touch Dynamic)، استفاده از پایانه فروش موبایل از سال ۲۰۱۴ تا ۲۰۱۷ به میزان ۱۶۵ درصد افزایش داشته است. پایانه فروش همراه، در حال حاضر در دنیا یک ابزار شناخته شده و یکی از روشهای پرداخت الکترونیکی مرسوم است که استفاده از آن به شدت در حال گسترش می‌باشد. بنابراین گزارش منتشر شده توسط موسسه تحقیقاتی آیته (Aite)، در سال‌های اخیر پایانه‌های فروش همراه باعث تحولات چشم‌گیری در روش‌های پرداخت و بانکداری شده است و این روند همچنان



با محیط زیست به علت عدم نیاز به استفاده از کاغذ، امکان مدیریت حساب و نیز کاهش هزینه‌ها اشاره کرد.

قابلیت حمل بهتر و راحت تر در استفاده از این سیستم از عوامل مهم برای پذیرنده‌های سیاری است که هیچ محل ثابت کسب و کاری ندارند و یا تجارت و کسب و کار آنها محدود به حوزه جغرافیایی کوچکی نمی‌شود. از جمله کسب و کارهایی که استفاده از پایانه فروش همراه مزیت‌های استراتژیک در اختیار آنان می‌گذارد می‌توان به این موارد اشاره کرد:

- اشخاص و شرکت‌هایی که خدمات را به صورت سیار ارائه می‌دهند

- شرکت‌های تهیه و توزیع کالا

- فروشندگان و سرویس‌دهندگانی که محل کار ثابت و مشخصی ندارند

- سازمان‌ها و موسسات فعال در زمینه حمل و نقل شهری

- نمایندگی‌ها و بازارهای صنایع بیمه

با افزایش استفاده از اینترنت بر روی گوشی‌های موبایل، روش‌های سنتی سرویس دهی به مشتریان تبدیل به روش‌های پرداخت موبایلی شده است. طبق تحقیقات به عمل آمده طی سال‌های اخیر در سطح جهان، تعداد کاربران اینترنت از طریق ابزارهای سیار برای اولین بار از تعداد کاربران اینترنت از طریق رایانه‌های شخصی پیشی گرفته است. افزایش تعداد کاربران اینترنت از طریق ابزارهای سیار، بیانگر پتانسیل قوی تجارت سیار است که می‌تواند در آینده نزدیک بیشترین سهم از بانکداری الکترونیکی را نیز به خود اختصاص دهد. افزایش پیچیدگی خدمات پولی و بانکی در سال‌های اخیر سبب طراحی و ارائه ابداعات و ابتکارات مهمی در صنعت بانکداری شده، یکی از این نوآوری‌ها پایانه فروش موبایلی است. دستگاه کارتخوان موبایلی با قابلیت پذیرش کارت‌های بانکی از طریق گوشی هوشمند دارای سیستم عامل اندروید و iOS در اندازه کوچک با صفحه نمایش مناسب دارای صفحه کلید قابل ارائه جهت تسهیل در ارائه خدمات پرداخت الکترونیک با امنیت بالا و استفاده آسان می‌باشد.

از آنجا که شرط لازم برای توسعه تجارت و بانکداری سیار، ایجاد امکان انجام پرداخت سیار است، بنابراین وجود مدلی مناسب برای ارائه خدمات پرداخت سیار نیز یک ضرورت است. تاکنون مدل‌ها و رویکردهای مختلفی برای ارائه خدمات پرداخت سیار مطرح شده‌اند که این مدل‌ها به دو دسته مدل‌های پرداخت سیار با محوریت بانک و مدل‌های پرداخت سیار با محوریت اپراتورهای شبکه مخابراتی سیار تقسیم می‌شوند. در هر دو مدل آنچه که دارای اهمیت اساسی است وجود زیرساخت‌های مناسب برای ارائه خدمات با کیفیت بالا و وجود امکان توسعه بازار است. این مهم همانگونه که در نتایج تحقیقات نیل (Neil) نیز آمده وابسته به توسعه شبکه‌های مخابراتی، سیستم‌های رادیویی، صوتی و تصویری سیار، شبکه‌های کابلی و سیستم‌های ماهواره‌ای، اینترنت و شبکه داده‌ها و فناوری‌های بانکی و مالی مرتبط با آن است.

ادامه خواهد داشت. بر همین اساس اگر چه از پیدایش پایانه‌های فروش همراه مدت زیادی نمی‌گذرد اما این شیوه توانسته در ایجاد فرصت‌های تجاری جدید بسیاری موثر باشد و توجه بانک‌ها را به خود جلب کند. دامنه کاربرد پایانه فروش همراه، نه تنها کسب و کارهای کوچک و متوسط بلکه شرکت‌های بزرگ بیمه، صنعت حمل و نقل و حتی موسسات بزرگ خدمات سلامت را شامل می‌شود.

پایانه فروش همراه یا همان کارتخوان موبایلی (MPOS) اجازه می‌دهد تا از یک دستگاه تلفن همراه به عنوان یک دستگاه پوز (POS) استفاده کرد. این وسیله، امکان پرداخت از طریق کارت‌های عضو شتاب، انجام خریدها و حتی پرداخت کرایه تاکسی را به راحتی از طریق دستگاه‌های تلفن همراه امکان پذیر می‌سازد.

گسترش فن آوری و نیاز افراد در استفاده از روش‌های نوین پرداخت،

شرکت‌های فعال در حوزه فناوری اطلاعات را بر آن داشت تا

راه کارهای نوینی در سیستم پرداخت به وجود آورند

که یکی از این روش‌ها پرداخت سیار می‌باشد.

مزایای اصلی پرداخت سیار را می‌توان در

مدیریت آنی پرداخت‌های نقدی،

تسهیل پرداخت‌های مربوط به حمل

و نقل عمومی و ایجاد سهولت و رفاه

برای مشتریان بانک‌ها دانست.

پرداخت سیار با استفاده

از کوچکترین و سبکترین

پایانه‌های فروش همراه

(MPOS) پذیرش آسان

کارت‌ها را در هر زمان و

هر مکان از طریق تلفن

همراه یا حتی تبلت

فراهم می‌کنند. برای این

که مشتریان پرداخت

سیار را به عنوان روش

پرداخت بپذیرند و از آن در

زندگی روزمره خود استفاده

کنند، باید عوامل موثر بر

پذیرش پرداخت‌های سیار از

جانب مشتریان را مورد بررسی

قرار داد. از جمله مزایای بالقوه

استفاده از موبایل پوز (MPOS)

می‌توان به کاهش هزینه‌ها، حمل و نقل

آسان، سیستم عامل انعطاف پذیر، رابط

کاربری بهتر برای پذیرنده و مشتری، سازگاری

1 - www.europeanfinancialreview.com

2 - www.touchdynamic.com

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran

اتاق شیشه‌ای <



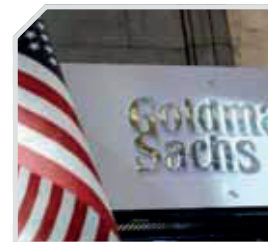
وجود ۱۵ میلیارد کارت پرداخت در دنیا

۱۵ میلیارد کارت پرداخت در دنیا وجود دارد که یک سوم آن به ویزا و مسترا اختصاص دارد. در حالی که ۸ درصد فروش دنیا از طریق کارت‌های بانکی پرداخت می‌شود. در آسیای شرقی هنوز کارت پرداخت در حال رشد است.
منبع: اپینا



امارات بانک گلن ساچ آمریکا را به اتهام پرداخت رشوه تحت پیگرد قرار داد

صندوق ثروت ملی ابوظبی در دادگاه نیویورک طرح دعوی را علیه بانک سرمایه گذاری گلن ساچ آمریکا به دلیل دادن رشوه به مدیران ارشد در این صندوق اقامه کرد. دادگاه دولتی آمریکا اعلام کرد که گلن ساچ و دیگران تبانی کرده بودند که به مدیران اجرایی سابق شرکت سرمایه گذاری پترولیوم بین المللی و ایدر رشوه بدهند.
منبع: راشاتودی



مقابله کشورهای اسلامی با دلار با الگوبرداری از ارز رمزنگار ایرانی

رییس مجمع تجارت بین الملل گفت: کشورهای اسلامی می‌توانند با الگو برداشتن از ایران برای ایجاد ارز رمزنگار ملی به مقابله با سلطه دلار آمریکا بپردازند. ارول بارار رییس مجمع تجارت بین الملل افزود: کشورهای مسلمان در سرتاسر جهان در حال برنامه ریزی برای مقابله با سلطه طولانی مدت دلار آمریکا با ایجاد ارز دیجیتال رایج بمنظور استفاده در کشورهای اسلامی هستند. وی گفت: دلار به تدریج به یک ابزار تحریم کننده تبدیل شده و هدف خود را به عنوان ارز تجارت بین الملل از دست داده است.
منبع: آتاتولی (ترکیه)



ارزش بیت کوین به کمترین سطح خود در یکسال اخیر رسید

ارزش بیت کوین در هفته‌های گذشته با رسیدن به کمتر از ۶ هزار دلار در هر واحد به کمترین میزان خود در بیش از یکسال اخیر رسید. در هفته‌های گذشته، ارزش بیت کوین محبوبترین ارز رمزنگار جهان به کمترین قیمت خود در بیش از یکسال اخیر رسید و سطح ۶ هزار دلار در هر واحد را تجربه کرد. این در حالی است که قیمت بیت کوین برای ماه‌ها تقریباً روند آرامی را طی کرده بود و از اوایل سپتامبر بین ۶ هزار و ۷ هزار دلار با ثبات باقی مانده بود.
منبع: بلومبرگ (انگلیس)



گرانترین الماس صورتی جهان فروخته شد

بی نظیرترین الماس صورتی جهان به لحاظ ارزش قیباطی آن در حراجی ژنو به قیمت ۵۰ میلیون دلار فروخته شد. این الماس با وزن تقریباً ۱۹ قیباط در حراجی ژنو به قیمت ۵۰ میلیون دلار به جواهر فروشی لوکس هاری وینستون آمریکا فروخته شد. این الماس بی نظیر با قیمت ۲۰۶ میلیون دلار به ازای هر قیباط فروخته شد و بالاترین قیمت الماس صورتی جهان به لحاظ قیمت قیباط آن محسوب می‌شود.
منبع: راشاتودی





مکرون خواستار کاهش وابستگی اروپا به دلار شد

رییس جمهور فرانسه گفت: به دلیل موضوع استقلال اروپا، وابستگی به دلار آمریکا باید در منطقه یورو کمتر شود. مکرون گفت: این موضوع برای من یک مسئله استقلال محسوب می شود و به خاطر این از موسسات مالی می خواهم که در سطح اروپا و با همه شرکا، ظرفیتی را برای وابستگی کمتر به دلار ایجاد کنند. رییس جمهور فرانسه گفت: اتخاذ ابزارهای جدید برای کمک به ثبات و قدرت منطقه یورو لازم است و گام نخست در این راه، بین المللی کردن یورو به عنوان ارز مرجع است.

منبع: سی ان ان



افزایش روز افزون کشورها به حذف دلار در تراکنش های مالی

وال استریت ژورنال اعلام کرد تعداد کشورهایی که در حال کنار گذاشتن دلار در تراکنش های خود هستند رو به افزایش است. در همین حال بانک مرکزی روسیه اعلام کرد سهم دلار در سپرده گذاری های شخصی و شرکت های این کشور در ماه های گذشته میلادی به ۲۶ درصد کاهش پیدا کرد؛ در حالی که این رقم برای سپتامبر سال ۲۰۱۷ میلادی ۳۷ درصد ثبت شده بود. سهم درآمد حاصل از صادرات به دلار در اقتصاد روسیه بر اساس گزارشات در سه ماه دوم سال جاری میلادی به ۶۸ درصد کاهش پیدا کرد؛ در حالی که این رقم ۵ سال پیش بیش از ۸۰ درصد ثبت شده بود.

منبع: وال استریت ژورنال



فروش ۱۰ میلیارد دلاری علی بابا ظرف یک ساعت

فروشگاه اینترنتی علی بابا ظرف یک ساعت در جشنواره «روز مجردها» در حدود ۱۰ میلیارد دلار فروش کرد. گروه فروشگاه اینترنتی علی بابا که غول تجارت الکترونیکی در چین محسوب می شود در اولین ساعت جشنواره سالانه «روز مجردها» در روز یکشنبه تقریباً ۶۹ میلیارد یوان دریافت کرد که این رقم معادل ۹.۹۲ میلیارد دلار است و نسبت به اولین ساعت فروش روز مجردها در سال ۲۰۱۷ میلادی ۲۱ درصد رشد نشان می دهد. فروش علی بابا در اولین ساعت جشنواره روز مجردها در سال گذشته میلادی ۵۷ میلیارد یوان ثبت شده بود.

منبع: رویترز



توافق تهران - سئول برای استفاده از ارزهای ملی

ایران و کره جنوبی توافق کردند که در تعاملات تجاری خود به جای دلار از ارزهای ملی استفاده کنند. با وجود تحریم های ایالات متحده علیه تهران، کره جنوبی و ایران توافق کردند که در تعاملات تجاری در راستای تحکیم روابط دو جانبه به جای دلار از ارزهای ملی استفاده کنند. این توافق نشان دهنده نگرانی های کره جنوبی در مورد حفظ روابط خود با ایران است. این موضوع به شرکت های کره ای و ایرانی اجازه تداوم توسعه تعاملات در حوزه های مختلف را می دهد.

منبع: یانهاپ



روسیه و چین برای حذف دلار نظام پرداخت بین المللی ایجاد می کنند

یک مقام ارشد روس گفت: روسیه و چین در حال مذاکره برای ایجاد نظام پرداخت بین المللی با استفاده از ارزهای ملی یکدیگر هستند.

سرگی پریخودوف گفت: روسیه و چین در حال مذاکره برای ایجاد نظام پرداخت بین المللی هستند که از ارزهای ملی خود استفاده کنند. وی افزود: این کار به دلیل تحریم های آمریکا ضروری است و داشتن مکانیزم های جدید بمنظور انجام تسویه حساب های مشترک بین نهادهای اقتصادی دو کشور با پول های ملی لازم است.

منبع: اسپوتنیک





نیم روزی در جمع همکاران شعبه هیرمند، شهر تفتیده مرزی

هیرمند، مرزدار غیور، ساعی و صبور

کار و فعالیت در شعبه‌های مناطق مرزی از حساسیت و سختی‌های ویژه‌ای برخوردار است. شرایط دشوار این مناطق از نظر زیستی و دوری از امکانات رفاهی شهری ایجاب می‌کند تا همکاران شاغل در این شعب، با مجاهدت بیشتری به فعالیت بپردازند. در این شماره به سراغ همکاران شعبه هیرمند رفته‌ایم و با آنان دیدار داشته‌ایم.

بی‌آبی و قهر طبیعت رانمایان می‌سازد. با عبور از قلعه رستم و منطقه باستانی شهر سوخته "اولین تمدن شهرنشینی جهان" به یاد اساطیر مطرح ایران و جهان در شاهنامه افتادم و پس از آن مشاهده تک‌توربین بادی نصب شده در

از صبح که وارد اداره شدم فکرم مشغول جمع و جور کردن کارها بود. مقصدم مشخص بود، شعبه هیرمند. در مسیر ۲۰۵ کیلومتری زاهدان تا شهر زابل، اقلیم بیابانی و مشاهده عوارض ناشی از عبور آب ویل عظیم شيله، چهره واقعی



منطقه ویژه اقتصادی خالی از سکنه را مشار برابیم تامل برانگیز بود.

بعد از عبور از شهرستان محمدآباد و مشاهده مزارع وسیع کشاورزی خشک شده، به یاد لقب "انبار غله ایران" در سالیان دور افتادم. در هنگام ورود به شهر زابل تابلوی "به دارالولایه سیستان خوش آمدید" نظرم را به خود جلب کرد.

تعدد تصاویر نصب شده شهردار زابل و سایر شهرهای منطقه و مسیر روستاهای این خطه نشان از ولایت مداری این غیور مردان دارد و به راستی که لقب دارالولایه چه زیننده این شهر است.

پس از استراحتی کوتاه در شهر زابل به سمت شهرستان مرزی هیرمند حرکت کردم. پس از طی حدود ۲۰ کیلومتر از میان روستاهای متعدد از جنگل غرق در ماسه و خاک "نیاتک" که نمایانگر تراژدی آب است، عبور کردم. بعد از طی مسافتی کوتاه، مشاهده آثار باستانی آتشکده کرکوه (به جای مانده از دوره ساسانی) و قدیمی ترین آسیاب بادی، تصور ریشه و تمدن سیستان باستان، آبادانی و زیبایی این خطه را برایم تداعی کرد.

حدود ۳۵ کیلومتر از زابل فاصله گرفته بودیم که به مرکز شهرستان هیرمند یعنی شهر "دوست محمد" رسیدم. زیبایی محیط و پاکیزگی چهره شهر، نشان از تلاش مسئولان شهری جهت مبارزه با آثار تخریبی طوفان و ریزگردها می داد. پس از عبور از چند میدان زیبا و قرار گرفتن در مسیر خیابان اصلی شهر به شعبه هیرمند رسیدم.

شعبه در قلب شهر و در نزدیکی بازار قرار دارد، ازدحام جمعیت درب شعبه و مقابل دو دستگاه خودپرداز برایم عجیب بود. شلوغی جمعیت داخل شعبه به حدی بود که ورود به شعبه را مشکل می کرد. تصمیم گرفتم اندکی در شهر سیر کنم تا قدری از ازدحام جمعیت کاسته شود.

آنچه در گشت و گذار شهر برایم تعجب برانگیز بود، مشاهده دیوار مرزی بین ایران و افغانستان و قابل رویت بودن تاسیسات مرزی افغانستان بود و جالب ترین آنکه به گفته راننده همراه، تنها با ۱۰ دقیقه پیاده روی می توان به خاک افغانستان رسید و البته آنچه مشهود بود، خدمات و امکانات شهری متناسب با رشد جمعیت و نیازهای جامعه رشد نکرده است. با این وجود علاوه بر بانک ملی ایران سه بانک دیگر در این شهر مشغول خدمت رسانی به مردم هستند. مردم هیرمند عمدتاً با لباس های محلی تردد می کنند و شیعه و سنی و اقوام مختلف سیستانی و بلوچ دوستانه و برادرانه در کنار هم روزگار می گذرانند.

به شعبه بازگشتم. از ازدحام شعبه کاسته شده بود. وارد شعبه شدم. با حجم گرد و خاکی که بیرون دیده بودم، نظافت کامل داخل شعبه توجهم را جلب کرد که نشان دهنده تلاش و زحمت مداوم همکاران خدماتی بود. این شعبه با سه باجه نقدی مشغول خدمت رسانی می باشد. سمت راست درب ورودی شعبه محل قرارگیری میز رئیس شعبه است. به سمت میز رییس رفتم، سلام دادم و با استقبال گرم رئیس شعبه، کنارش نشستیم و از او خواستم از خودش و شعبه بگوید.

عباسعلی شاهرودی که ۲۴ سال سابقه خدمت را در کارنامه دارد و به تازگی سکان ریاست شعبه هیرمند را در دست گرفته چنین توضیح می دهد:

"این شعبه در سال ۱۳۶۷ و به عنوان اولین بانک در شهر دوست محمد شروع به کار کرد، طی ۳۰ سال خدمت شعبه به مردم منطقه و با تلاش تمامی همکاران، اعتماد مردم هر روز به بانک ملی ایران بیشتر شده و در حال حاضر این شعبه با ۳۸ هزار حساب فعال مشغول به کار است. شهر دوست محمد در نقطه صفر مرزی، حدود ۷۰۰۰ نفر جمعیت ساکن دارد و متأسفانه شرایط اقلیمی و خشکسالی باعث رشد ۳۰ درصدی طوفان ها در سال جاری نسبت به سال قبل شده به طوری که امسال مردم منطقه شاهد طوفان های شن با سرعت بالای ۱۰۰ کیلومتر بوده اند. حال آنکه پس از هر طوفان غلظت ریزگردها به ۶ برابر حد بحران می رسد. این شرایط عامل بازدارنده رشد اقتصاد منطقه است و باعث ریزش شدید جمعیت منطقه و خالی از سکنه شدن بسیاری از روستاهای این شهرستان شده است."

وی اضافه می کند: "اما با تمام این مشکلات به حمد الله و با همکاری و پشتکار خاص و تلاش بی وقفه همکارانم

**آنچه در گشت و گذار شهر
برایم تعجب برانگیز بود
، مشاهده دیوار مرزی
بین ایران و افغانستان و
قابل رویت بودن تاسیسات
مرزی افغانستان بود و
جالب ترین آنکه به گفته
راننده همراه، تنها با ۱۰
دقیقه پیاده روی می توان
به خاک افغانستان رسید
و البته آنچه مشهود بود،
خدمات و امکانات شهری
متناسب با رشد جمعیت
و نیازهای جامعه رشد
نکرده است.**



توانسته‌ایم با حداکثر توان به عنوان بازوی اقتصادی دولت در منطقه در زمینه مقابله با فقر و حمایت از مردم و با استفاده از پرداخت تسهیلات حمایتی هم اعتماد مردم و هم اعتماد مسئولان شهر و استان را به بانک ملی ایران جلب کنیم و با استفاده از فرصت‌های تجاری و گردش مالی تجار بازارچه‌های مرزی میلک، تخت عدالت و گمشاد و جذب ۱۰۰ درصدی شرکت‌های تعاونی مرزنشینان منطقه که در ابتدا به دستور مسئولان هیرمند بین بانک‌های شهر تقسیم شده بودند، توانستیم منابع موثری را جذب و برای ۱۸ هزار سرپرست خانواده در منطقه هیرمند افتتاح حساب و صدور کارت انجام دهیم و سود حاصل از فعالیت اقتصادی این شرکت‌ها را که مورد حمایت دولت محترم می‌باشند، به موقع و با سرعت به حساب مردم واریز کنیم.

همچنین این شعبه با سه دستگاه خودپرداز و تبلیغ ابزارهایی چون بام، بله، کانون جوانه‌ها و... جهت توسعه هرچه بیشتر خدمات الکترونیکی بانک اقدام می‌کند. هرچند متأسفانه شرایط نامساعد ارتباطی و مخابراتی شهر و عدم نفوذ اینترنت متناسب با خواست و نیاز مردم منطقه در سطح روستاهای اطراف حصول نتیجه جهت توسعه خدمات الکترونیکی را سخت کرده است.

از شاهرودی در مورد برنامه‌هایش برای مدیریت شعبه می‌پرسیم که می‌گوید:

"در کنار برنامه مدون ارائه شده از جانب مدیریت محترم بانک و تلاش جهت تحقق اهداف تعیین شده، با توجه به وضعیت اقتصادی جامعه و کاهش قدرت اقتصادی مردم، وصول مطالبات یکی از دغدغه‌های اصلی عملکردی مان شده است."

از علیرضا میرشکار، معاون شعبه در خصوص شرایط کاری شعبه می‌پرسیم.

وی کسر کادر و واریز وجوه بابت سود شرکت‌های تعاونی مرزنشینان را دلیل اصلی ازدحام شعبه بیان می‌کند. درآمد از شرایط سخت محیطی (طوفان و ریزگردها) و طی مسافت روزانه حدود ۷۰ کیلومتری تمام کارکنان شعبه از محل سکونت تا شعبه و بالعکس یاد می‌کند و با اشاره به لوح‌های تقدیری که از طرف سازمان‌های مختلف به کارکنان شعبه اعطا شده است، ادامه می‌دهد: "با همدلی و پشتکار، صبر و استقامت همکاران توانستیم رضایت مردم و مسئولان منطقه را کسب کنیم و برای حفظ این رضایت و خدمت‌رسانی هرچه بهتر تلاش می‌کنیم و البته آنچه برای ما قوت قلب است و آستانه صبر و تحمل ما را بالا می‌برد دعای خیر مردم غیور و محروم منطقه، رضایت خداوند و تلاش برای اعتلای نام بانک ملی ایران است."

احمد مجیدی زاده بانکدار شعبه در حال آموزش و نصب همراه بام برای یکی از مشتریان است. وی معتقد است: "به علت مهاجرت‌های انجام شده عمدتاً جمعیت جوان از این منطقه کوچ کرده‌اند و بیشتر مراجعان به شعبه افراد مسن هستند که توان استفاده از ابزارهای الکترونیکی را ندارند. اما خدمات الکترونیک بام و بله در نسل جوان به خوبی مورد استفاده قرار می‌گیرد."

ابوالفضل نصرت پناه، فارغ‌التحصیل رشته مهندسی نرم افزار و همکار دیگر شعبه است در مورد خدمات الکترونیکی بانک می‌گوید:

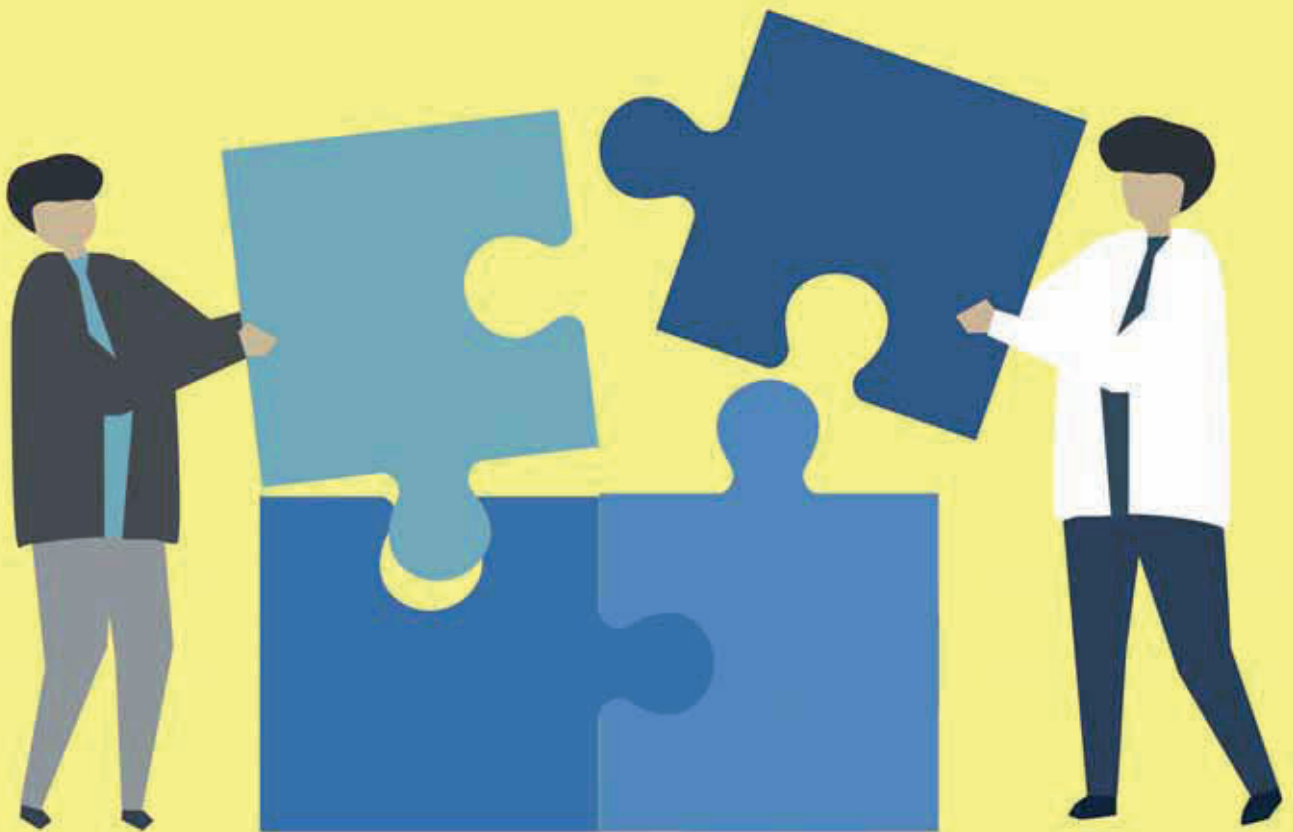
"هرچند تغییر سیستم کاری پیچیده و سخت است اما با رویکرد خوب مدیران و دست‌اندرکاران و زحماتشان امیدوارم این سامانه هر روز بهتر شود و با کاهش هزینه‌های ناشی از این تغییر، سودآوری و چابکی بانک ملی ایران هر روز بیشتر شود."

دیگر بانکدار شعبه، نادر عزیزی شفیق در مورد توقع مشتریان از بانک ابراز می‌دارد: "مردم دوست دارند در اسرع وقت کارشان انجام شود و البته انتظارشان هم بجاست."

محمدرضا صیاد دیگر همکار بانکدار شعبه نیز با گوییش شیرین سیستانی به یکی از مشتریان در مورد زمان فعال شدن ملی کارتش توضیح می‌دهد. وی از طولانی بودن زمان فرآیند صدور و ارسال رمز ملی کارت گلّه دارد. به اعتقاد او تعدد درخواست رمز ملی کارت مشتریان به خصوص مشتریان مسن که از روستاهای اطراف به شعبه مراجعه می‌کنند و همچنین مشکلات تردد این عزیزان را که باعث تحمیل هزینه‌هایی به آن‌ها می‌شود، باید رفع کرد.



**با همدلی و پشتکار، صبر
و استقامت همکاران
توانستیم رضایت مردم و
مسولان منطقه را کسب
کنیم و برای حفظ این
رضایت و خدمت‌رسانی
هرچه بهتر تلاش می‌کنیم
و البته آنچه برای ما قوت
قلب است و آستانه صبر و
تحمل ما را بالا می‌برد دعای
خیر مردم غیور و محروم
منطقه، رضایت خداوند و
تلاش برای اعتلای نام بانک
ملی ایران است.**



مشتری مداری، دیوار به دیوار سازمان ها

شعب درون سازمانی در بانک های مختلف، یکی از بخش های مهم و حساس بانک هستند که نقش مهمی در تعامل با سازمان های مختلف دارند. این شعب به دلیل ماهیت کار خود، ارتباط تنگاتنگی با این سازمان ها و کارکنان آن ها داشته و نقش مهمی در جذب منابع آن ها دارند. از همین رو بانک های مختلف رقابت سنگینی بر سر ارتباط بهتر با سازمان ها دارند و شیوه های ارتباطی کارآمدی را به کار می گیرند.

بانک ملی ایران به دلیل سابقه طولانی خود، توانسته از دیرباز با استفاده از شعب درون سازمانی خود ارتباط گسترده ای را با سازمان های مختلف ایجاد کند و عملکرد مطلوبی را در این زمینه در کارنامه خود ثبت کند. از همین رو در این شماره به بررسی این تجربه پرداخته ایم:



شعب درون سازمانی، سفیران بانک در سازمان‌ها



مدیر امور حوزه مدیریت و روابط عمومی
سعداله عیسی‌زاده

فرصت بی نظیری را برای ایجاد ارتباط بهینه میان بانک و یک سازمان در اختیار دارند. از همین رو است که بانک‌ها تلاش می‌کنند تا بهترین و گزیده ترین نیروهای خود را برای شعب درون سازمانی انتخاب کنند تا از این طریق بتوانند به جذب منابع بیشتر بپردازند.

اگر چه مهارت‌های فردی کارکنان در ارتباطات شخصی و ایجاد ارتباط مستحکم میان بانک و سازمان‌ها حائز اهمیت است، اما در این میان افزایش مهارت‌های بازاریابی کارکنان مستقر در شعب درون سازمانی در زمینه بازاریابی از اهمیت فراوانی برخوردار است. خوشبختانه بانک ملی ایران از گنجینه نیروی انسانی خوبی برخوردار است و می‌تواند از تجارب و تخصص آن‌ها در این زمینه استفاده لازم را ببرد.

در این میان کارکنان مستقر در شعب درون سازمانی باید اطمینان داشته باشند که امکانات ادارات مرکزی از هر نظر در اختیار آن‌ها قرار دارد و مدیریت ارشد بانک و اعضای هیات مدیره، از هر نظر از فعالیت‌های موثر آن‌ها برای بازاریابی و جذب منافع بیشتر حمایت می‌کنند. این اطمینان موجب می‌شود تا کارکنان با قدرت بیشتری با اتکا به سیاست‌های کلان بانکی، بتوانند اقدام به بازاریابی و جذب منابع برای بانک کنند.

کارکنان بانک در خلال دهه‌های گذشته همواره از برند رفتاری خاصی برخوردار بوده‌اند و در این باره همه کارکنان بانک ملی ایران چه در صف و چه در ستاد، در میان آحاد جامعه نامدار هستند، لذا کارکنان شعب درون سازمانی باید توجه داشته باشند که هرگونه عملکرد آن‌ها به پای بانک نوشته می‌شود و به تعبیری آن‌ها پرچمدار بانک در درون سازمان هستند و باید این پرچم را از همیشه برافراشته تریارند.

جذب منابع برای هر بانکی در سراسر جهان از اولویت‌های مهمی است که به تداوم حیات آن منجر می‌شود. بانکی که در زمینه جذب منابع جدید با مشکل مواجه شود، در همه ارکان فعالیت خود دچار مشکل می‌شود. اما در صورت عملکرد درست در جذب منابع، می‌تواند بر توان عملیات‌های بانکی، سرمایه‌گذاری، تسهیلات دهی و رشد و رونق خود بیفزاید و به گسترش فعالیت‌های خود بپردازد.

در حال حاضر مقادیر متنابهی از نقدینگی کشور در اختیار افراد حقیقی و عادی جامعه قرار دارد که باید برای جذب آن‌ها و تشویق آن‌ها به سپرده‌گذاری در بانک ملی ایران از به روز ترین شیوه‌های تبلیغی و بازاریابی استفاده کرد، اما بخش مهم نقدینگی، متعلق به سازمان‌های دولتی و غیر دولتی و شرکت‌ها و واحدهای خدماتی، بازرگانی، تولیدی و... است. به دلیل تمرکز این شرکت‌ها و سازمان‌ها در شهر تهران، تمرکز نقدینگی در این شهر نیز از بالاترین میزان نسبت به سایر شهرهای کشور برخوردار است. لذا حضور بانک ملی ایران در این سازمان‌ها و ایجاد شعب در آن‌ها می‌تواند تاثیر مهمی در جذب منابع آن‌ها در قالب گردش‌های مالی و سپرده‌گذاری داشته باشد.

برای این منظور رقابتی میان بانک‌های کشور وجود دارد و بخش‌های بازاریابی بانک‌ها تلاش فراوانی می‌کنند تا در رقابتی تنگاتنگ، نزدیکی بیشتری را با این سازمان‌ها ایجاد کنند و آن‌ها را مجاب سازند تا عملیات‌های مالی سازمان متبوعه را از طریق بانک آن‌ها انجام دهند. شعب درون سازمانی به دلیل استقرار در سازمان‌ها و شرکت‌ها، به طور روزمره با کارکنان و مدیران آن‌ها ارتباط چهره به چهره و رودر رو داشته و



کریمی عضو هیات مدیره مطرح کرد:

شعب درون سازمانی، بازوی توانمند بانک



ارائه خدمات بهینه بانک‌ها به مردم مستلزم برقراری تعامل مناسب بانک‌ها با افراد جامعه است که در این خصوص، شعب بانک‌ها به عنوان واسطه‌های اصلی میان مشتریان و شبکه بانکی نقش بسزا و با اهمیتی دارند. در این میان، شعب درون سازمانی بانک‌ها که وظیفه هدایت و راهبری سپرده‌ها و جذب منابع مالی سازمان‌ها را برعهده دارند، از مهم‌ترین ارکان در تحقق اهداف و توسعه شبکه بانکی و اقتصاد کشور هستند.

عضو هیات مدیره و معاون شعب بانک ملی ایران معتقد است: نقش شعب درون سازمانی بانک ملی ایران در ارائه خدمات بانکی و رشد اقتصادی کشور غیرقابل انکار و با اهمیت است. وی می‌گوید: وجود این شعب بازوی توانمند بانک و همچنین سازمان‌های مختلف در کشور برای انجام عملیات بانکی است که وظیفه اصلی این شعب حمایت از سازمان‌ها در امور جذب سپرده‌ها و نگهداری از منابع مالی و حساب‌ها، واریز دریافتی‌ها به خزانه، ارائه تسهیلات ارزان قیمت، پرداخت حقوق پرسنل و... است. به دلیل اهمیت این موضوع، گفت و گویی با برات کریمی، عضو هیات مدیره و معاون شعب بانک ملی ایران داشته‌ایم که وی جزئیاتی از عملکرد شعب درون سازمانی بانک ملی ایران را در بسیاری از وزارتخانه‌ها، نهادها و سازمان‌های دولتی ارائه می‌کند و در ادامه به تشریح برنامه‌های این شعب در راستای تکمیل زنجیره ارزش در بانک می‌پردازد. مشروح این گفت و گور را در ادامه می‌خوانید:

سیحان محبتیان



بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



این شعب در سطح بانک و جامعه چه اهمیتی دارند؟

شبکه بانکی به عنوان بازوی توانمند دولت در اجرای سیاست‌های پولی، مسئولیت تنظیم نقل و انتقال پول در جهت اهداف دولت و برنامه‌های توسعه اقتصادی کشور را بر عهده دارد تا سیاست‌های کلان اقتصادی کشور محقق شود. در این میان شعب بانک‌ها نقش مهم و کلیدی را در اجرای اهداف اقتصاد ملی و رشد شبکه بانکی ایفا می‌کنند و سیاست‌های پولی کشور را موظفند در کشور اجرا کنند. وجود شعب در فرایند خدمت رسانی به مردم یکی از اهداف شبکه بانکی است که در این میان شعب بانک‌های دولتی به لحاظ این که نماینده خزانه و مسئولیت‌های ویژه‌ای که در راستای تحقق اهداف دولت و بالطبع آحاد جامعه به آنها محول شده است، دارای نقش و جایگاه ویژه‌ای در این حوزه هستند.

