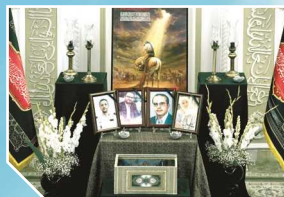




«ای ایران» بخوان

قدردانی مدیر عامل
از همدلی و هم‌افزایی
کارکنان صف و ستاد



گرامیداشت شهدای
خانواده بانک در جنگ
تحمیلی ۱۲ روزه

مدیر عامل در نشست با مدیران مالی:

بانک مسکن فراتر از یک
نهاد مالی و موتور محرک
توسعه مسکن کشور



با "کتابستان مسکن"، خانه ای از اندیشه بسازیم

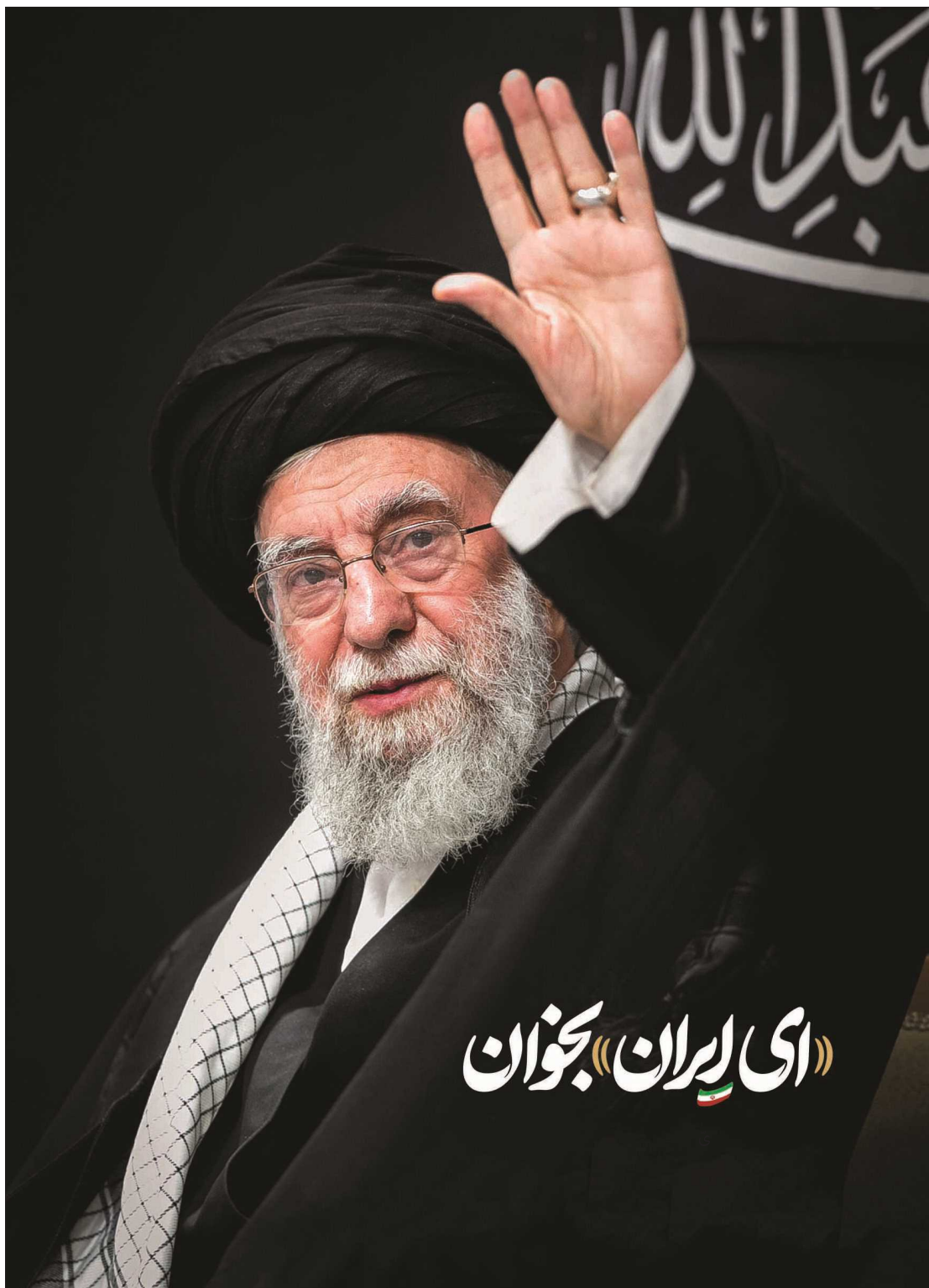
اداره کل روابط عمومی با هدف ترویج فرهنگ مطالعه و ارتقای سرمایه فکری همکاران در نظر دارد پویش فرهنگی "کتابستان مسکن" را اجرا نماید. در این طرح همکاران گرامی و خانواده ایشان می توانند با بهره مندی از **تخفیف ویژه خرید کتاب** از چهار ناشر معتبر کشور اقدام نمایند.

انتشارات و مرکز پخش بیهق کتاب (۲۵٪ تخفیف)
نشر چشمه (۲۵٪ کتاب های ناشر و ۲۰٪ سایر ناشرین)
نشر قطره (۴۰٪ تخفیف)
نشر نگاه (۲۵٪ تخفیف)



مدت زمان انجام پویش تا اسفند ماه ۱۴۰۴ می باشد.
برای کسب اطلاعات بیشتر به QR کد مراجعه نمایید.





ملت ایران عزیز است و عزیز خواهد بود، پیروز است و پیروز خواهد بود به توفیق الهی، و امیدوارم خدای متعال این ملت را در زیر سایه الطاف خودش همیشه با عزت و شرف محفوظ بدارد. درجات امام بزرگوار را عالی کند و حضرت بقیة الله (ارواحنا فداه) را از این ملت، راضی و خشنود کند و کمک آم بزرگوار، پشتیبان این ملت باشد.

اذن الهی، زعامت رهبری و همبستگی ملی رمز اقتدار ایران اسلامی

وَلْيَنْصُرَنَّ اللَّهُ مَن يَنْصُرُهُ (سوره حج، آیه ۴۰)

ایران اسلامی بار دیگر اقتدار، استقلال، اتحاد و تمامیت
ارضی خود را به رخ جهانیان کشید.

آنچه در این ۱۲ روز شاهد بودیم، تنها گوشه‌ای از
توانمندی، انسجام، خودباوری و پیشرفت جمهوری
اسلامی ایران بود که به اذن خداوند قادر و متعال و تحت
زعامت مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و به پشتوانه
همبستگی مردم و حضور آگاهانه آنها در کنار این نظام
مقدس رقم خورد.

تجاوز خصمانه رژیم جعلی صهیونیستی به کشورمان
که منجر به شهادت جمعی از سرداران، دانشمندان و
هموطنان عزیزمان نیز شد، چیزی جز نمایش مقاومت
دلیرانه نیروهای مسلح و یکدلی ایران اسلامی و در مقابل
بیچارگی رژیم رذل صهیونی رابه دنبال نداشت.

اینجانب ضمن تبریک این پیروزی غرور آفرین به محضر
مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، ملت شریف ایران،
نیروهای غیور مسلح، ایثارگران، خانواده‌های شهدای
گرانقدر انقلاب و همچنین عرض تسلیت به مناسبت
شهادت همه فدائیان و از جان گذشتگان ایران مقتدرو
ابراز همدردی با خانواده‌های داغدار این عزیزان، از تلاش
بی‌وقفه و شجاعانه همکارانم برای ارائه خدمات مطلوب
بانکی به مشتریان و حضور مستمر در سنگر اقتصادی
کشور صمیمانه قدردانی می‌نمایم و به نیابت از خانواده
بزرگ بانک اعلام می‌دارم که راه همه شهیدان به ویژه
شهدای عرصه خدمت تا همیشه پررهر و خواهد بود.
عزت روز افزون، توسعه پایدار و پیشرفت همه جانبه
کشور عزیزمان را از خداوند منان و تحت توجهات حضرت
ولی عصر (عج) خواستارم.

پیام مدیرعامل





❶ صاحب امتیاز: بانک مسکن
❷ شورای سردبیری: مریم نیاروجی - فاطمه کوهکن
❸ دبیر اجرایی: فاطمه سمسار
❹ شورای تحریریه: مریم نیاروجی - فاطمه کوهکن -
فاطمه قاسمی - حسین یادروچ - سمیه قبادی -
سپیده نقدی

❺ مدیر فنی: ناصر میرزایی
❻ مدیر هنری: مهرا س نباتی نژاد
❼ صفحه آرایی: هومن اردانی
❽ سرویس عکس: فرجام سلیمانی - فاطمه سادات هاشمی
❾ سرویس استان ها: رضا آزاداندیش - وحید احمدی
اکبر ادهمی - جمشید اسدی - محمدرضا امرالهی
مهران عالی حسینی - حمید باقری - مزدک بیرانوند
رامین خلیل زاده - سید ناصر حسینی - اشکان رجایی -
محمد امین قربانی - جعفر دوست محمدی - زهرا جهانگیری
سید امین سپهرتاج - ایثار شاقوزایی - علی شفیعی
مجتبی طالبی - زهرا طفرلی - بهمن عیوضی باروق
هادی عبدی - میثم غفاری - طاهره صالحی - سیدمسلم
فتحی - رضا فریق - لقمان فلاحی - اکرم مجلسی
عبداله مرادی نسب - عمار مطهری نیا - حورا نفیسی
علی نواصر - محمد واحدی مقدم - جواد یعقوبی

❿ نشانی: خیابان ولی عصر (عج) - بالاتر از میدان ونک
خیابان عطار - شماره ۱۴ - ساختمان ستاد مرکزی بانک
مسکن - طبقه اول - اداره کل روابط عمومی

⓫ لی توگرافی، چاپ و صحافی: موسسه پویه مهر اشراق
⓬ توزیع: ۰۲۱۶۴۵۷۳۱۱۵

⓭ شماره تماس تحریریه: ۰۲۱-۸۲۹۳۲۱۴۲-۷

www.bank-maskan.ir

www.hibna.ir

برای مطالعه ماهنامه بانک و مسکن بارکد درج شده
را بوسیله دوربین تلفن همراه خود اسکن کنید.

❶ برخی صفحات این ماهنامه حاوی اسامی متبرکه
است. لطفا درصیانت از آن توجه لازم را مبذول فرمایید.

❷ استفاده و نقل مطالب ماهنامه بانک و مسکن
با ذکر منبع آزاد است.

❸ روابط عمومی بانک مسکن آماده دریافت
پیشنهادهای و انتقادات مخاطبان ماهنامه می باشد.

فهرست

۴



۱۵

۱۶



۲۱

۲۲



۳۳

۳۴



۴۳

۴۴



۶۰

ویرایش چهارم تحمیلی

قدردانی مدیرعامل از همدلی و هم افزایی کارکنان
بازدید معاون نظارتی بانک مرکزی از شعب بانک
گرامیداشت شهدای خانواده بانک در جنگ تحمیلی ۱۲ روزه
شهدا، نماد اقتدار، افتخار و مظلومیت





ایران حسین ناید پیر و

جنگ ۱۲ روزه ایران و رژیم صهیونیستی، روزهایی پر از التهاب، اضطراب و همزمان سرشار از ایستادگی، همبستگی و مقاومت بود. در چنین شرایطی که بسیاری از نهادهای کشور تحت فشارهای چندجانبه قرار گرفتند، نقش آفرینی هوشمندان و مسئولان دستگاه‌های اقتصادی اهمیت دوچندان یافت. خانواده بانک مسکن از مدیران ارشد تا ستاد پشتیبان و شعب بانک بدون کوچکترین وقفه‌ای در این ایام، خدمت رسانی به مشتریان را ادامه دادند. در روزهایی که سایه جنگ بر آسمان شهرها افتاده بود، بانک مسکن با روحیه‌ای جهادی و با تکیه بر مدیرانی کارآزموده و سرمایه انسانی متعهد، مجموعه‌ای از اقدامات راهبردی و خدمات اضطراری را طراحی و اجرا کرد.

در این ایام دکتر خورشندیان مدیرعامل بانک با حضور در شعب و ستاد پشتیبانی کننده شعب، ضمن تقدیر از کارکنان از نزدیک در جریان خدمت رسانی بانک به مشتریان قرار گرفت. در این بازدیدها صابر عسکریور، رئیس هیات مدیره، مصطفی تقوی معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی، پرویز نجفیان مدیر شعب استان تهران و محمدحسن ترابی مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت، مدیرعامل را همراهی کردند.



ضرورت آمادگی کامل در خدمات رسانی بدون وقفه به مشتریان



بازدیدمدیرعامل از
شعب میرداماد،
پروفسور حسابی،
دولت، نوبنیاد،
پاسداران و نارمک

در همین ایام و همزمان با روزهای پر التهاب جنگ، دکتر علی خورسندیان مدیرعامل بانک با حضور در برخی شعب تهران، ضمن قدردانی از تلاش کارکنان بانک در راستای خدمات دهی مناسب به مشتریان، از نزدیک در جریان نحوه ارائه خدمات به مشتریان قرار گرفت. در این بازدیدها که صابر عسکرپور، رئیس هیات مدیره، مصطفی تقوی معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی و پرویز نجفیان مدیر شعب استان تهران نیز حضور داشتند؛ دکتر خورسندیان ضمن اشاره به شرایط حساس حاکم بر کشور و با محکوم کردن حملات ددمنشانه رژیم اشغالگر قدس؛ تجاوز مستقیم امریکا به تاسیسات هسته ای کشور را یک اقدام جنایتکارانه و غیرمسئولانه عنوان کرد. وی با قدردانی از تلاش کارکنان بانک در ارائه خدمات به مشتریان افزود: در این برهه زمانی که کشور جمهوری اسلامی با شرایط ویژه ای مواجه است؛ علاوه بر حفظ آرامش و تداوم خدمت رسانی به مشتریان؛ ضرورت آمادگی کامل در خدمات رسانی بدون وقفه به مشتریان بیش از گذشته احساس می شود.

مدیرعامل بانک یادآور شد: به طور قطع خدماتی که بانک در تمامی بخش ها به مشتریان ارائه می دهد می تواند دغدغه آنها را برای دریافت خدمات مورد نیاز برطرف کند.

دکتر خورسندیان در این بازدیدها با برخی مشتریان حاضر در شعب به گفتگو پرداخت و از نزدیک در جریان مسایل و مشکلات آنها قرار گرفت. یادآور می شود، مدیرعامل بانک از شعب میرداماد، پروفسور حسابی، دولت، نوبنیاد، پاسداران و نارمک بازدید کرد.



قدردانی مدیر عامل از همدلی و هم افزایی کارکنان صف و ستاد



بازدید از ساختمان
بانک واقع در خیابان
اشرفی اصفهانی

دکتر خورسندیان در ادامه پایش های میدانی از واحدهای صف و ستاد بانک، از ساختمان بانک واقع در خیابان اشرفی اصفهانی بازدید کرد. در این بازدید روند فعالیت واحدهای پشتیبان شعب در تهران مورد ارزیابی قرار گرفت.

مدیر عامل بانک در این بازدید که صابر عسکریور رئیس هیات مدیره، اعضای هیات عامل و محمدحسن ترابی مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت حضور داشتند؛ از همدلی و هم افزایی کارکنان صف و ستاد در راستای خدمت رسانی به مشتریان قدردانی کرد.

وی با محکوم کردن مجدد حمله رژیم منحوس صهیونی به کشور ایران اسلامی افزود: امیدواریم به زودی از این شرایط بحرانی و حساس با سربلندی عبور کنیم.

مدیر عامل بانک یادآور شد: بانک مسکن یکی از نهادهای اصلی در نظام بانکی کشور؛ ارایه خدمات به مشتریان را سرلوحه اهداف خود قرار داده و واحدهای ستاد نیز در کنار شعب بانک، تمامی تلاش خود را در راستای تحقق این رسالت بکار می گیرند تا بانک مسکن در این برهه زمانی حساس و ویژه، مسئولیت اجتماعی خود را به خوبی ایفا کند.



قدردانی از سعه صدر کارکنان بانک در شرایط جنگ

در ادامه جریان بازدیدهای میدانی از شعب، دکتر خورسندیان مدیر عامل بانک و صابر عسکریور رئیس هیات مدیره به همراه غلامرضا عباسی رئیس مرکز بازرسی، پاسخگویی به شکایات و هماهنگی هیات های رسیدگی به تخلفات اداری وزارت امور اقتصادی و دارایی و نیز برخی از مدیران ارشد این دو سازمان؛ به منظور قدردانی از همدلی و هم افزایی کارکنان بانک در روزهای پرالتهاب ناشی از حمله ددمنشانه رژیم جنایتکار صهیونی، از شعب مستقل مرکزی، طالقانی و کریم خان تهران و نیز واحدهای پشتیبان مستقر در ادارات مرکزی بانک بازدید کردند.



در این بازدید دکتر خورسندیان با اشاره به شرایط حساس کشور، خدمت رسانی بهنگام و با سرعت به مشتریان را از مباحث ضروری عنوان کرد و گفت: در این شرایط، ارایه خدمات مورد نیاز به مشتریان در ایجاد آرامش و کاهش استرس و التهاب روانی ناشی از جنگ تحمیلی بسیار تاثیر گذار است و در این راستا کارکنان بانک با سعه صدر و روحیه بالا توانستند به خوبی ایفای نقش کنند. وی با قدردانی از همدلی و هم افزایی کارکنان بانک در این برهه زمانی ویژه و حساس افزود: از همکاری و تعامل تک تک همکارانم در شعب که صف مقدم ارایه خدمات به مشتریان هستند؛ قدردانی می کنم. دکتر خورسندیان در ادامه ضمن گفتگو با کارکنان این شعب؛ به تبیین مواردی در خصوص تقویت تعامل واحدهای صف و ستاد، ترمیم و بهبود فرایندهای انجام کارها و نیز ارتقای خدمات رسانی مطلوب و بهینه به مشتریان پرداخت. وی تاکید کرد: تمامی مدیران و کارکنان بانک در صف و ستاد با یکدلی و تعهدی که در انجام امور محوله دارند؛ در هر شرایطی کنار مردم هستند و در خدمت رسانی به مشتریان لحظه ای درنگ و تعلل نمی کنند.



بازدید مدیرعامل از
ساختمان فردوسی

تقدیر از واحدهای پشتیبانی شعب در مدیریت نقدینگی در دوران جنگ

دکتر خورسندیان در ادامه بازدیدهای خود، به منظور قدردانی از واحدهای پشتیبانی شعب، به دیدار همکاران مستقر در واحدهای فناوری اطلاعات، خزانه و پول رسانی مستقر در ادارات مرکزی بانک رفته و از تلاش شبانه روزی و بی وقفه این واحدها در پشتیبانی از شعب به منظور تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان تقدیر کرد. وی در جمع کارکنان فناوری اطلاعات بانک گفت: هر یک از همکاران در بخش های مختلف دارای نقش و وظیفه های مهم هستند که در این میان نقش بخش فناوری به منظور ایجاد امنیت و پایداری در سیستم های شعب متمایز از سایر بخش ها است. دکتر خورسندیان، تلاش خستگی ناپذیر همکاران بخش فناوری اطلاعات بانک را در بستر سازی لازم برای تداوم خدمت رسانی با کیفیت به مشتریان، قابل ستایش عنوان و بر ارتقای مطلوب زیر ساخت ها در راستای کسب رضایت مشتریان تاکید کرد. مدیرعامل بانک همچنین با حضور در جمع همکاران پول رسان و بخش خزانه بانک در جریان روند پول رسانی به شعب در روزهای پرالتهاب جنگ تحمیلی قرار گرفت. وی یکی از دغدغه های مهم مردم در شرایط حساس جنگ را دسترسی به پول نقد عنوان کرد و گفت: خوشبختانه با تلاش بی وقفه و جدیت همکاران پول رسان در تزریق پول نقد به شعب؛ با هیچ گونه کمبودی در این بخش مواجه نبودیم که از این نظر تلاش همکاران این بخش قابل ستایش است. دکتر خورسندیان بیان کرد: پشتیبانی از شعب در جهت تزریق پول نقد و دسترسی مشتریان به پول نقد؛ تاثیر بسزایی در حفظ آرامش خاطر و اطمینان در مشتریان فراهم کرده بود.