موفقیت یک بانک تا حدود زیادی در گرو عملکرد شعب آن است و اصولاً بیشترین وجه تمایز یک بانک نسبت به سایر بانک‌ها برخورداری از شعب متمایز نسبت به سایر شعب بانک‌ها است. شعب درون سازمانی بانک ملی ایران با وجود ویژگی‌های منحصریفرده برای ارتقاء سطح سازمان‌ها با اجرای درست سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی مناسب با خواسته و نیازهای سازمان‌ها و مشتریان‌شان و در نهایت دستیابی به اهداف اصلی بانک تلاش می‌کنند.

می‌توان گفت این شعب بانک رابط بین اقتصاد کلان کشور با اقتصاد خرد و سازمان‌ها و مردم هستند. با توجه به اهمیت جایگاه شعب بانک ملی ایران به عنوان اولین حلقه اتصال مشتریان با یکی از مهمترین ارکان نظام اقتصادی کشور، شعب درون سازمانی بانک از جایگاه حساسی در شبکه بانکی برخوردارند که اگر این شعب نباشند، ارائه خدمات از سازمان‌ها برای مراجعه‌کنندگان و ذینفعان به سختی و با هزینه‌های بسیاری صورت می‌گیرد که این امر نشان دهنده جایگاه حائز اهمیت این شعب در مناسبات اجتماعی و فضای کار است و وجود آنها برای مردم و دولت ضرورت دارد.

آیا شعب درون سازمانی جزو شعب سودده هستند؟

بدون شک عملکرد هر شعبه بانک چنانچه با انواع ریسک‌ها و عدم مدیریت همراه باشد، بانک را با چالش‌های اساسی مواجه می‌سازد. بعضی از شعب درون سازمانی بانک به دلیل جانمایی و عدم جذب سپرده‌های مختلف و منابع مالی، امکان رقابت با سایر شعب بانک را در سطح کشور ندارند چرا که حساب‌ها و سپرده‌های آنها جزو حساب‌های دولتی و خزانه است و امکان ارائه تسهیلات از آن منابع و سپرده‌ها وجود ندارد و از سوی دیگر به دلیل ارائه خدمات این گونه شعب به کارکنان سازمان‌ها در وقت اداری امکان ارائه خدمات به سایر مشتریان از جمله کسبه و تجار وجود ندارد و این شعب با کمبود سپرده مواجه می‌شوند و از سوددهی آن‌ها کاسته خواهد شد. لذا مدیریت در این شعب نقش کلیدی و اساسی را در راستای استفاده مناسب از امکانات و خدمات بهینه بر عهده دارد و از اینرو ضروری است ابزارهای انگیزشی برای مشتریان و این گونه شعب گسترش یابد.

چه تعداد شعبه درون سازمانی در سراسر کشور داریم و این شعب در کدام استان‌ها بیشترین فراوانی را دارند؟

در حال حاضر در مجموع ۴۳۷ واحد درون سازمانی در اقصی نقاط کشور داریم که متشکل از ۲۹۳ شعبه و ۱۴۴ باجه و گیشه است و بیشترین شعب درون سازمانی بانک در شهرهای بزرگ من جمله تهران، اصفهان، شیراز، مشهد و تبریز واقع شده‌اند.

شبکه بانکی به عنوان بازوی توانمند دولت در اجرای سیاست‌های پولی، مسئولیت تنظیم نقل و انتقال پول در جهت اهداف دولت و برنامه‌های توسعه اقتصادی کشور را بر عهده دارد تا سیاست‌های کلان اقتصادی کشور محقق شود.



وضعیت شعب درون سازمانی بانک در حال حاضر چگونه است؟

بانک‌ها به عنوان یک بنگاه اقتصادی به منظور تداوم فعالیت‌ها، نیازمند کسب درآمد و سودآوری برای پوشش هزینه‌های خود هستند. به همین منظور همراستایی با سیاست‌های اقتصادی دولت، رسالت اصلی بانک‌های دولتی است. اکنون اغلب اقدامات و فعالیت‌های شعب درون سازمانی بانک در اقصی نقاط کشور نظیر شعب مستقر در گمرکات، دانشگاه‌ها، سازمان‌های مالیاتی، فرودگاه‌ها، شهرداری‌ها و... با توجه به ارائه خدمات بانک به مشتریان در راستای رسالت و اهداف سیاست‌های اقتصادی دولت قابل توجه است و کارکرد این شعب در مسیر مطلوبی قرار دارد و نقش موثری در خصوص بهبود وضعیت درآمدهای بانک ایفا نموده‌اند. اما شرایط مطلوب این شعب دلیل بر رضایتمندی ما محسوب نمی‌شود بلکه باید بیش از پیش این شعب با جذب سپرده‌های ارزان قیمت توسعه یابند.

نحوه رقابت بانک‌ها در حوزه شعب درون سازمانی چگونه است؟

جذب منابع یکی از مهمترین وظایف بانک‌ها در راستای ایفای نقش بانکداری است و شعب بایستی با افتتاح انواع حساب‌ها و سپرده‌های سرمایه گذاری در جهت جذب منابع تلاش

بانک‌ها به عنوان یک بنگاه اقتصادی به منظور تداوم فعالیت‌ها، نیازمند کسب درآمد و سودآوری برای پوشش هزینه‌های خود هستند. به همین منظور همراستایی با سیاست‌های اقتصادی دولت، رسالت اصلی بانک‌های دولتی است.



کنند تا توان بانک را برای اعطاء تسهیلات ارتقا بخشند و آن را به سوددهی برسانند. اما بسیاری از بانک‌ها به دلیل این که منابع و سپرده‌های شعب درون سازمانی را قابل مصرف نمی‌دانند و از آنجا که معتقدند این شعب هزینه‌های بسیاری در حوزه نگهداری و اداری ایجاد می‌کنند و توجیه اقتصادی ندارند، راه‌اندازی این شعب را در دستور کار خود قرار نمی‌دهند. ولی بانک ملی ایران به عنوان یک تکلیف و وظیفه، این خدمات را به مشتریان خود در ۴۳۷ شعبه در سراسر کشور ارائه می‌دهد و در این مسیر یکه تازی می‌کند و این موضوع موجبات رضایت مندی مشتریان و مردم را فراهم کرده است.

با توجه به این که بانک در حال کم کردن تعداد شعب است، آیا شعب درون سازمانی هم در این طرح هستند؟

با توجه به سه نوع خدمات بانک به سازمان‌ها که براساس نیاز ایجاد می‌شود شعب درون سازمانی با رویکرد جدیدی در سال آینده مدیریت خواهند شد. همچنین با توجه به رسالت بانک ملی ایران به عنوان یک بانک دولتی و مردمی و نیاز سازمان‌ها به حضور بانک، ارائه خدمات بانک در سازمان‌ها قطع نخواهند شد ولی جهت مدیریت هزینه با بررسی‌های به عمل آمده برخی شعب براساس نوع نیاز سازمان‌ها امکان دارد تبدیل به باجه یا گیشه شوند و خدمات بانکداری الکترونیکی گسترش می‌یابد.

با توجه به ارزیابی‌های شما و با توجه به استانداردهای موجود چه اقداماتی در حوزه ارائه خدمات و سرویس‌های مطلوب و بهینه به مشتریان در شعب درون سازمانی صورت گرفته است؟

نگاه ما به مشتریانی که در واحدهای درون سازمانی به بانک مراجعه می‌کنند همان نگاهی است که به سایر مشتریان در سایر واحدهای بانک در داخل و خارج کشور داریم. در سال‌های اخیر بانک ملی ایران با پیشگامی در ارائه خدمات و سرویس‌های بانکداری الکترونیک به مشتریان توانسته در ارائه این خدمات پیشتاز باشد. بانک ملی ایران در واحدهای درون سازمانی تاکنون توانسته برای رفاه گردشگران داخلی و خارجی در فرودگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) خودپردازهای ارزی نصب کند و یا توانسته با ایجاد شعبه و گسترش و توسعه بانکداری الکترونیک خدمات مالی را برای دانشجویان و اعضای هیات علمی دانشگاه‌های کشور تسهیل و تسریع کند و پاسخ‌گوی مشتریان خود باشد. همچنین توانسته با برنامه ریزی دقیق و جانمایی درست و صحیح، امکان ارائه خدمات شعب تازه تاسیس درون سازمانی را برای سایر مشتریان گذری فراهم کند و این مجموع خدمات موجب رضایتمندی مشتریان را تا حدودی فراهم کرده است.

به عنوان جمع بندی، برنامه‌های سال جاری بانک در حوزه شعب درون سازمانی را تشریح فرمایید؟

ما معتقدیم که طرز رفتار، کیفیت عمل و برخورد مدیریت و کارکنان شعب، بیش از نحوه انجام هر عملیات بانکی دیگری مشتریان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و جذب بانک می‌کند. با نگاه دقیق به این موضوع مدت‌هاست که با تشکیل کارگروه‌های خاص آموزش کارکنان را برای تکریم ارباب رجوع در دستور کار داریم و به زودی برای چاپک‌سازی، واحدهای بانک را تبدیل و یا تقلیل خواهیم داد و همچنان توسعه و گسترش بانکداری الکترونیک را بیش از پیش دنبال خواهیم کرد.

بانک ملی ایران در واحدهای درون سازمانی تاکنون توانسته برای رفاه گردشگران داخلی و خارجی در فرودگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) خودپردازهای ارزی نصب کند و یا توانسته با ایجاد شعبه و گسترش و توسعه بانکداری الکترونیک خدمات مالی را برای دانشجویان و اعضای هیات علمی دانشگاه‌های کشور تسهیل و تسریع کند و پاسخ‌گوی مشتریان خود باشد. همچنین توانسته با برنامه ریزی دقیق و جانمایی درست و صحیح، امکان ارائه خدمات شعب تازه تاسیس درون سازمانی را برای سایر مشتریان گذری فراهم کند و این مجموع خدمات موجب رضایتمندی مشتریان را تا حدودی فراهم کرده است.



در گفت و گو با سرپرست شعبه کمیته امداد امام خمینی (ره) مطرح شد:

سهم قابل توجه شعب درون سازمانی در توسعه پایدار بانک



بانک‌های موفق در عصر حاضر یک مشخصه مشترک دارند و آن هم تمرکز کامل بر مشتریان است. این امر در شعب درون سازمانی از اهمیت دوچندانی برخوردار است چرا که این شعب می‌توانند نقش قابل توجهی را در پیشبرد اهداف بانک به لحاظ جذب منابع داشته باشند. در همین رابطه گفت و گویی با علی شجاعی سرپرست شعبه درون سازمانی کمیته امداد امام خمینی (ره) بانک داشته‌ایم که از نظر می‌گذرد.

سهیلا گلی‌زاده



در ابتدا خودتان را معرفی کنید.

علی شجاعی هستم و در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک ملی ایران درآمد. فعالیت خود را ابتدا از تحویل‌داری آغاز کردم و سپس به عنوان معاون شعبه کمیته امداد امام خمینی (ره) منصوب شدم که با توجه به حکم بازنشستگی ریاست شعبه، بنده از مهرماه امسال به عنوان سرپرست این شعبه مشغول به فعالیت هستم.

با توجه به اینکه ریاست یکی از شعب درون سازمانی بانک را بر عهده دارید، بفرمایید اهمیت شعب درون سازمانی در چیست؟
اهمیت شعب درون سازمانی از دو منظر خدمت‌رسانی عمومی و کارگشایی

امور مردم و همچنین بازاریابی و پیشبرد منابع مالی سازمانی است. در نگاه نخست شعب درون سازمانی عهده دار خدماتی هستند که می‌تواند در جهت منافع عمومی و خدمت‌رسانی به مردم در سطح کشور باشد که این امر همواره از مهم‌ترین اولویت‌های بانک بوده است. به عنوان مثال در شعبه کمیته امداد امام خمینی (ره) خدمات در جهت کمک به محرومان و مددجویان کمیته امداد امام است و می‌تواند به محرومیت‌زدایی در جامعه بیانجامد.

از منظر دوم نیز شعب درون سازمانی محل اتصال بین بانک و سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها هستند و می‌توانند از این اتصال منابع مالی بسیار خوبی را

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



جذب کنند که سهم به سزایی در پیشبرد منافع مالی بانک دارد.

شعب درون سازمانی تا چه اندازه به توسعه بانک کمک می‌کنند؟

بر اساس آمارهای اداره کل بازاریابی و امور مشتریان، ۱۲ درصد کل شعب بانک ملی ایران یا به عبارتی حدود ۳۵۰ شعبه بانک در سطح کشور را شعب درون سازمانی تشکیل می‌دهند. تعداد کارکنان این شعب حدود ۸ درصد مجموع کارکنان بانک است. همچنین این شعب حدود ۷ درصد از کل منابع بانک را در اختیار دارند و با داشتن بیش از ۳۳ میلیارد ریال سرانه سپرده کارکنان از کارایی صد در صدی برخوردارند. این آمار نشان دهنده سهم شعب درون سازمانی در توسعه پایدار بانک است. آخرین اقدامات صورت گرفته در حوزه ارائه سرویس‌های بهتر و ارتقای رفتار صحیح با مشتریان در شعبه خود را تشریح کنید.

از آخرین اقدامات این شعبه در حوزه ارائه سرویس‌های بهتر به مشتریان می‌توان از نصب وب کیوسک صدور کارت و دستگاه کش لس و فعالسازی خدمات سامانه بام و بله به صورت حداکثری برای کارکنان کمیته امداد امام (ره) و خانواده آنها اشاره کرد.

شعب ویژه، خدمات ویژه‌ای هم به مشتریان نشان ارائه می‌کنند؟

بله، مسلماً شعب ویژه و خاص باید خدمات ویژه‌ای نیز منطبق با درخواست مشتری و اهداف سازمانی بانک ارائه کنند که به عنوان مثال «نهاد کمیته امداد» هر سال در ماه مبارک رمضان، مراسمی تحت نام «جشن رمضان» برگزار می‌کند. این شعبه در طول برگزاری این مراسم، خدمات ویژه‌ای را از جمله ایجاد باجه بانکی در ساعات غیر اداری، خدمات خودپرداز سیار، خدمات POS سیار و... ارائه می‌کند.

در شعب درون سازمانی، خدمت رسانی به مشتری آن سازمان با مشتریان عمومی تفاوت دارد؟

مطالناً تفاوت‌هایی وجود دارد، چرا که رضایت مشتری سازمانی، به مراتب بسیار مورد اهمیت است و این اهمیت نحوه خدمت‌رسانی را متفاوت می‌سازد. به عنوان مثال، کارکنان این شعبه در روزهای واریز یارانه مددجویان کمیته امداد گاهی تا ساعت ۱۲ شب در شعبه حضور دارند تا عملیات واریز به حساب‌ها صورت پذیرد، در حالی که چنین خدماتی برای مشتریان عادی وجود ندارد.

کارکنان سازمان‌ها الزامی برای سپردن منابع به شعب درون سازمانی دارند؟ چه راهکارهایی برای جذب منابع سازمان‌ها در این شعب پیش‌بینی شده است؟

در پاسخ این سوال صد در صد نمی‌توان گفت که الزامی وجود دارد یا خیر. چرا که ممکن است سازمانی الزام قانونی در افتتاح حساب در بانک ملی ایران یا بانک دیگری داشته باشد. سازمان‌ها برای نگهداری حساب‌های خود یا از یک بانک خاص و یا همزمان از چند بانک استفاده می‌کنند و منابع خود را در بانک‌های مختلف بخش‌بندی می‌کنند. ولی آنچه مسلم است، سازمان‌ها و شرکت‌های بسیار زیادی هستند که اختیار صد در صدی در انتخاب بانک خود دارند. بنابراین جذب منابع این سازمان‌ها بسیار مورد

اهمیت است و در این راستا باید تلاش کرد تا جامع‌ترین و مدرن‌ترین خدمات بانکی موجود ارائه شود.

آیا فعالیت در شعب درون سازمانی سخت‌تر از دیگر شعب است؟

در واقعیت امر، شعب درون سازمانی، به عنوان بخشی از آن سازمان یا نهاد به حساب می‌آیند. چرا که به وسیله این شعب فرآیند عملیات مالی آن سازمان تکمیل می‌شود. بنابراین اهداف و برنامه‌های آن سازمان نیز بر روند فعالیت و نوع وظایف شعبه درون سازمانی تأثیر می‌گذارد و این سنگین‌تر شدن وظایف و مسئولیت‌ها می‌تواند، فعالیت در این شعب را سخت‌تر از سایر شعب کند. البته این سختی‌ها در این شعبه، همواره به شیرینی کام تبدیل می‌شود چرا که خدمات ما در نهایت به نفع محرومان و نیازمندان این کشور ختم می‌شود.

مهمترین مسائل و چالش‌های شعب درون سازمانی به ویژه شعبه خودتان چیست؟

مهم‌ترین مساله در یک شعبه درون سازمانی که گاهی نگرانی‌هایی را نیز به همراه دارد، کاهش منابع است، چرا که در شعب درون سازمانی همیشه یک یا چند مشتری عمده اثرگذار وجود دارند که با خروج منابع مالی آنها، شعبه با چالش مواجه می‌شود و جایگزین کردن چنین منابعی بسیار دشوار است. از این نگرانی که بگذریم، شعبه درون سازمانی گاهی با مشکل دیگری مواجه بوده و آن هم این است که بعضی اوقات، مدیران سازمان‌ها توقعاتی از بانک دارند که برآوردن این توقعات در چهارچوب مقررات داخلی بانک میسر نمی‌باشد و از این رو گاهی شعب درون سازمانی با مشکل مواجه می‌شوند. در حال حاضر، مهم‌ترین مشکل یا مسئله شعبه کمیته امداد امام خمینی (ره) نیز فضای کوچک شعبه و همچنین کمبود امکانات رفاهی است که امیدواریم آن هم در آینده‌ای نزدیک مرتفع گردد.

و سخن آخر؟

خداوند سبحان را شاکرم در شعبه‌ای کار می‌کنم که علاوه بر گام برداشتن در جهت منافع سازمان، قدمی نیز در جهت کمک به محرومان و نیازمندان جامعه برداشته می‌شود.

اهداف و برنامه‌های سازمان‌ها می‌تواند بر روند فعالیت و نوع وظایف شعب درون سازمانی تأثیر می‌گذارد و این سنگین‌تر شدن وظایف و مسئولیت‌ها می‌تواند فعالیت در این شعب را سخت‌تر از سایر شعب کند.



رئیس شعبه پالایشگاه تهران عنوان کرد:

تسهیل بازاریابی با سطح بالای آگاهی مشتریان شعب درون سازمانی



عملکرد شعب درون سازمانی تاثیر به سزایی در رشد و ارتقای عملکرد یک بانک دارد از همین رو بانک ملی ایران، اهمیت ویژه‌ای برای این نوع از شعب قائل است. در این باره با مرتضی بیات رئیس شعبه ممتاز پالایشگاه تهران به گفت و گو نشستیم:

اصغر قاسمی

تبدیل به شعبه درجه ۴ شد. این وضعیت ادامه داشت تا این که در سال ۱۳۸۲ شعبه پالایشگاه تهران به درجه ۳ و در سال ۱۳۸۸ به درجه ۲ و در سال ۱۳۸۹ به شعبه درجه یک ارتقا یافت.

لطفا توضیحاتی را درباره شعبه پالایشگاه تهران بفرمایید.

شعبه پالایشگاه تهران در تاریخ ۱۳۴۸ به عنوان باجه تحت نظر شعبه شهری در محل شرکت پالایش نفت تهران آغاز به کار کرد و در سال ۱۳۶۹

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



در ۲۲ شهریور ۱۳۹۳ نیز به عنوان اولین شعبه در اداره امور شعب جنوب تهران به درجه ممتاز ارتقا یافت.

مشتریان شعبه شما شامل چه شرکت‌هایی هستند؟

شاخص‌ترین مشتری این شعبه، شرکت پالایش نفت تهران و کارکنان محترم این مجموعه هستند. شرکت مذکور شامل دو پالایشگاه است که فرآورده‌های نفتی از قبیل گاز مایع، نفتای سبک و سنگین، بنزین پاک، نفت سفید، سوخت هوایی و نفت و گاز و... را تولید می‌کند. همچنین پیمانکارهای طرف قرارداد شرکت پالایش و همچنین شرکت خطوط و مخابرات نفت تهران، شرکت انتقال گاز منطقه ۳ تهران و انبار نفت ری از زیر مجموعه‌های پخش فرآورده‌های نفتی، از جمله مشتریان این شعبه هستند. تیم ۱۲ نفره‌ای در شعبه و باجه تاسیسات نفتی ری و دوگیشه با تعداد ۵ دستگاه خودپرداز، یک دستگاه کیوسک کارت هدیه و یک دستگاه کش لس، تمامی خدمات ریالی، اعطای تسهیلات، صدور ضمانتنامه ریالی و اعتبارات اسنادی داخلی را به مشتریان محترم ارائه می‌کند.

با توجه به تجربه شما، فعالیت در شعب درون سازمانی چه تفاوتی با شعب دیگر دارد؟

در شعب درون سازمانی رفتار و عملکرد کارکنان شعبه بیشتر مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد و بازخورد مثبت و منفی در زمان کوتاه نمایان می‌شود و شناخت محیطی از سازمان‌ها و مشتریان در حداقل زمان امکان پذیر است. از سوی دیگر سطح دانش مشتریان این واحدها هم نسبت به سایر محیط‌های اجتماعی بالاتر و متعاقبا بازاریابی و ارائه خدمات الکترونیکی، سهل تر انجام می‌پذیرد. بنابراین با عنایت به شناخت محیطی، اعتبارسنجی مشتریان با دقت بهتری انجام می‌پذیرد و در نتیجه اعطای تسهیلات و صدور ضمانت نامه ریالی و گشایش اعتبار اسناد داخلی، با بهداشت اعتباری بالا و ریسک اعتباری پایین انجام می‌گیرد.

شعب درون سازمانی با چه مشکلات و چالش‌هایی مواجه هستند؟

عمده ترین چالش، محدودیت بازار و وابستگی به یک مشتری است که به عنوان یک تهدید عمل می‌کند و همواره دغدغه این شعبه بوده است. رقبا مدام در حال رصد این مشتریان بوده و به صورت دوره‌ای برای جذب منابع مشتریان برنامه‌ریزی می‌کنند. این در حالی است که با عنایت به اینکه بالاترین سرانه منابع، مربوط به

شعب درون سازمانی است، ولیکن اینگونه شعب از حداقل کادر برخوردارند.

با فعالیت رقبا برای کسب جایگاه بانک ملی ایران چگونه مواجه می‌شوید؟

بانک‌های رقیب در محل و محدوده شرکت مستقر بوده و برای جذب مشتریان ما همواره در صحنه و در حال رایزنی هستند، تا جایی که جهت بازاریابی و ارتباط در سطوح مختلف در مواردی مدیران عامل آن بانک‌ها با هیات همراه جهت ارائه بسته‌های خدماتی با سازمان‌ها و شرکت‌ها وارد مذاکره می‌شوند. از سوی دیگر ما نیز با حمایت‌های اولیای محترم بانک جلسات متعددی در خصوص ارائه خدمات با مدیران شرکت پالایش داشته‌ایم و با این باور که نحوه ارائه خدمت یکی از موثرترین عوامل رضایتمندی و پایبندی مشتریان حقیقی و حقوقی است، توانسته‌ایم با ارائه انواع خدمات ریالی به موقع، مناسب و کم نقص حضور رقبا را کمرنگ کنیم. جذب مشتریانی مانند شرکت خطوط لوله، مخابرات تهران و شرکت گاز منطقه ۳ از بازار رقبا، نمونه بارز باور این رویکرد است.

ارزیابی شما از وضعیت شعب درون سازمانی چیست؟

با عنایت به حضور ۴۰۰ شعبه بانک ملی ایران به عنوان سفیران بانک در سازمان‌ها و وزارت خانه‌ها، می‌توانیم، از این حضور سازمانی در خصوص آگاهی از وضعیت مشتریان با اجرای بانکداری جامع نسبت به تامین خواسته‌ها و نیازها در ایجاد روابط پایدار و وفاداری سازمان‌ها به بانک اقدام کنیم. به نظر من برگزاری همایش شعب درون سازمانی بانک طبق سنوات گذشته می‌تواند در خصوص برطرف کردن چالش‌ها و مشکلات این واحدها راهکار مناسبی باشد.

در شعب درون سازمانی رفتار و عملکرد کارکنان شعبه بیشتر مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد و بازخورد مثبت و منفی در زمان کوتاه نمایان می‌شود و شناخت محیطی از سازمان‌ها و مشتریان در حداقل زمان امکان پذیر است. از سوی دیگر سطح دانش مشتریان این واحدها هم نسبت به سایر محیط‌های اجتماعی بالاتر و متعاقبا بازاریابی و ارائه خدمات الکترونیکی، سهل تر انجام می‌پذیرد.



در گفت و گو با رییس شعبه وزارت امور خارجه عنوان شد:

مشتریان وفادار بانک در شعب "درون سازمانی"



کارکنان شعب درون سازمانی سفیران بانک در آن سازمان‌ها هستند و می‌توانند به عنوان اتصالاتی میان بانک و سازمان، علاوه بر ارتقای رضایتمندی مشتریان و جذب مشتریان وفادار بانک، جذب منابع بانکی را نیز تقویت کنند. از این رو این شعب از اهمیت بالایی برخوردار هستند و رؤسای آنها باید به صورت لحظه‌ای از وضعیت سازمان یا وزارتخانه مربوطه آگاه باشند و سعی کنند در جریان خواسته‌های بانکی سازمان قرار گیرند. همچنین از آنجا که برقراری روابط بلندمدت بین بانک و مشتری در گرو رضایت مشتری است، بنابراین رؤسای شعب به ویژه درون سازمانی باید در صدد تأمین درخواست‌های کارکنان سازمان‌ها برآیند. حمید میهن خواه رییس شعبه درون سازمانی وزارت امور خارجه بانک است که با توجه به اهمیت شعب درون سازمانی و برای آشنایی بیشتر با ساز و کار این شعب، گفت و گویی با وی داشته‌ایم که در ادامه می‌خوانید.

لطفا خودتان را معرفی کنید و بگویید از چه زمانی در بانک مشغول به فعالیت شدید.

اینجانب حمید میهن خواه رییس شعبه ممتاز وزارت امور خارجه هستم که از تیرماه سال ۶۹ به استخدام بانک ملی ایران درآمدم و اکنون نیز مشغول به فعالیت و خدمت رسانی هستم.

اهمیت شعب درون سازمانی در چیست؟

با توجه به اینکه وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها هر یک وظایف خدماتی و



وجود ندارد اما با توجه به خدماتی که اینگونه شعب در اختیار سازمان ها قرار می دهند و از آن دست می توان به سرعت بالای انجام امور و دقت در امور محوله اشاره کرد، بنابراین سازمان ها منابع خود را در اختیار اینگونه شعب (درون سازمانی) قرار می دهند و تجربه نیز نشان می دهد که میزان منابع جذب شده در شعب درون سازمانی از منابع سازمانی قابل توجه است.

آیا فعالیت در شعب درون سازمانی سخت تر از فعالیت در دیگر شعب بانک است؟

همانطور که پیش تر نیز اشاره کردم شعب درون سازمانی با افرادی تعامل دارند که سالیان سال مشتری بانک هستند و از این رو هر یک از این افراد توقعات و تقاضاهای مختلفی دارند بنابراین کارکنان شعب درون سازمانی باید در جهت رفع این تقاضا و درخواست ها تلاش کنند. معتقدم با توجه به این موارد فعالیت در شعب درون سازمانی به مراتب سخت تر از دیگر شعب است.

مهمترین مسائل و مشکلات و چالش های شعب درون سازمانی و شعبه خودتان چیست؟

مهم ترین مشکلات و چالش هایی که شعب درون سازمانی با آن مواجه هستند، به تعادل رساندن سطح تقاضاها و توقعات با خدمات موجود در بانک است. هرچند اینگونه شعب تمام تلاش خود را جهت انجام امور درخواستی مشتریان خود به کار می گیرند اما با این حال برخی مواقع درخواست ها با دستورالعمل ها و قوانین بانک منافات دارد. صرف نظر از این موارد، کارکنان شعب درون سازمانی نهایت تلاش خود را برای انجام درخواست های مشتریان به کار می گیرند.

و سخن آخر؟

سخن آخر اینکه شعب درون سازمانی می توانند با تلاش مضاعف و همچنین حسن انجام کار و اخلاق و رفتار حرفه ای، منزلت بانک را بیش از پیش ارتقا بخشند. همچنین این شعب می توانند با جذب منابع سازمان ها، این منابع را در راستای تحقق اهداف عالی بانک و خدمت رسانی بهتر به مشتریان به کار گیرند.

غیرخدماتی مشخص دارند و مشغول به فعالیت هستند بنابراین مهم ترین وظیفه شعب درون سازمانی خدمت رسانی به کارکنان این سازمان ها و همچنین انجام عملیات مالی این وزارتخانه ها و سازمان ها است.

شعب درون سازمانی تا چه اندازه به توسعه بانک کمک می کنند؟

با توجه به وجود منابع ارزی و ریالی نزد سازمان ها و وزارتخانه ها و منابعی که نزد کارکنان آنهاست، بانک و به طور ویژه شعب درون سازمانی می توانند با استفاده بهینه از این منابع مالی جهت ارائه خدمات به کارکنان همان سازمان ها و سایرین اقدام کنند.

درباره شعبه خود توضیحاتی را بفرمایید.

شعبه بانکی وزارت امور خارجه رابط مالی میان وزارت امور خارجه با نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران در کشورهای مختلف است و خدمت رسانی به کارکنان این وزارتخانه از جمله واریز حقوق، ارائه تسهیلات و همچنین تمامی خدمات بانکی را در دستور کار داریم.

آخرین اقدامات در حوزه ارائه سرویس های بهتر به مشتریان و ارتقای رفتار صحیح با مشتریان شعبه خود را بفرمایید.

در شعبه وزارت امور خارجه خدمات سامانه بام و اپلیکیشن بله به خوبی به کارکنان وزارتخانه معرفی شده و برای فرزندان آنها نیز سرویس های کانون جوانه های بانک را ارائه می کنیم و تلاش ما بر ارائه بهتر و سریع تر خدمات در این شعبه است.

آیا شعب ویژه خدمات ویژه ای را هم به مشتریان نشان ارائه می کنند؟

از آنجا که مشتریان شعب درون سازمانی عموماً سالیان دراز از مشتریان بانک هستند، بنابراین هر یک از مشتریان برای کارکنان بانک شناخته شده هستند و سعی بر این است تا خدمات با سرعت و دقت تمام و در کوتاه ترین زمان ممکن ارائه شود.

برای شعب درون سازمانی، خدمت رسانی به مشتری آن سازمان یا مشتریان عمومی تفاوت دارد؟

در شعب درون سازمانی خدمت رسانی به مشتریان سازمان ها با مشتریان عمومی تفاوتی وجود ندارد اما با توجه به اینکه مشتری شعب درون سازمانی سالیان سال مشتری بانک بوده و برای شعبه شناخته شده هستند بنابراین این امر انجام امور را سهل تر می کند و تعامل با مشتریان در شعب درون سازمانی عموماً راحت تر از دیگر شعب است.

کارکنان سازمان ها برای سپردن منابعشان به این شعب الزامی دارند؟

چه راهکارهایی برای جذب این منابع پیش بینی شده است؟
اساساً الزامی برای سپردن منابع کارکنان سازمان ها به شعب درون سازمانی

تجربه نشان می دهد که میزان منابع جذب شده در شعب درون سازمانی از منابع سازمان ها قابل توجه است.



گفت و گو با سرپرست شعبه مخابرات:

کارکنان سازمان‌ها احساس نزدیکی بیشتری با بانک ملی ایران دارند



در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پر تلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده کنند و در سایه توجه به عوامل درونی و بیرونی سازمان بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. در محیط‌های کامل رقابتی برای تعیین بهترین عملکرد در درون سازمان این را می‌طلبند که ارزیابی‌ها همه جانبه باشند و تمام عوامل به صورت کامل، ارزیابی شوند تا با ارائه بهترین خدمات در کوتاه‌ترین زمان از رقبای خود پیشی بگیرند. این امر در عملکرد شعب درون سازمانی بسیار حائز اهمیت است. به همین منظور و با توجه به نقش و اهمیت شعب درون سازمانی با محمد رضا نرجه معاون و سرپرست شعبه درون سازمانی مخابرات که در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمده و تجربه شش سال کار در شعب درون سازمانی را دارد، گفت‌وگوی کوتاهی انجام داده‌ایم که با هم می‌خوانیم:

صدیقه جوینده



شعب مهم و تاثیرگذار است. در شعب درون سازمانی با کارمندان زیادی سرو کار دارید. در این شعب باید حقوق، تسهیلات و انواع خدمات را در اختیار آنان قرار دهید، نیازها و درخواست‌های سازمان را بررسی کنید و بر اساس آن به ارائه خدمت بپردازید، در نهایت تمام خدماتی که ارائه می‌شود

لطفا در خصوص اهمیت و نقش‌های شعب درون سازمانی توضیحاتی بفرمائید.

جذب منابع در شعب درون سازمانی بسیار ساده است و می‌توان با ارائه بهترین خدمات از منابع آنها استفاده کرد. عملکرد این شعب بیش از سایر

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



عمل کنیم. هرچه در این خدمات بهتر و با صرف زمان کمتری باشد رضایت مشتری بیشتر جلب خواهد شد.

در حال حاضر وضعیت شعب درون سازمانی را در بانک ملی ایران چگونه ارزیابی می‌کنید.

مشتری هر شعبه‌ای حقیقی و یا حقوقی است. در شعب درون سازمانی مشتری حقوقی است بنابراین درخواست‌ها و خدمات متفاوت تری نسبت به سایر شعب ارائه می‌شود. بانک ملی ایران با توجه به قدمت حضورش در سازمان‌ها آشنایی بیشتری با سیستم‌های واریز حقوق و نحوه پرداخت‌های سازمان دارد، از نیازها و درخواست‌های آنان مطلع است و ساختارهای لازم را طراحی و برنامه ریزی کرده است. بنابراین در این خصوص با سایر رقبا قابل مقایسه نیست. هر سازمانی که به هر علتی از بانک ملی ایران خارج شود مجدداً به بانک ملی ایران برخواهد گشت.

سخن آخر:

باید در قوانین و مقررات بانک بازنگری صورت پذیرد تا بتوان هم خدمات بهتری را به مشتری ارائه داد و هم منابع بیشتری را کسب کرد. از سوی دیگر هر ۴ یا ۵ سال باید در عملکرد شعب بازنگری انجام شود تا اگر برای بانک سودآوری نداشته باشند، تعطیل شوند. امید است با همکاری و بهی هم‌راهی همه همکاران در راستای اهداف عالی بانک گام برداریم و بیش از پیش موفقیت سازمان را رقم بزنیم.

با ریسک کمتری مواجه است و منجر به سود دهی برای بانک می‌شود.

در خصوص وضعیت شعبه تان توضیحاتی بفرمائید.

در یک مقطع زمانی طبق دستور وزارتخانه مربوطه حساب‌ها به پست بانک منتقل شد که با رایزنی مدیران و مسولان سازمان و سابقه خوب بانک ملی ایران در ارائه خدمات به سازمان‌ها، بیشتر حساب‌ها به بانک ملی برگردانده شد. بانک ملی ایران در بیشتر سازمان‌ها دارای شعبه است و همه سازمان‌ها نیز تمایل بیشتری برای همکاری با بانک ملی ایران دارند.

آیا فعالیت در شعب درون سازمانی، سخت تر از فعالیت در شعب دیگر است؟

فعالیت در شعب خیلی باهم متفاوت نیستند فقط نحوه خدمت رسانی متفاوت می‌شود، در شعب درون سازمانی خدمات به یک سازمان و به کارکنان آن ارائه می‌شود. در این شعب کارکنان احساس قربت و نزدیکی بیشتری با کارمندان بانک دارند و طبعاً باید در ارائه خدمات و برخورد‌ها انعطاف بیشتری صورت پذیرد. اما گاه این روال باعث می‌شود که سطح انتظارات سازمان از کارکنان بانک بالا رود و همین امر باعث می‌شود که سختی‌هایی در کار بوجود بیاید.