به ۶۵۹۳ درخواست مشتریان در ۱۲ روز جنگ تحمیلی رسیدگی شد



در روزهایی که کشور با شرایط خاص ناشی از تجاوز رژیم صهیونیستی مواجه بود، بانک مسکن با تکیه بر سرمایه انسانی متعهد و جهادگر خود، حضور و عملکردی فعال و مستمر در ارائه خدمات بانکی و مشاوره ای به مردم داشت. محمدحسن ترابی، مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت، با اشاره به نقش آفرینی بی وقفه این بانک در روزهای دشوار اخیر، گفت: با وجود حمله متجاوزانه رژیم صهیونیستی و فضای جنگی حاکم بر کشور، کارکنان بانک مسکن در بخش های صف و ستاد با روحیه ای جهادی به خدمت رسانی ادامه دادند. وی ادامه داد: علاوه بر شعب بانک که به صورت روزانه در خدمت مشتریان بودند، کارشناسان مرکز مشاوره بانک نیز با حضور مداوم در محل کار، با صبوری و دقت به سوالات مردم پاسخ دادند و تلاش کردند دغدغه های آنان را در اسرع وقت برطرف سازند. مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت گفت: بر اساس آمار ثبت شده در سامانه های روابط عمومی، در فاصله ۱۲ روزه از آغاز جنگ تحمیلی، کارشناسان مرکز مشاوره این بانک موفق به پاسخگویی به ۶۵۹۳ تماس تلفنی و ایمیل ارسالی از سوی مشتریان شدند. وی در خصوص عملکرد کارشناسان مرکز مشاوره بانک طی سال جاری نیز افزود: پاسخگویی به تعداد ۳۰ هزار و ۶۰۱ تماس تلفنی و ایمیل نیز جزء اقدامات مرکز مشاوره بانک از ابتدای امسال تاکنون بوده است. ترابی در ادامه تاکید کرد: مرکز مشاوره بانک با هدف صیانت از حقوق شهروندی، ارتقای کیفیت خدمات و افزایش دسترسی عمومی به اطلاعات بانکی، همواره پاسخگوی سوالات مشتریان بوده و حتی در سخت ترین شرایط نیز این مسئولیت را ترک نکرده است. وی افزود: بهبود مستمر تجربه مشتری از اولویت های اصلی بانک به شمار می رود. در این مسیر، تقویت ارتباط مؤثر و تخصصی با مشتریان، استفاده از فناوری های نوین و توسعه زیر ساخت های ارتباطی در دستور کار قرار دارد.



تاکید مدیر عامل بر ایفای نقش موثر همکاران انتظامات در جنگ ۱۲ روزه

دکتر خورسندیان در ادامه بازدیدهای خود، در دیداری صمیمانه با همکاران انتظامات، ضمن قدردانی از تلاش‌های بی‌وقفه آنان، نقش برجسته این نیروها را در حفظ امنیت و انسجام مجموعه در دوران جنگ تحمیلی ۱۲ روزه و تجاوزات رژیم غاصب صهیونیستی ستود. مدیر عامل بانک در این دیدار که صابر عسکرپور رئیس هیات مدیره، محمدحسن ترابی مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت و پرویز نجفیان مدیر امور شعب استان تهران نیز وی را همراهی می‌کردند؛ گفت: حضور هوشمندانه و فداکارانه شما در روزهایی که فشارهای بسیاری بر کشور و نیز سیستم بانکی وارد شد و حفظ امنیت بانک در اولویت قرار داشت، موجب شد آرامش در فضای کاری حفظ شود و خدمات رسانی به مشتریان بدون وقفه ادامه یابد. وی افزود: کارکنان انتظامات، نه تنها وظیفه حفاظت فیزیکی از مجموعه و حفظ امنیت پولرسانی را به خوبی انجام دادند، بلکه بار و حیهای مسئولانه و حضور شبانه‌روزی، در صف مقدم همدلی و پایداری ایستادند. این ایثار، برای ما قابل احترام و ثبت‌شدنی در تاریخ بانک است.



قدردان همدلی و مجاهدت کارکنان بانک در مسیر خدمت رسانی هستیم

غلامرضا عباسی رئیس مرکز بازرسی، پاسخگویی به شکایات و هماهنگی هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری وزارت امور اقتصادی و دارایی نیز طی سخنانی با اشاره به نقش محوری بانک‌ها در اقتصاد کشور گفت: تداوم خدمت‌رسانی در شرایط متأثر از حملات دشمنان از اهمیت بسیار بالایی برخوردار بوده و نشان‌دهنده تاب‌آوری و توانمندی سیستم بانکی کشور است. وی هدف از این بازدید را عرض خداحوت به همکاران بانک عنوان کرد و افزود: کارکنان بانک‌ها و به ویژه بانک مسکن در سخت‌ترین شرایط از جمله کرونا، آلودگی هوا و جنگ تحمیلی در کنار مردم بوده و به بهترین شکل ممکن و با کیفیت مطلوب به مشتریان خدمات ارائه می‌دهند. عباسی با اشاره به این مطلب که کارکنان بانک‌ها همیشه پای کار بوده و با مجاهدت و از خود گذشتگی وظایف و مسئولیت‌های خود را به نحو احسن به مشتریان ارائه می‌دهند؛ افزود: کارکنان بانک با اتحاد و یکدلی، بدون وقفه و با سرعت و دقت، خدمات مورد نیاز مراجعان به شعب را بدون کوچکترین خللی در این مسیر ارائه دادند که جای تقدیر دارد.

بازدید معاون نظارتی بانک مرکزی از شعب بانک



در ادامه این بازدیدها، فرشاد محمدپور معاون نظارتی بانک مرکزی جمهوری اسلامی، مصطفی تقوی عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی، پرویز نجفیان مدیر امور شعب استان تهران و مجید امیری مدیر شعب منطقه مرکز تهران از شعبه وزرا بازدید کرده و به اتفاق از همدلی و همبستگی کارکنان بانک در راستای ارائه خدمات به مشتریان در این برهه زمانی حساس قدردانی کردند. تقوی در گفتگو با همکاران با تأکید بر ضرورت حفظ آرامش و تداوم خدمت رسانی به مشتریان گفت: ارائه خدمات بانکی به مشتریان در این روزها می‌تواند امکان دسترسی آنها به خدمات مورد نیاز را بهبود بخشد.



گرامیداشت شهدای خانواده بانک در جنگ تحمیلی ۱۲ روزه



یاد و خاطره شهدای
گرانقدر جنگ تحمیلی
۱۲ روزه در خانواده
بزرگ بانک مسکن

به مناسبت گرامیداشت یاد و خاطره شهدای گرانقدر جنگ تحمیلی ۱۲ روزه در خانواده بزرگ بانک مسکن، مراسم سوگواری با حضور خانواده معزز شهدا و مدیرعامل، اعضای هیأت مدیره، جمعی از مدیران و کارکنان برگزار شد. به گزارش خبرنگار ما، در این مراسم، یاد و خاطره شهدای بزرگوار این جنگ تحمیلی به ویژه شهدای خانواده بزرگ بانک مسکن گرامی داشته شد. از جمله مهمانان ویژه این مراسم، سرکار خانم حسین زاده همسر شهید رجبزاده (شهید رسانه) و خواهر شهید محمدیاری، از کارکنان بانک بودند. همچنین شهدای خانواده جودت (همکار بازنشسته و دختر ایشان) نیز در این آیین با ذکر نام و یادشان گرامی داشته شدند. برنامه با سخنرانی و همچنین مدیحه سرایی در وصف شهدا همراه بود و در پایان، نماز جماعت ظهر و عصر اقامه شد. این مراسم بخشی از برنامه های گرامیداشت مقام شامخ شهدا در بانک مسکن بود که با هدف ترویج فرهنگ ایثار، فداکاری و زنده نگه داشتن یاد شهدا برگزار شد.



ادای احترام معاون مدیرعامل به مقام شامخ شهید جودت



عضو هیأت عامل و معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی به همراهی مدیر شعب مازندران با حضور در منزل همکار شهید داریوش جودت، از شهدای حمله ددمنشانه رژیم صهیونیستی، ضمن ابراز همدردی، شهادت این همکار پیشکسوت و دختر ایشان را به این خانواده معظم تبریک و تسلیت گفتند. در این دیدار دلجو، مصطفی تقوی ضمن ابلاغ پیام تسلیت و تبریک دکتر خورسندیان مدیرعامل بانک و اعضای هیأت مدیره، برای مادر، همسر و فرزند گرامی این شهید عزیز صبر و بردباری آرزو کرد.

وی اظهار داشت: بر اساس آیات قرآن کریم، اگر چه شهدا جان خود را در راه خدا فدا کرده اند، اما زنده اند و نزد پروردگارشان روزی داده می شوند. نام و یاد آن ها برای همیشه در قلب تاریخ ماندگار خواهد ماند. تقوی افزود: از خداوند متعال مسئلت داریم که ما را نیز مشمول دعای خیر و شفاعت شهدا قرار دهد. بی تردید این دو

شهید ارجمند نزد خداوند از جایگاهی رفیع برخوردارند. ان شاء الله خداوند بر درجات این شهدای بزرگوار بیفزاید.

گفتنی است، شهید داریوش جودت از همکاران بازنشسته بانک بود که سال ها در مدیریت شعب استان مازندران و شعب استان تهران خدمت صادقانه داشت. وی به همراه دختر گرامی اش، سارا جودت، در حمله جنایتکارانه رژیم صهیونیستی به فیض عظیم شهادت نائل آمدند.

شهدا؛ نماد اقتدار، افتخار و مظلومیت

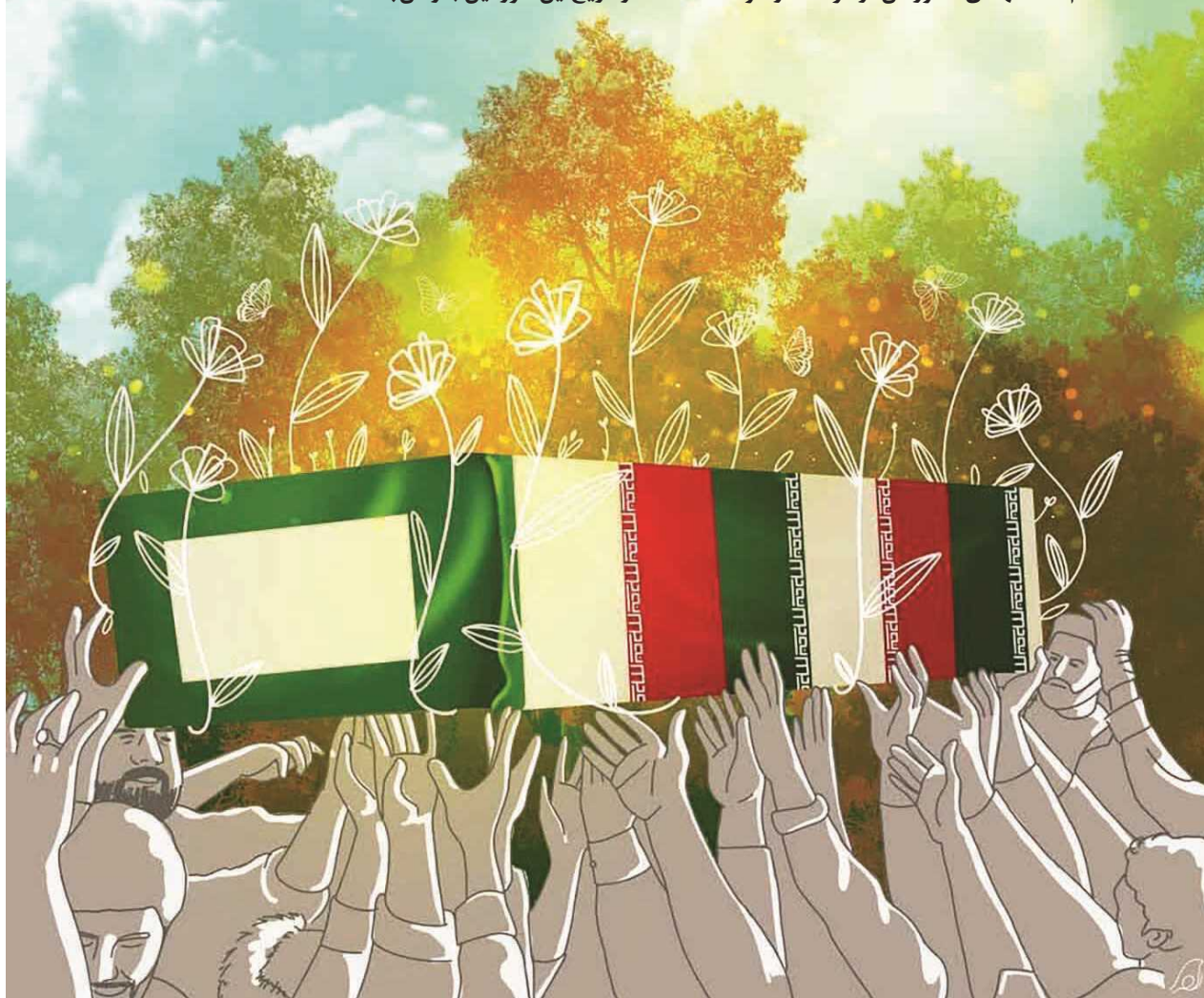
تهیه و تنظیم: سمیه قبادی

وقتی شروع می شود و ادامه می یابد همه این جمله را بارها می شنویم که «جنگ همین است. غم، اندوه و خرابی به بار می آورد»؛ اما جنگ با جنگ فرق دارد، در جنگ کسی متجاوز است و دیگری مورد تجاوز قرار گرفته است.

در جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اسراییل علیه کشور عزیزمان «ایران»، این دشمن صهیونیستی بود که با تجاوز به حریم مقدس ایران جانمان علی رغم انجام جنایت های بی شمار اما باعث ثبت زیبایی های بسیاری در شکل گیری اتحاد، انسجام و همدلی ملی شد. اگر چه صدای جنگ در بسیاری از جاهای مختلف کشورمان شنیده شد و روزها و ساعت های اندوهبار و غم انگیزی برای از دست دادن هم وطنان عزیزمان را شکل داد ولیکن این مردم صبور، قوی با غم هایی که آمیخته با افتخار، غرور و عزت بود در مراسم های تشییع شهدای این جنگ تصاویر به یادماندنی به ثبت رساندند و باعث ناامیدی و سرخوردگی دشمن از اقدام جنگ طلبانه خود شدند.

در میان شهدای جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اسراییل غاصب، متأسفانه تعدادی از خانواده های کارکنان شاغل و بازنشسته بانک نیز داغدار شدند. به منظور همدلی و تکریم از ایمان، ایستادگی و صبر خانواده های آنها کمی در کنارشان نشستیم و گفت و گویی کوتاه درباره روز حادثه و اخلاق و منش شهدا انجام دادیم که پیش روی شماست.

نام همه شهدای کشورمان در عرصه ها و حوادث مختلف در تاریخ این سرزمین جاودان باد.





روی گشاده و لبخند همیشگی ویژگی شهید جودت بود

از جمله شهدای جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اسراییل علیه کشور عزیزمان ایران، شهادت همکار بازنشسته‌مان داریوش جودت و دختر ایشان و مصدومیت پسرشان بود.

آقای محمد جودت برادر همکار بازنشسته شهید داریوش جودت در مورد روز حادثه بیان می‌کند: برادرم به همراه خانواده خودش مهمان خواهرم در شهر خرم‌آباد بودند و خواهرم خیلی اصرار کرد که «به تهران برنگردید، جنگ شده است، بگذارید چند روز بگذرد تا آتش این جنگ و تنش فروکش کند»، ولی برادرم گویا چیزی در درونش او را به سمت تهران می‌کشید و می‌گفت: «با ما مردم عادی کاری ندارند». بعد از رسیدن به تهران اتفاقاً به همراه خانواده، اول از مکانی که شب قبل به آن حمله کرده بودند بازدید کرد و تخریب ساختمان‌ها را دید تا اینکه در شب عید غدیر این حادثه برای خودشان افتاد. پس از حضور نیروهای امدادی در محل حادثه، تنها بازمانده خانواده برادرم که پسرشان بودند را از زیر آوار خارج و به بیمارستان انتقال دادند. ما هم این حادثه را از بیمارستان خبردار شدیم.

برادرم هر کاری که از دستشان بر می‌آمد در حق هر کسی انجام می‌داد. بسیاری از دوستان و آشنایان با توجه به شغل ایشان، از وی مشورت می‌خواستند و او با

روی گشاده راهنمایی می‌کرد. از دیگر ویژگی‌های شخصیتی برادرم می‌توانم به بزرگواری، دست و دلبازی، مهمان‌نوازی، دلسوزی، مشکل‌گشایی و ساده‌زیستی او اشاره کنم. همچنین برادرم در طول زندگی خود، انسانی آرام و چشم‌پاک بود. در واقع برادرم و همه کسانی که در این جنگ به شهادت رسیدند مردم بی‌دفاع و مظلومی بودند که با رفتن خود دوستان و آشنایان خود را در غم و اندوه بردند بنابراین شاید نامگذاری خیابان، میدان و یا اختصاص درسی به این حادثه در کتاب‌های درسی، یاد و خاطره این حادثه تلخ را در جامعه ماندگار کند.

دل نوشته دوست سارا جودت فرزند شهید همکار

پا به پای پدر، برای حفظ امنیت و آزادی کشور، جان خود را نثار کرد و به همگان نشان داد که عشق به میهن، رمز نمی‌شناسد؛ نه سن، نه جایگاه، و نه رشته تحصیلی. آنها در نبردی سخت و دشوار که جنگ ایران و اسرائیل را فرا گرفت، نشان دادند که ایستادگی و ایمان ریشه در اعماق وجود انسان دارد و در لحظه‌های سخت، از دل خانواده‌های معمولی و خانه‌های آرام، قهرمانانی بزرگ سر بر می‌آورند که نامشان جاودانه خواهد شد، در یاد و خاطره‌ی این دو شهید بزرگوار.

باید بدانیم که زندگی آنان بیشتر از هر عنوان و شغلی، نماد تلاش، فداکاری و وفاداری است؛ داستان دو انسانی که از جنس مردم عادی بودند اما رو به قله‌های بلندترین ارزش‌ها دویدند و بر تارک تاریخ وطن، ستاره‌های درخشانی شدند. آنها میراث‌دار نیکی‌ها، صلابت و عشق به میهن شدند، و ما امروز با احترام و افتخار، نه تنها به یاد آنان که به آینده‌ای که با خونشان آبیاری شده می‌اندیشیم. زندگی‌نامه‌ی این پدر و دختر، الگویی ست که باید نسل‌های آینده با آن آشنا شوند؛ قصه‌ای که یادآور می‌شود که هر کس می‌تواند در هر جایگاهی، با قلبی پاک و اراده‌ای راسخ، بخشی از داستان بزرگ وطن باشد.

هلیا پاپی، دختر همکار بازنشسته‌ی الیاس پاپی مدیریت لرستان

در میان زندگی‌های معمولی و روزمره، گاهی افرادی هستند که به ظاهر در دل جامعه حضور آرامی دارند، اما در لحظه‌هایی حساس، با قدم‌هایی استوار و دلی پر از ایمان، تاریخ را به نام خود رقم می‌زنند. شهید داریوش جودت، کارمند بازنشسته بانک مسکن، و دختر دانشجوی هنر او، سارا جودت، نمونه‌ای ناب از این دلاوران خاموش‌اند که به‌رغم مسیرهای متفاوت زندگی، در مسیر یک آرمان مشترک، دست در دست هم قدم برداشتند و در دفاع از وطن، حماسه‌ای فراموش‌نشدنی آفریدند.

داریوش جودت، مردی که سال‌ها خدمت خود را در یکی از مهم‌ترین نهادهای مالی کشور، یعنی بانک مسکن، با صداقت و سخت‌کوشی به انجام رساند، همیشه قلبی بزرگ و روحی سرشار از مسئولیت‌پذیری داشت. او در کنار شغل و زندگی روزمره، پیوسته خود را سربازی در راه دفاع از وطن می‌دید، و این باور راسخ را به دخترش سارا نیز منتقل کرد؛ دختری که در مسیر هنر و خلاقیت تحصیل می‌کرد اما عاشقانه پایبند به ارزش‌های اخلاقی و میهنی بود.

سارا، دانشجوی هنر، با ذوق و حساسیتی که در نگاهش موج می‌زد، نه تنها در دنیای رنگ و فرم‌ها هنرمند بود، بلکه در میدان واقعی زندگی، با هنری دیگر، هنر ایثار و شجاعت را به نمایش گذاشت. این دختر جوان و پرامید،

شهید رجب پور بسیار خانواده دوست بود

خانم حسین زاده همکار شاغل در اداره کل بررسی های اقتصادی و توسعه محصول همسر شهید نیما رجب پور سردبیر شبکه خبر است. همسر ایشان از شهدای اصحاب رسانه ساختمان شیشه ای صداوسیما بود و دو دختر از او به یادگار مانده است.

خانم حسین زاده در خصوص روز حادثه گفت: همسر من بعد از حادثه با بنده تماس گرفت و حادثه را به ما اطلاع داد و گفت که ساختمان شیشه ای صداوسیما و محل کار ایشان مورد اصابت قرار گرفته است و در حال تخلیه هستند اما با توجه به تعداد اصابت های وارد شده ایشان مصدوم شده و به بیمارستان منتقل شد.

همگی ما پس از اطلاع از انتقال ایشان به بیمارستان رفتیم اما متأسفانه به دلیل شدت جراحت وارد شده، ایشان در اتاق عمل به شهادت رسید.

همسر بنده فردی به شدت خانواده دوست بود و در مدت ۲۷ سال زندگی مشترک احترام، ادب، همکاری در امور خانه داری و فرزندداری در همه ابعاد زندگی ما جاری بود به طوری که چون بنده نیز شاغل بودم با درک شرایط، در امور زندگی مشترک نقش آفرینی زیادی داشت.

در محیط کار نیز به گفته همکاران ایشان با توجه به اینکه وی شیفت شب بوده ولیکن به شدت شرایط همکاران خود به ویژه بانوان را درک می کرد و با توجه به شرایط کاری و خانواده برخی از آنان که دارای فرزند معلول و یا بیمار بودند از یک سو و همچنین شرایط خاص و سخت حوزه خبری که نیازمند برخط بودن و به لحظه بودن است، ایشان خانواده را در اولویت قرار داده و در صورت بروز مشکل خاص با آن ها همکاری می کرد.

سایر همکاران وی نیز می گفتند که در صورت بروز برخی مشکلات و یا مسایل مربوط به خبر که مدیران ارشد ایشان را صدا کرده و می بایست پاسخگو می شد مسوولیت را خود به عهده می گرفت، حرف ها را تحمل می کرد و پس از آن با روی باز پیش همکاران می آمد و با روحیه، آنان را به ادامه کار تشویق و ترغیب می کرد.

برای همین اخلاق و منش هاست که پس از این حادثه بسیاری از همکاران وی در گفت و گو با بنده می گویند که تا زنده هستیم داغدار از دست دادن آقای سردبیر شهید هستیم چرا که ما فقط از ایشان احترام، مسوولیت پذیری، گذشت، صعه صدر و حوصله دیدیم.

می توان گفت که شهدای جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اسراییل علیه کشورمان افرادی بودند که خدا انتخاب کرده بود که طی این حادثه دلخراش به این مقام والا برسند تا بیدار گر ما باشند که بیش از پیش به خدا، کسب رزق حلال و در نهایت مهربانی به ضعیفان و زیردستان توجه داشته باشند تا مثل ایشان و دیگر شهدا عاقبت به خیر شویم.



برای دیدن کلیپ
QR Code درج شده را
اسکن کنید



دیدار با خانم حسین زاده
همسر شهید

مهمترین ویژگی شهید محمدیاری احترام به پدر و مادر بود



دیدار با خانم محمدیاری
خواهر شهید

خانم محمدیاری همکار شاغل در اداره کل برنامه ریزی و ارزیابی عملکرد، خواهر شهید صادق محمدیاری یکی از شهدای جنگ تحمیلی اسرائیل بر علیه ایران است. وی درباره روز حادثه گفت: این اتفاق روز سه شنبه ۲۷ خرداد در محل کار برادر رخ داد. برادر من آن شب، شیفت بود و علی رغم اینکه ساعت کاری وی تمام شده بود به پیشنهاد خود در کنار دوستان و همکاران ماند و همان شب، حادثه رخ داد. خانواده من ساعت ۹ صبح از حادثه مطلع شدند و برادر و عموی بزرگترم پس از اطلاع از موضوع پیگیر حادثه شدند تا اینکه ساعت ۸ شب پیکر برادر من پیدا کردیم. برادر من مهمان نواز و مهربان بود. کارهای خیر پنهانی زیادی می کرد و فقط مادر من در جریان کارهای او بود. تسهیل گر بود و به همه کمک می کرد. به بزرگترها احترام می گذاشت و با کودکان مهربان بود و از کودکان کار با تهیه و توزیع لباس گرم، دستکش، کلاه و ... حمایت می کرد.

مهم ترین و شاخص ترین ویژگی اخلاقی برادر من، احترام به پدر و مادر بود به طوری که مثل پروانه دور سر آن ها می چرخید و بسیار به امور آنان رسیدگی می کرد. من و برادر من یکسال اختلاف سنی داشتیم بنابراین در دوران کودکی همبازی بودیم و خاطرات بسیاری از ایشان دارم. یکی از خاطراتم این است که بنده وقتی از دواج کردم ایشان بسیار ناراحت شده بودند و به پدر و مادر من گفتند که چرا خواهرم از دواج کرده و قرار هست از خانه ما برود و مدت ها طول کشید که با این موضوع کنار آمد. من حتی بعد از از دواج باز هم با ایشان زیاد صحبت می کردم و مشورت انجام می دادم. او همیشه هوای من را داشت.

به نظر بنده بهترین کاری که درباره شهدای جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اسرائیل می توان انجام داد برگزاری مراسم ها و یادبودهایی با هدف بیان خوبی های آن هاست چرا که بیان خوبی ها و خاطرات خوب آنان باعث می شود تا یاد و خاطره آن ها ماندگار شود.

فراخوان

همکاران گرامی

با توجه به پشت سر گذاشتن روزهای پر التهاب جنگ، بر آن شدیم تا خاطرات همکاران در این روزها را مستندسازی کرده و در ماهنامه شماره بعد درج نماییم. لذا همکاران محترم می توانند خاطرات خود از این دوران را از طریق سایت بانک مسکن به آدرس <https://www.bank-maskan.ir/377> و یا QR Code درج شده برای ماهنامه بانک و مسکن ارسال نمایند.

همچنین به منظور مشارکت فرزندان شما همکاران گرامی در ماهنامه بانک و مسکن، شما می توانید نقاشی های فرزند دلبدتان با موضوع جنگ را برای درج در نشریه ارسال نمایید. شایان ذکر است، در هر دو بخش علاوه بر انتشار آثار منتخب، هدایایی نیز اعطا خواهد شد.



اقدامات راهبردها

● بانک مسکن فراتر از یک نهاد مالی و موتور محرک توسعه مسکن کشور است
● برگزاری اولین نشست هیات امنای اماکن رفاهی، فرهنگی و ورزشی بانک
● تأکید مدیرعامل بر عملکرد محوری و انتصابات شایسته سالارانه







مدیرعامل بانک در نشست با مدیران گروه مالی:

بانک مسکن فراتر از یک نهاد مالی و موتور محرک توسعه مسکن کشور است

از ظرفیت‌های توسعه‌ای و شکوفاست که می‌تواند آرمان‌های بخش مسکن کشور را محقق کند. وی با اشاره به اینکه مجموعه بانک مسکن نقش کلیدی در حوزه مسکن کشور دارد؛ گفت: علی‌رغم چالش‌های اقتصادی، بین‌المللی و دیگر موانع، نمی‌توان منفعل عمل کرد. بلکه باید با چاره‌جویی به‌موقع، نوآوری، به‌کارگیری فناوری‌های نوین مالی، چابک‌سازی و ایجاد تنوع در پرتفوی سرمایه‌گذاری، مسیر توسعه را در پیش گرفت.

دکتر خورسندیان تأکید کرد: در هر شرایطی باید برای ارتقاء و پیشرفت در ارائه خدمات تلاش کنیم؛ چرا که خانواده‌های بسیاری برای خانه‌دار شدن به این بانک امید بسته‌اند و ما وظیفه داریم برای تحقق این رؤیا نقش خود را به‌درستی ایفا کنیم.

حرفه‌ای‌گری و همدلی؛ رمز موفقیت پایدار

مدیرعامل بانک با اشاره به اینکه اصل حرفه‌ای‌گری باید به‌عنوان مهم‌ترین پارامتر در مجموعه بانک مسکن

دکتر علی خورسندیان مدیرعامل بانک در نشست با مدیران گروه مالی و شرکت‌های تابعه، بر لزوم رعایت اصل حرفه‌ای‌گری به‌عنوان مهم‌ترین شاخص در مجموعه بانک مسکن تأکید و خواستار انسجام، هم‌افزایی و استفاده حداکثری از ظرفیت‌های داخلی برای تحقق اهداف کلان در حوزه مسکن کشور شد. به گزارش خبرنگار ما؛ این جلسه با حضور دکتر علی خورسندیان مدیرعامل بانک، صابر عسکرپور رئیس هیأت مدیره، محمدحسن ترابی مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت، علی عسکری مدیرعامل گروه مالی بانک مسکن، اعضای هیأت مدیره گروه مالی و مدیران شرکت‌های تابعه در محل شرکت گروه مالی برگزار شد.

گروه مالی بانک مسکن؛ صرفاً یک هلدینگ نیست

دکتر خورسندیان در این جلسه پس از استماع گزارش کاملی از عملکرد، چالش‌ها، موانع و برنامه‌های پیشنهادی شرکت‌های مختلف بانک، اقدامات صورت گرفته را مطلوب و روند کلی شرکت‌ها را قابل قبول توصیف کرد.

وی با اشاره به چالش‌های مطرح شده در این جلسه گفت: گروه مالی بانک مسکن صرفاً یک هلدینگ مالی نیست؛ بلکه مجموعه‌ای





تاکید رئیس هیأت مدیره بانک مسکن بر شفاف سازی و استاندارد سازی

در بخشی از این نشست، صابر عسکری پور رئیس هیأت مدیره نیز بر ضرورت شفاف سازی صورت های مالی در تمامی شرکت های تابعه تأکید کرد و گفت: شفافیت در گزارش دهی مالی، پایه اعتماد ذی نفعان و سرمایه گذاران به عملکرد گروه مالی بانک مسکن است. وی همچنین بر اهمیت استاندارد سازی فرایندها و هماهنگی میان بخش های مختلف گروه در تحقق اهداف کلان بانک تأکید کرد و گفت: لازم است روندهای عملیاتی شرکت ها در مسیر مشخص، منسجم و مبتنی بر شاخص های مأموریتی بانک طراحی و اجرا شود. عسکری پور تصریح کرد: این هماهنگی، هم در بهره برداری از ظرفیت ها و هم در ارتقاء بهره وری کل گروه مالی نقش تعیین کننده دارد و باید به عنوان یکی از اولویت های مدیریتی پیگیری شود.

در این جلسه، علی عسکری مدیر عامل گروه مالی بانک مسکن، ضمن تأکید بر ظرفیت شرکت های تابعه بانک، گفت: تمامی شرکت ها با برنامه ریزی و هدف گذاری در راستای مأموریت های خود حرکت می کنند و حتی در شرایط خاص ناشی از جنگ تحمیلی اخیر نیز این مسیر را ادامه داده اند. وی به صورت موردی به موانع توسعه فعالیت شرکت ها اشاره و پیشنهاداتی برای تسریع پیشرفت پروژه ها، کاهش هزینه ها و توانمند سازی شرکت های تابعه ارائه کرد.

در این نشست، همچنین گزارش جامعی از سوی مدیران عامل شرکت های زیر مجموعه بانک مسکن ارائه شد. این گزارش ها شامل صورت های مالی، وضعیت سود و زیان، افزایش سرمایه، وصول مطالبات، میزان پرداخت ها، بازدهی، وضعیت معاملات، برنامه های عملیاتی مصوب، مشکلات، موانع و راهکارهای پیشنهادی هر شرکت بود.



سرلوحه قرار گیرد، بر پرهیز از حواشی نیز تأکید کرد. دکتر خورسندیان گفت: باید با انسجام، همدلی، جسارت در مدیریت، توسعه تعاملات و همکاری جمعی به ارتقاء برسیم تا جایی که بانک مسکن و گروه مالی به عنوان نماد اعتماد و پیشرفت در اقتصاد کشور شناخته شوند.

وی توسعه مراودات و همکاری در مجموعه بانک را یک موضوع بسیار مهم دانست و افزود: باید تدابیری اندیشیده شود تا بانک مسکن بتواند در بازاری های خود از ظرفیت های نهفته در شرکت های زیر مجموعه بهره برداری مؤثر داشته باشد.

در همین راستا، وی به سیاست های اعتباری سال ۱۴۰۴ اشاره کرد و گفت: بر اساس این سیاست ها، در صورتی که مشتریان بزرگ از خدمات شرکت های زیر مجموعه بانک نیز استفاده کنند، ضریب تسهیلاتی بیشتری به آن ها تعلق خواهد گرفت. این موضوع خود مصداقی از اهمیت بهره برداری حداکثری از ظرفیت های درونی مجموعه بانک مسکن است.

رفع چالش ها با تشکیل کارگروه تخصصی در هلدینگ

مدیر عامل بانک با اشاره به مشکلات مطرح شده از سوی مدیران شرکت ها گفت: لازم است با تشکیل کارگروهی در هلدینگ و با حضور نماینده ای از سوی بانک، تمامی موانع و چالش ها به صورت دقیق تحلیل و راهکارهای اجرایی مورد نیاز درون گروه مالی استخراج شود.

وی افزود: در این راستا باید مولد سازی دارایی ها و استفاده از ظرفیت های مغفول مانده برای ایجاد چرخه های درآمدی در دستور کار قرار گیرد. انتظار می رود موانع با اولویت رفع شدن در گروه مالی بررسی و راهکار یابی شود. بانک نیز در این مسیر نقش حمایتی خود را ایفا خواهد کرد.

خورسندیان همچنین با تأکید بر صرفه جویی و هزینه کرد هدفمند گفت: منابع باید در مسیر ارتقای جایگاه و برند بانک مسکن استفاده شوند تا بازدهی و اثربخشی اقدامات افزایش یابد.

در نشست ارزیابی سه ماهه اول ۱۴۰۴ صورت گرفت؛

تأکید مدیرعامل بر عملکرد محوری و انتصابات شایسته سالارانه



تدوین شده تا تمامی انتصابات بر اساس شایستگی، عملکرد و تخصص صورت گیرد. این رویکرد، مسیر تعالی بانک را هموارتر خواهد کرد. دکتر خورسندیان در بخش دیگری از سخنان خود، به تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد مدیریت‌های استانی پرداخت و از استان‌های صدر جدول به‌ویژه کرمانشاه و مازندران، به‌خاطر عملکرد شاخصشان قدردانی کرد. او خاطرنشان کرد: درست است که استان‌ها تفاوت‌هایی از نظر ظرفیت‌ها، منابع و حتی چالش‌ها دارند؛ اما شرایط اقتصادی کلی کشور بر همه استان‌ها تأثیرگذار است. بنابراین، اختلاف زیاد میان عملکرد استان‌ها منطقی نیست و استان‌های پایین‌تر در جدول ارزیابی باید برای بهبود عملکرد خود، اقدامات جدی و هدفمند انجام دهند.

وی استفاده همه مدیریت‌ها از ظرفیت‌های استان خود و نیز محصولات بانک را خواستار شد و این محصولات به‌ویژه طرح‌های «ثمر» و «توان» را کاملاً شایسته رقابت با شبکه بانکی خواند.

مدیرعامل بانک در جمع‌بندی جلسه گفت: اگر بخواهیم بانک مسکن به عنوان یک نهاد مالی کارآمد، جایگاه شایسته و واقعی خود را پیدا کند، باید تمرکزمان را بر عملکرد واقعی، تصمیم‌گیری بر پایه داده‌های شفاف و انتصابات مبتنی بر شایستگی قرار دهیم؛ این مسیر قطعاً نتایج پایدار و مؤثری به همراه خواهد داشت.

دکتر خورسندیان در پایان سخنان خود، با اشاره به پیشنهادات، دغدغه‌ها و نکاتی که توسط برخی مدیران استان‌ها و مناطق در این نشست مطرح شد؛ اظهار امیدواری کرد پیگیری‌های لازم توسط ستاد صورت گیرد و خروجی این نشست موجب بهبود روند عملکردی بانک در ماه‌های آینده شود.

مدیرعامل بانک در نشست ارزیابی عملکرد سه‌ماهه ابتدای سال ۱۴۰۴، بر تمرکز بیشتر بر عملکرد و کارنامه مدیریت‌ها تأکید کرد و تصمیمات کمیته انتصابات بانک را مبتنی بر معیارهای مرتبط با نتایج ارزیابی عملکرد دانست.

به گزارش خبرنگار ما؛ نشست ارزیابی عملکرد سه‌ماهه ابتدای سال ۱۴۰۴ مدیریت‌های شعب استان‌ها و مناطق بانک مسکن با حضور مدیرعامل، اعضای هیأت‌مدیره، هیأت‌عامل و مدیران شعب بانک مسکن استان‌ها و مناطق کشور به‌صورت ویدئویی برگزار شد.

مدیران ارشد حاضر در این نشست که به‌منظور بررسی میزان تحقق اهداف از پیش تعیین‌شده و شناسایی چالش‌ها و فرصت‌های مدیریتی تشکیل شد؛ به بیان نقطه نظرات، انتقادات، پیشنهادات و راهکارهای لازم پرداختند.

مدیرعامل بانک در ابتدای سخنان خود با اشاره به شرایط خاص کشور به‌ویژه پس از جنگ تحمیلی ۱۲ روزه، اظهار داشت: در چنین شرایطی، تداوم عملکرد منسجم و مؤثر کارکنان بانک مسکن بسیار ارزشمند و قابل تقدیر است.

وی از همراهی و ایستادگی کارکنان بانک در روزهای بحرانی اخیر قدردانی کرد و گفت: در این مدت، تیم‌های مختلفی از همکاران در شعب و ستاد، با احساس مسئولیت و تعهد، حضور فعال داشتند تا روند خدمات‌رسانی بانک دچار اختلال نشود؛ وجود چنین همکارانی از نقاط قوت بانک مسکن است.

دکتر خورسندیان در این جلسه، ضمن بررسی گزارش‌های عملکردی مدیریت‌های شعب، از تلاش‌های انجام‌شده در برخی مدیریت‌ها ابراز رضایت کرد و گفت: آنچه در این دوره ارزیابی مشهود بود، تمرکز بیشتر بر عملکرد افراد و میزان تحقق اهداف بود؛ این دقیقاً همان سیاستی است که هیأت‌مدیره بانک دنبال می‌کند؛ یعنی کارنامه محوری، ارزیابی واقعی و شفاف‌سازی عملکردها.

وی تأکید کرد: اگر می‌خواهیم بانک مسکن در فضای حرفه‌ای کسب‌وکار و رقابت بانکی جایگاه مطلوبی پیدا کند، باید محور اصلی پیشرفت را بر عملکرد نیروی انسانی قرار دهیم. حمایت از کارکنان باانگیزه و کارآمد در دستور کار بانک قرار دارد، اما در عین حال انتظار می‌رود که سنجش همکاران نیز بر اساس عملکرد واقعی آنان انجام شود.

مدیرعامل بانک همچنین به چارچوب جدید کمیته انتصابات بانک اشاره کرد و آن را نقطه عطفی در اصلاح ساختار مدیریتی دانست.