مهمترین مشکلات و چالش‌های شعب درون سازمانی چیست؟

در این شعب چالش‌های متعددی وجود دارد. از یک سو ارتباط نزدیک کارکنان سازمان با همکاران بانکی باعث می‌شود که سطح انتظارات کارکنان سازمان بالا رود. یکی دیگر از مشکلات شعب درون سازمانی ورود بانک‌های دیگر و وعده‌های متعدد آنها در ارائه خدمات بهتر برای جایگزینی شما است و همین امر سبب می‌شود سازمان توقعات فراتری را از شما داشته باشد و ما نتوانیم با وجود برخی بخشنامه‌ها همکاری لازم را با سازمان در پیش بگیریم.

همچنین ساختمان‌های قدیمی سازمان‌ها و حضور شعبه بانک در آن جا باعث بروز مشکلاتی برای کارکنان بانک می‌شود و باید در خصوص بازسازی و نوسازی این شعب تجدید نظری صورت پذیرد. اما با تمام مشکلاتی که وجود دارد نکته مثبتی نیز به چشم می‌خورد که در این شعب ارائه هرگونه خدمات و تسهیلات از ریسک کمتری برخوردار است و بانک می‌تواند با اعتماد بیشتری خدمت رسانی کند.

با فعالیت رقبا برای کسب جایگاه بانک ملی ایران چگونه مواجه می‌شوید؟

رقبا چه در مورد شعب درون سازمانی و چه سایر شعب، رقیب بانک به حساب می‌آیند و باید در برابر رقبا استراتژی‌های خاصی را در نظر داشته باشیم. در هر شعبه و برای هر نوع مشتری باید خدمات مناسبی وجود داشته باشد و بتوانیم در نحوه ارائه آن خدمات نیز به بهترین نوع ممکن

جذب منابع در شعب درون سازمانی بسیار ساده است و می‌توان با ارائه بهترین خدمات از منابع آنها استفاده کرد. عملکرد این شعب بیش از سایر شعب مهم و تاثیرگذار است. در شعب درون سازمانی با کارمندان زیادی سرو کار دارید. در این شعب باید حقوق، تسهیلات و انواع خدمات را در اختیار آنان قرار دهید، نیازها و درخواست‌های سازمان را بررسی کنید و بر اساس آن به ارائه خدمت بپردازید،



گفت‌وگو با رئیس شعبه صدا و سیما

شعبه‌ای در دل جام جم



رسانه ملی با دارا بودن بیش از ۱۴۰۰۰ نیروی انسانی و بخش‌های مختلف از جمله معاونت مالی و بازرگانی، یکی از سازمان‌های هدف برای بازاریابی بانک ملی ایران بوده است. این مهم با تلاش‌های مداوم مدیران حوزه و اداره امور شعب شرق تهران پس از ۳۵ سال میسر گردید. در جهت معرفی بهتر شعبه صدا و سیما گفت‌وگویی را با حمیدرضا تاجیک رئیس این شعبه انجام داده‌ایم که در ادامه می‌خوانید.

محسن رئیسی



سیما با سمت مسئول شعبه در خدمت مردم و کارکنان رسانه ملی هستیم. **اطلاعات مختصری از وضعیت شعبه صدا و سیما بفرمایید.** با توجه به تجربه و سابقه‌ای که بنده در شعبه وزارت ارشاد داشتم بنده به عنوان اولین مسئول این شعبه انتخاب شدم. این شعبه را از یک سال پیش با دو نفر از همکاران از یک اتاق کوچک شروع

لطفاً برای شناخت بهتر خوانندگان نشریه خودتان را معرفی بفرمایید. بنده حمیدرضا تاجیک هستم، متولد ۱۳۴۸ و در سال ۱۳۷۶ به استخدام بانک ملی ایران درآمدم. اولین محل فعالیتیم شعبه خاوران بود که با سمت متصدی امور بانکی مشغول به کار شدم. پس از آن در شعبه خاقانی، وزارت ارشاد، قصر فیروزه، خیابان ری، حشمتیه و در نهایت شعبه صدا و

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



کردیم و کم کم همکاران بیشتری را جذب کردیم و توانستیم حساب‌هایی را که صدا و سیما در بانک دیگری داشت به بانک ملی ایران منتقل کنیم. البته هم حساب‌های حقوقی کارکنان و هم حساب‌های شرکت‌هایی که با صدا و سیما طرف حساب هستند. هم‌اکنون انتقال حساب‌های تمامی کارکنان به اتمام رسیده و در حال انتقال حساب‌های حقوقی بازنشستگان سازمان هستیم. در حال حاضر هیچ بانک یا بجه و حتی دستگاه خودپردازی از بانک‌های دیگر در سطح سازمان وجود ندارد. بیش از ۳۰ دستگاه خودپرداز و کیوسک بانک ملی ایران در سراسر سازمان صدا و سیما نصب شده است و در حال فعالیت می‌باشد.

انجام این کار بزرگ خیلی سخت بوده، شما چطور در این کار موفق شدید؟

بیشتر کارهایی که انجام شد، حاصل بیش از دو سال فعالیت شبانه‌روزی آقای محمدی مسئول حوزه اداره امور شعب شرق تهران بود که با سعی و تلاش و تعاملاتی که با مسئولان سازمان داشتند، توانستند با همکاری اداره کل بازاریابی، این شعبه را در سازمان صدا و سیما افتتاح کنند. ما برای راه‌اندازی این شعبه با شعار "بانک ملی، رسانه ملی" به دنبال برقراری ارتباط سازنده و ارائه خدمات مطلوب به مردم بودیم.

داشتن شعبه در سازمان صدا و سیما چه اهمیتی برای بانک ملی ایران دارد؟

اصلی‌ترین منبع تولید و انتشار اخبار و پخش تبلیغات در کشور، صدا و سیماست.

اگر ما بتوانیم با ارائه خدمات خوب بانکی و برخورد مناسب و دوستانه، نگرش و افکار کارکنان سازمان صدا و سیما را نسبت به بانک ملی ایران مثبت و مطلوب کنیم، بعد از آن به تدریج کارکنان سازمان نیز که اکثراً از طیف هنرمند می‌باشند، جذب بانک ملی ایران شده و هرکدام تبدیل به مبلغانی برای ما خواهند شد.

خبرنگاران و مجریان با میکروفون و تریبونی که در اختیار دارند، از خدمات خوب و مثبت بانک ملی ایران سخن خواهند گفت. تهیه کنندگان، کارگردانان و بازیگران با مکالماتی که بینشان رد و بدل می‌شود، مبلغان خوبی برای خدمات بانک ملی ایران خواهند شد.

به غیر از مزایای تبلیغاتی و رسانه‌ای، وجود این شعبه چه مزیت‌های دیگری برای بانک دارد؟

سازمان صدا و سیما به خاطر داشتن تعداد زیاد کارمند و شرکت‌های پیمانکار و زیرمجموعه، طبیعتاً دارای منابع مالی زیادی هم هست و بانک توانسته با جذب این منابع، سپرده‌های خوبی را جذب کند. این شعبه در بدو تاسیس با درجه ۴ افتتاح شد و در زمان کم‌تر از یک سال به درجه ۳ ارتقا یافت و همچنان رو به پیشرفت است و با توجه به میزان منابعی که دارد در سطح شعب درجه دو و یک می‌باشد.

با توجه به این که شما خدمت در شعب سازمانی و عمومی را تجربه

کرده‌اید، فعالیت در کدام یک سخت‌تر است؟

به نظر بنده خدمت در شعبه درون سازمانی سخت است. به دلیل آن که توقعی که کارکنان سازمان از مسئول و متصدیان بانک دارند، به نسبت سایر کارکنان شعب بیشتر است. مشتریان سازمان، کارکنان بانک را همکار خود دانسته و به آنها نگاه ویژه‌ای دارند و از این رو توقع دارند ما هم اطمینان خاطر نسبت به آنها داشته باشیم و جایگاه سازمانی یکسان را مد نظر قرار دهیم. از طرفی هم خدمت در شعب درون سازمانی راحت‌تر است، به این دلیل که استرس و اضطرابی را که در شعب عمومی وجود دارد، دیگر در اینجا نداریم.

از مشکلات و چالش‌هایی که در این شعبه دارید توضیح دهید؟

سازمان صدا و سیما بیش از ۱۶ شبکه رادیویی و ۱۶ شبکه تلویزیونی دارد که هر کدام از شبکه‌ها دارای معاون مالی بوده و این معاونان مالی، کارکنان زیادی را در زیر مجموعه خود دارند.

پرداخت مستمر حقوق و دستمزد کارکنان در زمان مقرر، در کنار رعایت جایگاه هر یک از مسئولان شبکه‌ها یکی از چالش‌های ما در شعبه است. نکته مهمی که مسئولان بانک باید به آن توجه داشته باشند، این است که شعب درون سازمانی، شعبه‌های معمولی نیستند و باید نگاه ویژه‌ای به پتانسیل این شعب داشته باشد. ارائه خدمات در این شعب با شعب غیر سازمانی متفاوت بوده و باید درخواست‌های شعب سازمانی، با توجه به جایگاه آنها از اهمیت بیشتری برخوردار باشد.

با فعالیت رقبا برای کسب جایگاه بانک ملی ایران چگونه مواجه می‌شوید؟

سایر بانک‌ها به دنبال نفوذ به سازمان هستند و همچنان تمایل دارند دستگاه‌های خودپردازشان در سطح سازمان مستقر باشد. حتی آن‌ها راغب هستند یک بجه کوچک هم که شده در سازمان داشته باشند تا بتوانند بخش کمی از خدمات بانکی را ارائه دهند.

چه خدماتی بیشترین حجم کاری را در این شعبه تشکیل می‌دهد؟

خدماتی همچون پرداخت حقوق و دستمزد، پرداخت تسهیلات گروهی و ارائه مشاوره‌های مالی و بانکی بیشترین زمان را به خود اختصاص می‌دهد.

نگاه شما نسبت به شعب درون سازمانی چگونه است؟

بنده نگاه مثبتی نسبت به ایجاد شعب درون سازمانی دارم به طوری که پیشنهاد تاسیس حوزه‌ای مختص شعب درون سازمانی را به مسئولان اداره داده‌ام و پیگیر آن نیز هستم.

به نظر شما آیا همه شعب درون سازمانی برای بانک مفید هستند؟

همه سازمان‌ها براساس منابع انسانی و مالی که دارند می‌توانند برای بانک مفید باشند. اگر بانک بتواند با ارائه خدمات خوب و بررسی نیازهای سازمان (کارت‌های هدیه، صدور ضمانت‌نامه و...) تعامل مناسبی را در جهت ارتقای روابط برقرار کند، می‌تواند منابع بهتر و بیشتری را جذب کند.

در پایان از مسئولان و مدیران اداره امور شعب شرق تهران بابت رسیدگی و حضور مداوم در این شعبه، با توجه به دوری راه وفا صله‌زیا دتشکر می‌کنم.



یک روز پاییزی در جمع همکاران شعبه فرودگاه امام خمینی (ره)

همدلی و عشق گره گشایی می‌کند



تا به حال گذرتان به فرودگاه امام خمینی (ره) افتاده است؟ وارد محوطه فرودگاه که می‌شوید در مسیر فرودگاه میان ساختمان‌های شرکت‌های هواپیمایی مختلف و مرتبط با حوزه فرودگاه، نام بانک ملی ایران بر سر در شعبه فرودگاه امام خمینی (ره) می‌درخشد و خودنمایی می‌کند. مسیر را که ادامه می‌دهید و وارد ترمینال فرودگاه که می‌شوید باز هم نام بانک ملی ایران است که به چشم می‌آید. شعبه‌ای که در بخش‌های مختلف ترمینال در حال ارائه خدمت به مشتریان خاص و عموم مردم است و با وجود حجم کاری بالا، رضایت مشتریان خود را در ارائه بهترین خدمت به همراه دارد.

زهرا علی حسینی



بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



شعبه فرودگاه امام خمینی (ره) شعبه‌ای درون سازمانی است که باجه‌های این شعبه در ترمینال فرودگاه و در بخش‌های مختلف به مشتریان و مردم خدمت رسانی می‌کنند. برای آشنایی با این شعبه به سراغ رییس شعبه جوان و محبوب شعبه می‌رویم. رییس شعبه‌ای که همکاری متفق القول هستند که از وقتی به شعبه آمده فضای دوستانه خوبی در شعبه ایجاد کرده است. **هادی محبوبی** که ۱۶ سال از سابقه ۱۸ ساله کاری خود را در شعب درون سازمانی گذرانده است، درباره این شعبه می‌گوید:

«شعبه ما درجه دو است. ۵۸ کارمند داریم و شش باجه که پنج باجه از آنها شبانه روزی است. از این پنج باجه یک باجه گمرک و یک باجه CIP است. باجه‌های دیگر ما در ترمینال باجه رواید، عوارض خروج از کشور و پرداخت ارز هستند که به صورت شبانه روزی به مردم خدمت رسانی می‌کنند. حدود ۲۰ نفر از کارکنان به صورت روزانه کار می‌کنند و ۳۸ نفر به صورت شیفتی در باجه‌ها حضور دارند. حدود یک هزار و ۲۰۰ میلیارد ریال منابع ریالی و ارزی داریم و مصارفمان حدود ۵۰۰ میلیارد است؛ علاوه بر این درآمد مشاع و غیر مشاع در این شعبه مساوی است و در بخش کارمزدها، کارمزد ما از خدمات ارزی قابل توجه است.»

محبوبی درباره مشتریان این شعبه به عنوان شعبه درون سازمانی برای ما توضیح می‌دهد: «با توجه به اینکه اینجا یک نقطه خارج از شهر است، مشتری فردی خیلی کم داریم. بیشتر مشتریان ما مشتریان سازمانی، همچنین مشتریانی از شرکت‌های اطراف و یا ترخیص کارانی هستند که با گمرک سرو کار دارند. ما بیشتر مشتری‌انمان را می‌شناسیم و با آنها رابطه منسجمی داریم.»

وی همچنین درباره مشکلات یک شعبه درون سازمانی برای ما می‌گوید: «با وجود اینکه ما اینجا با بیش از ۳۰ سازمان مختلف در ارتباط هستیم مشکل چندانی با آنها نداریم و علت این رابطه خوب هم این است که بنابر چارچوب قوانین و مقررات بانک با آنها در ارتباط هستیم و سعی در ارائه بهترین خدمت به آنها را داریم. اما نباید از این موضوع صرف نظر کرد که با توجه به شرایطی که در بانک و کشور داریم کار بسیار سختی است که خواسته‌های یک سازمان را برآورده کرد.»

محبوبی درباره اهمیت شعب درون سازمانی معتقد است: «سازمان‌هایی که معمولاً با بانک ملی ایران در شعب ما کار می‌کنند مانده‌هایشان مانده‌های ارزان قیمت است. با مشتری رابطه درستی داشتن از مهمترین راهکارهایی بود که ما به کار بستیم و توانستیم منابع بسیار بیشتر و قابل توجه تری جذب کنیم تا جایی که منابع ما در حال حاضر حدود دو و نیم برابر شده است.»

محبوبی می‌افزاید: «با تمام مشکلات موجود در این واحد، دلگرمی ما بعد از اتکا به خداوند متعال به مدیران عالی بانک بوده است که هیچگاه ما را از حمایت‌های بی دریغ خود محروم نساخته‌اند لذا شایسته می‌دانم با استناد به عبارت من لم یسکر المخلوق لم یسکر الخالق، از این طریق از زحمات مدیر عامل، اعضای هیات مدیره، مدیر امور شعب تهران و رئیس اداره امور شعب غرب تهران نهایت سپاسگزاری و تشکر داشته باشم.»

در ادامه **پژمان ماستری فراهانی** رئیس دایره ارز شعبه درباره فعالیت‌های ارزی شعبه به عنوان یکی از مهمترین فعالیت‌های این شعبه برای ما توضیح می‌دهد: «مهمترین فعالیت ارزی ما در خود ترمینال است چرا که بیشترین ارتباط با مشتری را آنجا داریم که سختی‌های خود را دارد و باید همه تلاشمان را با هر حجم کاری که پیش رو داشته باشیم انجام دهیم تا کوچکترین نارضایتی در مردم ایجاد نشود. در کنار ارائه خدمات ارزی معمول به مشتریان، دو بحث ارزهای مکشوفه و اظهار نامه‌ها نیز در شعبه ما مهم هستند و رسیدگی به آنها از وظایف مهم ما در حوزه ارزی می‌باشد.» فراهانی درباره موقعیت جغرافیایی خاص این شعبه می‌گوید: «قبل از اینکه به این شعبه بیایم یکی از نگرانی‌هایم این بود که مسافت و دوری راه دردسرساز شود. اما الان به قدری کار در این شعبه جذاب است و رابطه بین همکاران خوب است که من اصلاً گذر زمان را حس نمی‌کنم.»



▲ هادی محبوبی



▲ پژمان ماستری فراهانی



▲ سید سعید پریپنچی



▲ فرهاد احمد پور



▲ غلامرضا بخش‌زاده



رئیس دایره معاملات این شعبه **سید سعید پرینچی** است. او که یک ورزشکار با روحیه هم هست درباره این شعبه ابراز می‌دارد: «شعبه ما یک شعبه درون سازمان خاص با مشتریان خاص و تعاملات خاص است. ما روابط مان در شعبه با شعبی که درون شهر و با عموم مشتریان در ارتباط هستند، متفاوت است. اینجا انتظارات از ما متفاوت است و همین باعث می‌شود رابطه خوبی با مشتریان داشته باشیم و تا حد امکان سعی می‌کنیم درخواست‌های مشتریان را با سرعت عمل بالا انجام دهیم و تعامل بالایی وجود دارد.»

فرهاد احمد پور رئیس بجه شهری این شعبه هم درباره ویژگی‌های یک شعبه درون سازمانی می‌گوید: «شعار ما این است که ما از مشتری‌هایمان به خاطر اینکه بانک ما را برای گرفتن تسهیلات انتخاب می‌کنند، تشکر می‌کنیم و به نوعی افتخار کنیم که بانک ما را برای دریافت تسهیلات انتخاب می‌کنند. از ویژگی‌های شعبه درون سازمانی این است که مشتریان ارتباط زیادی با کارکنان دارند و بیشتر در دید هستند. ارتباط خوب و صمیمانه تری بین مشتریان و کارمندان شعبه شکل می‌گیرد شعبه ما هم به دلیل اینکه درون سازمانی است و هم اینکه شعبه خاص در منطقه است محسنات زیادی دارد، به عنوان مثال مطالبات معوق ما کاهش پیدا کرده است.»

آنچه در صحبت‌های همکاران این شعبه مشترک است، این است که رابطه صمیمانه و گرمی که بین کارکنان در شعبه حاکم است مشکلات این شعبه از جمله شیفت‌های باجه‌ها، دوری راه و... را تحت الشعاع قرار داده و همکاران با علاقه در این شعبه فعالیت می‌کنند.

غلامرضا بخشی زاده رئیس دایره صندوق شعبه درباره این شعبه درون سازمانی توضیح می‌دهد: «با توجه به موقعیت خاص شعبه، مشتریان هم خاص هستند و اغلب مشتریان ما یا شرکت‌هایی هستند که این اطراف هستند و بعضاً با فرودگاه در ارتباطند و یا ترخیص کارانی هستند که با فرودگاه کار دارند، این مساله از یک طرف شعبه را خاص می‌کند از طرف دیگر روابط بین همکاران است که باعث شده شعبه‌ای آرام و بدون تنش داشته باشیم و با وجود تنش‌هایی در بازار ارز و... خللی در کار ما به وجود نیاید.»

محمد رضا کوه افکن از بانکداران شعبه فرودگاه امام خمینی (ره) نیز به روابط حاکم در شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: «شعبه ما شعبه‌ای پر از آرامش است و فضای شعبه فضایی آرام و لذت بخش است. اینجا رابطه بسیار نزدیکی بین مشتریان و همکاران حاکم است همه همدیگر را می‌شناسند و پشتیبان هم هستند.»

غلام حسن صالحی معاون ریالی شعبه هم درباره این شعبه درون سازمانی توضیح می‌دهد: «شعبه ما شعبه خاصی است که خدمات ویژه‌ای به مشتریان ارائه می‌دهد. در کنار سایر وظایفی که به عهده این شعبه است انجام خدماتی مثل خرید و فروش ارز و پرداخت حواله ارزی، شعبه فرودگاه را شعبه‌ای خاص می‌کند و مسائلی مثل شیفت‌های طولانی، دوری مسافت و... تحت الشعاع روابط گرم حاکم بر شعبه قرار می‌گیرد.»

میثم ارچین از دیگر بانکداران شعبه هم معتقد است: «این شعبه شعبه‌ای خاص است. ما اینجا مشتریان خاصی داریم و همین تکراری بودن مشتریان کار را راحت تر می‌کند و باعث می‌شود که مشتری مداری در این شعبه ساده تر از شعبه‌های دیگر باشد. بیشتر کار ما با ارباب رجوع است و جواینها با شعب دیگر فرق دارد و روزی که اینجا آمدیم حس کردیم که وارد خانواده خودمان شده ایم. صمیمیت بین همکاران سخت بودن کار را کم رنگ می‌کند.»

بعد از اینکه گپ و گفتی با همکاران حاضر در شعبه فرودگاه داشتیم به باجه‌های مستقر در ترمینال رفتیم تا کمی با کارهای آنها نیز آشنا شویم.

در بین مسیر، رئیس شعبه درباره حساسیت‌هایی که بر شعبه و به ویژه باجه‌های مستقر در سالن ترمینال حاکم است برای ما توضیح می‌دهد: «باجه‌های ما در فرودگاه به صورت ۲۴ ساعته کار



▲ محمد رضا کوه افکن



▲ غلام حسن صالحی



▲ میثم ارچین



▲ سید محسن محمدی



می‌گیرند، هزینه ویزا اینجا دریافت می‌شود. **حمید ندیری** رئیس باجه شهری درباره باجه‌های فعال در ترمینال فرودگاه می‌گوید: «این باجه‌ها همیشه و بیست و چهار ساعته کار می‌کنند و تعطیلی در آنها معنایی ندارد. یکی از نکات قابل توجه در باجه‌های ما این است که در شیفت شب‌ها مرخصی نداریم و مدیریت کردن آن نیازمند این است که ما همکاری خوبی با هم داشته باشیم و کار گروهی در شیفت خیلی مهم است و همکاران باید با هم هماهنگ باشند و یکدیگر را حمایت کنند.»

آخرین باجه فعال در ترمینال باجه CIP است (CIP مخفف عبارت Commercial Important Person می‌باشد و به افرادی اطلاق می‌شود که از نظر تجاری مهم هستند. خدمات قابل ارائه به VIP و CIP در فرودگاه، هتل، سالن‌های همایش و ... تقریباً یکسان و تفاوت عمده بین این دو در تامین امنیت برای VIP است.) که تجمیع فعالیت‌های هر چهار باجه را برای مشتریان بخش CIP فرودگاه به طور اختصاصی انجام می‌دهد. مشتریان CIP مشتریانی خاص هستند. **سید محسن محمدی** از همکاران بانکدار شعبه درباره این باجه می‌گوید: «ما مجموعه کارهایی را که یک فرد باید در فرودگاه انجام دهد برای مشتریان خاص که با عنوان CIP وارد می‌شوند، انجام می‌دهیم.»

آنچه خواندید خلاصه‌ای از عملکرد شعبه فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره) بانک بود که همکاران با وجود دوری راه و مسافت طولانی و همچنین با وجود شیفت‌های بیست و چهار ساعته فرودگاه باز هم با تمام وجود در شعبه کار می‌کنند و از کار خود رضایت دارند.

می‌کنند و این باعث می‌شود شیفت‌بندی بین همکاران صورت بگیرد. چون تعطیلات منظمی برای همکاران در نظر گرفته نشده است ممکن است همکاران ما در تعطیلات رسمی، اعیاد و سایر مناسبت‌ها در باجه‌ها حضور داشته باشند و این کمی زندگی همکاران را تحت الشعاع قرار می‌دهد. اما باین وجود ما کمترین مشکل و نگرانی را از این بخش‌ها داریم و همه جهادی کار می‌کنند. به طوری که ما یکی از باجه‌هایمان را در کمتر از ۱۲ ساعت ساخته و شروع به ارائه خدمت به مردم کردیم.»

ابتدا به سراغ باجه گمرک شرقی رفتیم. باجه‌ای که علاوه بر انجام امور گمرکی تمام امور حسابداری اسنادی را که در باجه‌های دیگر دریافت می‌شود، هم مدیریت می‌کند. **محمد رضا رضایی** از همکاران حاضر در باجه گمرک شرقی برای ما توضیح می‌دهد: «مشتریان خارجی ما و کسانی که وارد ایران می‌شوند در بدو ورود از اولین تابلوهایی که می‌بینند تابلوی بانک ملی ایران است. همچنین وقتی قصد خروج از کشور را هم دارند آخرین تابلویی که می‌بینند تابلوی باجه ارز ماست. لذا این امر بسیار مهمی است که ما بتوانیم در بخش‌های مختلف از اظهار نامه گرفته تا بخش عوارض و دریافت و پرداخت ارز بهترین برخورد را با مشتریان داشته باشیم. یکی از مهمترین کارهای ما در اینجا تغذیه هشت خودپردازی است که در ترمینال قرار دارد و سعی می‌کنیم همه هشت خودپرداز به بهترین شکل فعال باشند و کار کنند.»

بعد از آن به سراغ باجه عوارض خروج از کشور می‌رویم که در کنار دریافت عوارض خروج از کشور کار پرداخت و دریافت عوارض اضافه بار ۰.۰۰ را نیز انجام می‌دهد. باجه دیگر هم باجه روادید است مسافرانی که در فرودگاه ایران ویزا



شعب درون سازمانی

فرصت‌سازی برای توسعه بانک

روسا و کارکنان شعب درون سازمان‌ها، نمایندگان بانک ملی ایران در وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها هستند که باید تعامل خود را با سازمان‌ها جهت ارائه خدمات مطلوب و جلب رضایت آن‌ها بیشتر کنند. از سویی یکی از برتری‌های بانک ملی ایران حضور شعب این بانک در درون سازمان‌هاست که می‌توانند همانند پلی میان بانک و سازمان عمل کرده و از این طریق منابع خوبی را جذب کنند. به سراغ چند تن از همکاران در شعب درون سازمانی رقتیم تا بیشتر از مسایل، دغدغه‌ها و سختی‌های کار در این شعب برایمان بگویند.

مهدی آسرای، معاون شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب:

باتوجه به اینکه نگرش بانک‌ها حول سه محور تجهیز منابع، تخصیص منابع و ارائه خدمات استوار بوده بنابراین جذب منابع ارزان قیمت و بدون ریسک با اولویت سازمان‌ها، نهادها و ادارات دارای اهمیت و اولویت ویژه‌ای است. از سویی باتوجه به پیشینه و نام بانک ملی ایران به عنوان بزرگترین بانک دولتی، دستیابی به این مهم دور از دسترس نخواهد بود. تفاهم و ارتباط منطقی میان بانک، سازمان‌ها و ادارات موجب انتقال حجم به سزایی از منابع آن سازمان‌ها به بانک می‌شود. همچنین شعب درون سازمانی با توجه به موقعیت مکانی و ساختاری خود از ضریب امنیت بالایی نیز به لحاظ مخاطرات سرقت، کلاهبرداری و نظایر این موارد برخوردار هستند. اینگونه شعب از کمترین هزینه‌ها به لحاظ اجاره و... برخوردارند و از طرفی منابع سازمان‌ها را نیز جذب می‌کنند و به همین علت از شعب با اهمیت برای بانک تلقی می‌شوند. تداوم همکاری بین کارکنان سازمان‌ها و کارمندان بانک نیز فضای ارتباطی مثبتی را ایجاد می‌کند که از این رو تشنج و تشدد در این گونه شعب به مراتب کمتر دیده می‌شود.



▲ مهدی آسرای



▲ محمدرضا امیری



▲ صدرا رضویان

محمدرضا امیری، رئیس صندوق شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب:

در شرایط رقابتی امروز در سیستم اقتصادی و بانکی، مطالعه و شناخت نیازهای سازمان و ارائه راهکار جهت آن خواسته‌ها، برگزاری جلسات سازنده با مدیران سازمان‌ها، استفاده از تکنولوژی‌های نوین مالی مبتنی بر خدمات انفورماتیک و به روز بودن سامانه‌های ارائه شده به سازمان می‌تواند باعث تداوم همکاری و جلوگیری از پیشگیری نفوذ بانک‌های رقیب شود. کارمندان شعب درون سازمانی به عنوان سفیران و نمایندگان بانک محسوب می‌شوند لذا بهره‌گیری از کارکنان مجرب، شایسته، مطلع و مسلط بر امور در این شعب موجب بهتر شدن چهره بانک می‌شود.

صدرا رضویان، رئیس معاملات شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب:

سازمان‌ها با توجه به نوع و دامنه فعالیت خود انتظارات ویژه‌ای از بانک دارند که علاوه بر خدمات عمومی بانک، شامل درخواست خدمات خاص از قبیل ارائه تسهیلات با نرخ ترجیحی، نقل و



انتقال منابع مالی، ایجاد درگاه و سامانه‌های مبتنی بر شبکه، ارائه ضمانتنامه‌های بانکی و دریافت گزارش‌های مالی و صورت‌حساب در فرمت‌های اختصاصی و تناسب ساعات کاری بانک با آن سازمان می‌شود که سعی می‌کنیم ضمن حرکت در مسیر قوانین و مقررات، دامنه‌های خدماتمان نیز در شعب درون سازمانی گسترده باشد.

علی فرهادی، رییس باجه شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب:

امروز سازمان‌ها نیز با توجه به وجود فضای رقابتی بین بانک‌ها و آگاهی بخشی‌های صورت گرفته درباره خدمات گوناگون بانکی، برای دریافت خدمات بهتر به این فضای رقابتی وارد می‌شوند. به عنوان نمونه درخواست سود بیشتر جهت منابع مالی، ارائه تسهیلات با نرخ کم‌تر، حذف کارمزد خدمات و ارائه خدمات خارج از ساعت کاری و مواردی این چنین، همواره در سازمان‌ها مطرح می‌شود. در این فضا نقش مدیران بانک و ریاست شعبه در تفاهم و تعامل با مدیران سازمان جهت دستیابی به راهکارهای مفید بسیار حائز اهمیت خواهد بود.



▲ علی فرهادی

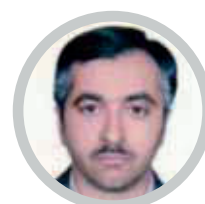
مسعود گلی تاری، رئیس شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری:

شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری شعبه‌ای درون سازمانی است که عمده منابع آن مربوط به دانشگاه است. فضای شعبه به صورت امانی توسط دانشگاه در اختیار بانک ملی ایران قرار گرفته و اکثریت مشتریان شعبه متشکل از اساتید فرهیخته و کارکنان خدوم دانشگاه هستند.

با توجه به درون سازمانی بودن شعبه، کارکنان شعبه در نظر کارکنان دانشگاه به عنوان همکار تلقی می‌شوند و این خود سطح توقع و انتظارات را در بین کارکنان دانشگاه بالا خواهد بود. تمامی حساب‌های این واحد دانشگاهی نزد این شعبه متمرکز می‌باشند و این مهم به سختی و زحمات بسیار حاصل شده است.

تاکنون بانک‌های رقیب، با توجه به رضایتمندی مشتریان این شعبه در خصوص انجام خدمات بانکی و اعطای تسهیلات، موفق به ورود نشده‌اند و به جرأت می‌توان اظهار داشت که در سطح کلان شهر تهران تنها واحدی که فقط با بانک ملی ایران مراودات بانکی دارد دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری است.

این شعبه درون سازمانی است و انتظارات خاصی از بابت خدمات بانکی و تکریم مشتریان از شعبه مورد انتظار می‌باشد، مسلماً اگر این شعبه نتواند پاسخگوی این انتظارات باشد سازمان مربوطه برای رفاه حال کارکنان خود مجاب می‌گردد که با رقبای این بانک ارتباط برقرار نماید و از خدمات پیشنهادی آن‌ها استفاده نمایند.



▲ مسعود گلی تاری

بهمن مقدم، رییس دایره صندوق شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری:

دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری تاکنون یک شعبه کوچک با حداقل کادر مورد نیاز و البته با بازده مطلوب بوده است.

ما در شعبه مجموعه کوچکی هستیم که خدمات کامل بانکداری نوین را به یک مجموعه بزرگ فرهنگی و علمی (دانشگاه آزاد اسلامی) ارائه می‌کنیم و همواره توانسته‌ایم به خوبی رضایتمندی مجموعه را نسبت به خدمات خود کسب نماییم. خوشبختانه و با افتخار، کارمندان و اساتید این دانشگاه ما را از همکاران خود می‌دانند. در دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری عمده فعالیت‌ها شامل پرداخت تسهیلات به کارمندان و اساتید و انجام امور مالی مربوط



▲ بهمن مقدم



به دانشگاه، اساتید و دانشجویان می‌باشد. با توجه به این که ما عمدتاً با قشر تحصیل کرده و دانشگاهی در ارتباط هستیم ارائه خدمات نوین و دیجیتالی بانکی به مشتریان اهمیت بسیاری دارد.

همواره ارتباط تنگاتنگی بین این شعبه و دانشگاه برقرار بوده و ما تلاش حداکثری خود را برای قرار داده‌ایم که تمامی خدمات بانکی نوین و آنچه را که یک سازمان از بانک خود توقع دارد را در اسرع وقت و با حداکثر کیفیت در اختیار دانشگاه آزاد اسلامی قرار دهیم، این حسن نیت و تلاش همواره مورد تایید مسئولین دانشگاه بوده و باعث استحکام هر چه بیشتر رابطه بین دو سازمان شده است.



▲ رضا رضایی

رضا رضایی، بانکدار شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری:
از جمله خصوصیات دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری وجود اساتید و دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی آن است.

فقط شعبه‌ای از بانک ملی ایران در دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری وجود و حضور دارد و شعب سایر بانک‌ها دور از دسترس هستند. انتظارات از شعب درون سازمانی بالا است، اساتید و کارمندان دانشگاه انتظار دارند امور بانکی سریع و بدون معطلی انجام شود، در این شعبه بیشترین حجم کار را ارائه خدمات بانکداری الکترونیک و تسهیلات تشکیل می‌دهند.

ابوالفضل محمد ابراهیم، بانکدار شعبه دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری:

در دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری مراحل پرداخت تسهیلات به سرعت انجام می‌شود. با توجه به فرهنگی بودن محیط و سطح دانش بالای مشتریان، انتظارات از کارکنان بسیار بیشتر است. برای ایجاد رضایت مشتریان سازمانی علاوه بر نهایت احترام و تکریم، انجام امور مشتریان نیز در اسرع وقت انجام می‌شود و تلاش بر این است که با توجه به رقابت بین بانک‌ها، خدمات به گونه‌ای به این مشتریان ارائه شود که مشتریان کلیه امور بانکی را در این شعبه متمرکز نمایند.



▲ ابوالفضل محمد ابراهیم

عباسعلی برومند مسئول شعبه وزارت ارشاد:

نقش شعب درون سازمانی در هر سازمان یا وزارتخانه از حیث نوع خدمت و توانایی انجام خدمات و ارائه به آن‌ها سازمان‌ها و کارکنان آن بسیار مهم و اساسی است و می‌تواند محل مناسبی برای به اهتزاز درآوردن پرچم آن بانک از لحاظ تبلیغ خدمات موسوم بانکی که در بازار رقابتی فعلی حائز اهمیت است، باشد.

از آنجا که در این شعب امکان جذب منابع به راحتی وجود دارد، می‌توان با در نظر گرفتن خط مشی مشخص و استراتژی‌های خاص، نیازمندی‌ها را شناسایی و نسبت به ارتقاء و ارائه خدمات بهتر و متمایز از سایر بانک‌ها به آن سازمان و کارکنانش اقدام کرد.

از مهم‌ترین و موثرترین انواع خدماتی که در حال حاضر می‌توان به سازمان‌ها ارائه داد پرداخت تسهیلات، صدور انواع کارت‌های اعتباری، بن کارت، کارت هدیه، ارائه انواع ضمانت نامه تمکن مالی برای سفارت‌خانه‌ها، حقوق پرسنل، خدمات الکترونیکی سامانه‌های بانکی مثل بام، کانون جوانه‌ها، سبا، پرداخت و حقوق، افتتاح انواع حساب‌ها و ... می‌باشد.

علاوه بر مزایا، این شعب با چالش‌هایی نیز مواجه هستند که می‌توان به این موارد اشاره کرد: کارکنان آن سازمان، شعبه را به نوعی برای خود می‌دانند و در دریافت خدمات اصلاً کاری به



▲ عباسعلی برومند

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran



دستورالعمل‌های بانک ندارند و انتظار دارند که بر اساس میل و باب آن‌ها به آنان خدمات داده شود. عدم ارائه کارت ملی به هنگام مراجعه به بانک، عدم تکمیل فرم‌های پولشویی، عدم پرداخت کارمزد، دریافت پول از کارت دیگری، درخواست افتتاح حساب برای همسر، پدر، مادر، فرزند بالای ۱۸ سال بدون حضور آنان از جمله مشکلاتی هستند که می‌توان از آن‌ها نام برد.

سید محمدرضا موسوی میرحیدری معاون شعبه وزارت کشور:

یکی از وظایف بانک‌ها ارائه خدمات بانکی در قالب تسهیلات بانکی جهت رفع نیازهای مالی مردم و همچنین خدمات مرسوم بانکی به مشتریان می‌باشد. در شعب درون سازمانی این خدمات به سازمان‌ها ارائه می‌شود و می‌توان از منابع آسانی از طریق این سازمان‌ها کسب کرد و به عنوان یک برگ برنده برای بانک استفاده کرد.

در این فضا لزوم شناسایی نیازهای سازمان‌ها و به روز بودن اطلاعات درخواستی مشتریان از اهمیت بسیاری برخوردار است، لذا برگزاری جلسات متعدد با مدیران سازمان و شناخت نیازهای آنها از اولویت کاری هر شعبه بانک می‌باشد.

در این شعب خدمات متنوع بانکی در اختیار مشتریان شعب درون سازمانی قرار می‌گیرد که از جمله می‌توان به پرداخت تسهیلات به کارکنان، ارائه ضمانت نامه به شرکت‌های زیر مجموعه سازمان، ارائه کارت هدیه به متقاضیان سازمانی و کارت‌های کانون جوانه‌ها به فرزندان پرسنل سازمان اشاره کرد. در این شعب چالش‌های مختلفی وجود دارد که از جمله آن‌ها حساسیت برخورد در رفتار با پرسنل سازمان، توقعات خارج از قوانین کارکنان سازمان از بانک، عدم دسترسی به شرکت‌ها و مشتریان دارای درآمد بالا، می‌باشند.



▲ سید محمدرضا موسوی
میرحیدری

رضا مرادی مسئول باجه وزارت کشور:

شعب درون سازمانی نسبت به دیگر شعب اهمیت بیشتری دارد، زیرا که یک سازمان مهم و معتبر می‌تواند در روند رشد و پیشرفت بانک نقش آفرینی داشته باشد. بنابراین یک شعبه درون سازمانی باید به صورت تمام و کمال و نماینده بانک همه کارهای مورد درخواست سازمان مورد نظر را با در نظر گرفتن قوانین انجام و رضایت مدیران سازمان مربوطه را کسب نماید.

محمد کوشک باغی بانکدار شعبه وزارت کشور:

منابع سهل و آسانی از طریق شعب درون سازمانی جذب می‌شود و با استفاده از این منابع و سپرده‌های آن سازمان وام‌هایی داده می‌شود و در نهایت برای بانک سودآوری خواهد داشت. در این شعب درخواست‌ها و نیازهای سازمان بررسی و طبق قوانین و مقررات به درخواست‌های آنان پاسخ داده می‌شود. خدمات متنوعی در این شعب در بخش‌های الکترونیک و تسهیلات به متقاضیان ارائه می‌شود.

حمید کریم‌زاده بانکدار شعبه وزارت کشور:

شعب درون سازمانی نقش بسیار مهمی در جذب مشتری دارند به طوری که پتانسیل این شعب غالباً خیلی پررنگ‌تر از شعب دیگر می‌باشد و به عنوان یکی از پربارترین شعبه‌ها برای اندوخته‌های مشتریان به حساب می‌آیند.

در بین بانک‌ها رقابت زیادی برای حضور در شعب درون سازمان‌ها وجود دارد و این رقابت با ارائه پیشنهادها و خدمات مختلف به منظور جلب نظر سازمان‌های مدنظر از جمله پرداخت وام با درصد سود کمتر و ... وجود دارد که این امر می‌تواند به عنوان یکی از چالش‌های شعب

یکی از وظایف بانک‌ها
ارائه خدمات بانکی در
قالب تسهیلات بانکی
جهت رفع نیازهای مالی
مردم و همچنین خدمات
مرسوم بانکی به مشتریان
می‌باشد. در شعب درون
سازمانی این خدمات به
سازمان‌ها ارائه می‌شود و
می‌توان از منابع آسانی از
طریق این سازمان‌ها کسب
کرد و به عنوان یک برگ
برنده برای بانک استفاده
کرد.



درون سازمانی در نظر گرفته شود و همه همکاران این شعب باید ضمن ارائه بهترین خدمات و تسهیلات به سازمان با در نظر گرفتن بخشنامه‌ها و ضوابط اقدام لازم را انجام دهند تا در فضای رقابتی امروز موفق باشند.

رضا شهبازی بانکدار شعبه وزارت کشور:

شعب درون سازمانی تأثیر مهمی در جذب منابع دارند و می‌توانند به راحتی منابع را جذب نموده و از همان منابع به متقاضیان وام دهند، همین امر باعث سودآوری برای بانک می‌شود. در فضای رقابتی امروز این شعب می‌توانند با ارائه خدمات مطلوب‌تر، پرداخت وام با بهره پایین‌تر از سایر بانک‌ها مشتریان را برای خود حفظ کنند.

ولی کار در شعب درون سازمانی همواره با مشکلاتی مواجه است که اصولاً کارکنان سازمان‌های مربوطه همکاران بانکی را زیر دست خود می‌دانند ولی همه همکاران شاغل در این شعب سعی می‌کنند با سعه صدر و رعایت قوانین و مقررات به درخواست‌های آنان جامعه عمل بپوشانند. یکی از تمهیدات مهم در جلب رضایت مشتریان، پرداخت تسهیلات با تعداد ضامن و درصد پرداخت کمتر می‌باشد. در این شعب برای جلب رضایت مشتریان، ارائه بهترین خدمات بانکی و تسهیلات در اسرع وقت، از مهم‌ترین مسائل می‌باشد.

یکی از چالش‌هایی که این شعب با آن مواجه هستند، درخواست‌های کارکنان آن سازمان مبنی بر ارائه تسهیلات کم بهره است که اگر یک بانک بتواند با ترفندهای مدیریتی اقلامی را جهت پرداخت تسهیلات راحت‌تر و گرفتن چند درصد سود کم‌تر ایجاد نماید می‌تواند با همین عنوان منابع بهتر و بیشتری را جذب نماید.



▲ مرتضی صانعی پور

مرتضی صانعی پور بانکدار شعبه وزارت ارشاد:

شعب درون سازمانی پتانسیل نهفته‌ای در جذب منابع و تخصیص آن به افراد متقاضی وام در همان سازمان دارند. همین امر می‌تواند زمینه مناسبی برای رسیدن به اهداف اصلی بانک و سودآوری شود.

در این شعب خدمات متنوعی از جمله: دریافت و پرداخت نقدی، پرداخت حقوق کارکنان، پرداخت بن کارت، صدور انواع کارت‌های بانکی به خصوص کارت هدیه، افتتاح حساب‌های بانکی و سپرده‌های بلند مدت، ارائه تسهیلات، نصب و راه‌اندازی سامانه‌های الکترونیکی مختلف برای مشتریان، افتتاح انواع حساب‌های بانکی برای موسسات وابسته به سازمان و ارائه خدمات به مشتریان حقیقی و حقوقی انجام می‌شود.

با توجه به این که بانک در فضای داخلی سازمان‌های متقاضی حضور دارد لذا سطح انتظارات مدیران و کارمندان آن‌ها به مراتب بسیار بالاتر از شعب خارج از سازمان می‌باشد که با توجه به ارزش سودآوری بالای این سازمان‌ها شایسته است مکانیسمی اتخاذ گردد که انجام امور بانکی برای این دسته از مشتریان بانکی با سهولت بیشتری انجام پذیرد.

سرور موسوی مسئول دایره معاملات شعبه وزارت ارشاد:

شعب درون سازمانی معرف توانایی آن بانک در ارائه خدمات ویژه به سازمان و کارکنانش است و در واقع می‌تواند با ارائه خدمات بهینه به عنوان یک مبلغ خوب برای بانکش باشد. این شعب باید از نیرو و امکانات خاصی برخوردار باشند تا بتوانند به بهترین نوع خدمت رسانی نمایند.

در این شعب همکاران دچار مشکلاتی هستند زیرا از یک طرف باید بتوانند مدیران، کارکنان و شرکت‌های وابسته به سازمان که با آن شعبه در ارتباط هستند را راضی نگه دارند و از طرف

شعب درون سازمانی تأثیر مهمی در جذب منابع دارند و می‌توانند به راحتی منابع را جذب نموده و از همان منابع به متقاضیان وام دهند، همین امر باعث سودآوری برای بانک می‌شود. در فضای رقابتی امروز این شعب می‌توانند با ارائه خدمات مطلوب‌تر، پرداخت وام با بهره پایین‌تر از سایر بانک‌ها مشتریان را برای خود حفظ کنند.



دیگر بعضی قوانین و کاغذ بازی‌های اضافه و دستورالعمل‌هایی که باید برای این شعب تغییر کنند، باعث می‌شود که کارکنان بر سر دو راهی برای ارائه خدمات رضایت بخش به کارکنان و آن سازمان قرار گیرند.

محسن کربلایی مسئول دایره ارزش شعبه مخابرات:

قبل از اینکه به نقش شعب بپردازیم شایسته است به نقش سازمان‌های دولتی، ضریب نفوذ، تعداد مراجعان و تعامل آنها با مردم پی ببریم و درک کنیم که این موضوع از چه درجه اهمیت بالایی برخوردار است.

با عنایت به این مطلب می‌توان به نقش شعب درون سازمانی به عنوان سفیران و پل ارتباطی میان بانک ملی و سایر سازمان‌ها پی برد.

بانک ملی ایران به عنوان یک سازمان دولتی تنها سازمانی است که این قابلیت را دارد تا از طریق شعب خود حضور و نفوذ موثری در سازمان‌ها داشته باشد و این امر خود می‌تواند به عنوان یک مزیت رقابتی منحصر به فرد و حتی ابزاری در جهت تأثیر در خط مشی‌های سازمان‌ها باشد.

بر همین اساس همکاران، به خصوص مدیران شاغل در شعب درون سازمانی ضمن درک موقعیت راهبردی شعب تحت مدیریت خود جهت دستیابی به اهداف مورد نظر بانک، باید به نکات ذیل توجه ویژه داشته باشند.

۱: آگاهی از وضعیت لحظه‌ای سازمان و شناسایی نیازهای بالقوه و بالفعل آنها و تصمیم در خصوص برآورده سازی آنها

۲: ارتباط موثر و تنگاتنگ با مدیران ارشد و تأثیرگذار سازمان و ارائه خدمات خاص به آن‌ها

۳: ارائه خدمت بر خلاف انتظار

۴: پیش بینی، طراحی و ایجاد خدمت بر مبنای نیازهای بالقوه

۵: شناسایی تمرکز منابع سازمان‌ها در سایر بانک‌ها



▲ محسن کربلایی



▲ مریم ساوه درودی

مریم ساوه درودی مسئول دایره سپرده‌های شعبه مخابرات:

یک سازمان برای حفظ مشتری همواره باید راهکارهایی را پیدا کند، زیرا تا زمانی این مشتری وفادار می‌باشد که سازمان نیازهای او را برآورده کند. برای رقابت موثر با سایر بانک‌ها می‌توان به عوامل ذیل اشاره کرد:

۱: ارائه خدمات جدید و متمایز از سایر بانک‌ها و ارتقای مداوم سطح این خدمات

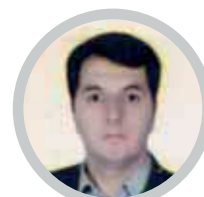
۲: اصلاح و نوآوری در روش‌های ارائه خدمت

۳: نصب و راه‌اندازی دستگاه‌های ATM, CASHLESS, POS در محل سازمان‌ها به تعداد مورد نیاز

۴: ارائه خدمت در صورت امکان بدون نیاز به مراجعه کارکنان و مشتری به شعبه

۵: تشویق و ترغیب به ثبت نام و استفاده از سامانه‌های بانکی نظیر بام و سایر اپلیکیشن‌ها

۶: افزایش پرداخت تسهیلات خرد به کارکنان



▲ حسین وجدی ثانی

حسین وجدی ثانی بانکدار شعبه مخابرات

برای جلب رضایت مشتریان سازمانی باید با ارائه خدمات نوین بانکی و تداوم نظم و انضباط در ارائه آنها، عمل به اصل احترام به مشتری و خواسته‌های ایشان، سرعت و دقت در ارائه خدمت، تکریم کارکنان و مدیران سازمان و همچنین ارائه خدمات و محصولات بانکی نظیر تسهیلات، ضمانت نامه، خدمات ارزی، صندوق امانات و نصب دستگاه‌های ATM, POS در سازمان‌ها بسیار حایز اهمیت است.



شعب درون سازمانی بانک، تبلور استراتژی مشتری مداری

بانکداری شعب درون سازمانی یک استراتژی رقابتی در کسب و کار بانکی و یکی از رهیافت‌های مبتنی بر بانکداری جامع برای سبقت از رقبا است، با توجه به اهمیت و نقش کلیدی شعب درون سازمانی در خدمت رسانی و ارتقای جایگاه بانک، در حال حاضر بیش از چهارصد و سی شعبه و باجه درون سازمانی به ارائه خدمات بانکی با نگرش تخصصی و رویکرد بانکداری منطبق با نیازهای مشتریان در حال فعالیت هستند.

وموسسات، به سود مشتریان و مصرف کنندگان نیز باشد. در خصوص اهداف بازاریابی بانکی، اهم آنچه که معمولاً به عنوان اهداف استراتژیک و اصلی بانک‌ها مد نظر است را به طور خلاصه می‌توان در جذب منابع ارزان قیمت، بهبود و اصلاح ترکیب سپرده‌ها، تغییر ترکیب سنی و کیفی تسهیلات (پرداخت تسهیلات با کیفیت و کوتاه مدت)، وصول مطالبات معوق و در نهایت سودآوری خلاصه نمود. نکته دیگر در تدوین اهداف شعب این است که اهداف شعب باید بر پایه شناخت امکانات و مقدرات، شناخت توانمندی‌های سایر بانکهای رقیب در منطقه و بررسی و تجزیه و تحلیل آنها متمرکز باشد. در این راستا، بانکداری شعب درون سازمانی یک استراتژی رقابتی در کسب و کار بانکی و یکی از استراتژی‌های مبتنی بر بانکداری جامع برای برتری و سبقت از رقبا است. در این استراتژی، تمرکز بر نیازهای مشتریان سازمانی است و ایجاد راه حل‌های بانکی و مالی متناسب و پاسخ‌گویی موثر و دقیق به آنها در اولویت کاری قرار دارد.

یکی از عواملی که تداوم فعالیت یک شعبه و حضور آن را توجیه پذیر می‌کند، شناخت انتظارات خاص محیطی و شناخت موقعیت‌ها و فرصت‌هایی است که محیط برای آن فراهم می‌آورد. نکته حایز اهمیت در این خصوص شناخت رابطه متقابل و تأثیر پذیری و تأثیر گذاری عوامل محیطی بر یکدیگر و با به عبارت دیگر تأثیرات متقابل محیط و سازمان است. در این زمینه بررسی و شناسایی محیط‌ها و بازارهای پیرامونی به خصوص برای بانک‌هایی که در فضای رقابتی فعالیت می‌کنند، بسیار مؤثر و حیاتی است. به طور متعارف در ساختار سازمانی بانک‌ها این اتفاق نظر عمومی و کلی وجود دارد که شعب هر بانک واحدهای سازمانی صف هستند. بنا به نظر کارل (Carl) یک کارکرد صفی به کارکردی گفته می‌شود که مستقیماً یک سازمان را در کار اصلی اش

در سال ۱۹۹۸ در حوزه بانکداری، گرایش به تقسیم بندی بازارهای مالی و بانکی بر اساس الگوی بانکداری جامع مطرح شد و برای اولین بار دویچه بانک آلمان (Deutsche Bank) با الگوی پنج بخشی، بازارهای را به شکل زیر طبقه بندی کرد که در آن تعاملات بانکی با سازمان‌ها به عنوان یکی از اولویت‌ها و رویکردهای بانکی مطرح شده است:

- مشتریان شخصی و خرد
- بانکداری شرکتی و املاک
- سازمان‌ها و شرکت‌های بین‌المللی
- مدیریت سرمایه
- بانکداری تراکنشی

بانکداری شعب درون سازمانی بر اساس شناخت محیط پیرامون شعب بانک و برنامه ریزی مطابق با نگرشی سیستمی است که بر طبق آن، سازمان یک سیستم باز بوده و در قالب سلسله مراتب سیستم‌های اجتماعی معنی و مفهوم می‌یابند، در این نگرش سازمان به عنوان یک سیستم باز به طور مجرد و مجزا از محیط نمی‌تواند رسالت و هدفی داشته باشد. از طرف دیگر، شدت رقابت در بازارها و درک اهمیت حفظ مشتریان برای ایجاد مزیت رقابتی به حرکت تدریجی به سمت ایجاد و حفظ روابط بلندمدت نوآورانه با مشتریان بانک وابسته است. بنا بر نظر کارشناسان، یکی از بهترین رویکردهایی که شرکت‌ها و موسسات خدماتی برای نیل به این هدف اتخاذ می‌کنند، بازاریابی رابطه مند است.

کاتلر (Cutler) معتقد است بازاریابی، پلی ارتباطی است بین نیازهای جامعه و الگوهای پاسخگوئی به آن. به اعتقاد او بازاریابی چیزی بسیار فراتر از فرآیند فروش است؛ فعالیتی اجتماعی است که باید در حین سودرسانی به شرکت‌ها



به جلومی راند، این نوع کارکرد همواره شامل تولید و فروش و گاهی هم شامل بازاریابی است. یکی از ابعاد مهارت‌های بازاریابی در شعب، شناخت رابطه متقابل شعب سرپرستی با شرکت‌ها، موسسات و سایر سازمان‌ها از یک طرف و نیز شناخت رابطه متقابل واحدهای درون سازمانی بانک و همچنین شناخت رابطه متقابل وظایف و فعالیت کارکنان تحت سرپرستی بر مجموعه فعالیت‌ها و مأموریت‌های محوله از طرف دیگر است.

برای دستیابی به این شناخت محیطی باید اطلاعاتی درباره رخدادهای محیط فعالیت بانکی جمع‌آوری شود و با تحلیل و ارزیابی آنها از وجود تقاضاها، موقعیت‌ها، فرصت‌ها و همچنین تهدیدها آگاهی کاملی به وجود آید. علاوه بر آن همان گونه که در بانکداری جامع هم تعریف شده، در این نوع از بانکداری، بانک‌ها مشتریان را بر اساس معیارهایی طبقه‌بندی کرده و خدمات خود را متناسب با طبقه و طیف مشتریان ارائه می‌کنند. در این راستا عامل موفقیت شعبه یک بانک در یک منطقه نسبت به شعب سایر بانک‌های رقیب، توجه آن بانک به منابع با ارزش محیطی و بهره‌برداری کافی از آن برای اهداف سازمانی بانک است؛ در این راستا از جمله مهمترین ابعاد مهارت‌های بازاریابی و جذب مشتریان، شناخت رابطه متقابل مشتریان اعم از مشتریان سازمانی و غیر سازمانی بر بهره‌وری شعب تحت سرپرستی بانک است.

شناخت رابطه متقابل مشتریان بر کارایی شعب یک پدیده تک بعدی نبوده و منحصر به شناخت ترکیب و ساختار جمعیتی و درآمدی آنها و نیز شناخت نیازها و اتخاذ راهکارهای علمی در برآورده ساختن آنها محدود نمی‌گردد، بلکه آنچه پیشرفت در این مهم را توسعه و تعمیق بخشیده و تداوم آن را تضمین خواهد کرد شناخت اصولی جایگاه و نقش و اهمیت مشتریان از جمله مشتریان سازمانی است و یکی از راهکارها برای دستیابی به این مهم استراتژی ایجاد شعب درون سازمانی است. به این منظور باید اهمیت مشتریان سازمانی به طور واضح مشخص و اهمیت حفظ و نگهداری و توسعه روابط بانکی با مشتریان سازمانی تبیین شود به عبارت دیگر شرایط و امکاناتی پدید آید تا رابطه مشتریان سازمانی با بانک حفظ و به صورت هم زمان ارتقا یابد.

این موضوع بر این اساس است که استمرار و تداوم روابط متقابل در طول زمان باعث ایجاد نوعی همبستگی و پیوندهای مشترک است و موجب شناخت بیشتر و توسعه روابط خواهد شد. یکی از ابعاد مهم دیگر مهارت‌های بازاریابی در شعب، شناخت رقبا و یافتن استراتژی‌های مناسب برای برتری بر آنها است. بنا بر تحقیقات متعدد انجام شده در حوزه بازاریابی بانکی از جمله مطالعه صورت گرفته توسط ماروس (Marous)^۲، موفقیت یک شعبه در حفظ بازار و برتری بر رقبا بستگی به برقراری روابط بلندمدت با مشتریان دارد و آنچه موجب وفاداری مشتریان می‌شود و باعث خواهد شد تا آنها نسبت به شعبه‌ای متعهد شوند و سعی کنند تا تمامی فعالیت‌های بانکی خود را در یک شعبه متمرکز نمایند، ایجاد روابط مناسب بین بانک و مشتری بر اساس نیازسنجی مشتریان بانک است، بدون تردید نیازهای مشتریان سازمانی با مشتریان حقیقی می‌تواند بسیار متفاوت باشد و بر همین اساس ماندگاری مشتریان سازمانی نیز دارای مختصات و ویژگی‌های خاص خود می‌باشد.

در این راستا، طبقه‌بندی مشتریان سازمانی، تعیین کانون اصلی مشتریان، تمرکز بر روی گروه مشتریان اصلی، شناخت نیازهای اصلی مشتریان و در نهایت ارایه خدمات بر اساس نیازهای مشتریان از جمله مهم ترین عواملی است که می‌توان در تعیین راهبردهای شعب در عرصه رقابت با سایر شعب بانک‌های رقیب و در بانکداری شعب درون سازمانی مورد توجه قرارداد.

کاتلر (Kotler)^۳ در طراحی استراتژی بازاریابی بر اساس مشتری، انتخاب مشتری برای خدمت‌گزار را به عنوان یکی از اولویت‌ها مطرح کرده و بانکداری شعب درون سازمانی نیز یکی از راهکارها برای بهبود و توسعه خدمت‌گزاری در حوزه بانکداری است؛ علاوه بر آن بانکداری درون سازمانی فعالیتی اجتماعی است که در حین سودرسانی به بانک، باعث سود مشتریان و مصرف‌کنندگان یا همان سازمان‌های طرف تعامل بانک نیز می‌شود. با توجه به اهمیت و نقش کلیدی شعب درون سازمانی، در حال حاضر بیش از چهارصدوسی شعبه و باجه درون سازمانی بانک در سراسر کشور به ارائه خدمات بانکی با نگرش تخصصی و بانکداری منطبق با نیازهای مشتریان سازمانی در حال فعالیت هستند. عملکرد موثر شعب درون سازمانی بانک طی سالیان متمادی نشان دهنده تأثیر مثبت و توسعه‌ای شعب درون سازمانی به عنوان شعبی با هدف خدمت‌رسانی به سازمان‌ها بر اساس شناخت محیطی و تشخیص قابلیت‌های سازمانی و خصوصیات مشتری است.

فناوری اطلاعات (IT) نیز نقش بسیار مهمی در استقرار موفقیت بانکداری جامع و به تبع آن بانکداری شعب درون سازمانی دارد. فناوری اطلاعات از جنبه‌های گوناگونی می‌تواند بر بانکداری شعب درون سازمانی اثرگذار باشد، این تأثیرات را می‌توان در سیستم‌های اطلاعات و پشتیبان تصمیم‌گیری، مدیریت ارتباطات، پایگاه‌های داده‌ها، نرم افزارهای جامع چون باشگاه مشتریان و مدیریت ارتباط با مشتریان، نرم افزارهای خاص مانند اینترنت بانک حقوقی، گزارش‌گیری و نیز بانکداری الکترونیک متناسب با هر سازمان مشاهده کرد.

تحقیقات متعدد از جمله نتایج مطالعات هسیه (Hsieh)^۴ و همکارانش بر این دلالت دارند که استراتژی بازاریابی رابطه مند بر تعهد ارتباطی مشتریان تأثیر مثبت و معنی داری دارند، این تحقیقات نشان دادند که در ارتباط مشتریان و بانک‌ها پیوندهای ساختاری بر عمق و وسعت ارتباط و پیوند مالی بر طول مدت ارتباط مؤثر است. در بانکداری شعب درون سازمانی نیز این نوع پیوندها برای موسساتی از قبیل بانک‌ها که بقا و رشد آنها وابسته به مشتریان است بسیار مهم و حیاتی است به دلیل آنکه جامعه آینده، جامعه جهانی و رقابتی است که شاه کلید موفقیت در آن در گرو درک نیازها و خواسته‌های مشتریان و پاسخگویی به آنها است.

1- <https://www.deutsche-bank.de/pk.html>

2- <https://thefinancialbrand.com/author/jimmarous>

3- Principles of Marketing (15th Edition) Philip T. Kotler

4- <https://www.researchgate.net/publication/257541914>



مقاله

با توجه به تغییرات انجام شده در مجله بانک، مقالات و یادداشت‌های ارسالی خود را همراه با نامه از اداره مربوطه حداکثر ۱۰۰۰ کلمه در قالب فایل word به پست الکترونیکی mag@bmi.ir ارسال کنید. مقالات حتما دارای منبع باشند.



بازرس مدیریت امور بازرسی و حسابرسی
مجید مهدی زاده

امروزه گسترش، تنوع و پیچیدگی فعالیت‌های موسسات مالی خصوصاً بانک‌ها ایجاب می‌کند که کارکنان ذیربط به مجموعه مقررات و بخشنامه‌های مرتبط با شرح وظایف ابلاغی مجهز شوند تا از تحمیل هرگونه خسارت مادی و معنوی به خود و سازمان متبوع ممانعت به عمل آورند. در همین راستا مدیریت امور بازرسی و حسابرسی براساس وظیفه ذاتی خود، ضمن تشریح شگردهای گوناگون جاعلین و کلاهبرداران حرفه‌ای، مطالبی در قالب «هشدارهای بازرسی» در سایت بانک تعبیه نموده است. به همین منظور و در جهت اثرگذاری مضاعف و سهولت دسترسی همکاران، مطالب فوق از طریق نشریه داخلی بانک نیز اطلاع رسانی می‌شود.



می‌باشد.
۴- به موجب دستورالعمل شماره ۴۲۸۷۷ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۱۶ اداره کل حقوقی و دعاوی، حدود اختیارات شوراهای حل اختلاف در مورد دعاوی مالی راجع به اموال منقول تا نصاب دویست میلیون ریال و فقط با امضای قاضی مستقر در شورا می‌باشد.
۵- اخیراً مشاهده شده است که جاعلین با ارائه وکالتنامه‌های مجعول داخلی و خارجی و دریافت وجه از حساب مشتریان باعث وارد آمدن خساراتی به همکاران شده‌اند. لذا مجدداً اجرای صحیح دستورالعمل‌های مربوطه نظیر: ۴۳۴۳۹ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۰، ۱۳۹۶/۰۸/۲۰، ۹۳۲۱۴ مورخ ۱۳۹۳/۰۵/۱۴ مورد تأکید می‌باشد. ضمناً اصلح است قبل از انجام موضوع وکالتنامه، موکل (مشتری) نیز به نحو مقتضی در جریان موضوع قرار گیرد.
۶- به منظور انجام ارزیابی اموال منقول و غیرمنقول توسط کارشناس رسمی دادگستری در انجام امور بانکی، حتماً می‌بایست مراتب به موجب نامه رسمی از کانون کارشناسان رسمی دادگستری درخواست و از احاطه امر به کارشناس رسمی معرفی شده از سوی مشتری اکیداً اجتناب گردد.

۱- با عنایت به اعلام مراجع قضایی مبنی بر تشکیل بیش از ۱۵۰ فقره پرونده درخصوص اهمال برخی از همکاران در فرآیند احراز هویت، اخذ مدارک و مستندات لازم که منجر به افتتاح حساب با مدارک جعلی و زمینه ساز سوءاستفاده کلاهبرداران از مشتریان و بانک شده است، لذا بار دیگر لزوم رعایت دقیق قوانین و مقررات مربوطه درخصوص مطابقت مدارک ارائه شده، اطلاعات اظهاری و چهره افراد با اطلاعات موجود در سامانه ثبت احوال مورد تأکید می‌باشد.
۲- با توجه به ارائه نامه‌های مجعول مراجع قضایی و شوراهای حل اختلاف به بانک، ضرورت دارد قبل از اجابت دستورات مراجع قضایی، به نحو بایسته و در اسرع وقت، از اصالت نامه‌های ارائه شده رأساً و بدون واسطه اطمینان حاصل گردد.
۳- چک‌های صادره در وجه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی به هیچ وجه قابل انتقال و پشت نویسی در وجه حساب‌های غیردولتی (اشخاص حقیقی، حقوقی، مشترک و...) نبوده و صرفاً به حساب‌های مجاز که قبلاً از طریق اداره کل خزانه یا خزانه معین استان مربوطه افتتاح گردیده، قابل واریز



الگوی مناسب تطبیق در بانک و چگونگی ارزیابی آن

هر کسب و کار و فعالیتی مستلزم پیروی کردن از یکسری الزامات، قوانین و مقررات می باشد که بانک ها نه تنها از این قاعده مستثنی نیستند، بلکه این امر به دلیل ماهیت عمومی و مالی فعالیت های آنها، اهمیت بسزایی دارد. از طرف دیگر، محیط مقرراتی حاکم بر بانک ها، که تا چند دهه گذشته از ثبات و یکنواختی نسبی برخوردار بوده، طی سال های گذشته دستخوش تغییرات اساسی و متعددی گردیده که این امر منجر به پیچیده تر شدن فضای مقرراتی و پیروی از رویکردهای سختگیرانه شده است. در نشریه شماره قبل به الگوی مناسب تطبیق در بانکداری اشاره کردیم و ذکر کردیم که مستلزم اتکا بر سه رکن اساسی به منظور مواجهه با چالش های مطرح شده می باشد. در این شماره نیز به بحث مربوط به هم سوئی با حاکمیت مدیریت ریسک و امور مقرراتی می پردازیم.

همسوئی با حاکمیت مدیریت ریسک و امور مقرراتی

ریسک های تطبیق را همان عوامل اساسی ایجاد می کنند که باعث بروز سایر ریسک های بانکی می شوند؛ اما با توجه به خروجی های نامطلوب، سهم آنها بیشتر است (نظیر اقدامات مقرراتی که ممکن است منجر به ایجاد محدودیت هایی در فعالیت های کسب و کار و نیز جریمه های سنگین شوند). بنابراین، یکپارچگی و همسوئی کامل با دیدگاه ریسک عملیاتی بانک، پیش نیاز و لازمه یک الگوی مناسب و مطلوب چارچوب نوین تطبیق می باشد. ادغام و یکپارچگی مدیریت این ریسک ها، دارای مزایای ملموسی است. اولاً این اطمینان را می دهد که موسسه از چشم انداز کامل و جامعی از پرتفوی ریسک های خود و تمام مشکلات سیستماتیک برخوردار شده و هیچ ریسک اساسی و مهمی بدون رسیدگی و توجه باقی نمی ماند. دوم اینکه، از بار واحدهای کسب و کار (نظیر حذف ارزیابی ها و فعالیت های ترمیمی تکراری) و نیز واحدهای کنترلی (نظیر حذف فعالیت های گزارش دهی، آموزش و ارتباطی مستقل و تکراری) می کاهد. سوم اینکه، تخصیص مبتنی بر ریسک منابع سازمان و اقدامات مدیریتی در خصوص بهبود مخاطرات و سرمایه گذاری در کنترل های تلفیقی را تسهیل می کند.

اقدامات عملی زیر، بانک را قادر می سازد تا تطبیق را به صورتی پایدار، با حاکمیت مدیریت ریسک و امور مقرراتی همسو نماید:

- ارائه یک فهرست واحد جامع از ریسک های عملیاتی و تطبیق؛
- ایجاد و متمرکز کردن دسته بندی های استاندارد شده ریسک، فرآیند، محصول و کنترل؛
- هماهنگی برنامه های زمانبندی و متدولوژی های ارزیابی ریسک، بهبود و گزارش دهی ریسک (برای مثال حصول اطمینان از وجود یکسری ارزیابی در حوزه هایی با موضوعات مرتبط نظیر مدیریت ریسک شخص ثالث؛ حصول

اطمینان از هم سوئی فعالیت های پایشی تطبیق با فعالیت های تضمین کیفیت / کنترل کیفیت در ریسک عملیاتی)؛

- تعریف شفاف وظایف و مسئولیت های بین واحدهای ریسک و کنترل در سطح ریسک های مجزا، به منظور حصول اطمینان از نبود هرگونه شکاف یا هم پوشانی، به ویژه در "مناطق خاکستری" که مقررات و رویه های هم گرای دارند (برای مثال مدیریت ریسک شخص ثالث، مبارزه با پولشویی و کلاهبرداری)؛
- توسعه همزمان برنامه های تلفیقی آموزشی و ارتباطی؛
- ایجاد فرآیندهای حاکمیتی مشخص (نظیر توسعه و ارتقاء) و ساختار شفاف (نظیر کمیته های ریسک) با دستورالعمل هایی که واحدهای ریسک و پشتیبانی را در بر میگیرد (برای مثال فناوری) که پاسخگویی، مسئولیت، مالکیت و نقش همه سهامداران را تضمین می نماید؛ حتی اگر موارد پیش آمده، از واحدهای مختلفی نشأت گرفته باشند؛
- دخیل نمودن و هماهنگی دائمی مسئولان ارشد تطبیق در فرآیند تعیین طرحهای عملیاتی، تاریخ اتمام پروژه ها و اولویت بندی مشکلات و مسائلی که نیاز به توجه دارند؛
- ایجاد یک ارتباط رسمی و فرآیندهای هماهنگ با امور حاکمیتی (اسناد بالادستی)؛

موسسات مالی به منظور دستیابی اثربخش به این هم سوئی، می باید تغییراتی را در ساختار سازمانی و جایگاه واحد تطبیق مدنظر قرار دهند. (شکل ۳)، سه الگوی ساختاری تطبیق در بانک ها را نشان می دهد. انتقال تطبیق به ساختار ریسک (الگوی B)، روند اخیر بانک های جهانی می باشد در حالی که در گذشته، واحد تطبیق اقدام به گزارش دهی به واحد حقوقی می کرد. (الگوی A).

این ساختار جدید، نگاه به واحد تطبیق را به عنوان ریسکی مشابه ریسک



الزامات، بانکی با امتیاز پایین تر (برای مثال چهار تا پنج امتیاز)، نیازمند یک تغییر شکل اساسی در این حوزه است. بانک‌ها می‌توانند از طریق اندازه‌گیری دقیق فرایند، باتوجه به خروجی‌های موردانتظار، تأثیر این تغییر شکل را حداکثر نمایند. واحد حسابرسی از طریق نگاهی مستقل در خصوص وضعیت و کارایی این روند، باتوجه به اهداف پذیرفته‌شده این تغییر شکل، می‌باید نقش مهمی در این فرایند ایفا کنند.

بدون شک تطبیق با افزایش هزینه‌های خدمات و گاهی اوقات سخت‌تر کردن تحقق تجربیات مشتریان، بانک‌ها را به شیوه‌های چالش‌زایی تحت تأثیر قرار داده است. هر چند، با تکامل فضای مقرراتی، واحد تطبیق، از طریق اجرای تغییرات مدنظر در مدل عملیاتی و فرآیندهای خود و در نتیجه کیفیت بهتر نظارت و در عین حال افزایش کارایی، فرصت بیشتری برای پیشی گرفتن در حوزه رقابتی خواهد داشت. بانک‌هایی که با موفقیت این تغییر مسیر را انجام دهند، از منابع چشمگیر مزایای رقابتی در آینده بهره‌مند شده و قابلیت ارائه خدمات بهتر، کاهش هزینه‌های ساختاری و کاهش چشمگیر ریسک فعالیت خود را خواهند داشت.

قوی شامل شواهدی مبنی بر نقش مدیریت ارشد و نیز مسئولیت فعالانه هیات مدیره؛

۴- واحد تطبیق به‌عنوان مالک ریسک و سوال‌کننده مستقل در سازمان (نه به‌عنوان مشاور و توصیه‌کننده)؛

۵- مدل عملیاتی تطبیق همراه با در نظر گرفتن تمام مسائل کلیدی و تعریف شفاف مسئولیت‌ها در مقابل خط اول دفاعی؛

۶- به‌کارگیری فهرست جامعی از تمامی قوانین، مقررات و احکام، به‌منظور اجرای یک برنامه ریسک محور ارزیابی ریسک تطبیق؛

۷- استفاده از معیارهای کمی و کیفی خاص، به‌منظور ارزیابی ریسک تطبیق؛

۸- سیستم‌های مدیریت اطلاعات تطبیق که نگاهی واحد از ریسک‌ها را ارائه داده و طبقه‌بندی از ریسک‌های متداول را منعکس می‌کنند؛

۹- شواهدی از اقدامات و مالکیت مسائل تطبیقی و کنترلی توسط خط اول دفاعی؛

۱۰- استعداد و توانایی‌های کافی به‌منظور غلبه‌کردن بر حوزه‌های کلیدی ریسک (نظیر BSA / AML) و دانش کاری فرایندهای اصلی کسب و کار (نظیر خدمات مسکن)؛

با در نظر گرفتن یک امتیاز برای هر یک از این

عملیاتی و به‌عنوان یک واحد کنترلی، نه یک واحد مشاوره‌ای، تقویت می‌کند و با هدف تسهیل یک دیدگاه یکپارچه از تمامی ریسک‌ها، در نظر گرفته شده است. تعداد معدودی از موسسات مالی و بانکها، جایگاه تطبیق را به یک واحد مستقل ارتقاء داده‌اند (الگوی C) و جایگاهی مشابه حسابرسی داخلی، با مرز کاملاً مشخصی از کسب و کار در نظر گرفته‌اند. بنابراین ضمن ارتقای چشمگیری این واحد، لزوم هماهنگی بیشتر با واحد ریسک عملیاتی را نیز ایجاد کرده‌اند.