او گفت: در ساختار جدید کمیته انتصابات، دیگر سلیقه‌های شخصی و توصیه‌ها مبنای تصمیم‌گیری نیست. معیارها و ملاک‌های مشخصی



تأکید بر شناسایی و بهره‌برداری حداکثری از فرصت‌های جدید بازاریابی

معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی در جمع روسای شعب استان خراسان رضوی بر شناسایی و بهره‌برداری حداکثری از فرصت‌های جدید بازاریابی تأکید کرد. به گزارش روابط عمومی مدیریت خراسان رضوی، مصطفی تقوی معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی در این همایش که با حضور معاونان مدیریت، مسئولان حوزه حراست و جنوب استان و روسای شعب و دوایر ستاد مدیریت برگزار شد، تجهیز منابع را مهم‌ترین اولویت فعلی بانک برشمرد. تقوی ادامه داد: برنامه‌ریزی و توسعه فعالیت‌های بازاریابی باید به گونه‌ای صورت پذیرد که منجر به افزایش سهم منابع شعب از شبکه بانکی شود و این مهم با برنامه‌ریزی منظم و مستمر روسای شعب، بررسی و شناسایی شرایط اقتصادی پیرامون، تشکیل گروه‌های بازاریابی با مشارکت تمامی همکاران و شناسایی و بهره‌برداری از فرصت‌های جدید محقق می‌شود.

وی در ادامه سخنان خود بر تکمیل زنجیره ارزش مشتریان بخش مسکن تأکید کرد و اظهار داشت؛ با توجه به فعالیت بانک مسکن به عنوان تنها بانک تخصصی در حوزه مسکن و ساختمان از یکسو و زنجیره گسترده و متنوع مشاغل این بخش از سوی دیگر، شناسایی و تکمیل این زنجیره می‌تواند منجر به جذب منابع جدید و همچنین نگهداشت حداکثری منابع و مدیریت تسهیلات پرداختی شود.

معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی در ادامه سخنان خود، قرار گرفتن شش شعبه استان در بین یکصد شعبه برتر کشور در ارزیابی عملکرد سال گذشته و همچنین ارتقاء درجه هشت شعبه استان را تبریک گفت و ابراز امیدواری کرد با برنامه‌ریزی و تلاش بیشتر سایر شعب شاهد توفیقات

بیشتر این مدیریت باشیم. در ادامه این همایش معاونان و روسای دوایر ستاد مدیریت در پنل‌های تخصصی به تشریح عملکرد شعب و پاسخگویی به سوالات روسای شعب پرداختند. در بخش دیگری از این مراسم آیین تقدیر از منصور اسماعیلی، علیرضا اسدی، مجید منصوری، حسین سهند رادی، مهدی شیرینی، مهدی صفری، علی کاکتی، مهدی موسی زاده، جواد یزدی نژاد و مسعود دهستانی که اخیراً به افتخار بازنشستگی نائل آمده‌اند برگزار شد.

همچنین از روسای شعب قائم، امام رضا، شهیدفرامرزی عباسی، خواف، چناران، بردسکن و همسران ایشان به جهت قرار گرفتن در بین یکصد شعبه برتر کشور با اهداء لوح تقدیر و هدایا تقدیر شد.



برگزاری اولین نشست هیات امنای اماکن رفاهی، فرهنگی و ورزشی بانک



اولین نشست هیات امنای اماکن رفاهی، فرهنگی و ورزشی بانک مسکن با حضور صابر عسکریپور، رئیس هیات مدیره، احمد توکل مقدم، عضو هیات عامل بانک و معاون مدیرعامل در امور منابع انسانی، محمود حافظیان، عضو هیات عامل بانک و معاون مدیرعامل در امور پشتیبانی، محمد حسن ترابی مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت، جلال الدین فیروزی، رئیس اداره کل رفاه کارکنان و زهره انتظامی رئیس اداره کل مهندسی مالی و امور شرکت‌ها برگزار شد.

به گزارش خبرنگار ما، در این نشست در خصوص مباحثی از جمله ضوابط، مقررات و نحوه مدیریت اماکن رفاهی و ورزشی بانک بر اساس ماده ۴۴ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت؛ بحث و تبادل نظر صورت گرفت.

سیاست گذاری‌های کلان اجرایی در اداره امور اماکن رفاهی، امور اجرایی اماکن رفاهی، تصمیم‌گیری در خصوص آرایه خدمات و استفاده از اماکن رفاهی از جمله مباحثی است که در نشست‌های هیات امنای اماکن رفاهی، فرهنگی و ورزشی بانک مورد بررسی قرار می‌گیرد.

شایان ذکر است، اخبار مربوط به جزییات تشکیل هیات امنای اماکن رفاهی، فرهنگی و ورزشی بانک، معرفی اعضا و نیز مطالب مطرح شده در نشست‌های آتی هیات متعاقباً اعلام می‌شود.

گفت‌وگوهای ویژه

تحقق شایسته‌سالاری به تغییر ساختار کمیته انتصابات منجر شد
پیشرفت روبه‌جلو، معیار ارزیابی عملکرد







احمد توکل، عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور منابع انسانی:

تحقق شایسته سالاری به تغییر ساختار کمیته انتصابات منجر شد

با ورود دکتر خورسندیان به بانک اصلاحات متعددی در زمینه‌های مختلف انجام گرفت. از جمله این موارد که ضرورت آن بسیار احساس می‌شد، اصلاح ساختار کمیته انتصابات بود. مدیرعامل با بهره‌گیری از تجارب مدیران و مشاوران دستور به بازنگری ساختار این کمیته داد. در همین رابطه گفت و گویی با احمد توکل عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور منابع انسانی داشتیم تا با ساختار جدید این کمیته و ضرورت ایجاد این تغییرات بیشتر آشنا شویم.

چه عاملی باعث شد ساختار پیشین کمیته انتصابات مورد بازنگری قرار گیرد؟
بازنگری در ساختار کمیته‌های انتصابات بانک مسکن، گامی مؤثر در جهت تقویت شایسته‌سالاری و حرفه‌ای‌سازی فرآیندهای مدیریتی است. با تفکیک دقیق سطوح تصمیم‌گیری و تمرکز هر کمیته بر انتصابات متناسب با سطح مسئولیت، امکان ارزیابی دقیق‌تر شایستگی‌ها فراهم شده است. ساختار جدید، انتخاب مدیران را از مسیر ارزیابی‌های چندبعدی، مصاحبه‌های ساختاریافته و تحلیل دقیق سوابق عبور می‌دهد تا انتصابات، بر پایه صلاحیت و شایستگی صورت گیرد. این تحول، نقطه آغاز نهادینه‌سازی فرهنگ شایسته‌سالاری در بانک است، فرهنگی که در آن، مسئولیت‌پذیری جایگزین امتیازطلبی می‌شود.

همکاران گرامی سوالات و ابهامات خود در خصوص بحث انتصابات را از طریق سایت بانک مسکن به آدرس <https://www.bank-maskan.ir/-377> و یا QR Code درج شده ارسال نمایند تا پاسخ آنها در شماره بعدی درج گردد.



گفت‌وگو:
حسین یادروج

66

تفکیک ساختاری، گامی مؤثر در جهت تقویت سرمایه انسانی، افزایش انگیزه، و ارتقای حس تعلق سازمانی در میان کارکنان بانک مسکن است، سرمایه‌ای که آینده بانک بر پایه آن استوار است

پس از انتصاب دکتر خورسندیان به مدیر عاملی بانک و تشکیل کمیته مشورتی منابع انسانی با حضور شخص مدیر عامل و مشاوران خبره این حوزه، بازنگری در فرآیند انتصابات بانک بعنوان یک ضرورت در اولویت قرار گرفت. لذا پس از بررسی ساختار قبلی و تحلیل تجارب موجود به منظور رفع اشکالات و ایرادات احصاء شده، نسبت به بازنگری و اصلاح فرآیند و ساختار کمیته های انتصابات اقدام شد تا با استقرار فرآیندهای ارزیابی و مصاحبه های ساختاریافته در بستر کمیته ها، زمینه برای انتخاب افرادی فراهم شود که نه تنها از صلاحیت فنی برخوردارند، بلکه توانایی رهبری، تعامل مؤثر و درک راهبردی از مأموریت بانک را نیز در خود پرورش داده اند. این تحول، گامی عملی در جهت عبور از انتصابات سنتی و حرکت به سوی نظامی مبتنی بر شایستگی است.

چهار معیارهایی در تصمیم گیری هر کمیته لحاظ می شود؟

در ساختار جدید کمیته های انتصابات بانک، تصمیم گیری ها بر پایه مجموعه ای از معیارهای حرفه ای، رفتاری و سازمان محور انجام می گیرد. نخستین و مهم ترین معیار، شایستگی تخصصی و تجربی افراد است؛ یعنی میزان تطابق دانش، تجربه و مهارت های فرد با الزامات شغلی تعریف شده در شناسنامه مشاغل. در کنار آن، ویژگی های رفتاری و مدیریتی نظیر توان رهبری، مهارت ارتباطی، مسئولیت پذیری و روحیه کار تیمی نیز به صورت ساختاریافته مورد ارزیابی قرار می گیرد. از سوی دیگر، هم راستایی فرد با ارزش ها، فرهنگ سازمانی و اهداف راهبردی بانک نقش تعیین کننده ای در انتخاب نهایی دارد. کمیته ها همچنین به سوابق عملکردی، بازخوردهای محیطی و ارزیابی های پیشین توجه می کنند تا تصویری جامع از توانمندی و قابلیت رشد فرد را به دست آورند. در نهایت، تصمیم گیری ها در فضایی مبتنی بر شفافیت، اجماع و مستندسازی دلایل انتخاب، صورت می گیرد تا اعتماد سازمانی و پاسخ گویی نهادی تقویت شود.

هماهنگی بین این سه کمیته چگونه انجام می گیرد تا تصمیمات منسجم و هم راستا باشند؟

برای آنکه تصمیمات سه کمیته انتصابات بانک (ارشد و میانی، ستادی، و استانی) در مسیر واحد و هم راستا با اهداف کلان بانک حرکت کنند، ساز و کارهایی دقیق برای هماهنگی و هم افزایی بین این سطوح طراحی شده است. نخست، چارچوب های مشترک ارزیابی و دستورالعمل های یکپارچه مبنای عمل هر سه کمیته قرار گرفته تا از تفسیرهای

سلیقه ای و پراکندگی در تصمیم گیری جلوگیری شود. در گام بعد، نقش هماهنگ کننده معاونت منابع انسانی به عنوان ناظر و راهبر این فرآیند، تضمین می کند که سیاست گذاری ها و انتصابات در چارچوب راهبردی بانک و با نگاه کل نگر انجام شود.

چهار وظایف برای جلوگیری از موازی کاری یا تداخل وظایف بین کمیته ها تعریف شده است؟

یکی از نقاط قوت ساختار جدید کمیته های انتصابات بانک، تعریف دقیق و شفاف دامنه اختیارات و مسئولیت های هر کمیته است؛ ساز و کاری که به طور مؤثر از بروز موازی کاری یا تداخل وظایف جلوگیری می کند. در این ساختار، هر کمیته بر اساس سطح سازمانی مشاغل و موقعیت جغرافیایی (ستاد یا استان) مسئولیت مشخصی دارد: کمیته ارشد و میانی مسئول انتصابات در سطوح بالای مدیریتی، کمیته ستادی مسئول سطوح پایوران و کارشناسان ستاد، و کمیته استانی مسئول انتصابات در سطح استان هاست. برای جلوگیری از تداخل، دستورالعمل اجرایی دقیق تدوین شده که در آن، مرزهای تصمیم گیری، فرآیند ارجاع پرونده ها، و نحوه تعامل به روشنی مشخص شده است. این مرزبندی ساختاری، ضمن افزایش پاسخ گویی، موجب تسهیل در پیگیری ها، کاهش دوباره کاری و ارتقای بهره وری در فرآیندهای انتصابات شده است.

نقش و نظارت معاونت منابع انسانی در هر یک از این کمیته ها چگونه است؟

در ساختار جدید کمیته های انتصابات، معاونت منابع انسانی نه تنها به عنوان یک نهاد پشتیبان، بلکه به عنوان ناظر راهبردی و تسهیل گر کلیدی در فرآیندهای تصمیم گیری ایفای نقش می کند. نخست، منابع انسانی وظیفه دارد اطلاعات دقیق، به روز و تحلیلی از وضعیت نیروی انسانی را در اختیار کمیته ها قرار دهد؛ از جمله شناسنامه مشاغل، سوابق عملکردی، ارزیابی های رفتاری و نیازسنجی های واحدها. این داده ها، پایه تصمیم گیری های مبتنی بر شایستگی را فراهم می سازد.

دوم، منابع انسانی نقش ناظر بر رعایت عدالت، شفافیت و انطباق با مقررات را ایفا می کند. انتصاب دبیر تمامی کمیته ها از حوزه منابع انسانی، تضمین می کند که فرآیندها از مسیر حرفه ای و ضابطه مند خارج نشوند و تصمیمات در چارچوب سیاست های کلان بانک اتخاذ شوند.

سوم، این معاونت مسئول مستندسازی، پیگیری و اجرای مصوبات کمیته هاست. از صدور احکام تا برنامه ریزی



برای آموزش‌های بدو انتصاب، منابع انسانی حلقه اتصال تصمیم‌گیری و اجراست. در نهایت، منابع انسانی با ایفای این نقش چندلایه، به انسجام، عدالت و اثربخشی در انتصابات کمک می‌کند و مسیر نهاده‌سازای شایسته‌سالاری را در بانک هموار می‌سازد.

آیا بازخوردهای کارکنان یا تجربه‌های گذشته در این تصمیم نقش داشته‌اند؟

بازنگری در ساختار کمیته‌های انتصابات بانک، صرفاً یک تصمیم اداری نبود؛ بلکه حاصل تجربه‌های انباشته، بازخوردهای میدانی و تحلیل‌های دقیق از عملکرد گذشته بود. در طول سال‌های اخیر، کارکنان در سطوح مختلف سازمان، دغدغه‌هایی را در خصوص شفافیت، عدالت و کارآمدی فرآیندهای انتصاب مطرح کرده بودند، دغدغه‌هایی که از طریق کانال‌های رسمی، نظرسنجی‌های داخلی و حتی بازخوردهای غیررسمی به معاونت منابع انسانی منتقل شد.

ساختار جدید، پاسخی است به این بازخوردها؛ تلاشی برای آن‌که فرآیندهای انتصابات نه تنها منطبق با اصول حرفه‌ای، بلکه هم‌راستا با انتظارات بدنه سازمانی باشد. این تصمیم، نشان‌دهنده بلوغ نهادی بانک در شنیدن صدای کارکنان و تبدیل تجربه به اصلاح ساختاری است.

هدف اصلی از تفکیک کمیته انتصابات به سه سطح مختلف چه بوده است؟

هدف اصلی از تفکیک کمیته‌های انتصابات به سه سطح ارشد و میانی، ستادی و استانی، ایجاد ساختاری پویا و منسجم، تخصص‌محور و پاسخ‌گو بوده است، ساختاری که بتواند فرآیندهای انتصاب را متناسب با سطح مسئولیت، موقعیت سازمانی و نیازهای واقعی هر بخش هدایت کند. در این میان، شکل‌گیری «کمیته ستادی» به عنوان یک نهاد جدید، پاسخی مستقیم به یک خلأ مهم در ساختار پیشین بود.

در مدل قبلی، فرآیند انتصاب ستاد، از جمله رؤسا، معاونان دوایر و کارشناسان کلیدی، در قالبی غیرمتمرکز و بعضاً فاقد انسجام ساختاری انجام می‌شد. با تشکیل کمیته ستادی، این خلأ ساختاری برطرف شد و اکنون انتصابات در سطح ستاد نیز در قالبی ساختاریافته، تخصصی و قابل ارزیابی انجام می‌گیرد.

در کنار آن، تفکیک سطوح تصمیم‌گیری به کمیته‌های ارشد و میانی، ستادی و استانی، موجب شده تا هر سطح از سازمان با تمرکز بر مأموریت خاص خود، در چارچوبی روشن و بدون

تداخل، به انتخاب و انتصاب مدیران بپردازد. این ساختار جدید، به افزایش شفافیت و عدالت شغلی کمک کرده، و زمینه‌ساز ارتقای کیفیت تصمیمات و تقویت سرمایه انسانی در سراسر بانک خواهد شد.

چه چالش‌ها یا ناکارآمدی در مدل قبلی وجود داشت که این بازنگری را ضروری کرد؟

مدل پیشین کمیته انتصابات، با وجود تلاش برای پوشش سطوح مختلف سازمانی، در عمل با چالش‌هایی مواجه بود که ضرورت بازنگری را اجتناب‌ناپذیر ساخت. یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها، نبود کمیته‌ای مستقل برای رسیدگی به انتصابات ستادی بود.

افزودن «کمیته ستادی» در ساختار جدید، پاسخی هوشمندانه به این خلأ بود، تا با تمرکز بر انتصابات پایوران و کارشناسان در ستاد، ضمن تقویت تخصص‌گرایی و انسجام تصمیم‌گیری، فرآیندها را از پراکندگی به سمت ساختاریافته شدن سوق دهد. همانگونه که عرض شد، این بازنگری، به رفع ناکارآمدی‌های گذشته کمک کرده و موجب نهادینه‌سازی شایسته‌سالاری و ارتقای سرمایه انسانی در سطح ستاد بانک نیز می‌شود.

این تفکیک چه مزایایی برای همکاران به دنبال دارد؟

بازطراحی ساختار کمیته‌های انتصابات بانک و تفکیک آن به سه سطح ارشد و میانی، ستادی و استانی، صرفاً یک تغییر اداری نیست؛ بلکه حرکتی هدفمند در راستای افزایش عدالت، شفافیت و فرصت‌های برابر برای همکاران است. این تفکیک موجب شده فرآیندهای انتصاب، متناسب با سطح شغلی و موقعیت سازمانی افراد، با دقت و تخصص بیشتری بررسی شود، موضوعی که به‌طور مستقیم بر اعتماد و انگیزه کارکنان تأثیر می‌گذارد.

از سوی دیگر، با تشکیل کمیته ستادی، همکاران شاغل در ستاد که پیش‌تر در فرآیندهای انتصاب کمتر دیده می‌شدند، اکنون در یک بستر ساختاریافته و منسجم مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. این یعنی فرصت‌های رشد و ارتقا برای کارکنان ستادی نیز به‌صورت عادلانه و شفاف فراهم شده است.

همچنین، با روشن شدن وظایف هر کمیته و استقرار سازوکارهای ارزیابی شایستگی، همکاران می‌توانند با اطمینان بیشتری مسیر حرفه‌ای خود را دنبال کنند، چرا که می‌دانند ملاک تصمیم‌گیری، توانمندی واقعی و عملکرد حرفه‌ای آن‌هاست.

در نهایت، این تفکیک ساختاری، گامی مؤثر در جهت تقویت سرمایه انسانی، افزایش انگیزه، و ارتقای حس تعلق سازمانی



در میان کارکنان بانک مسکن است، سرمایه‌ای که آینده بانک بر پایه آن استوار است.

● چه برنامه‌ای برای ارزیابی اثربخشی ساختار جدید کمیته‌های انتصابات در نظر گرفته شده است؟

ساختار جدید کمیته‌های انتصابات، با هدف ارتقای شایسته‌سالاری و بهبود فرآیندهای مدیریتی طراحی شده، اما این تحول بدون ارزیابی مستمر آن، به بلوغ نخواهد رسید. به همین دلیل، مدیریت منابع انسانی بانک برنامه‌ای چندلایه برای پایش و سنجش عملکرد این ساختار در نظر گرفته است.

در گام نخست، با بررسی شاخص‌های کلیدی عملکرد هر کمیته؛ از جمله میزان تطابق انتصابات با شایستگی‌های شغلی، رضایت‌سنجی از فرآیندها، زمان‌بندی تصمیم‌گیری‌ها، و میزان تحقق اهداف توسعه‌ای در واحدهای مقصد، می‌توان به این مهم دست یافت.

در کنار آن، بازخوردگیری ساختاریافته از مدیران، کارکنان و اعضای کمیته‌ها نیز بخشی از این برنامه است. این بازخوردها از طریق نظرسنجی‌های داخلی، جلسات ارزیابی عملکرد و تحلیل پرونده‌های انتصاب‌شده جمع‌آوری می‌شود تا نقاط قوت و قابل بهبود ساختار شناسایی شود.