فرایند اندازه‌گیری و خروجی‌های حائز اهمیت

سه اصل بیان شده، حاکی از یک تغییر شکل چند وجهی واحد تطبیق می‌باشد. دامنه و پیچیدگی این تغییر شکل، موجب بروز احتمال خطر غفلت از کلیات، به سبب پرداختن به جزئیات می‌شود. می‌توان به‌منظور ارزیابی و جایگاه تطبیق در بانک‌ها، از کارت امتیازی ۱۰ مؤلفه‌ای زیر استفاده کرد:

- ۱- تمرکز مشخص بر روی نقش تطبیق و جایگاه آن در سازمان؛
- ۲- نگاه یکپارچه در خصوص ریسک‌های بازار و ریسک عملیاتی؛
- ۳- راهبری شفاف از رأس هرم و فرهنگ ریسک

ریسک‌های تطبیق را همان عوامل اساسی ایجاد می‌کنند که باعث بروز سایر ریسک‌های بانکی می‌شوند؛ اما باتوجه به خروجی‌های نامطلوب، سهم آنها بیشتر است (نظیر اقدامات مقرراتی که ممکن است منجر به ایجاد محدودیت‌هایی در فعالیت‌های کسب و کار و نیز جریمه‌های سنگین شوند).

C واحد مستقل تطبیق	B واحدی تحت نظر واحد ریسک؛ تطبیق به‌عنوان بخشی از ریسک	A واحدی تحت نظر واحد حقوقی؛ تطبیق به‌عنوان بخشی از واحد حقوقی	چارت سازمانی
<ul style="list-style-type: none"> رئیس واحد تطبیق به مدیرعامل یا مدیر اجرایی (یا مستقیماً به هیات مدیره) گزارش می‌نماید. جایگاه تطبیق، مشابه حسابرسی داخلی، با تفکیک کامل از کسب و کار؛ بروفایل واحد تطبیق به صورت چشمگیری ارتقاء می‌یابد؛ استقلال واحد تطبیق از سایر واحدهای پشتیبانی را تضمین می‌نماید (اما نیازمند هماهنگی با واحد ریسک است)؛ معمولاً بروی فعالیت‌های کنترلی تمرکز دارد؛ 	<ul style="list-style-type: none"> رئیس واحد تطبیق به مسئول اصلی ریسک گزارش می‌دهد؛ تطبیق مشابه ریسک عملیاتی تلقی شده و نگاهی واحد به تمام ریسک‌ها را ایجاد می‌نماید؛ هماهنگی کسب و کار ایجاد شده در واحد ریسک (کنترل داخلی و سطح اول کنترل) را تسهیل می‌نماید؛ روند اخیر بین بانک‌های جهانی، (برخلاف روال گذشته که تطبیق ملزم به گزارش دهی به واحد حقوقی بود)؛ تطبیق نقش یک واحد کنترلی را داشته؛ در حالی که واحد حقوقی به کسب و کار مشاوره می‌دهد؛ 	<ul style="list-style-type: none"> رئیس واحد تطبیق به مشاور ارشد حقوقی گزارش می‌دهد؛ از لحاظ تاریخی، متداول‌ترین ساختار گزارش‌دهی است؛ واحد تطبیق به‌عنوان بخشی تخصصی از واحد حقوقی لحاظ می‌شود؛ کارکنان واحد حقوقی و تطبیق غالباً موارد و مسائل را بدون مرز مشخص و شفاف از وظایف، مشترکاً پوشش می‌دهند؛ هم افزایی و تشریک مساعی بین متخصصین حقوقی مقرراتی را تسهیل می‌کند؛ 	ویژگی‌های کلیدی

شکل ۳. الگوهای مختلفی برای ساختار واحد تطبیق وجود دارد.



قسمت پایانی

رهنمودهای افشای عمومی فعالیت‌های تجاری و مشتقه در بانک‌ها و شرکت‌های عرضه‌کننده اوراق بهادار

مقاله حاضر توسط کمیته نظارت بر بانکداری بال و کمیته فنی سازمان بین‌المللی کمیسیون‌های اوراق بهادار (IOSCO) به صورت مشترک منتشر و ارائه دهنده توصیه‌هایی در خصوص افشای عمومی فعالیت‌های تجاری و مشتقه توسط بانک‌ها و شرکت‌های عرضه‌کننده اوراق بهادار می‌باشد که در این شماره از نشریه به قسمت پایانی این مقاله می‌پردازیم. در این بخش به مطالبی از قبیل سایر ریسک‌ها و درآمدها اشاره شده است.

ترجمه: نگین شهبازی
اداره کل سازمان و روش‌ها





د- سایر ریسک‌ها

و تحقق نیافته) ناشی از معاملات مشتقه، روش‌های محاسبه این مبلغ در درآمدها و نیز زمان بندی تعیین حساب سود و زیان در آینده (به طور مثال در یک دوره حسابداری و پس از آن) را اعلام نمایند. هم چنین اطلاعات مذکور باید سود یا زیان خالص محاسبه شده در درآمدهای ناشی از فعالیت‌های غیرتجاری در طول دوره گزارش دهی جاری را دربرگیرد. علاوه بر آن موسسات باید مبلغ سود یا زیان انتقالی محاسبه شده در درآمدهای جاری را مشخص نمایند افشای اطلاعات درخصوص حداکثر دوره زمانی که طی آن موسسات به عملیات تامینی و یا انتقال سود یا زیان ناشی از معاملات مشتقه به دوره آتی می‌پردازند نیز مفید خواهد بود. این‌گونه اطلاعات چگونگی تحت تاثیر قرارگرفتن درآمدها و سرمایه‌های آتی توسط زیان وارده را روشن می‌سازد.

بخش چهارم - نتیجه گیری

به منظور سهولت در برقراری نظم اثربخش بازار و عملکرد کارا و درست بازارهای مالی، لازم است بانک‌ها و شرکت‌های عرضه کننده اوراق بهادار تصویر روشنی از فعالیت‌های تجاری و مشتقه خود را در اختیار کاربران صورت‌های مالی قرار دهند.

موسسات باید خلاصه‌ای از اطلاعات معنادار کمی و کیفی درخصوص حدود و ماهیت فعالیت‌های تجاری و مشتقه خود ارائه و نقش فعالیت‌های مذکور در شکل‌گیری وضعیت درآمدهای خود را تشریح کنند. آنها باید اطلاعات ریسک‌های اصلی مرتبط با فعالیت‌های تجاری و مشتقه خود شامل ریسک اعتباری، ریسک بازار، ریسک نقدینگی، ریسک عملیاتی، ریسک حقوقی و ریسک احتیاطی را افشا نمایند. علاوه بر آن موسسات باید اطلاعاتی از عملکرد خود درخصوص مدیریت ریسک‌های یادشده به ویژه ریسک‌های اعتباری و بازار منتشر سازند.

به منظور حصول اطمینان از برخورداری اطلاعات افشاشده با نوآوری‌ها و ابتکارات سنجش ریسک و روش‌های مدیریت، موسسات باید اطلاعات سیستم‌های مدیریت و سنجش ریسک داخلی و عملکرد واقعی خود در مدیریت ریسک‌های شناسایی شده را ارائه دهند.

کمیته بال و کمیته فنی سازمان بین‌المللی کمیسیون‌های اوراق بهادار (IOSCO)، بانک‌ها و شرکت‌های عرضه کننده اوراق بهادار را به اجرای رهنمودهای این مقاله ترغیب می‌کنند. کمیته‌های مذکور بر این باورند که شفافیت مبتنی بر افشای عمومی اطلاعات معنادار، نقش مهمی در تقویت اقدامات مجدانه ناظران در پیشبرد تدابیر مدیریت صحیح ریسک و پرورش بازار مالی با ثبات ایفا خواهد کرد.

همان‌گونه که قبلاً اشاره شد، اندازه‌گیری دقیق ریسک‌های حقوقی، عملیاتی و احتیاطی اغلب دشوار است. به موسسات توصیه می‌شود در تشخیص اطلاعات کمی قابل ارائه به کاربران صورت‌های مالی، ابتکار عمل داشته باشند. نمونه اطلاعات کمی مفید که در زمینه ریسک حقوقی لازم است افشا شود، میزان زیان فعلی و احتمالی مخاطرات قراردادهای مورد منازعه (دعوی) می‌باشد.

ه- درآمدها

به موسسات پیشنهاد می‌شود اطلاعات مربوط به چگونگی تاثیرگذاری فعالیت‌های تجاری بر درآمدهای حاصله، هم چنین تاثیر درآمدها بر فعالیت‌های مشتقه غیرتجاری را افشا سازند. موسسات باید اینگونه افشاسازی را - همانند ریسک‌های بازار و اعتباری - بر اطلاعات سیستم‌های حسابداری و سنجش داخلی خود مبتنی سازند.

موسسات باید سود حاصل از معاملات تجاری نقدی و مشتقه که در معرض انواع اصلی ریسک‌ها قرار گرفته و آسیب دیده‌اند (نظیر بازار اوراق بهادار، سهام عادی، کالاها و...) را اعلام کنند. موسسات می‌توانند اطلاعات مذکور را به صورت متناوب و به تفکیک محصولات اصلی (نظیر اوراق قرضه، سوپ، تبادلات ارزی، سهام عادی و...) منتشر سازند.

در صورتی که اطلاعات سود و زیان فعالیت‌های تجاری اصلی حاصل از راهبردهای گسترده تجاری، کاربران صورت‌های مالی را در فهم بیشتر نتایج عملیات موسسه کمک کند، لازم است موسسات نسبت به افشای آنها مبادرت ورزند. برای مثال چنانچه اجرای یک راهبرد خاص، سود یا زیان قابل توجه و غیرمتداولی را ایجاد نموده باشد، بهتر است کاربران صورت‌های مالی در جریان قرار بگیرند که درآمدهای حاصله به واسطه اقدامات انحصاری غیرتکراری دچار انحراف شده است.

در مورد شرکت‌های مشتقه غیرتجاری هلدینگ، اطلاعات کمی مربوط به تغییرات درآمدهای اقلام زیرخط ترازنامه که سازمان آن را برای مدیریت ریسک نرخ بهره بکار می‌گیرد، ریسک ارز و سایر ریسک‌ها نیز باید افشا شود. اطلاعات مذکور باید چگونگی بکارگیری ابزارهای مشتقه در مدیریت ریسک‌های غیرتجاری (نظیر ریسک نرخ بهره) و نتایج حاصله را شرح دهد.

براین اساس موسسات باید مبلغ زیان انتقالی انباشته (تحقق یافته



آشنایی با قانون مدیریت خدمات کشوری (شماره ۴)



اضافه کار:

در صورتی که بنا به درخواست دستگاه، کارمندان موظف به انجام خدماتی خارج از وقت اداری گردند براساس آئین نامه، می توان مبلغی تحت عنوان اضافه کار به آنها پرداخت نمود. نرخ یک ساعت اضافه کار به شرح زیر می باشد:

۱۷۶ / حقوق ثابت = نرخ یک ساعت اضافه کار

نکته:

امتیاز شاغل + امتیاز شغل + امتیاز فوق العاده مدیریتی + تفاوت تطبیق = حقوق ثابت

ماموریت روزانه:

حسب ضوابط اجرایی قانون بودجه سالانه کل کشور، فوق العاده ماموریت روزانه داخل کشور به کارمندان دستگاه های اجرایی که به عنوان مأمور برای انجام وظیفه موقت به خارج از حوزه شهرستان محل خدمت خود اعزام می شوند و ناچار به توقف شبانه هستند، پرداخت می شود. مبنای محاسبه فوق العاده ماموریت روزانه، حقوق و مزایای مشمول کسور بازنشستگی می باشد.

۵۰ / (حداقل حقوق - حقوق و مزایای مشمول کسور بازنشستگی) + (۲۰ / تا سقف حداقل حقوق) = نرخ یک روز ماموریت

فوق العاده کسری صندوق:

فوق العاده کسری صندوق متصدیان دریافت و پرداخت شعب و خزانه به ترتیب

معادل ۸۱۰ و ۵۴۰ امتیاز در نظر گرفته شده و پرداخت می گردد.

هزینه های سفر و حمل اثاث:

هزینه جابه جایی داخل کشور به کارکنانی که به موجب حکم رسمی محل جغرافیایی خدمت آنان از یک شهرستان به شهرستان دیگر تغییر یابد پرداخت می گردد. نحوه محاسبه هزینه های سفر و حمل اثاث به شرح زیر است:

کیلومتر × (تعداد افراد تحت کفالت و خود کارمند) × نصف ضریب حقوق = هزینه سفر

نصف حقوق و مزایای مستمر = هزینه حمل اثاث برای مسافت های کمتر و مساوی ۱۵۰ کیلومتر

کل حقوق و مزایای مستمر = هزینه حمل اثاث برای مسافت های بیشتر از ۱۵۰ کیلومتر

نکته:

هزینه سفر در صورت تغییر شهرستان محل خدمت قابل پرداخت می باشد.

نکته:

هزینه های سفر و حمل اثاث معاف از مالیات می باشند. همکاران گرامی در صورت داشتن هر گونه سوال و ابهام با دایره سرمایه انسانی اداره امور خود تماس حاصل فرمایید.



تریبون >

رسانه‌های اجتماعی، آری یا خیر؟

رسانه‌های اجتماعی، همان‌طور که از نام آن‌ها پیداست، رسانه‌هایی فراگیر و اجتماعی هستند که مهمترین ویژگی آنها مونولوگ یا یک طرفه نبودن آنهاست. به عبارتی مخاطب می‌تواند در برابر مطالب منتشر شده این نوع رسانه‌ها با لایک کردن و کامنت گذاشتن ابراز وجود کرده و نظر واقعی خود را بدون هیچ محدودیتی بیان نماید. امروزه بیشتر افراد دوست ندارند صرفاً فقط بشنوند و ببینند؛ تمایل دارند به محتوایی که ملاحظه می‌کنند، واکنش نشان دهند و احساس خود را به نمایش بگذارند.

رسانه‌های سنتی چنین قابلیتی را ندارند، یک طرفه هستند و مخاطبین آن‌ها فقط می‌بینند و می‌شنوند و هیچ جایی برای بیان دیدگاهشان تعبیه نشده است. تلویزیون، رادیو، روزنامه و امثالهم از دسته رسانه‌های سنتی هستند که هرچند فراگیر می‌باشند، اما به معنای کلمه، اجتماعی نیستند. البته برخی از بنیان برنامه‌ها و ناشران در رسانه‌های سنتی که شبکه‌های بزرگ تلویزیونی و رادیویی در اختیار دارند، به موازات فعالیت سنتی خود که شامل تولید و پخش برنامه‌های مختلف می‌باشد، در رسانه‌های اجتماعی نیز حضوری فعال دارند که در واقع مکمل فعالیت سنتی آنهاست.

رسانه‌های اجتماعی را می‌توان در هفت گروه دسته‌بندی کرد. شبکه‌های اجتماعی، وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، پادکست‌ها، فروم‌ها، کامیونیتی‌های محتوایی و میکروبلگ‌ها، هفت نوع رسانه‌های اجتماعی محسوب می‌شوند که در زمان حاضر شبکه‌های اجتماعی محبوبیت و مخاطبان بیشتری نسبت به سایرین دارند. کاربران اینترنتی از طریق عضویت در شبکه‌های اجتماعی می‌توانند پروفایل‌ها و صفحات شخصی برای خودشان بسازند. شبکه‌های اجتماعی از زنجیره به هم پیوسته‌ای از پروفایل‌ها تشکیل شده‌اند و اعضا می‌توانند در این محیط با دوستان‌شان در ارتباط باشند. کاربران می‌توانند دوستان و آشنایان قدیمی‌شان را در شبکه‌های اجتماعی بیابند، دوستان جدیدی پیدا کنند و همچنین دوستان خارج از این فضا را برای پیوستن به شبکه‌های اجتماعی دعوت کنند.

اشخاص مشهور فراوانی چون بازیگران، ورزشکاران، هنرمندان، سیاسیون و همچنین بسیاری از سازمان‌های دولتی و غیردولتی به صورت فعال و مستمر در شبکه‌های اجتماعی حضور دارند و به خوبی متوجه اهمیت آن شده‌اند. هرچند حضور برخی از افراد مشهور در رسانه‌هایی چون اینستاگرام با عواید اقتصادی و معنوی همراه است، اما بسیاری از افراد به دلیل ضریب نفوذ بالای این رسانه‌ها در جامعه، تصمیم به فعالیت و حضور در آن را دارند. به عنوان مثال سیاسیون و مدیران دستگاه‌ها با انتشار پست‌های اینستاگرامی یا توئیتهای مختلف، سعی می‌کنند اولاً گزارشی از کارها و اقدامات خود را به تصویر بکشند و یا دیدگاه‌های خود را در خصوص موضوعی عنوان کنند و متعاقباً بازخوردهای مخاطبان خود را نیز دریافت نمایند و در ثانی در جریان اخبار، محتوا و جریان‌هایی که در فضای مجازی شکل می‌گیرد، قرار گیرند.

لذا از آنجا که بنا به تعریف، انسان موجودی اجتماعی است و نمی‌تواند از رویدادها و وقایع اجتماع غافل باشد، در عصر جدید پرداختن به رسانه‌های اجتماعی، امری ضروری به نظر می‌رسد اما بهتر است به منظور جلوگیری از اتلاف وقت، برای حضور در رسانه‌های اجتماعی زمان‌بندی مناسبی اتخاذ شود.

با مطالب مرتبط در این خصوص با ما همراه باشید

محمدرضا چراغی زره‌ری
اداره کل روابط عمومی



مریم علیرضا بانوی موفق بانک :

می شود زمین را بهشت کرد

مریم علیرضا رییس شعبه قاسم آباد تهران نواز بانوان موفق و مجربی است که در عرصه خدمت، خوش درخشیده است. این بانو که مادر دو فرزند است، پند همسرش را مبنی بر قبول مسئولیت مساوی است با تمرکز افکار در زمینه خدمت همواره سرلوحه امور خود قرار داده و معتقد است با مدیریت درست امور میتوان حتی یکنواخت ترین مسائل زندگی را نیز به امری خوشایند بدل کرد. مهربانوی این شماره را به مصاحبه صمیمانه ای با ایشان اختصاص داده ایم.

نیلا اشکبار



مدرک تحصیلی لیسانس می باشم و در سال ۱۳۷۵ با همسرم زندگی مشترک مان را آغاز کردیم. مادر دو فرزند هستیم. یک دختر دانشجوی

مریم علیرضا را برای خوانندگان مجله معرفی کنید.
من در دی ماه ۱۳۴۸ در بیمارستان بانک ملی ایران متولد شدم. دارای



مهندسی کامپیوتر IT و یک پسر که در حال حاضر در پایه دهم رشته ریاضی فیزیک، مشغول به تحصیل است. همسر هم در بخش خصوصی با سمت حسابدار مشغول به خدمت هستند.

راه پر فراز و نشیبی که از ابتدای خدمت تا حالا پیموده‌اید، چگونه بوده است ؟

در اردیبهشت ۱۳۷۰ به عنوان ماشین نویس به استخدام بانک درآمدم و در اداره امور شعب شرق تهران در دایره معاملات مشغول به کار شدم و با توجه به علاقه‌ای که به امور بانک داشتم از همان ابتدا تصمیم گرفتم که در کارم همیشه موفق باشم. بعد از چند سال به عنوان کاربر حسابداری به شعبه مدائن منتقل شدم و بعد از مدتی بعثت ماموریت شغلی همسر به اداره امور شعب استان سمنان عزیمت کرده و در شعبه مرکزی سمنان مشغول به کار شدم و در آن شعبه در دوایر مختلف از جمله حسابداری و بروات انجام وظیفه کردم. بعد از بازگشت به تهران در شعب شهرداری منطقه ۴ تهران و آفرینش با همان عنوان شغلی مشغول به کار بودم و سپس به عنوان معاون دایره سپرده‌های شعبه تهرانپارس و بعد از آن به عنوان رئیس همان دایره، سپس معاون شعبه خیابان وصال تهران نو و بعد معاون شعبه مینو، سپس به عنوان رئیس شعبه آموزش و پرورش منطقه ۱۳ تهران و اکنون با همان سمت سه سال و نیم است که در شعبه قاسم آباد در خدمت همکاران و مشتریان عزیز هستم. البته لازم به ذکر است که با توجه به اینکه در این مدت چند سال در بیشتر قسمت‌های بانک کار کرده‌ام لذا با بیشتر کارهای بانکی آشنایی دارم.

به عنوان یک بانوی موفق، چه اهداف و برنامه‌هایی برای زندگی شغلی تان داشتید و یادارید؟

همیشه از بدو استخدام به این فکر می‌کردم کاری که به اینجانب محول شده است را به نحو احسن انجام دهم و علاوه بر آن بتوانم در انجام امور قسمت‌های دیگر نیز تا حدودی چیزی یاد بگیرم تا بتوانم علاوه بر انجام کار خود کمک کوچکی نیز برای همکارانم باشم. همیشه سعی کرده‌ام در چهار چوب قوانین بانکی با انجام دادن کار مراجعین و ارباب رجوع در هر شرایطی رضایت ایشان را فراهم کنم و در رسیدن به اهداف موسسه ام کوشا باشم. در رابطه با همکارانم نیز همیشه سعی بر این بوده که کارها را به صورت مشارکتی با آنها انجام دهم.

از مسئولیت‌ها و دغدغه‌هایی که پشت میز ریاست شعبه دارید برای ما بفرمایید :

همه ما در جایگاهی که قرار داریم دوست داریم، کارها را به بهترین روش انجام دهیم تا همکاران و مشتریان در تمام شرایط از ما راضی باشند و تا آنجا که توانسته‌ام سعی کرده‌ام حق را در درجه اول قرار دهم و بارها برایم پیش آمده بود که مراجعین و یا همکارانم آنچنان برای شان مشکلات پیش آمده بود که فکر می‌کردند که با درد دل کردن با من می‌توانند مشکلات شان را حل کنند و در چنین شرایطی با تمام دغدغه‌های کاری سعی کردم که برای شان بیش از یک رییس، یک دوست و مشاور باشم و بتوانم گوش شنوای مشکلات شان بوده و یا در حد استطاعتم کاری برای آنان انجام دهم.

نقش همسر و خانواده در موفقیت شما تا چه اندازه بوده است ؟

جا دارد عنوان کنم همیشه از همسر و فرزندانم متشکرم زیرا همسر همواره مشوق و راهنمای من در پیشرفت کاریم بوده است و از ابتدای ازدواجم با ایجاد یک محیط آرام و امن برای من و فرزندانم باعث گردیده تا با خاطری آسوده، بیرون از سنگر خانه فردی موثر و خدمت گزار باشم و با طیب خاطر انجام وظیفه کنم. همسر همیشه به من گوشزد می‌کند که وقتی کسی مسئولیتی را قبول می‌کند باید افکارش فقط در زمینه کارش متمرکز گردد و همین ایده‌ایشان و تشویق‌هایشان باعث موفقیت و پیشرفت من تا به امروز بوده است. همین طور از همراهی و صبوری فرزندانم هم ممنون

برعکس تفکر و گفته‌های اشخاص که معتقدند که شاید خانم‌ها در این سمت نمی‌توانند جوابگو باشند، مشتریان در برخورد با یک خانم که رئیس شعبه می‌باشد با احترام بیشتری برخورد می‌کنند. خصوصاً مشتریان خانم با یک اطمینان خاصی مشکلات شان را عنوان می‌کنند زیرا بانوان از نکته‌سنجی خاصی برخوردار بوده و از بردباری بیشتری برخوردار می‌باشند.



و سپاس گزارم و خدا را برای داشتن خانواده خوبم شاکرم.

بزرگترین آرزویی که دارید چیست؟ برای محقق شدنش چه کارهایی خواهید کرد؟

بزرگترین آرزوی هر شخص خصوصا یک مادر، موفقیت فرزندانش می باشد و من همیشه سعی خواهم کرد برای موفقیت آن ها در کنارشان باشم و از هیچ تلاشی دریغ نخواهم کرد تا شاید با راهنمایی های موثر بتوانم به آنها کمک کنم و شاهد پیشرفت و موفقیت شان باشم.

برنامه عادی یک روز کاری تان از صبح تا شب را برای ما بگویید:

برنامه یک روز کاری اینجانب رفتن به سرکار و انجام امور بانکی به عنوان یک زن شاغل و سپس بعد از ساعت کاری، رسیدگی به کارهای مربوط به خانه به عنوان یک زن خانه دار و مادر می باشد. البته در نظر اول، شاید فکر کنیم زندگی روندی یکنواخت دارد ولی من معتقدم می توان با مدیریت صحیح امور، حتی یکنواخت ترین چیزها را هم دلنشین و خواستنی کرد. مثلا خودم به شخصه در ساعاتی که کنار همسر و فرزندانم هستم تلاش می کنم با ایجاد محیطی شاد و جذاب، بهترین اوقات را برای عزیزانم رقم بزنم.

چه حرف یا خواسته ای هست که تا بحال بازگو نکردید؟

از مسئولین بانک جهت انتصاب همکاران شایسته و توانمند اناث کمال تشکر و قدردانی را دارم و امیدوارم که این انتصابات تداوم داشته باشد و همچنین شایسته سالاری را در بانک مد نظر داشته باشند.

برای خوانندگان مجله چه دعایی می کنید؟

برای تمام همکاران و خوانندگان مجله، سلامتی، سربلندی و موفقیت در تمام مراحل زندگی شان را از خداوند منان خواهانم و امیدوارم در تمام مراحل زندگی و کارشان پیشرفت کنند و به آنچه که از خداوند خواهان هستند دست یابند.

آخرین سخنی که با همکاران و خوانندگان این مجله دارید؟

در آرزوی تمامی مدیران محترم و همه همکارانی که در طول این سال ها و در طول مدت خدمتم همواره راهنما و الگو برای اینجانب بوده اند سپاسگزارم و امیدوارم تمامی همکاران و دوستان با بالا بردن سطح دانش و معلومات و اطلاعات فنی خود، در پیشرفت موسسه کوشا باشند و سعی کنند نام بانک ملی ایران همیشه در صدر نام بانک ها قرار داشته باشد و هرکجا که اعتماد است نام بانک ملی ایران بدرخشد.

و این نکته را همیشه باید در نظر داشت: زمین بهشت می شود اگر مردم بفهمند و هیچ چیز عیب نیست جز قضاوت کردن دیگران و هیچ چیز گناه نیست جز حق الناس و هیچکس اسطوره نیست مگر در مهربانی و انسانیت.

ضمن تشکر از این بانوی بزرگوار، برای ایشان و خانواده محترم شان سلامتی و کامیابی آرزو مندیم.

برخورد مشتریان و مراجعان با شما چطور است؟ و اینکه یک بانو در این کسوت قرار دارد آیا تغییری در نوع برخورد و رفتار مشتریان دارد یا خیر؟

در طول چند سالی که اینجانب با این سمت مشغول به کار هستم از برخورد مشتریان و ارباب رجوع واقعا راضی بوده ام و دقیقا برعکس تفکر و گفته های اشخاص که معتقدند که شاید خانم ها در این سمت نمی توانند جوابگو باشند، مشتریان در برخورد با یک خانم که رئیس شعبه می باشد با احترام بیشتری برخورد می کنند.

خصوصا مشتریان خانم با یک اطمینان خاصی مشکلات شان را عنوان می کنند زیرا بانوان از نکته سنجی خاصی برخوردار بوده و از بردباری بیشتری برخوردار می باشند.

سخت ترین روزهای کاری یک بانوی مدیر چه روزهایی می تواند باشد؟ چطور این سختی ها را مدیریت می کنید؟

سخت ترین روزهای کاری یک بانوی مدیر که متاهل باشد به عنوان یک زن شاغل و مادر، زمانی است که فرزندش کسالت دارد ولی به علت شغل و مسئولیت نمی تواند در کنارش باشد. همان طور که گفتم خدا را شکر همراهی خانواده را همیشه در زندگی حس کرده ام و در مواقع این چنینی، از آنجا که نمی توانم کاری انجام بدهم آرامش خود را حفظ و به امور بانک و مراجعین می پردازم و بعد از ساعت کاری سعی می کنم در منزل وظایف خود را به عنوان یک همسر و مادر به نحو احسن انجام دهم.

از اهداف و برنامه های رشد در شعبه قاسم آباد برای خوانندگان توضیح بدهید؟

من حدود سه سال و نیم است که در شعبه قاسم آباد مشغول به کار هستم و با در نظر گرفتن دستورالعمل های صادره که تابع یک سری از شاخص های گوناگون مانند افزایش منابع موثر، کاهش مطالبات جاری و غیر جاری و توجه به شاخص های مالی و سود آوری و معرفی خدمات الکترونیکی به مشتریان و تشویق ایشان به استفاده از این نوع خدمات و نیز با توجه به اصل مشتری مداری، سعی کرده ام ضمن تحکیم روابط مشتریان موجود و قدیمی، با دادن تسهیلات به مراجعین نقش اثرگذار در ارتقا درجه شعبه داشته باشم.

برای خانم های شاغل در بانک چه توصیه هایی دارید؟

به خانم های بانکی توصیه می کنم علیرغم تمامی دغدغه هایی که دارند، با تمام وجود و با بهره گیری از توانمندی ها و قابلیت های شان پذیرای مسئولیت در جایگاه مدیریتی باشند و همچنین با توجه به شایستگی های بانوان بانکی امیدوارم با در دست گرفتن سکان مدیریت، بتوانند در مراتب عالی بانکی قرار بگیرند.



آفوکاتوی دلپذیر در عصر پاییزی

بیشتری دارد و فرآیند سرد کردن یا فریز کردن آن با بستنی ایتالیایی متفاوت است، به همین دلیل بستنی ایتالیایی تنوع طعم و رنگ بیشتری دارد و برای ساخت ترکیبات متفاوت آفوکاتو مناسب تر است.

طبق تجارب باریستاها به جای بستنی وانیلی می‌توان از بستنی‌ها یا ژلاتوهای با طعم شکلات، شکلات تلخ، افرا، قهوه، استراسیاتلا (ژلاتوی وانیل و تکه‌های شکلات)، ارل گری، توت فرنگی، شیربستنی شکلاتی و نارگیل استفاده کرد.

سپس یک شات قهوه اسپرسو (۳۰ میلی گرم)، با دستگاه اسپرسو ساز تهیه کنید در برخی از دستورالعمل‌ها به جای یک شات اسپرسو می‌توان از دبل شات یا ۳ تا ۴ قاشق غذاخوری قهوه دمی قوی استفاده کرد. بلافاصله پس از آماده شدن اسپرسو، آن را به آرامی روی بستنی بریزید. با موادی مثل تکه‌های آجیل، فندق، پسته، شکلات تلخ یا کاکائو روی آن را تزئین کنید. سپس با قراردادن یک قاشق مربا خوری در کنار بستنی، آن را سرو کنید. اولین قاشق را از قسمت سرد بستنی شروع کنید و تا قسمت داغ و سیاه قهوه امتداد دهید. تصور آن نیز لذت بخش است.

عصرکه شد شال گرم را دورشانه ات بیچ و به ایوان برو. لیوان چای را میان دو دستت نگه دار و به برگ‌های باغ عربیان خیره شو. ضیافت رنگ‌ها را جشن بگیر. این پاییز خودت را مهمان کن ...

آفوکاتو

آفوکاتو « Affogato » که یکی از بهترین، قدیمی‌ترین و ساده‌ترین دسرهای ایتالیایی به شمار می‌رود، بسیار ساده است.

مواد لازم:

یک اسکوپ بستنی سنتی یا بستنی ایتالیایی ژلاتو وانیلی
یک شات اسپرسو داغ

طرز تهیه آفوکاتو

ابتدا یک اسکوپ بستنی سنتی یا ایتالیایی با طعم وانیل یا شکلات، همراه با مغزپسته یا مغزگردو در یک فنجان متوسط (حداقل ظرفیت ۱۵۰ میلی لیتر) قرار دهید.

شاید برای شما این سوال پیش بیاید که تفاوت بستنی معمولی (

بستنی سنتی ایرانی یا بستنی آمریکایی) با

بستنی ایتالیایی (ژلاتو) چیست؟ در

پاسخ باید گفت که بستنی سنتی

خامه و چربی



دید و بازدید



اعتبارات؛ قلب تپنده بانک

در مسیر خیابان فردوسی تهران بنای تاریخی با گچ بری‌های قدیمی و کهن با نام موزه بانک ملی ایران وجود دارد. در کنار این بنای تاریخی، ساختمانی پنج طبقه با سنگ‌های سفید مرمری است که در طبقه سوم آن اداره کل اعتبارات بانک قرار دارد؛ اداره‌ای که از بدو تاسیس بانک ملی ایران وجود داشته است. این اداره وظیفه تامین مالی سرمایه در گردش طرح‌ها و پروژه‌های مختلف تولیدی و واحدهای خدماتی و بازرگانی، صدور ضمانت نامه‌ها، صدور اعتبارات اسنادی داخلی و خارجی به صورت تخصصی و سیاستگذاری در زمینه اعتبارات و تسهیلات بانک را بر عهده دارد.

گفت و گویمان دیدم که روزهای پرکاری را پشت سرمی‌گذارد. شلوغی محل کارش و مراجعات متعدد همکاران گویای این موضوع بود. موی سپید او می‌گوید کوله باری از تجربه و تخصص بر دوش دارد. در برخورد اول با او متوجه می‌شوی که بسیار خوش پوش و در عین حال

بر حسب گذشته برای تهیه صفحه دید و بازدید نشریه راهی اداره کل اعتبارات بانک شدیم تا از اقدامات مهم و موثر این اداره مطلع شویم. در شروع دید و بازدیدمان در این مجموعه تخصصی به نزد فریدون رشیدی رئیس اداره کل اعتباری بانک رفتیم و پای سخنان او نشستیم. در ابتدای



درباره چشم‌انداز و اهداف آینده اداره پرسیدم. او گفت: با تلاش همکاران در نظر داریم با ایجاد یک الگویی مناسب، توازن و رابطه‌ای منطقی بین منابع و مصارف برقرار کنیم. او با اشاره به این که سامانه جامع تسهیلات در حال راه‌اندازی است، این طور گفت: این سامانه با تکیه بر فناوری و نوآوری به منظور انجام فرآیندهای اعتباری به صورت سیستمی و ارتباط با مشتریان راه‌اندازی خواهد شد و رضایت مشتریان را در برخواهد داشت. رشیدی با ذکر برخی از مزایا و قابلیت‌های این سامانه گفت: این سامانه تمامی فرآیندهای اعتباری و ارائه تسهیلات به مشتریان را به صورت الکترونیک انجام می‌دهد و از حضور فیزیکی مشتریان در شعب جلوگیری خواهد کرد. علاوه بر این، تدوین و طراحی سامانه ذینفع واحد و اشخاص مرتبط به عنوان طرح‌های در شرف تکمیل در سامانه جامع تسهیلات بازگذاری خواهد شد.

رشیدی در ادامه توضیح داد که از سال‌های گذشته کلاس‌های آموزشی در حوزه اعتباری در اداره طراحی و با زمانبندی یکبار در هفته با عناوینی من جمله مرور اطلاعات گذشته، ارتقاء سطح تخصصی مالی کارشناسان، حسابداری بررسی قوانین مرتبط و استانداردهای حسابداری و تجزیه و تحلیل صورت‌های مالی برگزار می‌شود.

گپ و گفت‌مان که با رئیس اداره کل اعتبارات تمام می‌شود، به سراغ **محمدرضا محمود پناه** یکی از معاونان این اداره می‌روم. وی که با ۲۸ سال سابقه کار معاون اداره کل اعتبارات است، می‌گوید: وظایف معاونت‌های این اداره کل به طور عمده به سه بخش معاونت اعتبارسنجی، رویه‌ها و اطلاعات و معاونت اعتباری تقسیم می‌شود.