همچنین، گزارش‌های تحلیلی فصلی و سالانه از عملکرد کمیته‌ها تهیه و به سطوح تصمیم‌گیر ارائه می‌شود تا در صورت نیاز، اصلاحات لازم در فرآیندها یا ترکیب کمیته‌ها اعمال شود. این چرخه بازخورد و بهبود، تضمین می‌کند که ساختار جدید نه تنها در اجرا، بلکه در اثربخشی نیز پاسخ‌گو و پویا باقی بماند.

● آیا این بازنگری به بهبود عدالت شغلی و کاهش نگاه‌های سلیقه‌ای کمک می‌کند؟

بازنگری در ساختار کمیته‌های انتصابات بانک، بیش از آنکه یک تغییر شکلی باشد، تلاشی است برای نهادینه‌سازی عدالت شغلی و کاهش تأثیر نگاه‌های سلیقه‌ای در فرآیندهای مدیریتی. در ساختار جدید، با تفکیک دقیق سطوح تصمیم‌گیری و تعریف مرزهای روشن برای هر کمیته، زمینه برای تصمیم‌گیری‌های ضابطه‌مند، مستند و مبتنی بر شایستگی فراهم شده است.

افزایش شفافیت در فرآیندها، استقرار سازوکارهای ارزیابی چندبعدی، و استفاده از ابزارهایی مانند شناسنامه مشاغل و مدل‌های شایستگی، موجب شده که معیارهای انتخاب افراد از سطح برداشت‌های شخصی به سطح تحلیل‌های حرفه‌ای ارتقا یابد.

از سوی دیگر، با ایجاد کمیته ستادی و توجه ویژه به انتصابات در سطوح پایوران و کارشناسان، فرصت‌های رشد و ارتقا برای طیف گسترده‌تری از کارکنان فراهم شده است، موضوعی که به تقویت احساس عدالت، افزایش انگیزه و کاهش گمانه‌زنی‌های غیررسمی در بدنه سازمان منجر می‌شود. در مجموع، این بازنگری گامی مؤثر در جهت تبدیل عدالت شغلی از یک شعار به یک سازوکار اجرایی است؛ مسیری که با استمرار نظارت، بازخوردگیری و بهبود مستمر، می‌تواند به سرمایه‌ای پایدار برای اعتماد سازمانی تبدیل شود.

● چه برنامه‌هایی برای بازنگری‌های آینده و به روزرسانی فرآیندهای انتصابات وجود دارد؟

ساختار جدید کمیته‌های انتصابات بانک، اگرچه گامی مهم در مسیر شایسته‌سالاری و عدالت سازمانی است، اما به‌عنوان یک نظام پویا، نیازمند بازنگری مستمر و به‌روزرسانی متناسب با تحولات محیطی و سازمانی است. بر همین اساس، معاونت منابع انسانی بانک برنامه‌های چندلایه‌ای برای ارتقای تدریجی این فرآیندها در نظر گرفته است.

نخست، استقرار چرخه بازخورد و یادگیری سازمانی از طریق تحلیل مستمر عملکرد کمیته‌ها، بررسی نتایج انتصابات، و دریافت نظرات مدیران و کارکنان، به‌عنوان یکی از ارکان اصلی بهبود فرآیندها تعریف شده است. این بازخوردها، مبنای اصلاح دستورالعمل‌ها، بازنگری در شاخص‌های ارزیابی و حتی بازتعریف ترکیب کمیته‌ها در آینده خواهد بود.

دوم، استفاده از ظرفیت کانون‌های ارزیابی که در تصمیم‌سازی بهتر برای کمیته‌های انتصابات بانک از اهمیت وافر برخوردار است، از اهم برنامه‌های آتی این معاونت است.

سوم، بانک در نظر دارد با توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و سامانه‌های منابع انسانی، فرآیندهای انتصاب را هوشمندتر، شفاف‌تر و قابل ردیابی‌تر کند. این تحول دیجیتال، امکان تحلیل داده‌محور تصمیمات و پیش‌بینی نیازهای آتی منابع انسانی را فراهم خواهد کرد.

چهارم، به‌روزرسانی دوره‌ای شناسنامه مشاغل، مدل‌های شایستگی و دستورالعمل‌های ارزیابی در دستور کار قرار دارد تا فرآیندهای انتصاب همواره با مأموریت‌ها و استراتژی‌های روز بانک هم‌راستا باقی بمانند.

در نهایت، نگاه بانک به فرآیندهای انتصابات، نه به‌عنوان یک ساختار ایستا، بلکه به‌عنوان یک نظام یادگیرنده و قابل تکامل است، نظامی که با مشارکت مدیران، نظارت حرفه‌ای و بازخورد کارکنان، همواره در مسیر بهبود و تعالی حرکت خواهد کرد.



تلاش‌ها دیده می‌شود؛

پیشرفت روبه جلو، معیار ارزیابی عملکرد

گفت‌وگو:
نسمیه قبادی

در همایش مدیران ارشد بانک که در اردیبهشت‌ماه سال جاری برگزار شد مسوولان اداره کل برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد از تغییری مهم در فرآیند ارزیابی عملکرد خبر دادند. به گفته آنان براساس تصمیمی که اعضای هیات مدیره اتخاذ کرده‌اند از ابتدای سال ۱۴۰۴ نمره قابل قبول در ارزیابی عملکرد براساس ۶۰۰ امتیاز به بالا خواهد بود.

علاوه بر موضوع فوق که به‌طور حتم در فرآیند رتبه‌بندی مدیریت‌ها تأثیر خواهد گذاشت یکی دیگر از مواردی که مورد تایید مسوولان حوزه ارزیابی عملکرد بانک می‌باشد ثبات در عملکرد و روبه رشد بودن عملکرد مدیریت‌ها است.

ثبات در عملکرد به اندازه‌ای مهم است که این فرآیند برای شعب سراسر کشور نیز اعمال شده و طی ۱۷ دوره شش‌ماهه از سال ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۳، نتایج عملکرد ۱۱۷۷ شعبه در قالب ۳۳ مدیریت شعب منطقه / استان با بهره‌گیری از مدل‌های مبتنی بر هدف مورد بررسی قرار گرفتند.

به‌طور حتم بررسی براساس ثبات در عملکرد و داشتن حرکت روبه جلو، تأثیر مثبتی بر عملکرد مدیریت‌ها و شعب خواهد گذاشت و در نهایت باعث می‌شود تا قطار بانک مسکن همواره بر روی ریل تحقق اهداف و موفقیت‌ها پیش برود.

یکی از مواردی که می‌تواند روند ثبات در عملکرد را نشان دهد ارزیابی عملکرد ماهانه است که براین اساس و اعلام اداره کل برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد، جدول رتبه‌بندی مدیریت‌ها براساس نمره بالای ۶۰۰ تا پایان اردیبهشت‌ماه سال جاری به شرح جدول است که مدیریت کرمانشاه و مازندران به ترتیب رتبه اول و دوم را کسب کرده‌اند.

ضمن تبریک به مدیریت‌های کرمانشاه و مازندران برای کسب این موفقیت، ماهنامه بانک و مسکن به این بهانه و برای ارج نهادن به تلاش‌های کارکنان شاغل در بخش صف، گفت و گویی کوتاه با مدیر و برخی شعب موفق این مدیریت‌ها که براساس عملکرد مناسب این شعب در استان مربوطه است انجام داده که متن آن پیشروی شماست.

اداره کل برنامه ریزی و ارزیابی عملکرد
گزارش رتبه بندی مدیریت شعب استان ها و مناطق - تاریخ ۱۴۰۴/۰۷/۳۱

رتبه	کد مدیریت	نام مدیریت	نمره نهایی
۱	۲۱۵	کرمانشاه	۷۶۲,۲۷
۲	۲۱۹	مازندران	۶۵۵,۵۲
۳	۲۲۲	شرق تهران	۵۷۳,۱۴
۴	۲۵۷	کهگیلویه و بویراحمد	۴۵۸,۲۵
۵	۲۲۴	غرب تهران	۴۳۱,۳۹
۶	۲۴۵	بوشهر	۴۲۹,۹۶
۷	۲۵۸	خراسان شمالی	۴۲۱,۱۹
۸	۲۲۷	هرمزگان	۴۰۴,۳۳
۹	۲۱۶	خوزستان	۳۹۳,۷۹
۱۰	۲۱۸	اصفهان	۳۸۶,۰۰
۱۱	۲۲۵	البرز	۳۷۲,۸۰
۱۲	۲۲۶	آذربایجان غربی	۳۶۹,۶۶
۱۳	۲۲۱	گیلان	۳۶۸,۲۱
۱۴	۲۵۵	ایلام	۳۶۴,۸۴
۱۵	۲۱۲	آذربایجان شرقی	۳۶۴,۰۰
۱۶	۲۴۱	مرکزی	۳۵۷,۵۰
۱۷	۲۴۴	کردستان	۳۵۵,۰۶
۱۸	۲۴۸	گلستان	۳۵۱,۷۶
۱۹	۲۶۴	مرکز تهران	۳۴۵,۹۷
۲۰	۲۵۶	قزوین	۳۴۰,۵۰
۲۱	۲۴۹	سمنان	۳۳۵,۲۸
۲۲	۲۱۱	فارس	۳۲۷,۱۵
۲۳	۲۴۲	لرستان	۳۱۹,۳۸
۲۴	۲۵۴	اردبیل	۳۰۹,۶۵
۲۵	۲۶۲	چهارمحال بختیاری	۳۰۷,۴۵
۲۶	۲۱۴	خراسان رضوی	۳۰۱,۴۲
۲۷	۲۴۶	سیستان و بلوچستان	۲۹۵,۳۸
۲۸	۲۶۱	استان قم	۲۶۱,۳۸
۲۹	۲۴۷	زنجان	۲۵۹,۲۲
۳۰	۲۲۹	یزد	۲۵۴,۳۲
۳۱	۲۱۷	کرمان	۲۳۶,۵۳
۳۲	۲۵۹	خراسان جنوبی	۲۳۵,۶۱
۳۳	۲۲۸	همدان	۲۳۵,۱۸
		میانگین مدیریت های شعب	۳۶۹,۲۱
	۹۲۱	شعبه مستقل مرکزی	۲۹۹,۱۴

راهکار مدیریت کرمانشاه در کسب موفقیت تلاش جمعی و اجرای دقیق برنامه‌های طرح ریزی شده



مدیریت شعب استان کرمانشاه با ۲۵۱ نفر پرسنل بانکی و ۵۲ نفر نیروی شرکتی تحت پوشش خود، دارای یک شعبه ممتاز نوع دو، یک شعبه درجه یک، چهار شعبه درجه دو، شانزده شعبه درجه سه و سیزده شعبه درجه چهار به آرایه خدمت می‌پردازد.

به گفته حسین عاطف‌ضمیر مدیر شعب استان کرمانشاه، این مدیریت با تلاش جمعی و اجرای دقیق برنامه‌های طرح‌ریزی‌شده، موفق شد تاکنون با ۹۱،۲۱ درصد تحقق اهداف دوساله خود در رتبه یک جذب منابع، ۸۴ درصد تحقق هدف تا پایان خردادماه در رتبه یک صدور ضمانت‌نامه و امتیاز ۷۶۲،۲۷

در ارزیابی عملکرد اردیبهشت‌ماه نیز در جایگاه اول در بین سایر مدیریت‌های کشور قرار گیرد. این موفقیت‌ها در کنار کسب رتبه اول مدیریت‌های کشور در پایان ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۳ نشان از تداوم موفقیت‌ها در این استان دارد.

عاطف‌ضمیر در خصوص دلایل کسب این افتخارات گفت: مدیریت شعب استان از همان روزهای ابتدایی سال جاری، با جدیت، اهداف راهبردی خود در سال ۱۴۰۴ را با برنامه‌ریزی دقیق، ترسیم و تحقق کامل آن را در دستور کار قرار داده است.

وی ادامه داد: همچنین در این مدیریت با برگزاری طرح‌های انگیزشی و عملکرد محور برای همکاران صف و ستاد مدیریت، علاوه بر شکوفاسازی ظرفیت‌های نهفته همکاران، سعی شده است تا با ایجاد رقابتی سالم و سازنده، مسیر کسب موفقیت را هموار نماییم. از سویی دیگر نیز عملکرد شعب در تحقق اهداف ابلاغی در بازدهی‌های مستمر و ادواری در محل شعبه با حضور تمامی همکاران مورد ارزیابی قرار گرفته و راهبری لازم در خصوص بهبود و ارتقاء عملکرد شعبه به همکاران ارائه می‌شود.

مدیر شعب کرمانشاه تصریح کرد: برای تسریع در روند پیشرفت اهداف، نقاط ضعف و قوت همکاران به‌دقت شناسایی و تلاش شده تا با تقویت نقاط قوت و فراهم کردن شرایط مناسب برای شکوفایی و بروز استعدادها همکاران در بخش‌های مختلف، نقاط ضعف نیز پوشش داده شده و به نقاط قوت بدل شود. عاطف‌ضمیر تاکید کرد: دوره‌های آموزشی لازم جهت تسلط همه همکاران در سطوح مختلف سازمانی به شرایط و ضوابط ناظر بر محصولات بانک برگزار و در بازدهی‌های ادواری شعب تابعه، نظارت لازم بر این مهم صورت پذیرفته است.

وی درباره راهکارهای لازم برای تداوم این موفقیت‌ها گفت: توسعه و نوآوری در برگزاری و اجرای طرح‌های انگیزشی و عملکرد محور، برگزاری جلسات راهبری مستمر و ماهیانه در سطح شعب و ستاد مدیریت در راستای بررسی چالش‌ها، ارزیابی عملکرد شعب و واحدهای راهبری ستاد و نیز مرتفع نمودن موانع موجود در مسیر اجرای برنامه‌های ابلاغی، رعایت اصل شایسته‌سالاری در ارتقاء همکاران همسو با اهداف سازمان از راهبردهای این مدیریت برای ایجاد انگیزه و رقابت سالم در کارکنان است تا همچنان شاهد این موفقیت‌ها در مدیریت کرمانشاه باشیم.

شعبه فجر کرمانشاه در سال ۱۳۷۵ افتتاح شده و در منطقه‌ای مسکونی و تجاری در حال ارایه خدمت به مشتریان است.



به گفته محمدرضا رفیعی‌پور رییس شعبه، این شعبه طی چهار سال گذشته همواره و به‌صورت مستمر در ارزیابی عملکردهای شش‌ماهه، در منطقه شعب سبز حضور داشته و در آخرین ارزیابی عملکرد اردیبهشت ماه سال جاری با ۷۲۷,۶۷ امتیاز جزو شعب برتر استان است. همچنین در صدور ضمانت‌نامه و اعتبارات اسنادی از ابتدای سال تاکنون موفق به صدور تعداد ۳۲ فقره ضمانت‌نامه به مبلغ ۷۷۶ میلیارد ریال شده و در حال حاضر صدرنشین صدور ضمانت‌نامه بین شعب استان کرمانشاه می‌باشد.

رفیعی‌پور در پاسخ به این سؤال که برای موفقیت شعبه چه اقداماتی انجام شده گفت: از این اقدامات می‌توان به مشارکت و همدلی بین کارکنان شعبه، اولویت‌بندی اقدامات شعبه بر اساس شناسایی انواع مشتریان حقوقی و حقیقی بالقوه و بالفعل، جذب منابع خرد و پایدار با رویکرد منابع ارزان‌قیمت، بهره‌گیری از طرح‌های بانک، فرصت‌آفرینی در شعبه با هدف گذاری جذب منابع و صدور ضمانت‌نامه، انجام فعالیت‌های بازاریابی مستمر در داخل و محیط پیرامون شعبه بر اساس برنامه‌های ابلاغی مدیریت شعب استان و همچنین تکریم مشتریان بانک نام برد.

رییس شعبه در خصوص پیشنهادهایی برای بهبود عملکرد بانک در حوزه‌های مختلف به‌ویژه جذب منابع گفت: در بخش بانکداری الکترونیک، بروز رسانی مواردی از جمله ابزارهای الکترونیکی در اختیار از قبیل همراه بانک، پایانه‌های اینترنتی و مجازی و ... همگام با نیازهای روز مشتریان انجام شود. همچنین در راستای افزایش قدرت رقابت‌پذیری بانک در برابر بانک‌های رقیب، پیشنهاد می‌شود نسبت به افزودن سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت جدید با مدت‌زمان یک الی دو ماهه غیر از حساب‌های ممتاز و با نرخ سود قابل رقابت، به سبد محصولات بانک اقدام شود.



رییس شعبه فجر کرمانشاه:



جذب منابع خرد و پایدار با رویکرد منابع ارزان قیمت

شعبه شهرک پردیس از شعب درجه سه مدیریت استان کرمانشاه در یکی از نقاط پرجمعیت و مسکونی واقع شده که به گفته آردخت قنبری رییس شعبه، موقعیت جغرافیایی شعبه به نحوی است که دسترسی آسان را برای عموم مردم و صاحبان کسب و کار محلی برای دریافت انواع خدمات بانکی فراهم کرده است.



قنبری تصریح کرد: علیرغم نبود مراکز تجاری، نهادهای دولتی و مشتریان حقوقی بالفعل در محدوده استقرار شعبه در شهرک پردیس کرمانشاه، اما با تلاش همکاران سخت‌کوش، این شعبه توانسته است در بسیاری از شاخص‌های کلیدی بانک علی‌الخصوص جذب منابع با رویکرد منابع ارزان قیمت با ۵۸,۴ درصد رشد منابع به نسبت ابتدای سال تا تاریخ ۱۴۰۴/۰۴/۱۱ رتبه پنجم کشوری، رتبه اول استانی و با کسب امتیاز ۹۴۰,۴۵ در ارزیابی عملکرد اردیبهشت‌ماه سال جاری، رتبه دوم را در بین سایر شعب تحت پوشش مدیریت شعب کرمانشاه کسب کند.

وی در خصوص راهبردهای شعبه در کسب این موفقیت‌ها گفت: همکاران پر تلاش این شعبه با استفاده از بازاریابی هدفمند، شناسایی مشتریان ویژه، تمرکز بر جوامع هدف مؤثر، طرح‌ریزی مسیر مناسب در حفظ و نگهداری مشتریان، تسریع در انجام انواع فرایندهای بانکی، صدور ضمانت‌نامه و پرداخت تسهیلات، تعامل سازنده با ادارات و شرکت‌های مستقر در اقصی نقاط شهر کرمانشاه بستر لازم برای حرکت در مسیر اهداف عالیه بانک و نیز خط‌مشی‌های ابلاغی مدیریت شعب استان را فراهم کرده و دستیابی به این اهداف را سرلوحه خود قرار داده‌اند.

توسعه خدمات بانکداری الکترونیک به خصوص برای مشتریان حقوقی، افزایش مشوق‌های جذب منابع، طرح‌های سپرده‌گذاری جدید متناسب با بازار رقابتی، تبلیغات هدفمند، طرح‌های ویژه برای اصناف و مشاغل مختلف، افزایش آموزش و انگیزه نیروی انسانی از جمله پیشنهادهای رییس شعبه پردیس کرمانشاه برای بهبود عملکرد بانک در حوزه‌های مختلف به‌ویژه جذب منابع است.



رییس شعبه شهرک پردیس کرمانشاه:



بازاریابی هدفمند و تمرکز بر جوامع هدف مؤثر

مدیر شعب مازندران: برای تحقق اهداف، ایثارگران فعالیت می‌شود



مدیریت مازندران با ۵۱۱ نفر نیروی انسانی در قالب ۵۲ شعبه در سراسر استان در حال ارائه خدمات به مشتریان هستند. این مدیریت با کسب نمره ۶۵۵,۵۲ ضمن قرارگیری در منطقه سبز عملکردی موفق به کسب رتبه دوم ارزیابی عملکرد تا پایان اردیبهشت سال جاری در میان مدیریت‌های کشور شده است. سیدحسین حاجی‌پور مدیر شعب مازندران با اشاره به اینکه این استان تنها استان در کشور است که در ۲۲ دوره ارزیابی عملکرد در منطقه سبز عملکردی قرار داشته است گفت: این امر دلالت بر حضور منابع انسانی توانمند و بدون حاشیه است که برای تحقق اهداف بانک ایثارگران فعالیت می‌کنند.

وی ادامه داد: تعهد بالای کاری کارکنان، داشتن برنامه و استراتژی برای تحقق اهداف، انجام کار گروهی در بستر همکاری تنگاتنگ ستاد و شعب و در نهایت استفاده از کلید واژه «توانستن» در میان نیروی انسانی استان این موفقیت‌ها را رقم زده است. حاجی‌پور افزود: از دیگر دلایل موفقیت می‌توان به پیگیری و تداوم در پاسخگویی به انتظارات و درخواست‌های مشتریان و پیگیری مجدانه برای تحقق خواسته آنان در حد امکان، رصد مداوم دلایل عدم موفقیت به‌منظور احصاء راهکارها و مشورت عملکرد شورایی در شعبه و مدیریت، استماع مشکلات شعبه برای گره‌گشایی و برطرف کردن موانع توسط گروه‌های راهبری و حضور دائم همکاران مدیریت در شعب برای هماهنگی و همدلی برای رفع مشکلات، اشاره کرد. مدیر شعب استان مازندران تصریح کرد: همچنین ارزیابی عملکرد میان‌دوره‌ای برای رفع موانع و موارد اضطرار در حل بحران و تشریح اهداف و تحقق آن در جلسات راهبردی بین ستاد و شعب و همچنین تعامل و هم‌افزایی و یکدلی سبب بهبود عملکرد شعب و در نهایت مدیریت استان شده است. ارائه مدل‌های جدید آماری به‌صورت استانی و تعیین جایگاه شعبه در موفقیت‌های کسب‌شده به‌صورت روزانه و هفتگی، استفاده از هرگونه فرصت به‌دست‌آمده در استان با تعیین و کارشناسی بر اساس داده‌های آماری، رصد رقبا و تغییرات بوجودآمده در استان و استفاده بهینه‌تر از فرصت‌ها با توجه به جغرافیایی استانی و شرایط اقتصادی، راهکارهایی بود که مدیر شعب مازندران برای حفظ و ارتقا این جایگاه در سال جاری آن‌ها را بکار خواهد گرفت.

 شعبه حمزه کلا بابل در ابتدای میدان ورودی شهر بابل در مسیر سه شاهراه اصلی شهر واقع شده است. به گفته غلامرضا عظیمی رییس شعبه، این شعبه با حضور نیروی انسانی با تجربه، با استعداد و سخت کوش و همچنین برنامه محور بودن در حال آرایه خدمات بانکی به مشتریان و ارباب رجوع است. این شعبه موفق شد در بخش جذب منابع ۲۰۲ درصد تحقق اهداف در سال جاری را رقم بزند.

عظیمی در خصوص راهبردهای شعبه برای کسب عملکرد مطلوب در استان و کسب این موفقیت گفت: در این خصوص می توان به تشریح و تحلیل سبد محصولات بانک، بیان مزایا و فرصت های جذب منابع به همکاران شعبه و انتخاب محصول متناسب با شرایط اقلیمی و بومی مردم شهرستان بابل، اتحاد و هماهنگی بی نظیر میان همکاران و حفظ روحیه تیمی با محوریت رئیس شعبه در اجرای سیاست های اتخاذ شده، شناخت و اعتماد مشتریان و مردم از همکاران شعبه و استمرار در معرفی محصولات بانک در طول سال اشاره کرد.

رییس شعبه حمزه کلا بابل برای بهبود عملکرد بانک در حوزه های مختلف گفت: در گام اول شناسایی موقعیت جغرافیایی و اقلیمی شعبه توسط روسای شعب، گام دوم شناخت ظرفیت ها بالقوه همکاران و استفاده از تجربه آنان در راستای تحقق اهداف متعالی بانک، گام سوم تشریح و تحلیل و مزایا محصولات بانک در بین همکاران و در مرحله پایانی استمرار در اجرای سیاست های انتخاب شده می تواند در بهبود عملکرد بانک در آینده اثر گذار باشد.



رییس شعبه حمزه کلا بابل:



معرفی محصول متناسب با شرایط اقلیمی شهرستان

 شعبه درجه دو فریدونکنار با هشت نفر نیروی انسانی در محل پر تردد شهر در حال آرایه خدمات به مراجعان است. به گفته مهرداد سفیدپور رییس شعبه با توجه به عملکرد مناسب طی دو سال گذشته ضمن ارتقای یک درجه ای شعبه، موفق به کسب رتبه برتر در ارزیابی عملکرد در سال جاری در استان شده است.

سفیدپور در خصوص اقدامات انجام شده برای کسب این موفقیت ها گفت: شعبه همواره برنامه محور بوده و برای رسیدن به اهداف مدنظر برنامه ریزی مناسب صورت می گیرد. مهم تر از آن پیگیری لازم در جهت اجرای برنامه ها و بررسی مداوم از طریق باز خورد آن به منظور رفع نواقص در راستای تحقق اهداف صورت می پذیرد. علاوه بر آن همه کارکنان، همراهی و همدلی لازم را در راستای اجرای برنامه های شعبه و تحقق اهداف مدنظر داشته و در فضای دوستانه و صمیمی با یک کار تیمی، در حال ارائه بهترین عملکرد هستند.

رییس شعبه فریدونکنار معتقد است برای بهبود عملکرد بانک در حوزه های مختلف به ویژه جذب منابع، داشتن برنامه و استفاده از فرصت ها بسیار مهم است.

وی همچنین در خصوص بیان پیشنهاد برای بهبود عملکرد بانک به داشتن محصول مناسب و چابکی بانک در اخذ تصمیمات به موقع و درست و مدیریت زمان، ارائه خدمات در فضای دوستانه با تعاملات منطقی به مشتریان، محدود نشدن به یک بخش برای جذب منابع و شناسایی و ورود به بازارهای جدید اشاره کرد.



رییس شعبه فریدونکنار:



همواره برنامه محور هستیم

مقاله تحلیلی

فناوری بانکی به مجموعه فناوری‌هایی گفته می‌شود که در سیستم بانکداری مورد استفاده قرار می‌گیرد. نفوذ فناوری شیوه‌های اصلی بانکداری، ارائه خدمات به مشتریان، تراکنش‌ها و ... را دگرگون ساخته است. بانک مسکن نیز تلاش می‌کند همگام با فناوری‌های روز دنیا در روند خدمات‌دهی به مشتریان خود تحول ایجاد کند.





نقد و ارزیابی طرح‌های جامع شهری در ایران با رویکرد جایگزینی مدل‌های راهبردی مشارکتی

نویسنده:

عباس خسروانی

دکتری جامعه‌شناسی و عضو
شورای اسلامی شهر اراک

این مطلب در پایگاه خبری
وزارت راه و شهرسازی درج شده است

طرح‌های جامع شهری در ایران، به عنوان ابزار اصلی برنامه‌ریزی شهری، از دهه ۱۳۴۰ مورد استفاده قرار گرفته‌اند. با وجود کارکردهای مثبت اولیه، این مدل‌ها در مواجهه با تحولات سریع اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی دچار ناکارآمدی شده‌اند. استمرار اتکا بر مدل سنتی طرح جامع، نمی‌تواند پاسخگوی پیچیدگی‌های فضای شهری معاصر باشد. شهرهای ایران با مسائل متعددی چون حاشیه‌نشینی، ناکارآمدی نظام حمل‌ونقل، تغییرات اقلیمی، دوگانگی در ساختار رسمی و غیررسمی و شکاف طبقاتی در فضاهای شهری مواجه‌اند. این مسائل نیازمند رویکردی انعطاف‌پذیر، مشارکت‌محور و تطبیق‌پذیر با واقعیت‌های محلی هستند. از این رو، این مقاله با تحلیل نقادانه طرح‌های جامع و بررسی الگوهای نوین برنامه‌ریزی، به دنبال ارائه مدل جایگزینی مبتنی بر رویکرد راهبردی مشارکتی است. در این مقاله، ابتدا به بررسی عملکرد طرح‌های جامع در ایران پرداخته، سپس با بررسی تجارب بین‌المللی، مدلی جایگزین مبتنی بر برنامه‌ریزی راهبردی مشارکتی و محله‌محور پیشنهاد می‌شود.

سریع و مدرن‌سازی پس از اصلاحات ارضی، به الگویی واحد برای همه شهرهای کشور تبدیل شدند. با گذشت زمان و دگرگونی‌های ساختاری در اقتصاد، سیاست، جمعیت و محیط‌زیست، ناکارآمدی‌های ساختاری این طرح‌ها آشکار شد.

با گذشت بیش از نیم قرن از استقرار طرح‌های جامع شهری در ایران، شواهد تجربی و پژوهشی نشان می‌دهد که این مدل برنامه‌ریزی نه تنها نتوانسته پاسخگوی پیچیدگی‌های فزاینده شهری باشد، بلکه در بسیاری موارد خود به یکی از موانع توسعه پایدار و عادلانه تبدیل شده است.

برنامه‌ریزی شهری به عنوان فرآیندی نظام‌مند برای هدایت توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی شهرها، نقش تعیین‌کننده‌ای در تضمین پایداری و کیفیت زندگی شهری دارد. در جهان امروز، برنامه‌ریزی شهری دیگر محدود به طراحی فضاهای کالبدی نیست، بلکه به ابزاری برای حکمرانی شهری، تحقق عدالت اجتماعی و مدیریت منابع تبدیل شده است. در ایران، طرح‌های جامع شهری به مثابه ابزار رسمی و الزام‌آور مدیریت توسعه، از دهه ۱۳۴۰ به کار گرفته شدند. این طرح‌ها در آغاز، با هدف نظم‌بخشی به توسعه شهرها در بستر توسعه

طرح‌های جامع با ساختار صلب، فرایند تدوین طولانی، عدم انطباق با تحولات سریع اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی و مهم‌تر از همه، فقدان مشارکت مؤثر ذی‌نفعان محلی، به تدریج کارایی خود را از دست داده‌اند. تداوم استفاده از این الگو بدون بازنگری اساسی، موجب گسست میان برنامه‌ریزی رسمی و واقعیت‌های میدانی شهر شده و زمینه‌ساز نابرابری فضایی، حاشیه‌نشینی و ناکارآمدی مدیریتی در بسیاری از شهرهای ایران گردیده است. در چنین شرایطی، ضرورت بازتعریف جایگاه، ساختار و فرایند طرح‌های توسعه شهری با تأکید بر رویکردهای مشارکتی، انعطاف‌پذیر و محله‌محور، به عنوان یک مسئله بنیادین در حوزه مدیریت شهری ایران مطرح می‌شود.

کارکردها و چالش‌های طرح‌های جامع شهری در ایران

۱ کارکردهای مثبت

طرح‌های جامع در ابتدای اجرای خود، کارکردهای مثبتی در مهار رشد بی‌رویه شهرها، ساماندهی کاربری‌ها، و فراهم‌سازی بستر قانونی برای توسعه زیرساخت‌ها داشتند. این طرح‌ها، با تعیین افق زمانی (معمولاً ۱۰ ساله)، بر تدوین نقشه‌های کاربری زمین، پیش‌بینی نیازهای جمعیتی، تعریف مناطق مسکونی، تجاری و صنعتی، و تعیین پهنه‌های ترافیکی و خدماتی تمرکز داشتند (مدنی‌پور، ۱۳۷۸). در برخی شهرها، طرح جامع توانست از توسعه بی‌قاعده جلوگیری کند و با ساماندهی زمین، زمینه جذب سرمایه‌گذاری‌های عمومی را فراهم آورد.

۲ چالش‌های بنیادین

با وجود این دستاوردها، کاستی‌های جدی نیز به تدریج نمایان شد: **ایستایی و کندی در به‌روزرسانی:** طرح‌ها با فرایند تدوین طولانی و انعطاف‌ناپذیر، تا زمان تصویب نهایی (گاهی بیش از ۵ سال) از تحولات روز عقب می‌مانند و در اجرا، فاقد پویایی لازم هستند.

غلبه نگاه کالبدی-فنی: تمرکز صرف بر عناصر فیزیکی و بی‌توجهی به مسائل فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و محیط‌زیستی موجب تقلیل نگاه برنامه‌ریزی به بعد تکنیکی شده است (زیاری، ۱۳۸۵).

فقدان مشارکت ذی‌نفعان: اغلب طرح‌ها در غیاب مردم، نهادهای محلی، سمن‌ها و حتی بخش خصوصی تدوین می‌شوند و همین امر مانع از پذیرش اجتماعی و اجرای مؤثر آن‌ها می‌شود (حبیبی و پوراحمد، ۱۳۹۰).

تعارض با واقعیت‌های محلی: در مواردی، طرح جامع با حذف بافت‌های تاریخی، نادیده گرفتن سکونتگاه‌های غیررسمی، و الزام به رعایت ضوابط غیرعملیاتی، موجب تشدید تعارض میان دولت و مردم شده است (UN-Habitat, 2009).

بررسی موردی برخی از شهرها مانند تهران، مشهد، اهواز و شیراز نشان می‌دهد که اجرای ناقص یا نادیده گرفتن انعطاف‌پذیری در طرح‌ها، پیامدهایی نظیر ناکارآمدی شبکه حمل‌ونقل، افزایش قیمت زمین، یا تشدید نابرابری فضایی داشته است.

مهم‌ترین نقدهای وارد به طرح‌های جامع شهری، به ساختار صلب و غیرمنعطف آن‌ها بازمی‌گردد که توانایی انطباق با تحولات سریع

اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی را ندارند. این طرح‌ها معمولاً با رویکردی از بالا به پایین، بدون مشارکت مؤثر ذی‌نفعان محلی و نهادهای مدنی تهیه می‌شوند و در بسیاری موارد واقعیت‌های محلی از جمله بافت‌های فرسوده، سکونت‌گاه‌های غیررسمی و نیازهای معیشتی ساکنان را نادیده می‌گیرند. همچنین، تأکید بیش از حد بر جنبه‌های کالبدی و فنی، و غفلت از ابعاد نرم مانند عدالت اجتماعی، تاب‌آوری شهری و کیفیت زندگی، منجر به اجرای ناقص یا غیرکارآمد این طرح‌ها شده است. در مجموع، طرح جامع به دلیل فرایند طولانی تدوین، ضعف در اجرای هماهنگ میان نهادهای مختلف، و نداشتن سازوکار بازنگری پویا، از پاسخ‌گویی به چالش‌های پیچیده شهرهای امروز ناتوان است.

مقایسه تطبیقی با تجارب جهانی

شهرهای پیشرو جهان در واکنش به ناکارآمدی‌های مدل سنتی طرح‌های جامع، به سمت الگوهای نوین برنامه‌ریزی شهری حرکت کرده‌اند که مبتنی بر راهبردهای مشارکتی، انعطاف‌پذیری ساختاری و رویکرد محله‌محور است. این شهرها، مانند کپنهاگ، فرایبورگ و ملبورن، به جای طرح‌های صلب و بلندمدت، از برنامه‌ریزی مرحله‌ای، قابل بازنگری و تطبیقی بهره گرفته‌اند و با مشارکت فعال شهروندان، نهادهای محلی و ذی‌نفعان، فرایند تصمیم‌گیری را از بالا به پایین به شیوه‌ای تعاملی و چندسطحی تغییر داده‌اند. همچنین، با تمرکز بر کیفیت زندگی، پایداری زیست‌محیطی و عدالت فضایی، توانسته‌اند توسعه شهری را در مسیر پاسخ‌گویی به چالش‌های معاصر همچون تغییر اقلیم، نابرابری اجتماعی و فشارهای اقتصادی هدایت کنند.

۱ نمونه‌های موفق

تجارب جهانی نشان می‌دهند که کشورهایی که از مدل‌های مشارکتی، انعطاف‌پذیر و ناحیه‌ای استفاده کرده‌اند، موفق‌تر بوده‌اند:

کپنهاگ، دانمارک: ساختار برنامه‌ریزی در این شهر بر تعامل مداوم میان نهادهای دولتی، شهرداری‌ها و شهروندان استوار است. راهبردهای توسعه شهری با هدف کاهش ردپای کربن، تقویت حمل‌ونقل عمومی و ارتقای کیفیت زندگی با مشارکت فعال شهروندان تنظیم شده‌اند (Healey, 2006).

فرایبورگ، آلمان: این شهر با تأکید بر توسعه سبز، سیستم‌های حمل‌ونقل غیرموتوری، و مشارکت شهروندی در طراحی محله‌ها، به الگوی شهر سبز در اروپا تبدیل شده است.

ملبورن، استرالیا: برنامه‌ریزی شهری در این کلان‌شهر مبتنی بر ناحیه‌بندی عملکردی، انعطاف در کاربری، و تعامل شبکه‌ای میان حومه‌ها و مراکز شهری است.

۲ نمونه‌های ناکام

قاهره، مصر: طرح‌های کلان، بدون درک زمینه اجتماعی، موجب نارضایتی و ناکارآمدی در اسکان گروه‌های کم‌درآمد شد (Watson, 2009).

بمبئی، هند: تمرکز بر توسعه رسمی و غفلت از سکونتگاه‌های غیررسمی و واقعیت‌های اقتصادی شهری، به شکست اجرای طرح‌ها و



بروز بحران‌های انسانی منجر شد.

مدل پیشنهادی جایگزین

پرداختن به مدل‌های جایگزین طرح‌های جامع شهری از آن جهت اهمیت دارد که شرایط پویای شهرهای امروزی دیگر با رویکردهای صلب، بلندمدت و غیرمشارکتی قابل مدیریت نیست. پیچیدگی‌های ناشی از رشد جمعیت، تنوع نیازهای ساکنان، تغییرات اقلیمی، مهاجرت، گسترش سکونت‌گاه‌های غیررسمی و نابرابری فضایی، نیازمند برنامه‌ریزی شهری انعطاف‌پذیر، مشارکت‌محور و پاسخ‌گو به شرایط محلی است. مدل‌های جایگزین مانند برنامه‌ریزی راهبردی، محله‌محور و تطبیقی، این امکان را فراهم می‌سازند تا تصمیم‌گیری شهری در تعامل با شهروندان، با در نظر گرفتن واقعیت‌های جاری و به‌صورت مرحله‌ای و قابل بازنگری انجام شود. در نتیجه، این رویکردها می‌توانند موجب افزایش اثربخشی سیاست‌ها، ارتقاء اعتماد عمومی، و حرکت به‌سوی شهری پایدارتر و عادلانه‌تر شوند. در ادامه به برخی از این مدل‌ها اشاره می‌کنیم.

۱. برنامه‌ریزی راهبردی مشارکتی

برنامه‌ریزی راهبردی، به‌جای تمرکز صرف بر کالبد شهر، از تحلیل نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدید (SWOT) بهره گرفته و با مشارکت ذی‌نفعان، اهداف و سیاست‌های منعطفی تنظیم می‌کند (Bryson, 2011).

در این رویکرد فرآیند تدوین طرح شفاف و قابل بازنگری است و نقش سمن‌ها، شوراهای محله، بخش خصوصی و گروه‌های ذی‌نفع، کلیدی است و برنامه‌ها به‌صورت مرحله‌ای و قابل تطبیق اجرا می‌شوند. مشارکتی بودن طرح‌های جامع شهری از اهمیت بالایی برخوردار است، چرا که فرآیند برنامه‌ریزی شهری در صورتی می‌تواند موفق و اثربخش باشد که با نیازها، دیدگاه‌ها و تجارب واقعی ساکنان هم‌راستا باشد. مشارکت فعال شهروندان، نهادهای محلی، سمن‌ها و بخش خصوصی در تدوین و اجرای طرح‌های توسعه شهری، موجب افزایش مشروعیت اجتماعی، ارتقاء حس تعلق به مکان، کاهش تعارضات اجرایی و بهبود شفافیت در تصمیم‌گیری می‌شود. علاوه بر این، مشارکت‌محوری باعث می‌شود تا طرح‌ها منعکس‌کننده واقعیت‌های متنوع فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی در سطح محله و شهر باشند، و زمینه‌ساز نوآوری، مسئولیت‌پذیری جمعی و تاب‌آوری بیشتر در برابر بحران‌ها گردد. به همین دلیل، بدون نهادینه‌سازی مشارکت مؤثر در فرآیند برنامه‌ریزی، هیچ طرحی اگر از نظر فنی کامل باشد نمی‌تواند پایداری و موفقیت بلندمدت را تضمین کند.