وظایف معاونت‌ها سخت است

وی در ادامه می‌افزاید: معاونت اعتبارسنجی؛ وظیفه نظارت و کنترل بر عملکرد دوایر اعتبارسنجی، بین الملل و امور چک‌ها را برعهده دارد، معاونت رویه‌ها و اطلاعات؛ نظارت و کنترل بر عملکرد دایره رایانه و پردازش اطلاعات را انجام می‌دهد و معاونان اعتباری هم وظیفه نظارت و کنترل بر عملکرد دوایر تسهیلات نهادها و همچنین بایگانی را برعهده دارد. محمودپناه درباره دیگر وظایف و برنامه‌های معاونان نیز می‌گوید: تمامی معاونت‌ها، مطالعه و بررسی گزارش‌های سرمایه در گردش کارشناسان زیر مجموعه و تصمیم‌گیری در خصوص ارائه آن به مدیریت و یا طرح در کمیته‌های اعتباری بانک را در دستور کار قرار دارند و برنامه‌ریزی، تدوین و نظارت بر ابلاغ آئین نامه‌ها، بخشنامه‌ها و همچنین بازنگری دستورالعمل‌ها مطابق با ضوابط جدید، ارائه روش‌های نوین در خصوص وظایف و درخواست‌های واصله را دنبال می‌کنند.

محمود پناه با ذکر برخی از اقدامات مهم و موثر انجام شده در اداره کل اعتبارات بانک طی ماه‌های گذشته، من جمله راه‌اندازی سامانه یکپارچه جامع تسهیلات و ذینفع واحد، تبیین سیاست اعتباری سال، اولویت بندی اعطای تسهیلات در بخش‌های مختلف اقتصادی، ارائه راهکارهای جدید تسهیلات و حمایت از کالای ایرانی، اظهار داشت: اولویت کاری این اداره

منظم است و خلق و خویی گرم و متواضع دارد. با وارد شدن به اتاق رئیس، آن شلوغی مد نظرت را که اغلب روسا در اتاقشان دارند با توجه به حجم کاری که پیش‌بینی می‌کردی نمی‌توانی ببینی، وجود گل‌های متعدد، تمیزی اتاق و چیدمان اشیاء با سلیقه خاص نشان از مسئولیت، جدیت و اخلاق قدیمی‌هاست.

رئیس اداره نخستین کسی بود که در این اداره با او به گفت‌وگو نشستیم. آنگونه که وی می‌گوید: اداره کل اعتبارات از ابتدا با نام اداره کل معاملات و تسهیلات شناخته می‌شد. وی درباره حیطه فعالیت‌های این اداره می‌گوید: این اداره کل در سال ۸۲ براساس نظر هیات مدیره محترم وقت تبدیل به دوایره تخصصی؛ اداره کل اعتبارات و اداره کل بررسی طرح‌ها شد. اداره کل بررسی طرح‌ها در خصوص تامین مالی طرح‌های ایجاد، توسعه‌ای و یا طرح‌های در شرف تکمیل با تکیه بر عملکرد تخصصی اش فعالیت دارد اما اداره کل اعتبارات با سیاست‌گذاری در زمینه تسهیلات و تعهدات در ارتباط با پرداخت سرمایه در گردش و یا تامین مالی واحدهای موجود خدماتی، تولیدی و یا بازرگانی، صدور ضمانت نامه‌ها و اعتبارات اسنادی داخلی و خارجی فعالیت دارد. او معتقد است همه در پیشبرد امور این اداره کل به اندازه خودشان بسیار نقش دارند. رشیدی در ادامه با اشاره به شرح وظایف این اداره می‌افزاید: این اداره با ۴ معاونت، ۴ دایره و ۲۶ کارشناس هر ساله براساس شرح وظایفش تمامی سیاست‌ها، ضوابط و مقررات اعتباری بانک را با در نظر داشتن شرایط اقتصادی کشور تدوین نموده و برنامه و ضوابط اعطای تسهیلات و ایجاد تعهدات را در قالب سیاست‌های اعتباری، سالانه به هیات مدیره محترم بانک تقدیم می‌کند تا پس از تصویب جهت اجرا به تمامی واحدهای بانک ابلاغ گردد.

تلاش در جهت خدمت‌رسانی و پیشرفت

به گفته او در قالب سیاست اعتباری، حدود اختیارات تمامی واحدها شعب مستقل و ادارات امور تعیین خواهد شد. او می‌گوید: در طول سال و به طور مستمر درخواست‌های متعدد اخذ تسهیلات و صدور ضمانت نامه و اعتبارات اسنادی به این اداره کل می‌رسد و این درخواست‌ها پس از طی فرآیندهای اعتباری اعم از اعتبارسنجی - تجزیه و تحلیل صورت‌های مالی و نیازسنجی و احراز سایر شرایط لازم در قالب گزارش‌های اعتباری به ارکان اعتباری تقدیم می‌شود، که این موضوع یکی از اقدامات مهم در این اداره کل محسوب می‌شود.

همچنین تمامی دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های اعتباری که از بانک مرکزی، هیات وزیران و یا سایر مراجع ارسال می‌شود پس از بررسی و روان‌سازی به عنوان یک دستورالعمل به ادارات و واحدهای مستقل ابلاغ می‌گردد. افزون بر این، پاسخگویی به سوالات و ابهامات ادارات امور و شعب مستقل و سایر ادارات کل در زمینه‌های اعتباری نیز از دیگر وظایف این اداره کل است.

گام برداشتن در مسیر بانکداری الکترونیک

با آوردن جای و کمی استراحت در ادامه از رئیس اداره کل اعتبارات بانک



▲ فریدون رشیدی
رئیس اداره

کل، هم راستا با نیازهای اساسی جامعه رقم خواهد خورد و همه ساله در تدوین سیاست اعتباری بانک نمود خواهد یافت.

در ادامه این دیدو بازدید به سراغ معاون دیگر این اداره **عباس افشاری** رفتیم و درباره معاونتی که وی بر عهده دارد و اقدامات گسترده و مطلوبی که تاکنون در اداره رخ داده پرسیدیم. او با اشاره به این که اداره کل اعتبارات با برگزاری جلسات متعدد در تمامی سطوح با همکاران صف و ستاد و همچنین مدیران محترم ارشد بانک به آسیب شناسی ابزارهای اعتباری و تعهدی از جمله اعتبارات اسنادی، ضمانتنامه، خرید دین، سرمایه در گردش و... می پردازد، در ادامه این طور گفت: کاهش مدت زمان بررسی و کارشناسی پرونده های اعتباری ارجاعی به این اداره کل به ۱۰ روز از اقدامات بسیار خوبی است که با هم افزایی و همیاری و تعامل بین کارشناسان و معاونان انجام گرفته است. گپ و گفتمان که با **عباس افشاری** یکی دیگر از معاونان اداره کل اعتبارات تمام می شود، به نزد **عباس عزیزی** دیگر معاون این اداره می رویم. او که ۲۵ سال سابقه کار در بانک دارد می گوید: پرداخت اضافه کار و پاداش ها و توزیع بموقع هزینه کارشناسی پرونده های اعتباری از مهمترین اقدامات اداره کل اعتبارات بانک است که برای هم افزایی، تقویت روحیه همکاران و کاهش مشکلات کارکنان و تلاش جهت ارتقاء کارکنان انجام می شود.

حس خوب خدمت

در ادامه این دیدو بازدید با **حسن ترکناز** که از سال ۱۳۸۰ به استخدام بانک ملی ایران در آمده و اکنون در اداره کل اعتبارات مشغول به خدمت است گفت و گو می کنم. او در حال حاضر کارشناس اعتباری است و از وظایفش در اداره به بررسی، تنظیم و پیشنهاد سیاست ها و برنامه های اعتباری، هدایت واحدهای بانک، بررسی درخواست انواع تسهیلات، تهیه گزارش های لازم جهت تصویب در ارکان اعتباری بانک، به روز رسانی و انطباق دستورالعمل های موجود اعتباری با سیاست های پولی اشاره می کند. وی در ادامه می گوید: سایر کارشناسان مرتبط با بخش اعتباری شامل ارزی، حقوقی، بیمه و فناوری اطلاعات نیز در این اداره کل حضور دارند.

در ادامه با **محسن مرادعلی** کارشناس اعتباری این اداره به گفت و گو نشستیم. وی در خصوص موانع و مشکلات موجود در بخش و این واحد کاری برای ما توضیحاتی باین شرح ارائه کرد که حجم کار در مقایسه با کسری کادر بسیار زیاد است و وجود سامانه های مختلف اخذ اطلاعات کار را بسیار مشکل کرده است.

در ادامه رامتین عسگرزاده با ۱۶ سال سابقه کار در بانک، کارشناس فنی اداره اعتبارات است. وی گفت: بازدید از کارخانجات متقاضی تسهیلات سرمایه در گردش، بررسی درخواست تسهیلات خرید ماشین آلات جدید و بررسی درخواست بازسازی و نوسازی واحدهای صنعتی و خدماتی و پیش بینی ظرفیت تولید واحدهای متقاضی تسهیلات سرمایه در گردش از مهمترین وظایفی است که بر عهده دارم.

حمید ابوالقاسمی کارشناس حقوقی اداره کل اعتبارات می گوید: حجم کار ما بسیار قابل توجه است. او می افزاید: راهنمایی ادارات امور و شعب، بررسی و اظهار نظر در مورد مسائل حقوقی، رسیدگی و اقدام در خصوص استعلامات مراجع نظارتی و تنظیم مکاتبات و گزارش های امور ارجاعی در زمینه امور اعتباری و مسائل حقوقی مرتبط با بخش اعتبارات بانک را انجام می دهم.

انجام وظایف مطلوب؛ راهی برای خدمات مطلوب

علی اصغر مباحثی رئیس دایره رایانه و پردازش اطلاعات نیز در خصوص وظایف گروه دایره رایانه و پردازش اطلاعات اداره کل اعتبارات می گوید: تهیه آمار و اطلاعات متنوع از تسهیلات اعطایی به تفکیک بخش های مختلف اقتصادی، عقود مبادله ای و مشارکتی و قرض الحسنه، جاری و غیر جاری، دولتی و غیر دولتی جهت استفاده ارکان اعتباری و حسب مورد سایر مراجع درخواست

اداره کل اعتبارات از ابتدا
با نام اداره کل معاملات و
تسهیلات شناخته می شد.
این اداره کل در سال ۸۲
براساس نظر هیات مدیره
محترم وقت تبدیل به دو
اداره تخصصی؛ اداره کل
اعتبارات و اداره کل بررسی
طرح ها شد.



▲ عباس عزیز
معاون اداره



▲ عباس افشاری
معاون اداره

انعکاس آنها به ادارات ذیربط و برنامه ریزی جهت بهبود و پیاده سازی سیستم و سامانه های اعتباری متناسب با نیازهای موجود و آتی بانک در جهت اجرای سیاست اعتباری و برنامه های مصوب، راهبری پرتال بانک مرکزی به منظور رفع مغایرت های موجود و نیز اختصاص کد کاربری و رمز در سطح کاربران ادارات امور انجام می شود.

امیر اختیاری، رییس دایره بین الملل و امور چکها، یکی دیگر از کارکنان این اداره کل است. او می گوید: در این قسمت ادغام و تجمیع فایل اطلاعات چک های برگشتی و ارسال اطلاعات به دایره دیتای اداره کل مدیریت عملیات بانکی انجام می شود و پاسخگویی و راهنمایی مشتریان را در ارتباط با رفع سوء اثر چک های برگشتی بر عهده داریم. همچنین وی در ادامه می افزاید: در این قسمت راهنمایی واحدها در امور مربوط به صدور گواهی تمکن مالی به عمل می آید.

مصطفی رضایی کارشناس اعتباری اداره کل اعتبارات با ۲۱ سال سابقه کار آخرین کسی است که در این اداره کل با او صحبت کردم. وی نیز با ارائه راهکار و پیشنهاد در جهت بهبود و تقویت عملکرد پرسنل این اداره می گوید: بهبود و ارتقاء ابزارهای انگیزشی و ایجاد تناسب بین پاداش و عملکرد در بخش اعتباری و بهبود فضای محیط کار و تخصیص امکانات و تجهیزات لازم، در این بخش بسیار مهم و موثر است.

نکته مهم و لازم به ذکر این که اداره کل اعتبارات با بهره مندی از تجارب مدیران و کارشناسان برجسته خود توانسته است با بکارگیری روش های مدون، یکپارچه و کاملا علمی و با بهره گیری از هوش تجاری و سامانه های مختلف؛ نسبت به نیازسنجی و بررسی درخواستهای واصله اقدام نماید که بی شک این امر ضمن کاهش خطاهای انسانی و اعمال سلیقه فردی، تأثیر بسزایی در افزایش رضایت مشتریان اعتباری بانک گذاشته است.

کننده بر عهده این دایره است.

افسانه ثمرقندی، معاون دایره تسهیلات نهادها نیز مهمترین وظیفه گروه دایره وام نهادها را مسئولیت تمامی امور مربوط به تسهیلات مسکن تکلیفی و غیر تکلیفی عنوان می کند. همچنین وی انجام امور مربوط به متقاضیان تسهیلات خرد و نیز رسیدگی به درخواست سایر نهادها، سازمان ها و ارگان ها جهت اعطای تسهیلات را از دیگر وظایف این دایره می داند.

هدیه مشعوف کارشناس ارزی با سال ها سابقه فعالیت در بانک، با اشاره به اینکه تدوین دستورالعمل ها و بخشنامه های اعتباری مرتبط با امور ارزی و اعتبارات اسنادی منطبق با آخرین ضوابط اعتباری و مقررات ارزی کشور تحت نظر وی هستند، می گوید: بررسی تطابق گزارش های کارشناسان اعتباری با دستورالعمل های ارزی، ارتباط مستمر با بخش ارزی بانک جهت هماهنگ کردن سیاست های بخش های اعتباری و ارزی در این بخش صورت می گیرد. علاوه بر این، مطالعه و بررسی در خصوص بانکداری بین الملل و اطلاع از تغییرات رخ داده در روابط کارگزاری بانک با سایر بانک ها و نحوه تبادلات مالی با سایر کشورها نیز بر عهده او و همکارانش است.

اکبر رضانی علمداری دیگر کارشناس حقوقی این اداره است. او از مهمترین وظایف کارشناسان بیمه در این اداره را مطالعه و بررسی قوانین و مقررات بیمه ای و تهیه گزارش های مورد لزوم به منظور چگونگی عقد قرارداد با شرکت های بیمه با حفظ مصالح بانک، تهیه و تدوین دستورالعمل های مورد نیاز و بررسی و معرفی ابزارهای جدید بیمه ای بر می شمرد.

پروین لطفی کارشناس فناوری اطلاعات می گوید: در این بخش ارائه نظر و اعمال مفاد سیاست اعتباری در مورد سیستم ها و سامانه های موجود با توجه به خط مشی و اهداف تعیین شده اعتباری بانک، نیازسنجی استفاده کنندگان از سامانه های اعتباری و اعتبارسنجی به منظور رفع مشکلات و



جمال، مردی، مرد!

خوندم که داداشم را به ناحق انداختی گوشه زندان، قبول نکرد که نکرد! میگه بوات شترش را چرا نمی فروشه؟
خون به صورت عبدوس دوید و دندان هایش را از غیظ به هم فشرد. زیر لب غزید: اگر شتر را بفروشم، با چی بار بکشم و شکم شماها را پر کنم؟
منتظر شنیدن باقی حرف های مهدی نماند. به حیاط رفت و عگال را از زانوی لوک باز کرد و روی پالاش نشست. چند بار با عصا به پشتش کوبید. شتر لوک، سنگین برخاست. از کوچه های خاکی و خالی که می گذشت، دلش مالش رفت. دیشب، فقط یک لقمه نان خشکیده را توی تغار ماست شتر فرو برده بود و به نیش دندان کشیده بود.
بعد از حبس تو پسرکم، مگر لقمه نانی از گلوی بوات فرو می رود؟ چه می کنی الان پشت میله های زندان جگر گوشه ام؟ چگونه شب را به روز می رسانی و روز را به شب؟... های های... چه دنیای نامردی! یکی به آدم روی خوش نشان نمی دهد! یکی دست یاری دراز نمی کند!
گل محمد، پسرک کوچک عبدوس، چند سالی بود که توی راسته بزازها حجره ای باز کرده بود.
بلند پروازی کرد این پسرک، بی پروا قدم برداشت این جگر گوشه ام!...

عبدوس آفتاب نزده، با صدای قوقولی قوقوی خروس از خواب پرید. توی تاریکی دخمه، چشم هایش را به هم مالید. مهدی، لحاف را دور خودش پیچیده و کنار آتش اجاق نشسته بود.
-سلام بوا!

عبدوس، زیر لب سلام جویده ای گفت و از دهنه دخمه بیرون زد. لوک، شتر بارکش عبدوس، با صدای آشنای قدم های او سرش را بلند کرد و با پلک های ملتپیش نگاهش کرد. عبدوس کنار منبع آب آستین ها را بالا زد و شیر آب را باز کرد. وضو. روی حصیری که زیر سایبان شاخه های خشکیده نخل افتاده بود، نماز خواند.

شتر لوک، مشتت علف خشکیده را که دیشب عبدوس پیشش نهاده بود می جوید و نشخوار می کرد.

صدای نیلک مهدی پر سوز و گداز، از داخل دخمه بلند شد. عبدوس که داخل دخمه شد، مهدی با آستینش، نم چشم هایش را گرفت.
-زانوی غم بغل کرده ای که چه؟ پاشو خالویت را راضی کن که مهلتی بدهد تا پول را جور کنیم، به کاری کن که فعلا داداشت از زندان بیرون بیاید!
مهدی جواب داد: ناخن خشکه بوا! نم پس نمیده لاکردار! هر چه به گوشش





عبدوس، در

جریان تند هیجانی قرار گرفت، دوباره سیگارش را آتش زد و چنان پکی به آن زد که دلوپ گونه اش چال افتاد. دستی که سیگار را گرفته بود، می‌لرزید. نه، نه! نمی‌خواهم باعث زحمت کسی باشم! می‌ترسی زیر بار منتم باشی؟!... عبدوس! حواست کجاست؟ اگر شترت را بفروشی، بسرت را نجات می‌دهی اما آتش می‌اندازی به زندگیت، نگاه به خودت بکن! جوانی مثلاً؟ زور توی بازویت قلنبه شده؟ به چی ات اعتماد کرده‌ای! تو سن و سال من و تو، با یک غوره سردیمان می‌کنه و با یک مویز گرمیمان! یه خرده فکر کن آخه مرد! جمال هم جوش آورده بود. دستش طرف بسته سیگار عبدوس دراز شد. کله شقی می‌کنی مرد! تازه چه منتمی دارم من بر سر تو؟ این قباله‌ای است که افتاده ته گنجه خانه ام؟ می‌خواهمش چه کار؟ می‌بریم به بانک ملی و برایت وام می‌گیریم و گره زندگیت باز می‌شود. چه می‌گویی؟ هان؟ عبدوس نگفت نه، صورتش را گرفت طرف رشته‌های آفتاب که موج دودهای سیگار در آن غوطه می‌خورد. جمال، سکوت عبدوس را به رضایت گرفت و برای بریدن بحث، سرشاگردش فریاد زد: عبدلی! یه تک پا برو در خونه ما به مادر صفر بگو اون قباله دکون رو از توی گنجه و رداره، بده بیاری. چشم اوستا!

عبدوس، ناگهان دست جمال را گرفت و گرم فشرد.

جمال...! مردی! مرد!

و با چشم پراشک، از در دکان بیرون زد.

سراهِ، رو به روی قهوه خانه جمال، پسر عمویش که رسید، سر لوک را کشید و از روی زمین پایین پرید.

ناخوش احوال را می‌مانی عبدوس؟ چایی عنابی رنگ جمال که از گُلوی عبدوس پایین رفت، سیگارش را گیراند و دودش را توی رشته‌های آفتاب که از پنجره قهوه خانه می‌تابید، فوت کرد. دود سیگار، موج در موج در رشته‌های نور، تاب خورد.

حال و احوال که پرسیدن ندارد جمال. جگرگوشه ام افتاده زیر دندان گرگ. باید رضایت بگیرم اما رضایت گرفتن پول می‌خواهد.

جمال همانطور که داشت دو تا تخم مرغ را می‌انداخت کف ماهیتابه، با همدردی سر تکان داد: از پسر جعفر چه انتظاری داری؟ مگه بوآش رحم سرش می‌شد که این سرش شود؟

شب‌ها انگار توی زیراندازم خاریشته انداخته‌اند! از این پهلوی به آن پهلوی می‌شوم! هزار فکر و خیال مثل خوره جانم را می‌جود و نوش خوابم را زهر هلاهل می‌کند.

عبدوس، یک قلپ دیگر چایی خورد و پک عمیقی به سیگارش زد. گل آتش سیگار، برافروخته شد.

می‌گویی چه کنم جمال؟ چاره ندارم! باید شترم را بفروشم و جگرگوشه‌ام را از گوشه محبس در بیارم!

آنوقت با چی شکم خودت و بچه‌ها را سیر کنی؟

یک خاکی به سرم می‌ریزم! می‌روم سر بازار می‌ایستم برای باربری. شکر خدا هنوز چهار ستون استخوانم سالم است. یک کیسه را که این سر بازار به دوش بگیرم، یک نفس تا آن سر بازار می‌برم!

جمال، ماهیتابه را از روی آتش برداشت و گذاشت جلوی عبدوس. بوی نیمرو، با بوی سیگار قاطی شد.

لغز می‌گویی عبدوس! از سرناچاری افتاده‌ای به خیالبافی! الان سالمی، یک سال که توی این بازار بار بکشی، زانوهایت قوتشان را از دست می‌دهند. آنوقت می‌خواهی چه کنی؟

دوباره خون در صورت عبدوس دوید و غیظ، نگاهش را پیر کرد.

می‌گویی چه کنم جمال! بگذارم که گردن اسماعیلم زیر چاقوی این جلاها بماند؟ بگذارم جوانی پسرم کنج زندان پود شود؟

جمال، کوتاه آمده گفت: نه! نه!... آن که نمی‌شود!... حق داری خُب!

و توی لاک خودش فرو رفت. ناگهان، انگار فکر بکری به سرش زده باشد گفت: دیده‌ای که سر گذر عبدلی، بانک باز شده؟ اسمش چی بود؟... بانک ملی!

ها! چطور؟

میگن قباله کاسبی که داشته باشی، وام میدهند.

من قباله کاسبی ام کجا بود آخه!

من دارم. همین دکون! قوم و خویشی به درد همین روزها می‌خوره دیگه!



پیشگیری بهتر از درمان

مصاف با بیماری‌ها و اختلالات گوارشی

یکی از دردهای شایع دل درد و یا درد شکمی است^(۱)، دردی که انواع و اقسام مختلف دارد اینجاست که از خودمان سوال می‌کنیم علت دل درد چیست و خبر از چه مشکلی می‌دهد؟ بنا برآمارها^(۲) شایع ترین اختلالات دستگاه گوارش در بزرگسالان شامل سوءهاضمه، رفلاکس، روده تحریک پذیر و یبوست می‌شود که بخش عمده‌ای از شکایت‌های بیماران در مراجعه به متخصصان گوارش و کلینیک‌های تخصصی را در بر می‌گیرد. درد شکمی و سوءهاضمه عارضه‌ای رایج است و می‌تواند برای مدت زیادی طول بکشد. از سوی دیگر سوءهاضمه می‌تواند باعث علائم و نشانه‌هایی شود که به زخم گوارشی شباهت دارند، مانند درد یا ناراحتی در قسمت بالایی شکم که اغلب با نفخ، آروغ و حالت تهوع همراه می‌شود^(۳). با دکتر ایوب غفوریان فوق تخصص گوارش در این باره به گفت‌وگو نشستیم که در ادامه می‌خوانید.

و درد شکم، اسهال، یبوست، تهوع و استفراغ و مشکلات آنورکتال بوده است. ریفلکس، زخم دوازدهه، سندرم روده تحریک پذیر، سوءهاضمه و هپاتیت مزمن B هم از جمله شایع ترین تشخیص‌های مراجعه کنندگان سریایی به کلینیک‌های تخصصی گوارش بوده است.

بنا بر اعلام موسسه تحقیقاتی نوتریشیا (nutricia)^(۵) یک راه خوب برای پیشگیری و جلوگیری از هرگونه بیماری و اختلال گوارشی تغییر رژیم غذایی است. بر همین اساس ورزش منظم، تغییر سبک زندگی و داشتن رژیم غذایی سالم مهم ترین رکن در پیشگیری از مبتلا شدن به بیماری‌ها و مشکلات گوارشی است.

با توجه به اهمیت و شیوع بیماری‌های گوارشی مصاحبه‌ای با دکتر ایوب غفوریان، فوق تخصص گوارش و کبد در بیمارستان بانک ملی ایران صورت پذیرفته که آن را در زیر می‌خوانید:

• علائم اصلی (شایع ترین علائم) بیماری گوارشی سوءهاضمه کدامند؟

علائم سوءهاضمه بسیار اختصاصی و گسترده است و مستلزم گفت و گو و مصاحبه دقیق با بیمار می‌باشد. در فرم کلاسیک، سوزش سردل شایع ترین علامت می‌باشد که شامل احساس گرما در پشت جناغ می‌باشد و از اپیگاستر تا گردن امتداد می‌یابد. سوزش سردل با غذا خوردن تشدید می‌شود و حتی می‌تواند بیمار را از خواب بیدار نماید، نشانه‌های همراه آن شامل برگشت اسید، مواد غذایی و ترش کردن می‌باشد. علائم غیر کلاسیک شامل آسم، سرفه، خشونت صدا و درد قفسه سینه است.

دلایل بروز سوءهاضمه عملکردی (Functional Dyspepsia) یا اختلال

بیماری‌های گوارشی شامل همه بیماری‌هایی است که مربوط به دستگاه گوارش می‌شود. این شامل بیماری‌های مری، معده، سه بخش اول، دوم و سوم دوازدهه (دئودنوم)، تهی روده (ژژونوم)، چم روده (ایلنوم)، ایلئوسکال و مجموعه روده بزرگ (شامل کولون صعودی، عرضی و نزولی)، سیگموئید و راست روده (رکتوم) می‌شود. بنا بر گزارش مرکز تحقیقات بیماری‌های گوارش و کبد تحت عنوان "بررسی فراوانی انواع بیماری‌های گوارش و کبد در چند مرکز اجاعی تهران"^(۴)، بیماری‌های دستگاه گوارش و کبد از شایع ترین علل موربیدیت و مرگ می‌باشند و سهم عمده‌ای از بودجه بهداشت و درمان را به خود اختصاص می‌دهند. بر همین اساس میزان بروز بسیاری از بیماری‌های دستگاه گوارش و کبد رو به افزایش است. اولین قدم در جهت کاهش بیماری‌ها و ارتقای سطح بهداشت جامعه دانستن تعداد آنها و اثرش روی سلامت فرد است. بنا بر نتایج این تحقیق، پنج علت عمده مرگ ناشی از بیماری‌های دستگاه گوارش سرطان معده و سرطان هپاتوبیلیاری و سیروز کبد، سرطان مری و سرطان کولورکتال (روده بزرگ و مقعد) بوده است. از سوی دیگر، پنج علت عمده بستری در بیمارستان‌ها سیروز کبد و عوارض ناشی از آن و هپاتیت‌ها، بیماری زخم پپتیک (زخم معده و دوازدهه)، کله سیستیت (التهاب کیسه صفرا)، کلانژیت (التهاب مجاری صفراوی) و سرطان کولورکتال بوده است. شایع ترین علت مراجعه سریایی به کلینیک‌ها به ترتیب شامل ریفلکس معده به مری، زخم دوازدهه، سندرم روده تحریک پذیر، سوءهاضمه و هپاتیت مزمن B بوده است. علاوه بر آن شایع ترین علایم بیماران مراجعه کننده سریایی به کلینیک‌ها به ترتیب سوزش سردل



غذایی، مصرف زیاد روغن در پخت غذا، تعجیل در صرف غذا، فاصله کوتاه صرف مواد غذایی و خواب، مصرف سریع مایعات گرم از جمله چای بعد از صرف غذا، مصرف زیاد مایعات گازدار حین صرف غذا از علل سوءهاضمه هستند و کنترل تک تک موارد فوق جهت موفقیت در درمان الزامی است.

آیا مصرف چای و قهوه در بروز ناراحتی های گوارشی موثر است؟

لیست بلند بالایی از عواملی که باعث تشدید ریفلاکس و سوءهاضمه می شوند توسط متخصصین گوارش گزارش شده است. تاثیر این عوامل در بروز ریفلاکس و متعاقب آن بروز سوزش سردل اثبات شده است. از جمله این عوامل چای و ترکیبات حاوی کافئین و تئین از جمله قهوه، شکلات و غذاهای صنعتی است. حضور این عوامل منتج به باز شدن دهانه ورودی معده می شود که باعث برگشت اسید معده به مری (به خصوص حین خواب) و بروز ریفلاکس و سوءهاضمه و سوزش پشت جناغ خواهد شد. لذا توصیه شده مصرف این مایعات در حداقل مقدار ممکن و حداقل ۴۵ دقیقه بعد از صرف غذا باشد.

لطفا در خصوص بیماری ریفلاکس به طور مختصر توضیح دهید.

ریفلاکس یا برگشت اسید معده به مری تحت شرایط طبیعی و به طور مختصر در بعضی زمان ها مثل بارداری بصورت فیزیولوژیک وجود دارد، در بسیاری

میزن دستگاه گوارش فوقانی کدامند و چگونه می توان از آن ها پیشگیری کرد؟ تقریباً ۲۵ درصد از افراد جامعه هر سال حداقل شش بار دچار نشانه های دیس پپسی (سوءهاضمه) می شوند اما تنها ۱۰ تا ۲۰ درصد از آن ها به پزشک مراجعه می کنند. سوءهاضمه عملکردی حداقل علت شصت درصد از موارد دیس پپسی (سوءهاضمه) را تشکیل می دهد. تعریف آن عبارت از سابقه حداقل سه ماه ناراحتی بصورت پری بعد از غذا، سیری زودرس، درد پشت جناغ یا سوزش پشت جناغ است به شکلی که علائم حداقل شش ماه قبل از تشخیص شروع شده باشد. جهت پیشگیری از آن می بایست تمام عوامل موثر در ایجاد آن تحت کنترل و درمان باشند از جمله عفونت هلیکوباکتر معده، وجود رفلاکس، احتمال بروز زخم معده، رژیم غذایی نامناسب، عادات بد غذایی و استرس طولانی مدت.

تاثیر عادات غذایی بد و نحوه نادرست تغذیه در سوءهاضمه چیست؟ چه راهکارهایی را برای بهبود تغذیه جهت جلوگیری از سوءهاضمه پیشنهاد می کنید؟

عادات بد غذایی شامل عدم استفاده از صبحانه، عدم نظم بندی و ساعات نامنظم صرف غذا، مصرف مایعات وسط غذا، استفاده فراوان از تنقلات، مصرف زیاد غذاهای آماده (Fast Food)، مصرف زیاد کربوهیدرات در رژیم



از افراد در پیچه انتهایی مری به طور مکرر و به صورت گذرا شل می‌شود که در این مواقع، اسید مخاط مری را آغشته می‌کند، پر خوری و بلع مکرر هوا هم در تشدید این فرآیند دخیل است، فتق دیواره معده به مری (فتق هیاتال) هم از علل تشدید علائم ریفلاکس می‌باشد. در صورتی که ریفلاکس با علائم زیر همراه باشد می‌بایست جدی گرفته شود و بیمار توسط فوق تخصص گوارش ویزیت و بررسی شود:

- درد پشت جناغ سینه حین بلع مواد غذایی
- کاهش وزن
- استفراغ مکرر
- علائمی به نفع خونریزی گوارشی
- سابقه خانوادگی بدخیمی گوارشی
- توده قابل لمس در میانه اطراف معده

سندرم روده تحریک پذیر چیست و تا چه میزان در جامعه شیوع دارد؟
سندرم روده تحریک پذیر (IBS) یک اختلال کارکردی روده است که مشخصه آن، تغییر در اجابت مزاج یا درد ناراحتی شکمی است که در غیاب اختلالات ساختاری در روده می‌باشد. این سندرم حدود ده الی بیست درصد از بزرگسالان و نوجوانان را در سراسر دنیا درگیر خود می‌کند و شیوع آن در زنان بیشتر از آقایان می‌باشد.

درباره گاستریت، علل بروز نحوه پیشگیری از آن توضیح دهید.
گاستریت اصطلاح کلی است که در خصوص بروز التهاب، عفونت یا زخم در محیط معده به کار می‌رود علل گوناگون شامل عفونت هلیکوباکتر (شایع ترین دلیل)، مصرف طولانی مدت داروهای مسکن (NSAID) مصرف برخی آنتی بیوتیک‌ها، علل ژنتیک، مصرف سیگار، رژیم غذایی بد، عادات نامناسب غذایی، مصرف الکل، استرس طولانی مدت در آن دخیل می‌باشد، لذا کنترل یک یک این عوامل در کنترل گاستریت موثر می‌باشد.

عوامل اصلی ایجادکننده زخم‌های گوارشی کدامند؟ آیا زخم‌های گوارشی ارثی هستند؟

عوامل بسیاری در ایجاد زخم معده موثر هستند. در راس آن‌ها عفونت هلیکوباکتر معده می‌باشد. مصرف داروهای مسکن (NSAID) شامل بروفن، کتورولاک، دیکلوفناک، پیروکسیکام و... جز علل آن می‌باشد. سایر داروها که از علل زخم معده می‌باشد شامل کورتون، آلدونات، کلسیم، آهن، داروهای شیمی درمانی، سلسپت (Celcept)، کلرید پتاسیم نیز هستند، لذا در مصرف این دسته از داروها باید حداکثر مراقبت لحاظ شود. نقش عوامل ژنتیکی در استعداد زخم معده به صورت طولانی مورد مطالعه بوده و به اثبات رسیده است لذا استعداد ژنتیکی نیز باید در نظر گرفته شود.

علائم بیبوست مزمن و رابطه آن با سایر بیماری‌های گوارشی از جمله سرطان‌های دستگاه گوارش چیست؟

بیبوست از شکایات شایع بیماران گوارش بوده و معمولاً به اجابت مزاج دشوار، نامنظم و به ظاهر نا کامل گفته می‌شود. اکثر افراد حداقل سه بار اجابت مزاج در هفته را دارند با این حال کم بودن دفعات اجابت مزاج به تنهایی معیار کافی برای تشخیص بیبوست



نیست. یبوست می‌تواند از علائم هشداردهنده بیماری‌های مهم دستگاه گوارش از جمله سرطان باشد لذا هر یبوست مزمنی به خصوص در افراد بالای پنجاه سال، یا هر تغییر اجابت مزاج می‌بایست توسط فوق تخصص گوارش مورد ارزیابی قرار گیرد.

لطفاً در خصوص بیماری روده ملتهب و نشانه‌های آن توضیح دهید.

بیماری‌های التهابی روده شامل حداقل دودسته بیماری شامل کولیت اولسروز (UC) و بیماری کرون (CD) می‌باشد. علل و عوامل بسیاری در بروز و تشدید این دو بیماری ذکر شده است. علائم و نشانه‌ها شامل اسهال، خونریزی از رکتوم، زورپیچ، دفع موکوس، دردهای کرامپی شکم که هفته‌ها تا ماه‌ها تداوم دارند، اسهال و خونریزی گاه متناوب و ضعیف می‌باشد، درد مهم شکمی، اسهال شبانه، دفع خون و چرک همراه یا بدون همراهی با مدفوع نیز جز علائم می‌باشد.

شایع‌ترین بیماری‌های عفونی دستگاه گوارش کدامند؟ مصرف خودسرانه آنتی‌بیوتیک‌ها در

بیماری‌های عفونی دستگاه گوارش چه عوارضی در بردارد؟

بیماری‌های عفونی دستگاه گوارش بر حسب محل درگیری آن دارای طیف وسیعی می‌باشد معمولاً در مری درگیری ویروسی شامل عفونت ویروس EBV، CMV، کاندیدیازیس و سایر موارد می‌باشد. در بررسی علل روده‌ای نیز طیف وسیعی از عوامل عفونی از جمله ریورتیکول کولون می‌تواند مطرح باشد. مصرف خودسرانه آنتی‌بیوتیک علاوه بر عوارض آنتی‌بیوتیکی، موجب مقاومت و تغییر فرم طبیعی میکروبی روده بوده و لذا باعث کولیت روده می‌شود که خود نیازمند درمان کامل است.

باتوجه به آمارهای موجود، مصرف خودسرانه داروهای آنتی‌اسید برای رفع ناراحتی‌های گوارشی افزایش پیدا کرده است، مصرف خودسرانه آنتی‌اسیدها چه عوارضی را می‌تواند برای بیمار در برداشته باشد؟

مصرف خودسرانه آنتی‌اسیدها می‌تواند در کوتاه مدت باعث سرکوب شدن علائم شود اما در دراز مدت می‌تواند باعث تشدید بیماری ریفلاکس، تشدید علائم نفخ و یبوست و گاه اسهال مزمن، مقاومت در درمان آنتی‌بیوتیکی ضد هلیکوباکتر، باعث خطای آزمایشگاهی در تشخیص عفونت هلیکوباکتر، تداخل دارویی با سایر داروها در طولانی مدت از جمله داروهای قلبی (مثل پلاویکس) و آنتی‌بیوتیک‌ها شود. عوارض خود داروها نیز در طولانی مدت از جمله اختلال در جذب کلسیم و ویتامین B12 و افزایش بروز یوکی استخوان و سایر عوارض خواهند بود، لذا مصرف داروهای آنتی‌اسید باید با نظارت دقیق همکاران متخصص گوارش باشد.