۲. برنامه‌ریزی محله‌محور

برنامه‌ریزی محله‌محور، بر مبنای داده‌های بومی، نیازهای خاص هر منطقه و مشارکت مستقیم مردم شکل می‌گیرد. این رویکرد، انسجام اجتماعی را تقویت کرده و توسعه فراگیر را ممکن می‌سازد (Talen, 2010). شورایی‌ها، دفاتر تسهیل‌گری و مراکز توسعه محله می‌توانند در این فرآیند نقش محوری داشته باشند.

۳. برنامه‌ریزی انعطاف‌پذیر و تاب‌آور

برنامه‌ریزی تطبیقی، با پیش‌بینی سناریوهای مختلف و آمادگی برای پاسخ‌گویی به بحران‌هایی مانند تغییر اقلیم، زلزله یا نوسانات اقتصادی، به شهرها امکان انطباق و تاب‌آوری می‌دهد (Davoudi et al., 2012).

نتیجه‌گیری

با توجه به بررسی عملکرد و ساختار طرح‌های جامع شهری در ایران و نقدهای وارده بر آن‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که این مدل سنتی برنامه‌ریزی با وجود برخی مزایا در آغاز، امروزه توان پاسخ‌گویی به نیازها و چالش‌های پیچیده و متغیر شهرهای ایران را ندارد. ساختار ایستا، فقدان انعطاف، نگاه صرفاً کالبدی، مشارکت حداقلی ذی‌نفعان، و نادیده گرفتن واقعیت‌های اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی، از جمله کاستی‌های بنیادین این طرح‌ها به‌شمار می‌روند. در مقابل، بررسی تجارب جهانی از جمله در شهرهای کپنهاگ، فرایبورگ و ملبورن نشان می‌دهد که عبور از مدل طرح جامع به سمت برنامه‌ریزی راهبردی مشارکتی، محله‌محور و تطبیقی، می‌تواند راهکاری مؤثر برای حکمرانی شهری کارآمدتر، افزایش تاب‌آوری و بهبود کیفیت زندگی شهری باشد. چنین گذار مهمی مستلزم اصلاحات ساختاری در قوانین، نهادهای اجرایی و فرهنگ برنامه‌ریزی در کشور است؛ از جمله بازنگری در دستورالعمل‌های تهیه طرح‌ها، رسمیت‌بخشی به نهادهای محلی و مشارکتی، و الزام به به‌روزرسانی ادواری اسناد توسعه شهری. بنابراین، تنها با پذیرش محدودیت‌های طرح‌های جامع و حرکت آگاهانه به سوی مدل‌های نوین و انعطاف‌پذیر برنامه‌ریزی، می‌توان آینده‌ای پایدارتر و منصفانه‌تر برای شهرهای ایران رقم زد.

منابع

- زیاری، ک. (۱۳۸۵). نظام برنامه‌ریزی شهری در ایران. انتشارات دانشگاه تهران.
- مدنی‌پور، ع. (۱۳۷۸). طراحی شهری: فضا و مکان‌سازی در شهرها. مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران.
- حبیبی، س.م. و پوراحمد، ع. (۱۳۹۰). برنامه‌ریزی شهری راهبردی در ایران: امکان‌سنجی و ارزیابی. فصلنامه جغرافیا و توسعه.
- وزارت راه و شهرسازی. (۱۳۹۸). گزارش بازآفرینی شهری ایران. سازمان بازآفرینی شهری کشور.
- Bryson, J. M. (2011). Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations. Jossey-Bass.
- Davoudi, S., Shaw, K., Haider, L. J., et al. (2012). Resilience: A Bridging Concept or a Dead End? Planning Theory & Practice, 13(2), 299–333.
- Healey, P. (2006). Collaborative Planning: Shaping Places in Fragmented Societies. Palgrave Macmillan.
- Talen, E. (2010). Design for Diversity: Exploring Socially Mixed Neighborhoods. Architectural Press.
- UN-Habitat. (2009). Planning Sustainable Cities: Global Report on Human Settlements 2009.
- Watson, V. (2009). Seeing from the South: Refocusing Urban Planning on the Globe's Central Urban Issues. Urban Studies, 46(11), 2259–2275.



هوش مصنوعی، ضرورت انکار ناپذیر آینده بانکداری

کتاب «هوش مصنوعی در سیستم بانکی» ترجمه حسین کشاورزی نژاد همکار شاغل در شعبه شهید مدنی شاهرود است که در سال ۱۳۹۳ با مدرک کارشناسی ارشد حسابداری استخدام بانک شد. به سراغ وی رفتیم تا ضمن آشنایی بیشتر با او درباره ترجمه کتابش بیشتر توضیح دهد. در حال حاضر کشاورزی نژاد دانشجویی دکترای حسابداری دانشگاه آزاد واحد شاهرود است و حدود دو سال نیز در دانشگاه آزاد اسلامی تدریس کرده است.



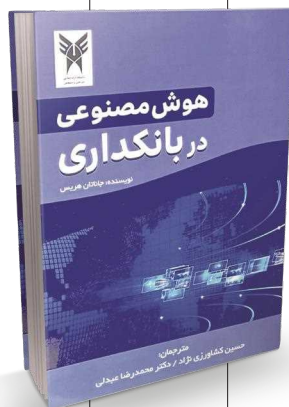
ترجمه:

حسین کشاورزی نژاد
همکار شاغل در شعبه
شهید مدنی شاهرود

از جمله مقالات علمی، پژوهشی که وی به چاپ رسانده است می توان به «ارزیابی تأثیر ظرفیت های متاورس در رویه های حسابداری بر کارکردهای گزارشگری پایداری اسلامی نشریه سازمان حسابرسی» و «ارزیابی چارچوب گزارشگری پایداری مبتنی بر شریعت تحت تأثیر ظهور محورهای متاورس در حسابداری نشریه مالی اسلامی دانشگاه امام صادق (ع)» اشاره کرد. «شناسایی و ارزیابی کارکردهای حسابداری متاورس در گزارشگری پایداری شریعت نشریات حسابداری مدیریت دانشگاه علوم و تحقیقات»، «تأثیرات مدیریت نقدینگی بر کاهش احتمال ورشکستگی شرکت های پذیرفته بورس اوراق بهادار تهران نشریه کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری» و «بررسی مشکلات و کمبودهای فعلی طرح مسکن مهر نشریه دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری» از دیگر مقالات تالیفی همکارمان است که به چاپ رسیده است. کتاب هایی که کشاورزی نژاد ترجمه کرده نیز شامل «روش معاملات الگوریتم» (جلد ۱ و ۲)، «فیزیک و امور مالی» و «حسابداری صنعتی سه» می باشد.

کشاورزی نژاد در گفت و گوی کوتاه با خبرنگار ما، هدف از ترجمه کتاب «هوش مصنوعی در سیستم بانکی» را آشنایی بانحوه استفاده از هوش مصنوعی در سیستم بانکی و حسابرسی بانک در سطح جهان عنوان کرد و در خصوص آینده بانکداری باورود هوش مصنوعی گفت: آینده بانک ها با ورود هوش مصنوعی با تغییر و تحولاتی بسیار زیاد مواجه خواهد شد به طوری که به عنوان مثال حسابرسی بانک ها و کلیه شرکت های آن ها با استفاده از هوش مصنوعی انجام خواهد شد.

علاوه بر این، کتاب به نگرانی‌های مهم در مورد حریم خصوصی داده‌ها و امنیت سایبری در هوش مصنوعی می‌پردازد. در واقع در این کتاب جدیدترین فناوری‌های هوش مصنوعی مانند یادگیری ماشینی، پردازش زبان طبیعی، تجزیه و تحلیل پیش‌بینی کننده بررسی شده و کاربردهای آن‌ها در بانکداری و تأثیرات تحول‌آفرینی که دارند را بیان می‌کند. این خلاصه‌ای کوتاه و گذرا از کتاب «هوش مصنوعی در سیستم بانکی» بود که برای آگاهی از موارد و ابعاد مختلف تأثیرات هوش مصنوعی در سیستم بانکداری پیشنهاد ما مطالعه کامل اب. کتاب است.



این الگوریتم‌ها، برای کارهای مختلف بانکی، خودکارسازی فرایندها و ایجاد نوآوری اعمال می‌شوند. این الگوریتم‌ها با تجزیه و تحلیل حجم وسیعی از داده‌های تراکنش‌ها می‌توانند الگوهای مشکوک را شناسایی و تراکنش جعلی احتمالی را در زمان واقعی علامت‌گذاری کنند. این کارها به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا از ضررهای مالی جلوگیری و از سازمان و مشتریانشان

نظرسنجی ارزیابی عملکرد و خدمات بانک

امروزه بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد اعتماد در مشتریان و جلب رضایت ایشان به عنوان یکی از شروط اصلی موفقیت هر سازمان، اهمیت بسزایی دارد. از آنجایی که اعتبار یک سازمان موفق، بر پایه روابط بلند مدت آن سازمان با مشتریان بنا گردیده و کلیدی ترین عامل کسب رضایت و وفاداری مشتریان، ارائه خدمات مناسب است؛ لذا ضروری است ارزیابی عملکرد و ارائه خدمات بر پایه شناخت نیازها، علاقه مندی ها، امکانات و انتظارات مشتریان صورت پذیرد. به همین منظور، اداره کل روابط عمومی نسبت به تهیه پرسشنامه با همین مضمون و ارسال آن به کلیه مدیریت های شعب استانها و مناطق اقدام نموده است و در نهایت جمع آوری نظرات مشتریان از طریق فرم های پرسشنامه ها و تحلیل نتایج انجام گردیده تا هر چه بیشتر با انتظارات و دیدگاه های ایشان آشنا شده و در راستای ارائه خدمات بهتر و بیشتر، گام های مؤثری برداشته شود. این نظرسنجی با موضوعاتی همچون؛ اقساط و تسهیلات، اطلاع رسانی خدمات بانک و خدمات بانکداری الکترونیک از مشتریان انجام شده است.

اقساط و تسهیلات:

۱ آیا تا کنون از تسهیلات بانک مسکن برای خرید مسکن استفاده کرده اید؟

فراوانی	بلی	خیر	بدون پاسخ	جمع کل
تعداد	۸۸۰	۴۱۳	۲۲	۱۳۱۵
درصد	۶۶٫۹	۳۱٫۴	۱٫۷	۱۰۰

۶۶٫۹ درصد پاسخگویان «از تسهیلات بانک مسکن برای خرید مسکن استفاده کرده اند». ۳۱٫۴ درصد پاسخگویان اعلام کرده اند تاکنون از این تسهیلات استفاده نکرده اند.

تفاوت تعداد پاسخگویان در جداول بعدی بخش اقساط و تسهیلات به دلیل پاسخ «بلی» یا «خیر» این افراد در استفاده و یا عدم استفاده از تسهیلات بانک مسکن برای خرید مسکن بوده است.

۲ از کدامیک از تسهیلات بانک مسکن برای خرید مسکن استفاده کرده اید؟

فراوانی	تسهیلات صندوق پس انداز مسکن یکم	از محل اوراق گواهی حق تقدم استفاده از تسهیلات بانک مسکن (بدون سپرده)	سپرده پس انداز مسکن جوانان	حساب صندوق پس انداز مسکن	تسهیلات توأم (استفاده همزمان از چند نوع تسهیلات)	نهضت ملی مسکن	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۸۶	۵۰۸	۲۹	۶۰	۱۰۴	۷۱	۲۲	۸۸۰
درصد	۹٫۸	۵۷٫۷	۳٫۳	۶٫۸	۱۱٫۸	۸	۲٫۵	۱۰۰

۵۷٫۷ درصد از پاسخگویان از تسهیلات «اوراق گواهی حق تقدم بدون سپرده» بانک برای خرید مسکن استفاده می کنند. ۱۱٫۸ درصد از «تسهیلات توأم (استفاده همزمان از چند نوع تسهیلات)» و ۹٫۸ درصد نیز از «تسهیلات صندوق پس انداز مسکن یکم» برای خرید مسکن استفاده می کنند. کمترین تسهیلات استفاده شده هم مربوط به «سپرده پس انداز مسکن جوانان» با ۳٫۳ درصد بوده است.

۳ شما از کدامیک از روش های پرداخت اقساط استفاده می کنید؟

فراوانی	پایانه شعب (pinpad)	خود پرداز	کیوسک بانک	تلفن بانک متمرکز	همراه بانک	اینترنت بانک	همراه پرداخت پرنه	مراجعه حضوری به شعب	حواله منظم	پیشخوان مجازی در پرتال بانک	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۹	۲۲۷	۱۴۹	۶	۳۶۵	۴۵	۵	۳۳	۲۴	۳	۱۴	۸۸۰
درصد	۱	۲۵٫۸	۱۷	۰٫۶	۴۱٫۵	۵٫۱	۰٫۵	۳٫۷	۲٫۷	۰٫۳	۱٫۶	۱۰۰

۴۱٫۵ درصد پاسخگویان از «همراه بانک» برای پرداخت اقساط خود استفاده می کنند. ۲۵٫۸ درصد از دستگاه های «خود پرداز» بانک و ۱۷ درصد نیز از «کیوسک بانک» برای پرداخت اقساط خود استفاده می کنند. پایین ترین میزان استفاده پاسخگویان مربوط به «پیشخوان مجازی در پرتال بانک» با ۰٫۳ درصد می باشد.

۴ مواردی را که باعث می شود شما اقساط خود را به موقع پرداخت کنید در زیر علامت گذاری نمایید.

فراوانی	ایجاد روش های متنوع پرداخت اقساط و تسهیلات	دسترسی بیشتر و راحت تر به امکانات و تجهیزات پرداخت الکترونیکی	ابداع روش های جدید و به روز در زمینه وصول مطالبات	در نظر گرفتن پاداش برای پرداخت به موقع اقساط و تسهیلات	افزایش جریمه دیرکرد	پیگیری از طرف شعبه	بالا بردن سقف پرداخت اقساط معوق در درگاه های پرداخت بانک از قبیل: خودپرداز، کیوسک بانک و...	هیچکدام	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۲۵۴	۲۲۷	۳۳	۸۷	۶۱	۶۰	۶۰	۷۱	۲۷	۸۸۰
درصد	۲۸٫۹	۲۵٫۸	۳٫۷	۹٫۹	۷	۶٫۸	۶٫۸	۸	۳	۱۰۰

۲۸/۹ درصد از پاسخگویان «ایجاد روش های متنوع پرداخت اقساط و تسهیلات» را اصلی ترین عامل در پرداخت به موقع اقساط می دانند. ۲۵/۸ درصد هم «دسترسی بیشتر و راحت تر به امکانات و تجهیزات پرداخت الکترونیکی» را عامل اصلی پرداخت به موقع اقساط می دانند. در این بخش ۹/۹ درصد نیز «در نظر گرفتن پاداش برای پرداخت به موقع اقساط و تسهیلات» را مؤثر ترین عامل می دانند.

۵ تاجه میزان از فرایند دریافت تسهیلات رضایت دارید؟

فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	تاحدی	کم	بسیار کم	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۱۹۷	۳۲۰	۲۷۷	۶۳	۲۱	۲	۸۸۰
درصد	۲۲٫۴	۳۶٫۴	۳۱٫۵	۷٫۲	۲٫۴	۰٫۲	۱۰۰

رضایت ۵۸/۸ درصد از پاسخگویان از «فرایند دریافت تسهیلات» بسیار زیاد و زیاد بوده است. از سوی دیگر ۶/۹ درصد این رضایت را کم و بسیار کم عنوان کرده اند. ۳۱/۵ درصد پاسخگویان از «فرایند دریافت تسهیلات» تا حدی رضایت داشته اند. بر اساس نتیجه به دست آمده بیشتر از نیمی از پاسخگویان از فرایند دریافت تسهیلات رضایت دارند.

۶ در صورتی که تاکنون از تسهیلات بانک مسکن استفاده نکرده اید، مهمترین علت آن چه بوده است؟

فراوانی	عدم تناسب تسهیلات بانک مسکن با قیمت مسکن	نرخ بالای تسهیلات و عدم توانایی در پرداخت اقساط و تسهیلات	شرایط سخت بانک مسکن برای ارائه تسهیلات (قوانین مرتبط با ضامنین، وجود مشکلات در تشکیل پرونده)	عدم نیاز به دریافت تسهیلات مسکن	هیچکدام	بی پاسخ	جمع
تعداد	۱۵۶	۱۰۴	۱۲	۸۰	۵۱	۱۰	۴۱۳
درصد	۳۷٫۸	۲۵٫۱	۲٫۹	۱۹٫۴	۱۲٫۳	۲٫۴	۱۰۰

۳۷/۸ درصد از پاسخگویان به علت «عدم تناسب تسهیلات بانک با قیمت مسکن» از تسهیلات بانک استفاده نمی کنند. ۲۵/۱ درصد به دلیل «نرخ بالای تسهیلات و عدم توانایی در پرداخت اقساط و تسهیلات» از این تسهیلات استفاده نکرده اند. ۱۹/۴ درصد به دلیل «عدم نیاز به دریافت تسهیلات مسکن» از این تسهیلات استفاده نکرده اند. ۲/۹ درصد از پاسخگویان به دلیل «شرایط سخت بانک مسکن برای ارائه تسهیلات (قوانین مرتبط با ضامنین، وجود مشکلات در تشکیل پرونده)» از تسهیلات استفاده نکرده اند.

خدمات بانکداری الکترونیک:

۷ به چه میزان از خدمات الکترونیک بانک مسکن شناخت دارید؟

میانگین: ۳/۴۹

فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۱۹۰	۴۶۴	۴۷۴	۱۲۳	۴۰	۲۴	۱۳۱۵
درصد	۱۴٫۴	۳۵٫۳	۳۶	۹٫۴	۳	۱٫۸	۱۰۰

۴۹/۷ درصد از پاسخگویان «میزان شناخت مشتریان از خدمات الکترونیک بانک مسکن» را بسیار زیاد و زیاد دانسته اند و از سوی دیگر ۱۲/۴ درصد این شناخت را کم و بسیار کم عنوان کرده اند. ۳۶ درصد از پاسخگویان نیز گفته اند این شناخت در حد متوسط بوده است. بر اساس میانگین بدست آمده (۳٫۴۹) که بین عدد ۳ و ۴ می باشد میزان این شناخت را متوسط رو به بالا نشان می دهد.

۸ تا چه اندازه از خدمات بانکداری الکترونیک بانک مسکن استفاده می کنید؟

میانگین: ۳/۴۳

فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۱۸۶	۴۵۸	۴۳۳	۱۵۸	۵۴	۲۶	۱۳۱۵
درصد	۱۴٫۱	۳۴٫۸	۳۲٫۹	۱۲	۴٫۱	۲	۱۰۰

۴۸/۹ درصد از پاسخگویان «میزان استفاده از خدمات الکترونیک بانک مسکن» را بسیار زیاد و زیاد دانسته اند و از سوی دیگر ۱۶/۱ درصد میزان استفاده را کم و بسیار کم عنوان کرده اند. میزان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک ۳۲/۹ درصد از پاسخگویان در حد متوسط بوده است. براساس میانگین بدست آمده (۳٫۴۳) که بین عدد ۳ و ۴ می باشد میزان این استفاده را متوسط رو به بالا نشان می دهد.

۹ تا چه اندازه از خدمات بانکداری الکترونیک بانک مسکن رضایت دارید؟

میانگین: ۳/۴۳

فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۲۰۲	۴۰۱	۴۷۴	۱۴۱	۵۷	۴۰	۱۳۱۵
درصد	۱۵٫۴	۳۰٫۵	۳۶	۱۰٫۷	۴٫۳	۳	۱۰۰

۴۵/۹ درصد از پاسخگویان «میزان رضایت از خدمات الکترونیک بانک مسکن» را بسیار زیاد و زیاد دانسته اند و از سوی دیگر ۱۵ درصد میزان رضایت را کم و بسیار کم عنوان کرده اند. ۳۶ درصد از پاسخگویان نیز گفته اند؛ میزان رضایت از خدمات الکترونیک بانک در حد متوسط بوده است. براساس میانگین بدست آمده (۳٫۴۳) که بین عدد ۳ و ۴ می باشد، میزان این رضایت را متوسط رو به بالا نشان می دهد.