1- www.webmd.com/pain-management/guide/abdominal-pain-causes-treatments

2- www.nhsinform.scot/illnesses-and-conditions/stomach-liver-and-gastrointestinal-tract/stomach-ache-and-abdominal-pain

3- www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16677147

4- www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=53700

5- www.nutricia.ie





گفت گو با رئیس شعبه موفق گوراب زرمیخ استان گیلان

با همین ابزارهای موجود از همه جلوتریم



عشق و علاقه به کار، یادگیری مسایل جدید و به روز بودن، برنامه ریزی، نظم و انضباط، همکاری و تلاش تیمی همکاران با مشتریان از عوامل رسیدن به موفقیت هستند. سید محسن اسلامی چوبه عملکرد موفق در سمت ریاست شعبه گوراب زرمیخ استان گیلان داشت که به این جهت گفت و گویی با وی انجام داده ایم تا رمز موفقیتش در این شعبه را جویا شویم. وی به تازگی ریاست شعبه ماسال استان گیلان را بر عهده گرفته است.



ابتدای زندگی شخصی تان بفرمایید و از چه سالی به استخدام بانک ملی درآمدید؟

اینجانب سید محسن اسلامی چوبه، متولد ۲۰ شهریور ۱۳۵۲ و ساکن صومعه سرا هستم کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری و در سال ۱۳۷۶ به استخدام بانک ملی ایران درآمدم و در شعبه صومعه سرا با شغل تحویل داری مشغول به خدمت شدم.

مختصری از وضعیت خانوادگی خود بگویید و اینکه چگونه بین بانک و خانواده

تعادل ایجاد می کنید؟

دارای یک فرزند پسر می باشم. همسر زبان انگلیسی تدریس می کند و با نظم، تلاش و برنامه ریزی همواره همیار من است و تعادل ایجاد شده بدون هیچ دغدغه ای توسط ایشان مدیریت می شود.

از روزهای ابتدای خدمت در بانک ملی ایران بگوئید.

به مدت ۱۱ سال در شعبه مرکزی صومعه سرا دو سال نیز در شعبه میرزا کوچک خان به عنوان کاربر مشغول به خدمت بودم. سال ۱۳۸۹ به عنوان رییس دایره پیگیری



وصول مطالبات در شعبه فومن و در سال ۱۳۹۰ به عنوان رییس شعبه درجه ۵ شاندرمن خدمت کردم. پس از آن در شعب درجه ۳ شفت و ماسال به عنوان معاون شعبه مشغول به کار شدم. در سال ۱۳۹۶ نیز به عنوان مسوول شعبه گوراب زرمیخ انجام وظیفه کردم.

در خصوص جذب منابع ارزان قیمت چه کارهایی تاکنون انجام داده‌اید؟

افتتاح حساب‌های جاری (با دسته چک یا بدون دسته چک)؛ افتتاح حساب قرض الحسنه و پس انداز، فروش کارت‌های هدیه؛ صدور ضمانتنامه، صدور چک‌های تضمین شده؛ تشویق برای افتتاح حساب کانون جوانه‌ها و... از جمله کارهایی بوده که در این خصوص تاکنون انجام شده است.

به نظر شما چه عواملی باعث ارتقای شعبه می‌شود؟

تنوع خدمات نوین بانکی، بازاریابی، بررسی روند تکاملی شعبه، تجهیز منابع، از طریق جذب سپرده‌های قرض الحسنه جاری و پس انداز (منابع مالکانه) از طریق جذب سپرده‌های مدت دار (منابع وکالتی) و افزایش مهارت‌های کارکنان شعبه عواملی هستند که می‌توانند شعبه را ارتقا دهند.

با توجه به اینکه برداشت از حساب ضامن یا مشتری برای وصول اقساط معوق باعث ناراحتی مشتریان می‌شود شما در جهت کاهش مطالبات معوق چه راهکارهایی دارید؟

باهر مشتری به فراخور حالش باید رفتار کرد. در ضمن هر جا که صحبت از وصول اقساط معوق به میان می‌آید کلمه پیگیری به آن وابسته است. پیگیری وصول مطالبات و مذاکره با ضامن و مشتری و استفاده از بخشنامه‌های صادره در خصوص کاهش مطالبات معوق از قبیل ایجاد فرصتی جدید برای مشتری در جهت پیگیری وصول مطالبات اقدامی موثر است.

رمز موفقیت شما در رسیدن به هدف، چیست؟

عشق و علاقه به کار، یادگیری مسایل جدید، به روز بودن، برنامه ریزی، نظم و انضباط و همچنین همکاری و تلاش تیمی همکاران با یکدیگر و ایجاد ارتباط موثر با مشتریان می‌تواند ما را به هدف مورد نظر برساند.

به نظر شما چه موانع و مشکلاتی در راه رسیدن به اهداف بانک وجود دارد؟

موانع و مشکلات خاصی وجود ندارد. بنده اعتقاد دارم با همین ابزارهای موجود از همه جلوتریم و در همه عرصه‌ها پیشرو هستیم ولی در عین حال، واگذاری دستگاه‌های POS بسیار نسبت به ثابت در اولویت قرار گیرد.

چه پیشنهادی برای افزایش بهره‌وری در بانک ملی ایران دارید؟

برای افزایش بهره‌وری باید به شاخصه‌هایی همچون استفاده از نیروهای کار فعال و پویا، استفاده از محصولات جدید الکترونیکی بام، به‌ویژه POS، افزایش درآمدها و کاهش هزینه‌ها، خصوصاً کاهش هزینه مطالبات مشکوک‌الوصول؛ انتخاب مشتریان کم‌ریسک‌تر؛ جمع‌آوری منابع ارزان قیمت و افزایش خلاقیت کارکنان توجه ویژه داشت.

چه پیامی برای همکاران، مخصوصاً همکاران جوان دارید؟

راز موفقیت همکاران، صداقت؛ امیدواری؛ شکرگزاری، عطف و مهربانی در هنگام آرایه سرویس در همه زمینه‌ها به مشتریان است.

چه انتظاری از مدیران ارشد بانک دارید؟

برای همه مدیران و تمامی همکاران آرزوی سلامتی و توفیق در جهت ارائه هر چه بهتر خدمت به مردم و مشتریان گرامی را دارم.

برای نگهداری مشتریان شعبه و اینکه سایر بانک‌های رقیب مشتریان شعبه را جذب نکنند چه تمهیداتی اندیشیده‌اید؟

استفاده از نزدیک‌ترین بانک ملی ایران به عنوان بهترین و معتبرترین بانک خاورمیانه، توجه به درخواست مشتریان و ارائه سرویس مطلوب و به موقع به آنها در جذب و حفظ مشتریان موثر است و سعی ما همواره اجرای کامل این موارد است.

به طور متوسط هر پرونده تسهیلاتی چه مدت در انتظار دریافت تسهیلات می‌ماند؟

معمولاً این زمان ۳ تا ۵ روز است.

در شعبه گوراب زرمیخ بیشتر با چه نوع مشاغلی در ارتباط هستید؟

مشتریان این شعبه عمدتاً به مشاغل؛ شالیکاری، درختکاری (طلای سبز صنوبر)، باغداری (مرکز آلوچه گیلان)، مشغول هستند.

در مجموع چه کارهایی در جهت افزایش رضایت مشتریان و جذب مشتری جدید در دستور کار دارید؟

ایجاد تعامل مناسب بین مشتری و همکاران و جلب رضایت مشتری؛ ایجاد ارتباط مثبت و شناسایی خواسته‌ها و نیازهای مشتری، پاسخگو بودن و معرفی محصولات بانک ملی به مشتریان و همچنین پایبندی به شعار مشتری مداری در همه شرایط در اولویت است.



از امروز به کودکان بیاموزید

آموزش بورس با الفبای کودکان

بورس و بازار بورس در ایران قدمت چندانی ندارد. بازار بورس تهران با افتتاح در سال ۱۳۴۶ کمی بیش از ۵۰ سال سابقه دارد. امروزه نقش بورس در تنظیم اقتصاد بازار چنان زیاد است که اخبار آن (حتی در کشور ما) همواره مورد توجه رسانه های اقتصادی و مردم بوده است. با این حال در کشور ما بورس و معامله در بورس هنوز به اندازه کافی در بین مردم عادی شناخته شده نیست. در ادامه مطالبی در باره بورس و فعالیت در آن ارائه خواهد شد. تلاش می شود زبان مقاله به گونه ای باشد که به سادگی برای کودکان و نوجوانان قابل فهم باشد.

بورس در حقیقت تغییر شکل یافته همان بازار است. با این تفاوت مهم که در بازار، کالا در محل معامله (یا انبار فروشنده) موجود است. مشتری می تواند در صورت تمایل کالای مورد نظر خود را رویت کند. اما در بورس، کالا در محل موجود نمی باشد. مشتری با شناخت قبلی از نوع و جنس کالا اقدام به خرید آن در بورس می کند. به مکانی که عملیات بورس در آن انجام می شود بازار بورس گفته می شود.

دو نوع بورس وجود دارد.

۱. بورس کالا: در این نوع بورس کالای خاص برای معامله عرضه می شود. نام بورس هم براساس همان نوع کالا تعیین می شود. معروف ترین بورس کالای جهان، بورس نفت می باشد. ویژگی مهم این نوع بورس، معامله کالا به شرط تحویل در آینده است. اصطلاح قیمت نفت فلان منطقه تحویل در ماه فلان براساس همین ویژگی می باشد.

در بورس کالا امکان خرده فروشی وجود ندارد. بنابراین معمولاً مشتریان این نوع بورس از مردم عادی نیستند. عوامل موثر تعیین قیمت (ارزش) یک کالا در این نوع بورس، متفاوت هستند.

الف) عرضه: به معنای مقداری از آن کالا که در بازار موجود است. به عنوان مثال در بورس نفت با افزایش تولید نفت از سوی کشورهای تولیدکننده، قیمت آن پایین می آید.

ب) تقاضا: مسلماً مانند هر کالای دیگری، میزان نیاز جوامع و کشورها در تعیین قیمت یک کالا موثر خواهد بود. به عنوان مثال در شرایط عادی قیمت نفت در ماه های گرم سال پایین تر از قیمت آن در ماه های سرد سال می باشد.

ج) احتمالات: از آن جایی که بسیاری از معاملات بورس کالا منوط به تحویل کالا در آینده می باشد، امکان هرگونه تغییرات سیاسی یا منطقه ای که به کاهش (یا افزایش) عرضه (یا تقاضا) آن کالا بیانجامد، در تغییر

قیمت آن کالا در بورس اثرگذار خواهد بود. احتمال وجود تنش سیاسی یا اجتماعی در یک کشور تولید کننده نفت ممکن است بر روی قیمت خرید و فروش آن کالا برای تحویل در آینده، تاثیر بگذارد.

۲. بورس اوراق بهادار: در این نوع بورس، کالایی مبادله نمی شود. بلکه همان طور که از نامش برمی آید اوراق بهادار خرید و فروش می شود. مهم ترین اوراق بهادار که در بورس معامله می شوند، سهام شرکت ها می باشند.

سهام: راه اندازی یک شرکت تولیدی یا خدماتی بزرگ و یا گسترش یک شرکت کوچک نیازمند سرمایه بسیار زیادی می باشد. تهیه این سرمایه از حوزه توانایی مالی یک یا چند نفر خاص خارج می باشد. بنابراین موسسان شرکت اقدام به فروش سهام می کنند. این سهام ها به تعداد زیاد و مبالغ اندک عرضه می شوند. به عنوان مثال شرکتی که نیاز به یک میلیارد ریال سرمایه دارد، یک میلیون اوراق سهام هزار ریالی منتشر می کند. خریداران با مراجعه به محل عرضه سهام، به هر مقدار که تمایل دارند، سهام آن شرکت را خریداری می کنند. پس از اتمام فروش و جمع آوری سرمایه لازم، شرکت راه اندازی خواهد شد.

در پایان یک دوره مالی (که شرکت محاسبه سود یا زیان خود را انجام می دهد) در صورت داشتن سود، آن سود را با سهامداران تقسیم خواهد کرد. این تقسیم سود به صورت یک عدد برای هر سهم تعریف می شود و سهامداران با توجه به میزان سهم خود، سود دریافت خواهند کرد. در صورت زیان شرکت نیز، این زیان بین سهامداران تقسیم خواهد شد. اما از آن پولی دریافت نخواهد شد. بلکه تقسیم زیان با کاهش ارزش سهم در بین سهامداران سرشکن خواهد شد. این کار باعث می شود در صورت زیان، افراد زیان کمتری را متحمل شوند. سهام هر شرکت با انجام مراحل حسابداری و

ارزش گذاری سهام وارد بورس خواهد شد. معمولاً پس از شروع به کار شرکت، ارزش سهام آن افزایش خواهد یافت. عوامل موثر در ارزش سهام هر شرکت نیز متفاوت هستند

الف) میزان فروش کالای تولید شده آن شرکت، یا استقبال مردم از خدمات آن شرکت. به عبارت ساده تر، هر چه استقبال بیشتری از محصول شرکت در بازار وجود داشته باشد، در نتیجه شرکت سود بیشتری خواهد داد و سهامداران نیز سود بیشتری به نسبت سهام خود دریافت خواهند کرد. بنابراین با بالا رفتن سوددهی آن شرکت ارزش سهام آن نیز بالا خواهد رفت.

ب) عرضه و تقاضای سهام: این دو عامل نسبت عکس با یکدیگر دارند. هر چه سهام بیشتری از یک شرکت برای فروش در بازار عرضه شود، به این معناست که دارندگان آن سهام میل کمتری به نگهداری آن دارند، در نتیجه خریداران نیز میل کمتری برای خرید آن خواهند داشت و تقاضا برای خرید آن نیز با کاهش مواجه می شود. بنابراین دارندگان سهام مجبورند برای فروش سهام خود، آن را با قیمت پایین تری عرضه کنند. عکس این قضیه نیز صادق است.

زیاد شدن تقاضا برای خرید به دارندگان سهام این اختیار را می دهد تا سهام خود را با قیمت بالاتری به فروش رسانند.

ج) محبوبیت در بین جامعه: گاهی شرکت های موجود در بازار بورس، با وجود تولید محصول دارای خریدار (یا خدمات پرترفدار) و سوددهی، با کاهش ارزش سهام روبرو می شوند. علت اصلی این اتفاق کاهش محبوبیت شرکت در بین جامعه می باشد. عوامل مختلفی می تواند بر کاهش محبوبیت یک شرکت موثر باشند.

مانند بر ملا شدن اطلاعاتی مربوط به انجام کارهای خلاف قانون یا خلاف اخلاق (دست بردن یک شرکت تولید خودرو در اطلاعات فنی خودرو، به نحوی که میزان آلایندهی محیط زیست آن را کمتر از استاندارد نشان دهد، یا فروش اطلاعات کاربران یک شبکه اجتماعی به شرکت های تبلیغاتی) یا وجود مشکل در محصولاتی تولیدی (درست عمل نکردن سیستم ترمز یا کنترل یک خودرو، یا حتی امکان نفوذ ویروس در یک برنامه رایانه ای). تمامی این اطلاعات موجب کاهش اعتماد عمومی نسبت به آن شرکت خواهد شد. کاهش اعتماد عمومی می تواند این گمان را در اذهان به وجود بیاورد که ارزش سهام کاهش یابد.

بنابراین بازار سهام بسیار تحت تاثیر حدس و گمان و به خصوص شایعات قرار می گیرد. هرگونه شایعه وجود مشکل و زیان دهی (یا حتی کاهش سوددهی) یک شرکت به هجوم سهامداران برای فروش منجر خواهد شد. به همین علت است که شرکت های سهامی مبالغ هنگفتی برای مقابله با هرگونه شایعه هزینه می کنند. ادامه دارد...



جامعه بالنده با آمران به معروف و ناهیان از منکر



اهمیت امر به معروف و نهی از منکر از دیدگاه قرآن

قرآن کریم به بیان‌های مختلف به اهمیت این دو فریضه الهی اشاره نموده تا جایی که اولین امر به معروف را خود ذات مقدس پروردگار معرفی می‌کند و می‌فرماید: به راستی خدا به عدالت و احسان و بخشش به خویشاوندان فرمان می‌دهد و از فحشا، منکر و ستمگری نهی می‌کند. شما را اندرز می‌دهد تا متذکر (این حقیقت) شوید (که فرمان‌های الهی، ضامن سعادت دنیا و آخرت شماست). یعنی خدا امر به معروف و ناهی از منکر است؛ وجود مقدس پیامبر اسلام (ص) را از برترین آمران به معروف و ناهیان از منکر می‌داند.^۱

اهمیت امر به معروف و نهی از منکر در بیان معصومین (ع)

پیامبر خدا (ص) در بیان اهمیت فریضه امر به معروف و نهی از منکر می‌فرماید: امت همواره در خیر و نیکی خواهند بود، مادامی که امر به معروف و نهی از منکر و تعاون بر نیکی کنند؛ ولی اگر چنین نکنند، برکات از آن‌ها گرفته، بعضی از آن‌ها بر بعضی دیگر مسلط می‌شوند؛ در حالی که نه در زمین و نه در آسمان یار و یاور ندارند.^۲

در اهمیت این واجب الهی همین بس که ائمه (ع) بزرگ‌ترین آمران به معروف و ناهیان از منکرند؛ در زیارت آنان می‌خوانیم: «أَشْهَدُ أَنَّكَ قَدْ أَقَمْتَ الصَّلَاةَ وَأَتَيْتَ الزَّكَاةَ وَأَمَرْتَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَيْتَ عَنِ الْمُنْكَرِ.»

در جایی دیگر امیرالمومنین (ع) می‌فرماید: «بدانید امر به معروف و نهی از منکر نه مرگ کسی را نزدیک کرده و نه روزی کسی را قطع کرده است و...»^۳ و مولای عارفان و عاقلان «همه کارهای خوب و حتی جهاد در راه خدا را در برابر امر به معروف و نهی از منکر چون قطره‌ای در دریای عمیق توصیف می‌کنند.»

اهمیت امر به معروف و نهی از منکر از نظر عقل

از دیدگاه عقل، امر به معروف و نهی از منکر به عنوان یک نیاز ضروری برای جامعه امروزی و عامل رشد و پیشرفت فردی آن به شمار می‌رود. زیرا جامعه‌ای که دارای اجزای مرتبط می‌باشد، شبیه یک موجود زنده و پیکر فعال و دارای حیات است که از یک سو در حال رشد و از سوی دیگر حیاتش در معرض آفات و امراض و حوادث می‌باشد و خطراتی اصل زندگی و رشدش را تهدید می‌کند. از این رو، همان‌گونه که در بدن یک موجود زنده، در هنگام آفرینش، نظمی برای رشد و تداوم حیات او قرار داده شده و نیز عواملی برای مقابله با میکروب‌ها، ویروس‌ها و هر آنچه که ممکن است حیاتش را تهدید کند معین گردیده، درون یک نظام کامل اجتماعی نیز باید نظام‌هایی وجود داشته باشد که آن را از فساد، تباهی و هرگونه آسیبی حفظ کند و رشد و شکوفایی جامعه و سیر تکاملی آن را تضمین کند.

امام خامنیه‌ای در پیام به نخستین اجلاس پژوهشی امر به معروف و نهی از منکر در این باره می‌فرماید: «اگر کسی به ندای خرد انسانی گوش بسپرد باز هم بی شک این عمل سازنده را فریضه و تکلیف خواهد شمرد. به نیکی خواندن و از بدی برحذر داشتن را کدام خرد سالم ستایش نمی‌کند و کدام انسان خیرخواه و حساس از آن روی می‌گرداند؟»^۴

نحل آیه ۹۰

نهج الفصاحه، حدیث ۲۲۱۸

نهج البلاغه

نرم افزار حدیث ولایت ۱۳۷۹/۰۸/۲۳؛ واجب فراموش شده، ص ۲۶



بانوی عفا فی و کرامت

صَلِّ عَلَىٰ يَا فاطمة المعصومة

بدون تردید نقش حضرت معصومه (س) در اعتبار شهر قم و عظمت یافتن این شهر ریشه دار مذهبی تاریخی، یک نقش بدیهی و غیر قابل انکار است. این بانوی بزرگوار، این دختر جوان تربیت شده دامان اهل بیت پیغمبر، با حرکت خود در جمع یاران، اصحاب و دوستان ائمه (ع) و عبور از شهرهای مختلف و پاشیدن بذر معرفت و ولایت در طول مسیر در میان مردم و بعد رسیدن به این منطقه و فرود آمدن در قم، موجب شده است که این شهر به عنوان پایگاه اصلی معارف اهل بیت (ع) در آن دوره ظلمانی و تاریخ حکومت جباران بدرخشد و پایگاهی بشود که انوار علم و انوار معارف اهل بیت را به سراسر دنیای اسلام از شرق و غرب منتقل کند.

بخشی از بیانات مقام معظم رهبری دیدار با طلاب و اساتید حوزه علمیه قم ۱۳۸۹/۰۷/۲۹

امام رضا (ع)

کسی که حضرت فاطمه معصومه (س) را زیارت کند پاداش او بهشت است. (عیون اخبار الرضا)

امام صادق (ع)

آگاه باشید که حرم من و فرزندان بعد از من قم است. (بحار ج ۶ ص ۲۱۶) همانا خداوند حرمی دارد که مکه است، پیامبر (ص) حرمی دارد و آن مدینه است و امیرالمومنین (ع) حرمی دارد و آن کوفه است و قم، کوفه کوچک است که از ۸ درب بهشت سه درب آن به قم باز می شود. زنی از فرزندان من در قم از دنیا می رود که اسمش فاطمه دختر موسی (ع) است و به شفاعت او شیعیان من همگی وارد بهشت می شوند. (بحار الانوار ج ۵۷ ص ۲۲۸)

مرحوم آیت الله العظمی سید شهاب الدین مرعشی نجفی

مرحوم آیت الله العظمی سید شهاب الدین مرعشی نجفی در مدت ۶۰ ساله که در شهر قم اقامت داشت، سحرها اولین زائر حضرت معصومه بود. ایشان در طول سال چه شب های سرد زمستان و چه شب های گرم تابستان قم قبل از اذان صبح در پشت حرم به انتظار می ایستاد تا پس از باز شدن درها اولین زائر حضرت باشد.

مرحوم آیت الله مرعشی نجفی می فرمود: در یک شب زمستانی دچار بی خوابی شدم. خواستم بروم حرم ولی دیدم هنوز وقت حرم نشده و درهای حرم به این زودی باز نمی شود. دوباره خوابیدم و دستم را زیر سرم نهادم که اگر خوابم برد، خواب نمانم. در عالم رویا به محضر حضرت معصومه (س) رسیدم.

ایشان فرمود: بلند شو برو حرم عده ای زوار من پشت در حرم از سرما هلاک می شوند، آن ها را نجات بده. آیت الله مرعشی نجفی می فرمود: از خواب بیدار شدم و با عجله لباس پوشیدم و به سوی حرم حرکت کردم.

دیدم عده ای زوار که لباس مخصوص هندی ها و پاکستانی ها را بر تن داشتند، پشت حرم از سرما می لرزند. در را زدم یکی از خدام به نام حاج حبیب چون صدای مرا شناخت در را باز کرد. در معیت آن زائران وارد حرم شدیم آن ها مشغول زیارت شدند. من نیز آب خواستم و وضو گرفتم و مشغول نماز زیارت شدم.

آیت الله العظمی بروجردی

وقتی در عصر مرجعیت عامه آیت الله العظمی بروجردی، شاه عربستان به ایران آمده بود و توسط سفیر عربستان تقاضای ملاقات با ایشان را نمود، آقا اجازه نفرمودند!

اطرافیان گفتند مصلحت است که شما اجازه ملاقات بدهید. ایشان فرمودند: او وهابی است اگر به قم بیاید به زیارت حضرت معصومه (س) نمی رود و این، هر چند غیر مستقیم، توهینی به ساحت ملکوتی ایشان است.

با توجه و اهمیت اشاره شده در روایت مذکور از امام صادق (ع) شان و منزلت این بانو چنان است که می تواند تمامی شیعیان از اولین و آخرین را به تنهایی در محشر کبری شفاعت نماید؛ بنابراین شایسته است این حرم شریف که محل رفت و آمد ملائک و ملکوتیان می باشد همواره مورد توجه شخصی واجتماعی قرار گرفته و با توسل مداوم و زیارت حضرت از کرامات بی نهایت آن استفاده نموده و بهره مند شویم.

معرفی سکه‌های نادر قبل از تأسیس سلسله افشاریه

اهمیت مطالعه بر روی سکه‌های برجای مانده از گذشتگان بر کسی پوشیده نیست. رازگشایی از تاریخ گذشتگان به ویژه دوره‌های مبهم تاریخی، شاید تنها از طریق بررسی سکه‌های برجای مانده از گذشته امکان پذیر خواهد بود و چه بسیار حوادثی که به فراموشی سپرده شده‌اند ولی بر سکه‌های دوره خود تأثیر گذاشته و با مراجعه به متون تاریخی می‌توان به بررسی بهترین حوادث پرداخت. یکی از دوره‌های خاص تاریخ ایران مربوط به حمله افغانه قندهار به اصفهان است که طی آن مرکزیت حکومت از میان رفت و تبعات آن سال‌ها گریبان‌گیر ایران شد.

امیرحسین معینی



پشت سکه:

لا اله الا الله محمد رسول الله علی ولی الله
وزن: ۵٫۲۹ گرم



روی سکه: از خراسان سکه برز شد بتوفیق خدا نصرت و امداد شاه
دین علی موسی الرضا
ضرب مشهد مقدس ۱۱۴۳

مهاجمان فراهم آورد، اما از سوی وی و اطرافیان اقدام مهمی در این خصوص صورت نمی‌گرفت تا آنجا که پدرش تسلیم محمود افغان شد و طهماسب در قزوین به نام شاه طهماسب‌ثانی خود را شاه نامید و به ضرب سکه پرداخت. در واقع با وجود سقوط پایتخت نمی‌توان سلسله صفوی را منقرض شده دانست چون در درجه اول افغان‌ها هرگز به تمام شهرهای ایران دست نیافتند

در میان سکه‌های به‌نمایش درآمده در موزه بانک ملی ایران سکه‌هایی از دوران سلطنت شاه طهماسب دوم و شاه عباس سوم صفوی دیده می‌شوند که توسط طهماسب‌قلی خان یا همان نادرشاه بعدی به ضرب رسیده‌اند. با وجود آنکه طهماسب فرزند سلطان حسین در زمان محاصره اصفهان توسط افغانان، به بیرون از اصفهان گریخته بود تا نیروهایی برای شکست دادن



و در ثانی طهماسب دوم در بخش هایی از ایران هر چند به طور ضعیف صاحب دستگاه حکومتی بود.

محمود برای سرکوب فرزند سلطان حسین قوایی را به قزوین اعزام می کند؛ طهماسب نیز بدون مقاومت به تبریز فرار نموده و تنها بعد از حدود دو سال تصمیم به مقابله با افغان ها گرفته می شود. این بار جنگ با اشرف افغان درمی گیرد که منجر به شکست و عقب نشینی طهماسب به مازندران می گردد. در همین زمان ها فتحعلی خان قاجار که رییس ایل قاجار محسوب می شود و گویا قصد تأسیس سلسله قاجاریه را داشته به طهماسب می پیوندد. قوای مشترک طهماسب و فتحعلی خان تصمیم به سرکوب یکی از مدعیان داخلی به نام ملک محمود سیستانی که در مشهد مشغول حکمرانی است می گیرد. در همین ایام طهماسب از نادر قلی بیگ که اوصاف شجاعت های او را شنیده تقاضای همکاری می کند. نادر نیز به سرعت به این دعوت پاسخ داده با پیوستن او به طهماسب شاهد تحرک بیشتری برای نجات کشور از هرج و مرج هستیم.

خیلی زود با اراده طهماسب، فتحعلی خان به قتل می رسد و راه برای افزایش قدرت نادر باز می شود. پس از تصرف مشهد و شکست ملک محمود، که عمده موفقیت طهماسب تا آن زمان محسوب می شد به نادر لقب طهماسب قلی به معنای غلام طهماسب اعطا می شود.

اقدام بعدی دستگاه طهماسب سرکوب ابدالیان هرات است. پس از تصرف مشهد طهماسب از نادر می خواهد به سراغ افغان ها برود اما طهماسب قلی نپذیرفته و استدلال می کند که: «مثل ابدالی دشمن قوی در هرات گذاشتن، و رایت عزیزت به دفع دشمن دور افراشتن، رویه حزم و مقتضای استقامت رأی و عزم نیست، اول به تنبیه دشمن همسایه باید پرداخت و بعد از آن کار سفر اصفهان باید ساخت.»^۱ ظاهراً از همین زمان اختلافات میان نادر و شاه شروع می شود. در کار نادر کارشکنی آغاز می شود اما نادر نهایتاً در ۱۱۴۱ ه. ق. به سمت هرات حرکت نموده، ابدالیان هرات را وادار به تسلیم می کند.

اشرف که از وقوع موفقیت ها احساس خطر کرده بود و از سویی نادر را گرفتار کار هرات می دید به سوی خراسان حرکت کرد. نادر که تازه از مسافرت جنگی بازگشته بود فرمان حرکت برای مقابله را صادر می کند. «روز شنبه ششم شهر ربیع الاول (۱۱۴۲ ه. ق) دو سیل بلا در جوش و دو بحر مؤاج در خروش آمده، در کنار آب مهماندوست طرفین دست از جان شسته، به مقابله یکدیگر شتافتند.»^۲ نتیجه نبرد کاملاً روشن است، شکست اشرف و فرار او به ورامین. در دره خوار سپاهیان افغان شکست دیگری را از نادر متحمل شده، اشرف به اصفهان باز می گردد.

در اینجا توجه به یک نکته ضروری است که سپاهیان نادر در اثر تعالیم او چنان پرورش یافته بودند که امور ناممکن را ممکن می ساختند و برای ایرانیان که از هنگام حمله افغان های قندهار به بعد مورد تمسخر قرار گرفته بودند و داستان هایی از ناتوانی آنان در جنگ ها بر سر زبان ها بود، آبرو کسب می کردند. به قول میرزاهمدی خان استرآبادی نویسنده تاریخ جهانگشای نادری: «اگر گنجشک ضعیف دست آموز تربیت آن حضرت شود، به شهباز بلند پرواز درآویزد، و اگر روباهی به قلابه تعلیمش درآید، با شیر ژبان درستیزد.»^۳ اشرف برای جبران شکست ها در مورچه خورت لشکر می آراند ولی این بار هم شکست می خورد. «چون اشرف از مورچه خورت حرکت و گریخته به جانب اصفهان رفت. هنگام شام با روز سیاه وارد اصفهان گشت. فی الحال با افغانه بار بر بختی بدبختی بسته، به سمت شیراز فرار کرد.»^۴ طهماسب نیز در هشتم

جمادی الاولی سال ۱۱۴۲ ه. ق. به اصفهان وارد شد. طهماسب قلی خان در این زمان از شاه تقاضای مرخصی از خدمت را می نماید تا به خراسان بازگردد ولی طهماسب که جایگزین دیگری ندارد با واگذاری ایالات خراسان، مازندران، استرآباد و سیستان و همچنین اجازه اخذ مالیات، نادر را وادار به یکسره کردن کار اشرف افغان می نماید.

بدین صورت طهماسب قلی کار اشرف را در جنگ زرقان فارس یکسره می کند و خیلی زود اشرف نیز کشته می شود. در همین اوقات است که عهدنامه والیگری نادر بر «خراسان از قندهار تا پل کبری که رأس الحد عراق و خراسان است، بضمیمه مازندران و یزد و کرمان و سیستان»^۵ به دست نادر می رسد. در اینجا است که دستگاه نادری اقدام به ضرب سکه ای در ولایات یاد شده می کند. «در ولایات مزبوره سکه به نام نامی سلطان اقلیم ولایت و ارتضاء علی بن موسی الرضا، علیه التحیه و الثناء زدند.»^۶ ضرب این سکه ها حکایت از آغاز دوران جدیدی دارد و جا دارد آن را یک شاهکار سیاسی به حساب آوریم. بر روی این سکه شعر زیر نقر گردیده است:

از خراسان سکه بر زرشد بتوفیق خدا نصرت و امداد شاه دین علی موسی رضا دلایل برجسته بودن این سکه ها و نکات قابل توجه در بررسی آنها به شرح زیر می باشد:

۱. در این سکه نامی از پادشاه وقت یعنی طهماسب دوم نیامده است و این سکه در زمان عباس سوم جانشین طهماسب نیز به ضرب رسیده و طبعاً از او نیز نامی در میان نیست، اهمیت این اقدام در این است که نادر سکه صفویان را بی سرو صدا از سکه انداخته است.
۲. سخن از امام علی بن موسی رضا (ع) در میان است در حالی که صفویان در عموم سکه های خود از حضرت علی (ع) یاد می نمودند. دستگاه نادری با ضرب این سکه یک چرخش اساسی در ترتیب اهمیت دادن به ائمه اطهار نشان می دهد و بدین ترتیب تفاوت خود را با دستگاه سابق اعلام می نماید.
۳. در عبارت «از خراسان سکه بر زرشد» هر چند اشاره به ضرب این سکه در ولایت خراسان است اما این سکه در شهرهای دیگر نیز به ضرب رسیده است، پس در واقع هدف اشاره به حاکم خراسان و اصالته خراسانی او یعنی نادر است. اما ماجرای شاه طهماسب دوم به آنجا انجامید که برای نشان دادن توانایی های خود به ایرانیان، به جنگ عثمانی رفت و شکست خورد و تن به معاهده ای شرم آور داد. نادر نیز به دلیل ناتوانی او در حکمرانی، وی را عزل و فرزند خردسالش عباس را در ۱۱۴۵ ه. ق. به سلطنت برداشت و خود تمام قدرت را با عنوان نایب السلطنه در دست گرفت؛ به سروقت نیروهای عثمانی که بخش هایی از ایران را اشغال کرده بودند رفت و آنان را طی چند جنگ شکست داد و نهایتاً مقدمات انقراض سلسله صفویه را که خود روزی ناجی آن بود، فراهم ساخت.

۱. میرزا مهدیخان استرآبادی، جهانگشای نادری، به اهتمام سید عبدالله انوار، انتشارات انجمن آثار ملی، تهران، ۱۳۴۱، ص ۷۸.
۲. همان، ص ۹۷.
۳. همان، ص ۱۰۲.
۴. همان، ص ۱۰۶.
۵. همان، ص ۱۱۸.
۶. همان.



گفت‌وگوی خواندنی با دکتر محسن محبی، کارمند بازنشسته بانک ملی ایران

دفاع از ایران در لاهه!

دکتر محسن محبی متولد ۱۳۳۰، کارمند بازنشسته بانک ملی ایران، وکیل پایه یک دادگستری و حقوقدان بین‌المللی است که از آبان ماه ۱۳۹۲ ریاست مرکز امور حقوقی ریاست جمهوری ایران را برعهده دارد. وی در سال ۱۳۷۴ موفق شد در مقطع دکتری رشته حقوق بین‌الملل از دانشگاه لوآن بلژیک فارغ‌التحصیل شود و مدت‌ها به عنوان کارشناس حقوقی ارشد در اداره کل حقوقی و دعاوی بانک ملی ایران فعالیت کرده است. او در سال ۱۳۶۱ در دیوان داورای دعاوی ایران و آمریکا به عنوان نماینده حقوقی دولت جمهوری اسلامی در لاهه حاضر بود و در برابر حجم انبوه دعاوی در دادگاه‌های خارجی و مراجع داورای بین‌المللی که له و علیه دولت نو پای انقلاب مطرح شده بود، عملکرد موفق داشت تا آنجا که نخست وزیر وقت از بانک درخواست کرد وی را به دفتر حقوقی نخست وزیر مأمور کنند. او که در مجامع بین‌المللی متعددی به عنوان وکیل، نماینده، داور و... حضور داشته، اخیراً در دیوان لاهه به عنوان نماینده حقوقی جمهوری اسلامی ایران علیه آمریکا حاضر بود که در نهایت رأی آن دادگاه به نفع جمهوری اسلامی ایران صادر شد. دکتر محبی در حال حاضر در دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات در مقطع دکتری تدریس می‌کند. جهت آشنایی بیشتر باین همکار بازنشسته گفت و گویی را با وی انجام داده‌ایم که به هم می‌خوانیم:

محمدرضا چراغی زرهی
اداره کل روابط عمومی



در سال ۱۳۵۳ یعنی پس از پایان خدمت سربازی، جویای کار شدم. در آن زمان استخدام در چهار سازمان برای جوان‌های تحصیل کرده آرمانی بود؛ شرکت نفت، وزارت امور خارجه، بانک مرکزی و بانک ملی ایران که پذیرش

چه شد شما اشتغال در بانک ملی ایران را انتخاب کردید و چگونه به امور حقوقی این بانک وارد شدید؟

به شما و همه همکاران خوبم در بانک ملی ایران سلام عرض می‌کنم. من



در همه آن‌ها سخت بود. من از طریق آقای حامدی رئیس وقت چاپخانه بانک، با بانک ملی ایران آشنا شدم. ایشان وقتی از تحصیلات من مطلع شد مرا به اداره حقوقی بانک معرفی کرد و پس از انجام یک آزمون که بیشتر پیرامون مسائل حقوقی بود، به من اطلاع دادند که برای انجام امور استخدام به کارگزینی و بیمارستان بانک مراجعه کنم.

روند استخدام در بانک خیلی سخت و پیچیده بود و باید از آزمایش‌های مختلف پزشکی، اخلاقی و رفتاری سربلند بیرون می‌آمدی تا موفق به استخدام شوی. بالاخره در خردادماه ۱۳۵۳ در بانک استخدام شدم. در ابتدای خدمت جهت گذراندن آموزش‌های لازم بانکی به شعبه مرکزی و بازار تهران رفتم و تقریباً در تمامی دواپرو و بخش‌های مختلف بانک از تحویل‌داری و صندوق امانات گرفته تا افتتاح حساب و تسهیلات و... مشغول به کار بودم. سپس با توجه به تخصص و تحصیلاتم به اداره حقوقی رفتم و تا پایان حضورم در بانک، در این اداره کل کار می‌کردم و شغل خود را هر چند پر حاشیه و نفسگیر بود، خیلی دوست داشتم.

با توجه به علاقه شما به خدمت در بانک ملی ایران چه شد که خدمت در این بانک را ترک کردید؟

سال ۱۳۵۷ با وقوع انقلاب اسلامی ایران و همچنین پس از جریانان ۱۳ آبان ۱۳۵۸، مسائل حقوقی متعددی برای کشور و خصوصاً بانک‌ها به وجود آمد. سال ۱۳۵۹ بیانیه الجزایر تدوین شد که پیرو آن، دولت به همه دستگاه‌های دولتی از جمله بانک‌ها ابلاغ کرد که دیوان داورى بین‌المللی تشکیل شده و پیگیر باشید که اگر آمریکایی‌ها از شما شکایتی مطرح کردند و همچنین اگر ادعایی نسبت به آن دولت و زیر مجموعه‌های آن دارید، می‌توانید در دیوان مذکور دفاع یا اقامه دعوا کنید. در اوایل سال ۱۳۶۰ وظیفه پیگیری پرونده‌های حقوقی بانک ملی ایران له و علیه آمریکا به اداره حقوقی این بانک محول شد و چون در آن اداره من به زبان انگلیسی مسلط بودم، این پرونده‌ها به من ارجاع شد. پس از آن به منظور انجام مشورت با کارشناسان بانک مرکزی، به تشکیلات حقوقی این بانک رفتم و وقتی متوجه بزرگی کار شدم به منظور تشریح شرایط، نزد آقای لشکری یکی از معاونان بانک که امور حقوقی زیر نظر ایشان بود، رفتم.

ایشان وقتی متوجه حجم زیاد کار شد، دستور داد تشکیلات ستاد ویژه‌ای منفک از اداره حقوقی به مدیریت من دایر شود تا با توجه به فرصت محدود برای دفاع و همچنین طرح دعوی برای بیش از ۲۵۰ پرونده بزرگ بانکی له و علیه دولت و برخی بانک‌های آمریکا، کارها با سرعت و جدیت دنبال شود. امکانات و افراد بسیاری به دستور معاون بانک در تشکیلات جدید موسوم به ستاد دعاوی بین‌الملل بانک بسیج شدند و دو کار مهم را در پیش گرفتیم؛ اول تهیه لوایح دفاعیه برای دعاوی آمریکایی‌ها علیه بانک ملی ایران و دوم تهیه دادخواست‌هایی علیه بانک‌های آمریکایی. در آن مقطع همه بانک‌های کشور همین مشکلات را داشتند و بانک مرکزی پس از بررسی دادخواست‌های ما، به همه بانک‌ها ابلاغ کرد که همگی رویه بانک ما را در نحوه ارائه دادخواست‌ها پیش بگیرند و در این خصوص نیز بانک ملی ایران الگوی سایر بانک‌ها شد.

در سال ۱۳۶۲ نوبت به یکی از دعاوی مهم بانک در دیوان لاهه رسید. دفتر خدمات حقوقی نخست وزیری به بانک دستور داد که نماینده حقوقی تان باید به منظور دفاع به لاهه برود. دکتر کیانی مدیرعامل وقت بانک دفاع از پرونده شماره ۹۸ در دیوان لاهه را به من سپرد و من در دادگاه مربوطه حاضر شدم. در آن پرونده حساس که امید چندانی به موفقیت ما نبود، با ارائه استدلال‌های مختلف، موفق شدیم و در نهایت رأی دیوان به نفع ما صادر شد. این موفقیت توجه نخست وزیر را جلب کرد و پس از بررسی ماجرا به بانک ابلاغ کردند که مرا به دفتر خدمات حقوقی دولت مأمور کنند. البته بانک مقاومت بسیاری به خرج داد ولی در نهایت در سال ۱۳۶۳ به آنجا مأمور شدم و از بانک ملی ایران به آنجا مأمور شدم.

پس عملکرد درخشانی داشتید که برای جذب شما این چنین تلاش شده است. لطفاً برای خوانندگان ما کمی از حضورتان در مراجع بین‌المللی بگویید؛ از دادگاه‌های مهمی که در آن شرکت کردید و موفقیت‌هایی که حاصل نمودید.

من به عنوان داور، رئیس هیات داورى، وکیل خواهان یا خواننده در مراجع بین‌المللی بسیاری شرکت کرده‌ام که یا اقامه دعوا کرده‌ام و یا برای دفاع در محاکم حاضر بودم. به عنوان مثال در دیوان داورى ایران و آمریکا در ده‌ها پرونده به عنوان نماینده دستگاه‌های مختلف دولتی ایرانی شرکت کردم. در پرونده‌های بزرگ الف ۱۶ و الف ۱۷ به عنوان نماینده بانک مرکزی حضور داشتم که بسیار پرونده‌های پر کار و پر

من به عنوان داور، رئیس هیات داورى، وکیل خواهان یا خواننده در مراجع بین‌المللی بسیاری شرکت کرده‌ام که یا اقامه دعوا کرده‌ام و یا برای دفاع در محاکم حاضر بودم. به عنوان مثال در دیوان داورى ایران و آمریکا در ده‌ها پرونده به عنوان نماینده دستگاه‌های مختلف دولتی ایرانی شرکت کردم. در پرونده‌های بزرگ الف ۱۶ و الف ۱۷ به عنوان نماینده بانک مرکزی حضور داشتم که بسیار پرونده‌های پر کار و پر



حاشیه‌ای بودند. همچنین در سال‌های ۱۳۶۴ و ۱۳۶۵ برای دفاع از شکایت بانک مرکزی کشورمان من به همراه آقای علی معنوی معاون ارزی وقت بانک مرکزی به آمریکا رفتیم و در نهایت آمریکایی‌ها که بنا به دلایلی مانده حساب بانک مرکزی را مسدود کرده بودند، محکوم شدند و رأی دادگاه به نفع دولت و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران صادر شد. پس از آن در مجامع مختلفی حاضر بودم و آخرین مورد هم بر می‌گردد به حضور بنده به عنوان نماینده رابط دولت جمهوری اسلامی ایران در دیوان بین‌المللی لاهه که حتماً متوجه اخبار خوشایند آن شده‌اید که در نهایت آمریکا محکوم و رأی به نفع ایران صادر شد.

بله اخبار آن را شنیده‌ایم؛ همان‌طور که اشاره داشتید، شما در دادگاه اخیر ایران در دیوان بین‌المللی لاهه به عنوان نماینده رابط دولت جمهوری اسلامی ایران حضور داشتید که طی آن دولت ایالات متحده آمریکا به علت اجرای مجدد تحریم‌ها علیه ایران محکوم شد. همزمان با کسب این موفقیت، نام شما و همکارانتان بر سر زبان‌ها افتاد؛ لطفاً کمی از این دادگاه برای ما بگویید. بله، من در دادگاهی که در لاهه برگزار شد، نماینده دولت ایران بودم که به علت برگرداندن تحریم‌ها، علیه ایالات متحده اقامه دعوا شده بود. در واقع برگرداندن تحریم‌ها تخلف از عهدنامه مودت محسوب می‌شود که در سال ۱۳۳۴ بین دو دولت منعقد شده بود. ما به استناد مفاد همین عهدنامه و به علت تخلف آمریکا از یک معاهده بین‌المللی، علیه این کشور اقامه دعوا کردیم که ایده طرح، در دفتر من شکل گرفت و پس از برگزاری جلسات متعدد و همفکری با مشاوران خوبم، مرکز حقوق بین‌الملل ریاست جمهوری این ایده را مطرح کرد و جناب آقای دکتر روحانی رئیس‌جمهور محترم دستور به انجام آن را دادند.

البته در این مسیر وزارت امور خارجه نیز وارد شد و همکاری متقابل داشتیم که در نهایت نتیجه مثبتی برای ما حاصل شد. رأی دیوان لاهه در مجامع بین‌المللی وجهه ایران را افزایش داد و قطعاً برای آمریکا مسئولیت سیاسی ایجاد می‌کند. همچنین این رأی یک فشار سیاسی برای این کشور در بر دارد و مجبور است انعطاف بیشتری در روابط بین‌المللی خود نسبت به دولت جمهوری اسلامی ایران معمول دارد.

در حال حاضر مشغول به چه کاری هستید؟

من در سال ۱۳۸۳ که از بانک ملی ایران بازنشسته شدم، مستقیماً به عنوان استاد جذب دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات شدم و از همان سال در مقطع دکتری، درس حقوق بین‌الملل و داوری بین‌الملل را در این واحد دانشگاهی تدریس می‌کنم و علاوه بر آن در دولت یازدهم و دوازدهم نیز به عنوان رئیس مرکز حقوقی بین‌الملل نهاد ریاست جمهوری فعالیت می‌کنم.

حتماً از دوران کاری خود در بانک ملی ایران خاطره‌ای شنیدنی دارید که بخواهید برای خوانندگان نشریه ما بیان کنید:

من افتخار می‌کنم که کارمند بانک ملی ایران هستم و هر کجا خود را معرفی می‌کنم، ذکر می‌کنم که کارمند بازنشسته این بانک هستم. بانک ملی ایران سازمانی عظیم و درخشانی بوده و انشالله باز هم هست. من خاطرات بسیاری از دوران خدمتم در این بانک دارم که به اولین مورد آن اشاره می‌کنم؛ همان‌طور که عرض کردم سختگیری بسیاری برای استخدام در این بانک معمول می‌شد و سیاست بانک بر آن بود که لایق‌ترین افراد از نظر اخلاق، رفتار، هوش، سلامت جسمی و روحی، امانتداری و... در آن وارد شوند.

یادم هست در هنگام استخدام از فیلترهای بسیاری عبور کردم تا در نهایت به اتاق معاونان کارگزینی رسیدم. وقتی خواستم جلو بروم و پرونده ام را تحویل دهم، یکی از معاونان به نام آقای سیاح گفت لازم نیست جلو بیایی، همان جا بمان! مدتی به من نگاه کرد و بعد مرا صدا زد؛ پرونده مرا امضا کرد و من به استخدام بانک درآمدم. بعدها مطلع شدم که ایشان با نگاه ژرف خود افراد را ارزیابی می‌کرد؛ از نحوه ایستادن و راه رفتن گرفته تا نوع پوشش و آرایش! همیشه این موضوع را به خاطر داشتم و همواره افتخار می‌کنم که در موسسه‌ای این چنین استخدام شده‌ام.

جناب دکتر محبی ضمن تشکر از فرصتی که در اختیار ما قرار دادید، اگر سخنی با همکاران خود در بانک ملی ایران دارید، بفرمایید.

من با دو گروه مخاطب حرف دارم؛ اول مدیران محترم بانک و دوم سایر همکاران گرامی. به مدیران



مردم به شما اعتماد می‌کنند و شما را رازدار خود می‌دانند. با نهایت وجود این حس مقدس را حفظ کنید و به یاد داشته باشید که در گذشته‌های نه چندان دور، برخی افراد در وصیت نامه‌های خود بانک ملی ایران را وصی خود قرار می‌دادند و معتمدتر از این بانک پیدانمی‌کردند. قدر این عزت و اعتبار را بدانید و برای موفقیت خود و سازمانتان با جان و دل تلاش کنید و همواره افتخار کنید که کارمند بانک ملی ایران هستید.

بانک با نهایت تواضع و ارادت عرض می‌کنم شما میراث ۹۰ ساله‌ای را در دست دارید. بانک ملی ایران همواره به امانتداری و اعتبار شهره بوده است. تمام تلاش خود را برای حفظ این اعتبار به کار گیرید. همچنین در استخدام و ورود افراد به این سازمان دقت کنید تا همچون گذشته لایق‌ترین‌ها در این بانک حضور داشته باشند و به مردم خدمت کنند. به سایر همکاران عزیز نیز عرض می‌کنم قدر این میراث گرانبها را بدانید و بدانید که شما امین مردم هستید.

بانک ملی ایران

Bank
Melli Iran

۷۵



مهیاری مودبی دارنده دان هفت تکواندو از کار و ورزش همزمان می‌گوید:

ورزش، ضد حمله به استرس‌های شغل و زندگی

مهیاری مودبی یکی از همکاران شعبه مجتمع فولاد مبارکه و دارنده کارت مربیگری و کمر بند مشکی دان هفت رشته ورزشی تکواندو و نیز داور بین المللی این رشته است. برای دیدار و گفت و گو با او به شعبه مجتمع فولاد مبارکه رفتیم تا او درباره خود، بانک ملی و ورزش رزمی تکواندو برایمان بگوید. در زیر مصاحبه ما را با همکارمان می‌خوانید:

خیابان فردوسی خواجه و نشاط مشغول به فعالیت بودم و هم اکنون نیز در شعبه مجتمع فولاد مبارکه مشغول خدمت هستم.

از اینکه جزیی از خانواده بانک ملی ایران هستید چه احساسی دارید؟

لطفا خودتان را معرفی کنید و در خصوص سوابق کاری تان توضیح دهید:
مهیاری مودبی هستم متولد پانزدهم شهریورماه ۱۳۵۰ که در سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک ملی ایران درآمدم. پس از استخدام در شعب خیابان شمس آبادی، امام جعفر صادق (ص)، مسجد سید، بازارچه نو، چهارراه تختی،



بعد از زمان کار اداری بعد از ظهرها مشغول آموزش این رشته ورزشی شوم و تاکنون قهرمانان زیادی تحویل جامعه داده ام و حدود دوازده سال است که در سطح اول کشور و در لیگ برتر تکواندو داوری می‌کنم.

به نظر شما در خصوص ترویج ورزش و ایجاد انگیزه در بین همکاران چه اقداماتی می‌توان انجام داد؟

درخصوص ترویج ورزش، اجرای جشنواره‌های ورزشی را پیشنهاد می‌کنم و همچنین از مسولان درخواست می‌کنم فرهنگ ورزش را نهادینه کنند و برای ترویج این فرهنگ بکوشند. تلاش برای جلوگیری از آسیب‌های اجتماعی و ایجاد انگیزه ورزش برای جوانان و عموم مردم و هم چنین فرهنگ سازی در خصوص فواید ورزش و آوردن آن در سبب زندگی هر خانواده وظیفه مهمی است.

توصیه شما به همکاران در مورد ورزش و فعالیت‌های بدنی چیست؟

توصیه من به همکاران عزیز اجرای ورزش صبحگاهی است. اختصاص نیم ساعت در صبح هر روز به انجام حرکات کششی و نرمشی به طور منظم و با انجام چند حرکت ساده در شروع فعالیت اداری می‌تواند نقش مهمی در از بین بردن افسردگی‌ها و ایجاد انگیزه و اعتماد به نفس و کاهش اضطراب و فشارهای روانی داشته باشد. ورزش موجب نشاط و شادابی و عامل سلامت و تندرستی است. عمده ترین ثمره ورزش و فعالیت بدنی دستیابی به سلامت جسمانی و روانی است.

و کلام آخر:

بسیاری از همکاران فکر می‌کنند با پرداختن به ورزش از کارهای روزمره و فعالیت‌های شغلی و سازمانی خود باز می‌مانند، اما بنده عرض می‌کنم که ورزش کردن نه تنها خللی به امور روزانه آنها وارد نمی‌کند، بلکه باعث افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح سلامت جسمی و روحی آنها نیز می‌شود.

خیلی خوشحال هستم از اینکه در یکی از بهترین سازمان‌های دولتی کشور که جهت خدمت‌رسانی به مردم، هم سازمان و هم کارمندان از هیچ خدمتی مضایقه نمی‌کنند، مشغول به کار شده‌ام. از این بابت به خودم میبالم و افتخار می‌کنم که در نودمین سالگرد تاسیس بانک ملی ایران مشغول به خدمت هستم.

فعالیت‌های ورزشی خود را از چه زمانی آغاز کردید و در چه مسابقاتی شرکت داشته‌اید؟ از مقام‌هایی که در این رشته ورزشی کسب کردید بگویید:

من از سال ۱۳۶۵ به صورت جدی ورزش رزمی تکواندو را شروع کردم و از سال ۱۳۷۲ با گذراندن دوره‌های مربیگری وارد عرصه مربیگری ورزش تکواندو شدم. در حال حاضر داری کمر بند مشکی دان هفت تکواندو و مربی بین‌المللی و همچنین داور بین‌المللی در این رشته ورزشی هستم.

در خصوص اساتید خود در این رشته ورزشی توضیح بدهید:

تکواندو را زیر نظر استاد مهدی خوش‌قلب از گیلان آغاز کردم و بعد از آن، با استاد مجید صالحی از قهرمانان ملی در این رشته ورزشی در اصفهان ادامه دادم.

آیا در خانواده، فقط شما به ورزش قهرمانی می‌پردازید؟

در خانواده ام به غیر از بنده همسر و دو فرزند پسر در این رشته به صورت حرفه‌ای فعالیت دارند و هر دو فرزندم از قهرمانان این رشته در سطح استان و کشور می‌باشند که پسر اولم مازیار دان چهار و پسر دومم ماهان دان سه تکواندو هستند.

با توجه به مشغله‌های فراوانی که در شعب وجود دارد به چه نحوی برنامه ریزی می‌کنید که هم به ورزش قهرمانی بپردازید و هم به امور شغلی برسید؟ در مورد فعالیت خود در این رشته به گونه‌ای برنامه ریزی کردم که بتوان

دستاورد



تحقیقات و پژوهش اکنون جزئی جدایی ناپذیر از بانکداری نوین است و نظام بانکی کشور از این بخش بی نیاز نیست. بانک ملی ایران نیز با عنایت به این ضرورت همواره از پژوهش‌های مبتنی بر بنیان‌های علمی روز استقبال کرده است. در این بخش به معرفی همکارانمان و پژوهش‌هایی که تحت عنوان پایان نامه تحصیلی به انجام رسانده‌اند، می‌پردازیم. امید است مورد استفاده سایر همکاران قرار گیرد.

خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش بازاریابی

عسگر عادل (اداره کل حوزه مدیریت)
موضوع: تاثیر مدیریت هویت برند بر رفتار و نگرش کارکنان بانک ملی ایران



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته حسابداری

علی قنبری (اداره امور شعب استان آذربایجان غربی)
موضوع: استقرار سیستم بهایابی بر مبنای فعالیت (ABC) در بانک ملی استان آذربایجان غربی - مورد مطالعه در شعبه مرکزی خوی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت اجرایی - مدیریت استراتژیک

امیر اکبری مهر (اداره امور شعب استان خوزستان)
موضوع: بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد عدالت سازمانی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش تحول

محمد سیاهلو (اداره امور شعب استان قزوین)
موضوع: بررسی نقش میانجی انگیزش، تعهد و هویت سازمانی در ارتباط بین شناخت رسالتی کارکنان و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
مورد مطالعه بانک ملی ایران در استان قزوین



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - بازرگانی بین الملل

امیر مسعود امجدی (اداره امور شعب استان آذربایجان شرقی)
موضوع: بررسی جایگاه و نقش بازاریابی در عرصه رقابت بانکی از دیدگاه مشتریان بانک ملی شعب استان آذربایجان شرقی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش بازاریابی

مرتضی ملکی (اداره امور شعب استان مازندران)
موضوع: نقش هوش هیجانی و هوش تجاری در بهره‌وری منابع انسانی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش مالی

حسین نظریپور سروک (اداره امور شعب استان کهگیلویه و بویر احمد) - موضوع: بررسی محدودیت‌ها و چالش‌های پیش روی بانک‌های دولتی در مقایسه با بانک‌های خصوصی در استان کهگیلویه و بویر احمد



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش تحول

امیر محمد خانی (اداره امور شعب استان زنجان)
موضوع: بررسی رابطه میان رهبری اخلاقی با عملکرد و ندای پیروان با توجه به نقش میانجی‌گری هویت پیروان و نقش تعدیل‌گری باورهای اخلاقی وجودی فردی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش مدیریت بیمه

مهدی آقا کثیری (شعبه مستقل حافظ)
موضوع: رابطه بین برند سازی داخلی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی‌گری تناسب فرد و سازمان (مطالعه موردی: اداره امور شعب بانک ملی ایران شمال تهران)



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی فناوری اطلاعات - تجارت الکترونیکی

روح‌اله فلاح نژاد (اداره کل امنیت و توسعه سیستم‌ها)
موضوع: ارائه یک روش جدید برای تشخیص تقلب در پرداخت الکترونیکی بانک‌ها با استفاده از شبکه عصبی مبتنی بر الگوریتم ژنتیک





خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی صنایع

سپیده اله یاری (شعبه مرکزی)
موضوع: ارزیابی عوامل پیاده سازی سیستم
هزینه یابی بر مبنای فعالیت ها با رویکرد تحلیل
شبکه ای



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی - گرایش تشکیلات و روشها

حسین آقایی (اداره امور شعب استان آذربایجان
شرقی)
موضوع: بررسی میزان شفافیت وظایف در
بخش های مختلف بانک و تأثیر آن در قبول
مسئولیت



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی - گرایش مدیریت تحول

محمد باکری پاشاکلانی (اداره امور شعب
استان مازندران)
موضوع: بررسی تأثیر استقرار بانه ترویج
خدمات بانکی در میزان رضایتمندی مشتریان
و جذب منابع در بانک ملی شعب حوزه سازی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی - گرایش تحول

افشین امیدوار (اداره کل سازمان و روشها)
موضوع: بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر
نگرش شغلی کارکنان با تأکید بر نقش واسطه ای
ارضای نیازهای روانشناختی در واحدهای صف
بانک ملی ایران



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی - گرایش مدیریت مالی دولتی

رضا تناسان (اداره امور شعب استان مازندران)
موضوع: بررسی رابطه بین شفافیت نقش و
تعهد شغلی در کارکنان



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته برنامه ریزی سیستم های اقتصادی

برازنگ مرادی (اداره امور شعب غرب تهران)
موضوع: تأثیر نوسانات سیکل های تجاری بر
سودآوری بانکها



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت صنعتی - گرایش تحقیق در عملیات

احسان جمالی پویا (اداره کل نظام های پرداخت)
موضوع: تحلیل تأثیر سکوت سازمانی و رهبری
اخلاق گرا بر عملکرد با استفاده از رویکرد فازی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته حسابداری

روح اله جابری فردویی (اداره امور شعب استان
قم)
موضوع: بررسی تأثیر مطالبات معوق بر کیفیت
سود بانک ملی ایران



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی - گرایش مدیریت تحول

سعید حسنی (اداره امور شعب استان
آذربایجان غربی)
موضوع: بررسی الزامات استقرار سیستم آموزش
مجازی



خلاصه پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی - گرایش مدیریت مالی

ذبیح اله حبیب پور (شعبه بازار)
موضوع: شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر
بر کاهش ریسک اعتباری





پیشخوان



موش های دندان اره ای



موش های دندان اره ای نام اولین کتاب تهیه شده در کانون جوانه های بانک ملی ایران است که توسط محسن رضایی همکار اداره کل روابط عمومی به رشته تحریر درآمده و تصویرگران آمنه اربابون بوده است. این داستان برای گروه سنی الف و ب نوشته شده و در قالبی خیالی به آموزش مفاهیم بانکداری الکترونیک برای کودکان می پردازد.

آموزش گام به گام فرانسه

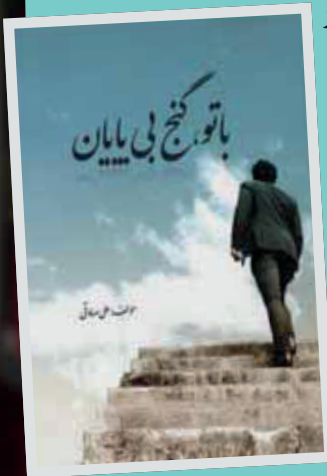
اگر تاکنون ناامیدانه فکر می کردید که چون زبان انگلیسی تان ضعیف است، دیگر نمی توانید زبان های دیگر را بیاموزید و از آن در موقعیت های مختلف استفاده کنید کاملاً در اشتباه هستید چون با مطالعه کتاب «آموزش گام به گام فرانسه» می توانید لغات کاربردی و گرامر را به صورت ساده یاد بگیرید و تا حدود زیادی پیشرفت کنید. در واقع این کتاب خودآموز است و شما با مطالعه این کتاب نیاز به دبیر خصوصی ندارید. ویژگی های بارز این کتاب، توضیح نکات دستوری به زبان ساده، ارائه تمرین و تست، تقویت تلفظ و لغت می باشد.

کتاب «آموزش گام به گام فرانسه» نوشته سارا نعیمی فرزند همکاران محمد نعیمی رئیس شعبه شهید مطهری از اداره امور شعب استان خراسان رضوی است که برای علاقمندان به یادگیری زبان فرانسه توصیه می شود.





با تو، گنج بی پایان



در جامعه امروزی ما، در همه سطوح درصد قابل توجهی از افراد نیاز به یادگیری این علم به زبان ساده دارند. متأسفانه در بطن جامعه مشاهده می شود که حتی افرادی با عالی ترین تحصیلات و شرایط اجتماعی، از مشکلات عمیق در رنج هستند که این موارد لزوم عرضه علم تکنولوژی فکر را برای آحاد جامعه انکار ناپذیر می کند.

کتاب «با تو، گنج بی پایان» تلاشی است برای آشنایی و استفاده از مبانی فکر. آن هم نه به صورت کلمات یا عبارات زیبا؛ بلکه در جهت به کارگیری تکنیک هایی است که آموختن آن ها فقط یادآوری است که منجر به ترقی و آرامش انسان است و برای مقام، تحصیلات، جنس و سن و... محدودیتی ندارد. این کتاب به قلم علی صادقی مسئول روابط عمومی اداره امور شعب استان یزد به رشته تحریر در آمده است. پیشنهاد می شود برای تعالی زندگی شخصی و سازمانی خود

از تکنیک های معرفی شده در این کتاب استفاده کنید. امیدواریم با خواندن این کتاب به آنچه که دوست دارید برسید.

از سیر تا پیاز بازاریابی خدمات بانکی و فنون مذاکره

این کتاب توسط همکاران فریبرزقلی زاده رئیس شعبه مرکزی بابلسر در اداره امور شعب استان مازندران نوشته شده است. در مقدمه این کتاب آمده است: "مشتریان امروز با مشتریان گذشته متفاوت هستند، تفاوتی ناشی از هجوم اطلاعات محیطی پیرامون بانک ها و موسسات مالی و اعتباری به وجود آمده است، چرا که مشتری امروزی، آگاه و هدفمند است و هرچه زمان می گذرد به دامنه اطلاعات، مهارت های فنی و ادراکی او افزوده می شود، بنابراین ضرورت فرآوری بحث بازاریابی تخصصی بانکی بیش از هر زمانی محسوس و ضروری به نظر می رسد، در این کتاب بازاریابی خدمات بانکی با محوریت فنون مذاکره تهیه و به تمامی کارکنان سیستم بانکی کشور تقدیم می شود."



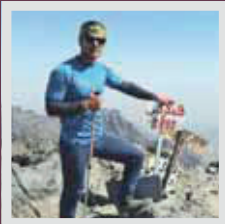


یلدا مبارک باد!



رفته رفته شب یلدا فرا می رسد. باز هم دور همی ها و بگو بخندها و فال حافظ، شبی پر خاطره را برای همه رقم خواهد زد. یلدا واژه ای سریانی است به معنی تولد. ابوریحان بیرونی در کتاب آثارالباقیه روز اول دی را روز خورمی نامد و درباره آن چنین می گوید: دی ماه که آن را خورماه نیز می گویند و نخستین روز پس از این شب را به خرم روز تعبیر می کنند. یعنی روزی که نور از حد نقصان به حد زیادت خارج می شود و قدرت آدمیان رو به افزونی می نهد و پریان به فنا می افتند. یلدا تان مبارک!

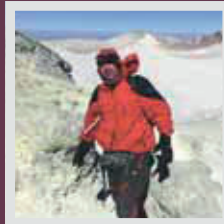
صعود به گوه



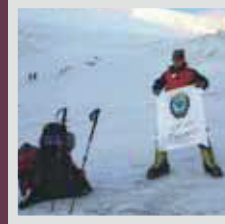
■ صعود همکارمان یزدان یزدانی از اداره امور شعب استان اصفهان به قله دماوند و کرکس



■ صعود به قله ۵۶۷۱ متری دماوند توسط همکارمان غلامعلی ملک محمودی از اداره امور شعب استان مازندران



■ صعود مهرداد قادری از همکاران اداره امور شعب استان مازندران به قله ۵۶۷۱ متری دماوند



■ صعود همکارمان ابراهیم محمودی از اداره امور شعب استان مازندران به قله ۷۱۳۴ متری لنین در کشور قرقیزستان



تکریم مشتریان

تعدادی از مؤسسات و سازمان‌ها در کشور با ارسال نامه‌های گوناگون مراتب رضایت و تشکر خود را از نحوه عملکرد و ارائه مطلوب خدمات بانکی توسط همکاران گرامی اعلام داشته‌اند که اسامی شعب و سازمان‌ها به شرح ذیل است:

❖ شعبه امام خمینی بجنورد از سوی دبیرستان هیأت امنایی امیر کبیر بجنورد
خراسان جنوبی
❖ شعبه خوسف از سوی بخشداری شهرستان خوسف
قزوین
❖ شعبه آوج از سوی شورای اسلامی شهرستان آوج و همچنین جمعی از مشتریان
❖ شعبه خیابان شهید انصاری قزوین از سوی جمعی از مشتریان
❖ شعبه ضیاء آباد از سوی اداره آموزش و پرورش منطقه ضیاء آباد
کردستان
❖ شعبه میدان نبوت سنندج از سوی فرماندهی انتظامی شهرستان سنندج
مازندران
❖ اداره امور شعب استان از سوی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی استان
استان مرکزی (اراک)
❖ شعبه مهاجران از سوی دفتر امام جمعه شهر توره و همچنین دانشگاه آزاد اسلامی مهاجران
❖ شعبه مأمونیه از سوی جمعی از مشتریان
تهران
❖ شعبه سنایی از سوی جمعی از مشتریان (مرکزی تهران)
❖ شعبه بلوار کشاورز از سوی مدیریت بیمارستان آریا (مرکزی تهران)
❖ شعبه حسین رضازاده از سوی شرکت آریا رود پارس (مرکزی تهران)
❖ شعبه ارگ از سوی سازمان امور مالیاتی کشور (مرکزی تهران)
❖ شعبه خیابان شهابنگ از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران منطقه ۲ (مرکزی تهران)
❖ شعبه علامه طباطبایی از سوی ستاد مبارزه با مواد مخدر (شمال تهران)

آذربایجان شرقی
❖ اداره امور شعب استان از سوی استانداری استان
اصفهان
❖ شعبه سپاهانشهر از سوی نماینده ولی فقیه و امام جمعه سپاهانشهر و همچنین جمعی از مشتریان
البرز
❖ معاونت اعتباری اداره امور شعب از سوی استاندار استان
خراسان رضوی
❖ شعب میدان تختی مشهد، بانک کارگشایی و خیابان سعدی مشهد از سوی جمعی از مشتریان
❖ شعبه خلیل آباد از سوی فرمانداری شهرستان خلیل آباد
❖ شعبه آموزشکده فنی شهید منتظری مشهد از سوی فرماندهی یگان ویژه استان
خراسان شمالی
❖ اداره امور شعب و روابط عمومی استان از سوی استاندار، ستاد عالی کانون فرهنگی و هنری مساجد کشور، سازمان دامپزشکی کشور، سازمان فرهنگ و ارشاد استان، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان، اداره کل کمیته امداد استان و همچنین آموزش و پرورش استان
❖ شعبه ممتاز بجنورد از سوی اداره کل کمیته امداد، خزانه معین استان، مدیریت امور اجتماعی و فرهنگی استانداری و همچنین اداره کل زندان‌ها و اقدامات تربیتی استان
❖ شعبه غدیر بجنورد از سوی مدیریت امور اداری و مالی استانداری استان
❖ شعبه فاروج از سوی اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان، اداره آموزش و پرورش فاروج و همچنین جمعی از فرهنگیان فاروج
❖ شعبه ۱۷ شهپور بجنورد از سوی آموزش و پرورش بجنورد
❖ شعبه آشنخانه از سوی کمیته امداد آشنخانه و اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان
❖ شعبه راز از سوی اداره کل آموزش و پرورش استان
❖ شعبه شهید صفا بجنورد از سوی اداره آموزش و پرورش بجنورد

موفقیت‌ها



هانیه جبلی فرزند همکاران جعفر جبلی از مدیریت امور بازرسی و حسابرسی در مسابقات بین‌المللی علوم و اختراعات آسیا، سال ۲۰۱۸ در کشور کره جنوبی در گرایش نانو موفق به کسب مدال طلا شده است.



محمد مهدی مقدم فرزند و **آزاده بهرامی** همسر همکاران بهمن مقدم از اداره امور شعب جنوب تهران در چهارمین دوره مسابقه «حمل و نقلی شو» تحت عنوان «استارت آب و یکند» (در حوزه گردشگری و سلامت)، که در سطح کشوری برگزار شد با ارائه طرحی با نام «دیجی هلت» موفق به کسب مقام اول این دوره از مسابقات شدند.



شایان مرادی فرزند همکاران عابد مرادی از اداره امور شعب استان کردستان در تابستان ۹۷ موفق شد کلاس سوم ابتدایی را به صورت جهشی پشت سرگذاشته و به کلاس چهارم ابتدایی ارتقاء پیدا کند.



فائزه و نرگس رنجکش فرزندان همکاران حسینعلی رنجکش از اداره امور شعب استان اصفهان به ترتیب موفق به حفظ جزء سی ام و حفظ ۵ جزء قرآن کریم شده‌اند.



فرزاد نقویان فرزند مسلم نقویان از همکاران اداره امور شعب استان خراسان شمالی موفق به کسب مقام سوم المپیاد زیست در کشور و همچنین قبولی در دکترای دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد شده است.



علی میلانلو فرزند همکاران خان محمد میلانلو از اداره امور شعب استان خراسان شمالی موفق به کسب مقام سوم در مسابقات استانی شهر ریاضی شده است.



رضا بدیرخانی از همکاران اداره امور شعب استان اردبیل در بیست و دومین جشنواره کشوری قرآن و عترت دانشگاهیان دانشگاه پیام نور موفق به کسب رتبه اول در رشته حفظ کل قرآن کریم شده است.



نشریه داخلی موفقیت این عزیزان را تبریک گفته و از درگاه ایزد منان، سلامتی و سعادت آنان را خواستار است.

درخشش ورزشی



محمد ناظری قشمی فرزند همکاران عبدالصمد ناظری قشمی از اداره امور شعب استان هرمزگان در چهارمین دوره مسابقات رزمی قهرمانی تانگ سودو استان در رشته مبارزه و در رده سنی نونهالان موفق به کسب مقام اول شد.



مهدی یزدانی از همکاران اداره امور شعب استان خراسان رضوی در مسابقات دو و میدانی پیشکسوتان آسیا موفق به کسب مقام نایب قهرمانی شده است.



سعید تیزرو نوبری از همکاران اداره کل خارجه در مسابقات شمشیربازی در رشته فلوره قهرمانی پیشکسوتان کشور، موفق به کسب مقام سوم شده است.



محمد حسن صباغ از همکاران بازنشسته اداره امور شعب استان سمنان موفق به کسب حکم داور بین‌المللی در رشته بدنسازی (IFBB) شده است.



نشریه داخلی موفقیت این عزیزان را تبریک گفته و از درگاه ایزد منان، سلامتی و سعادت آنان را خواستار است.



بانک ملی ایران

خارجی سفرهای

را هم هر چه ممکن است، دوستان و برادران و خواهران عزیز رعایت
بکنند که واقعا رفتن به سفرهای خارجی در حد ضرورت و در حد نیاز
به صورت دست و دلبازی در این زمینه نباید حرکت کرد

م
ملی





60

رمزت رو فریاد بزن!!

هره ۶ ثانیه رمز اول و دوم بانکی یکبار مصرف با اپلیکیشن ۶۰

دانلود اپلیکیشن از
www.bmi.ir