اطلاع رسانی خدمات بانک:

۱۰ از نظر شما مهمترین ابزار اطلاع رسانی در آگاه سازی مشتریان از خدمات و محصولات بانک کدامیک از موارد ذیل است؟

فراوانی	اینترنت و وب سایت	پیامک	شبکه های اجتماعی (پیام رسان داخلی، آپارات و...)	تبلیغات چاپی (بروشورها، تراکت، پوستر و...)	تبلیغات تلویزیونی	تبلیغات رادیویی	نمایشگرهای شعب	خودپردازها	استند لمسی	بی پاسخ	جمع
تعداد	۱۹۹	۵۱۰	۲۱۴	۳۵	۲۳۸	۱۴	۲۴	۲۹	۶	۴۶	۱۳۱۵
درصد	۱۵٫۱	۳۸٫۸	۱۶٫۳	۲٫۷	۱۸٫۱	۱٫۱	۱٫۸	۲٫۲	۰٫۵	۳٫۵	۱۰۰

۳۸/۸ درصد از پاسخگویان اطلاع رسانی از طریق «پیامک» را در جهت آگاهی بیشتر مشتریان از خدمات و محصولات بانک مؤثر می دانند. ۱۸/۱ درصد «تبلیغات تلویزیونی» را مؤثر می دانند. ۱۶/۳ درصد نیز «شبکه های اجتماعی (پیام رسان داخلی، آپارات و...)» را دارای اثر بیشتری می دانند. کمترین اثر گذاری نیز مربوط به «استند لمسی» با ۰/۵ درصد پاسخ ها می باشد.

۱۱ شما اطلاع رسانی در کدامیک از خدمات ذیل را ضروری تری می دانید؟

فراوانی	سپرده های بانکی (پس انداز مسکن، سرمایه گذاری ممتاز پس انداز مسکن جوانان و...)	تسهیلات اعطایی (اوراق حق تقدم، تسهیلات ویژه زوجین، تعمیر مسکن و...)	بانکداری الکترونیک (اینترنت بانک، همراه بانک، پایا، ساتنا و...)	سایر خدمات بانکی (نرخ سود انواع سپرده ها، محاسبه اقساط و سود تسهیلات، انتقال مانده بدهی و...)	بدون پاسخ	جمع
تعداد	۳۳۱	۴۴۱	۲۳۹	۲۴۳	۶۱	۱۳۱۵
درصد	۲۵٫۲	۳۳٫۵	۱۸٫۲	۱۸٫۵	۴٫۶	۱۰۰

۳۳/۵ درصد اطلاع رسانی «تسهیلات اعطایی (اوراق حق تقدم، تسهیلات ویژه زوجین، تعمیر مسکن و...)» را ضروری می دانند و پس از آن ۲۵/۲ درصد از پاسخگویان هم اطلاع رسانی «سپرده های بانکی (پس انداز مسکن، سرمایه گذاری ممتاز، پس انداز ساخت مسکن، پس انداز مسکن جوانان و...)» را نسبت به سایر خدمات بانک ارجح می دانند.

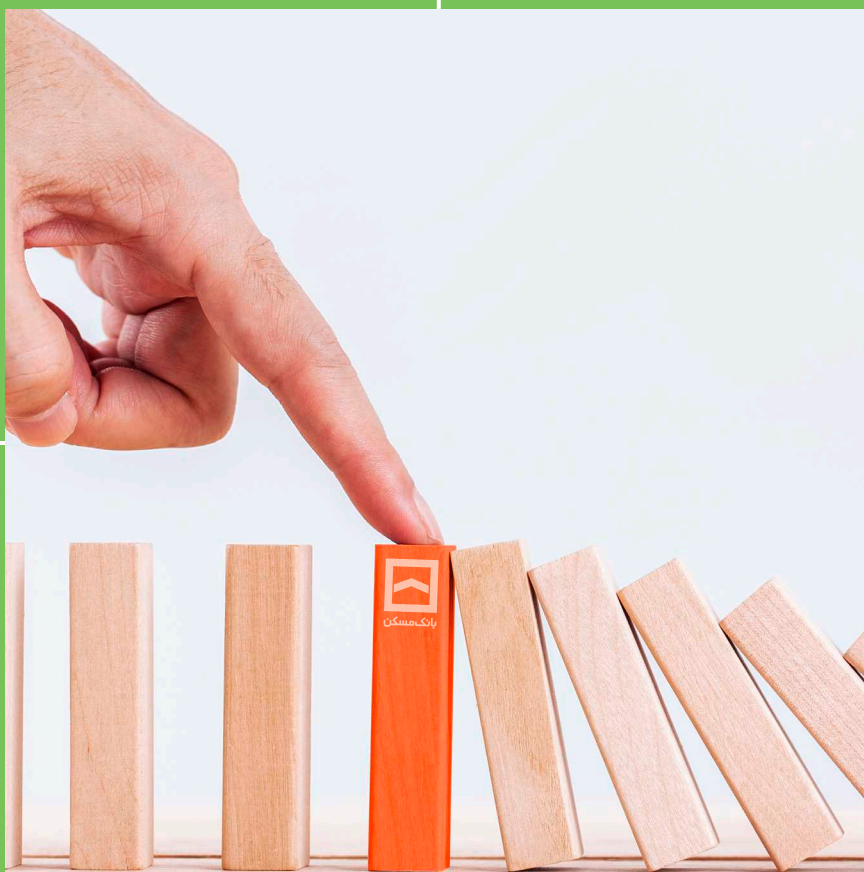
روابط عمومی بانک مسکن
دایره افکار سنجی و تکریم ارباب رجوع

خانواده بانکی

بازنشستگان، سرمایه‌های انسانی بی‌بدیلی هستند که سال‌های متمادی از عمر خود را با تعهد، دلسوزی و تلاش صادقانه در مسیر پیشرفت سازمان و خدمت به کشور صرف کرده‌اند. روز تکریم بازنشستگان، فرصتی است برای پاسداشت مقام والای عزیزانی که با تجربه، دانش و اخلاق حرفه‌ای خود، پایه‌گذار بسیاری از دستاوردهای امروز بوده‌اند و همچنان، چراغ راه نسل‌های پس از خود به شمار می‌آیند.

تکریم بازنشستگان، نه تنها یک وظیفه اخلاقی، بلکه تجلی قدرشناسی از تلاش‌های بی‌وقفه‌ای است که در حافظه سازمانی نهادینه شده و شایسته یادآوری و احترام است. تحریریه بانک و مسکن با گرمی‌داشت این روز، برای همه بازنشستگان ارجمند این بانک مسکن، تندرستی، آرامش و نشاط روزافزون آرزو می‌کند.





به بهانه ۲۱ تیر ماه روز عفاف و حجاب

نقش حجاب و عفاف در تراز فرهنگی بانک

بانک‌ها ویتترین رفتار حرفه‌ای و فرهنگی کشور محسوب می‌شوند. همان‌طور که دقت و شفافیت در تراکنش‌های مالی نشانه‌ای از سلامت اقتصادی بانک است، رفتار و ظاهر کارکنان نیز بیانگر سلامت فرهنگی و اخلاقی آن مجموعه است. رعایت حجاب، به‌ویژه برای بانوان، نه تنها پایبندی به اصول دینی، بلکه نوعی پیام غیر کلامی از وقار، امنیت، احترام و مسئولیت‌پذیری اجتماعی است. همچنین عفاف رفتاری، از جمله حفظ احترام در تعاملات، پرهیز از شوخی‌های نابجا، رعایت فاصله اجتماعی حرفه‌ای، صداقت در گفتار و ادب در رفتار نیز مکمل حجاب ظاهری است.

ابعاد حجاب و عفاف در سازمان بانکی

عفاف و حجاب در سازمان‌ها به خصوص نهادهای اقتصادی و مالی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. ابعاد عفاف و حجاب در بانک به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱ پوشش مناسب و متناسب با شأن اداری و فرهنگی
- ۲ ادب، فروتنی و احترام متقابل در تعاملات با ارباب رجوع و همکاران
- ۳ سلامت ارتباطات سازمانی با تمرکز بر مرزهای اخلاقی
- ۴ آراستگی همراه با وقار، نه خودنمایی
- ۵ کنترل حضور در فضای مجازی و رعایت شأن سازمانی و هویتی بانک
- ۶ وفاداری به ارزش‌های فرهنگی، نه صرفاً رعایت ظاهری مقررات اداری

تأثیرات عفاف و حجاب بر کیفیت خدمات بانکی

به‌طور حتم عفاف و حجاب تأثیرات بسیار زیادی بر کیفیت خدمات بانکی خواهد داشت. از جمله این تأثیرات می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- افزایش تمرکز و رضایت شغلی کارکنان با حذف عوامل حواس‌پرتی و حاشیه‌ساز
- ایجاد حس امنیت و اعتماد در مشتریان هنگام ورود به فضای بانک
- کاهش نارضایتی‌ها، شکایات و تنش‌های ناشی از سوء تفاهم‌های رفتاری
- افزایش اعتبار اجتماعی بانک و برند فرهنگی آن در جامعه
- ایفای مسئولیت اجتماعی بانک در ترویج سبک زندگی سالم و اخلاق‌محور
- چالش‌های نهادینه‌سازی عفاف و حجاب در بانک‌ها
- با وجود تأکیدات مکرر بر اهمیت حجاب و عفاف، برخی چالش‌ها در مسیر نهادینه‌سازی این فرهنگ وجود دارد:

عفاف و حجاب از جمله مفاهیم کلیدی و بنیادین در فرهنگ اسلامی و ایرانی هستند که نقشی اساسی در سلامت فردی، روانی و اجتماعی ایفا می‌کنند. این دو مفهوم، فراتر از ظاهر و پوشش، بیانگر نوع نگرش و نظام ارزشی نسبت به خویشتن، دیگران و جامعه‌اند. در فضای کاری، به‌ویژه در محیط‌های رسمی همچون بانک‌ها که روزانه با صدها مراجعه‌کننده از اقشار مختلف جامعه مواجه‌اند، رعایت عفاف و حجاب اهمیتی مضاعف می‌یابد، زیرا بانک به عنوان یک نهاد خدمت‌رسان، نه تنها مأمور ارائه خدمات مالی، بلکه حامل پیام‌های فرهنگی و اخلاقی نیز هست.



عفاف و
حجاب
و تأثیر آن
در بانک‌ها

- نگاه شکلی و اجبار گرایانه به حجاب، بدون تبیین فلسفه آن
- نبود آموزش های عمیق فرهنگی و اعتقادی برای کارکنان جدید
- تضاد سبک زندگی برخی کارکنان با الزامات اداری
- ضعف نظارت هوشمند و غیرتحقیرآمیز در اجرای آیین نامه ها
- تأثیرپذیری از فضای بیرونی جامعه و رسانه های معارض فرهنگی

راهبردهای عملی برای تعمیق فرهنگ عفاف در بانک ها

۱. گفتمان سازی فرهنگی، نه فقط الزام اداری

به جای اجرای صرف آیین نامه ها، باید عفاف و حجاب به عنوان یک «باور درونی» جا بیفتد. نشست های فرهنگی، محافل گفتگو و کارگاه های هم اندیشی با حضور کارکنان برگزار شود. زمینه برای تبادل نظر آزاد و بدون قضاوت درباره مفهوم عفاف در دنیای امروز فراهم گردد.

۲. الگوسازی درون سازمانی

معرفی و تشویق کارکنانی که به شکل الگو در رعایت پوشش و رفتار حرفه ای شناخته می شوند. ارائه نشان های افتخار، لوح تقدیر یا حتی امتیازهای شغلی به افراد نمونه. تأکید بر اینکه الگوسازی نباید فقط شامل بانوان باشد؛ آقایان نیز در رفتار حرفه ای و عقیفانه مسئول اند.

۳. طراحی لباس فرم متناسب و جذاب

طراحی لباس هایی که هم حرفه ای، هم راحت، و هم مطابق ارزش های فرهنگی باشند. استفاده از رنگ ها و فرم هایی که وقار و نظم را منتقل می کنند. مشارکت کارکنان در نظرسنجی برای انتخاب فرم پوشش نیز به پذیرش آن کمک می کند.

۴. آموزش های مستمر و کاربردی

برگزاری دوره های آموزش اخلاق حرفه ای، روان شناسی ارتباطات، فلسفه حجاب، و مهارت های رفتاری. دعوت از اساتید فرهنگی، دینی، و روان شناسان برای تحلیل جایگاه عفاف در محیط کار.

۵. نظارت اخلاقی هوشمندانه و محترمانه

بازرسی های اخلاقی و رفتاری نه با شیوه های تنبیهی، بلکه با گفتگو و تذکر محترمانه. ایجاد واحدهایی مانند «مشاور فرهنگی شعب» که به مسائل فرهنگی رسیدگی کنند. بازخوردگیری منظم از مشتریان درباره نحوه رفتار، پوشش، و ادب کارکنان.

۶. تولید محتوای رسانه ای سازمانی

انتشار بروشور، فیلم کوتاه، پادکست یا نشریه داخلی با موضوعات سبک زندگی اسلامی-ایرانی، بهره گیری از مناسبت ها مانند هفته عفاف و حجاب برای انتشار مطالب آموزشی و الهام بخش. استفاده از هنر و خلاقیت برای جذب مخاطب جوان.

۷. مشارکت کارکنان در سیاست گذاری فرهنگی

تشکیل کمیته های فرهنگی در شعب و ستاد با حضور کارکنان

داوطلب. دریافت نظرات و انتقادات کارکنان درباره سیاست های فعلی پوشش و تعامل. توجه به خواست ها و دغدغه های نسل جدید بانکداران برای بومی سازی ارزش ها.

۸. ایجاد محیط سالم و شایسته کاری

چیدمان فضاهای کاری به گونه ای باشد که حفظ حریم ها و فاصله های حرفه ای آسان تر شود. جلوگیری از اختلاط های بی ضابطه یا ارتباط های ناصحیح در واحدها. افزایش فضای آرامش بخش معنوی در شعب، مانند تابلوی آیات یا عکس هایی از طبیعت.

۹. تربیت و جذب نیرو با نگاه فرهنگی

در فرآیند استخدام، به مؤلفه های شخصیتی و فرهنگی متقاضیان توجه شود. در مصاحبه ها، نحوه تعامل و نگرش فرد به عفاف و احترام متقابل بررسی گردد. گزینش نیروهایی با روحیه انضباط، تعهد و شخصیت حرفه ای از اساس مسیر فرهنگ سازی را آسان تر می کند.

نقش مدیریت در تحقق این فرهنگ

مدیران شعب و سطوح ارشد نقش الگویی و رهبری فرهنگی دارند. مدیرانی که خود اهل التزام به ارزش ها باشند، تأثیر بیشتری بر کارکنان دارند. نحوه نظارت، برخورد با تخلف، استفاده از تشویق فرهنگی، و ایجاد فضای اعتماد و احترام، همه می توانند در موفقیت اجرای فرهنگ عفاف و حجاب مؤثر باشد.

رابطه حجاب با بهره وری سازمانی

کارمندی که در محیطی متعادل و سالم مشغول به کار است، کمتر درگیر تنش ها و رقابت های ناهنجار می شود. حجاب و عفاف می توانند به کاهش حاشیه سازی، تمرکز بیشتر، همکاری مؤثرتر و رضایت شغلی بالاتر منجر شوند. در بلندمدت، این فضا موجب افزایش اعتماد عمومی و کاهش هزینه های ناشی از حواشی رفتاری در سازمان خواهد شد.

جمع بندی و نتیجه گیری

عفاف و حجاب در بانک ها، تنها یک پوشش نیست؛ بلکه فرهنگ، اخلاق و حرفه گرایی در قالبی اسلامی و انسانی است. بانکی که کارکنان آن متعهد به عفاف و حجاب در معنا و عمل باشند، بانکی موفق تر در ارائه خدمات، در جلب اعتماد عمومی و در ایفای نقش فرهنگی خواهد بود. رسیدن به این هدف نیازمند نگاهی عمیق، ترکیبی از الزام و اقناع، و همکاری همه جانبه مدیران، کارکنان، نهادهای فرهنگی و حتی مشتریان است.



مدیریت بحران در بانک‌ها

در دنیای پرشتاب و متغیر امروز، سازمان‌ها همواره در معرض بحران‌هایی قرار دارند که می‌توانند کارایی و پایداری آن‌ها را تهدید کنند. یکی از حساس‌ترین نهادهای اقتصادی در هر کشور، بانک‌ها هستند. به دلیل نقش کلیدی آن‌ها در پشتیبانی از اقتصاد ملی، وقوع هر نوع بحران در بانک‌ها، نه تنها آینده آن سازمان، بلکه ثبات اقتصادی کشور را نیز در معرض خطر قرار می‌دهد. بنابراین، مدیریت بحران در بانک‌ها نه تنها یک ضرورت، بلکه یک الزام استراتژیک محسوب می‌شود.



تعریف بحران و مدیریت بحران

بحران به شرایطی گفته می‌شود که در آن وضعیت عادی سازمان به هم خورده، و تهدیدی جدی برای اهداف، منابع یا بقای آن ایجاد می‌شود. در بانک‌ها، بحران‌ها می‌توانند ناشی از عوامل داخلی (مانند فساد، اشتباهات مدیریتی، نقص‌های فنی) یا خارجی (مانند رکود اقتصادی، حملات سایبری، تحریم‌ها) باشند. مدیریت بحران مجموعه‌ای از اقدامات برنامه‌ریزی شده است که هدف آن کاهش اثرات منفی بحران، بازگشت سریع به وضعیت پایدار و جلوگیری از بروز بحران‌های مشابه در آینده است.

انواع بحران در بانک‌ها

۱ **بحران‌های مالی:** شامل ورشکستگی، کاهش نقدینگی، افزایش معوقات بانکی، زیان‌های ناشی از سرمایه‌گذاری‌های پرریسک.

نقص در ارتباطات داخلی و خارجی: عدم هماهنگی میان واحدهای بانک و ارتباط ضعیف با رسانه‌ها می‌تواند بحران را تشدید کند.

نمونه‌هایی از مدیریت موفق بحران در بانک‌ها

در بحران مالی سال ۲۰۰۸، برخی از بانک‌های بزرگ بین‌المللی با ایجاد «واحد بحران» و تزریق نقدینگی اضطراری توانستند از ورشکستگی جلوگیری کنند. همچنین در بحران شیوع ویروس کرونا، بانک‌هایی که زیرساخت دیجیتال قوی داشتند، با ارائه خدمات آنلاین بدون وقفه، توانستند اعتماد مشتریان را حفظ کنند.

راهکارهای پیشنهادی برای بانک‌های ایران

تدوین دستورالعمل مدیریت بحران: بانک مرکزی می‌تواند چارچوب‌های استاندارد برای مدیریت بحران در بانک‌ها تعریف کند.

آموزش مستمر کارکنان: آموزش دوره‌ای تیم‌های تخصصی در حوزه مدیریت ریسک و بحران اهمیت زیادی دارد.

تقویت سامانه‌های اطلاعاتی: استفاده از فناوری‌های نوین برای پیشگیری، شناسایی و واکنش به بحران‌ها باید گسترش یابد.

شفافیت و اطلاع‌رسانی: بانک‌ها باید در زمان بحران با اطلاع‌رسانی صحیح از ایجاد شایعات و فرار سپرده‌ها جلوگیری کنند.

تمرین و مانور بحران: انجام مانورهای دوره‌ای به شناسایی نقاط ضعف و آمادگی سازمان در بحران کمک می‌کند.

نتیجه‌گیری

مدیریت بحران در بانک‌ها یک فرآیند پویا و چندبعدی است که نیازمند نگاه آینده‌نگرانه، رهبری مقتدر، منابع مناسب و فرهنگ سازمانی هوشیار است. در شرایط پرریسک اقتصاد امروز، بانک‌هایی که بتوانند آمادگی لازم برای مقابله با بحران‌ها را داشته باشند، در بلندمدت مزیت رقابتی خواهند داشت و اعتماد عمومی را حفظ خواهند کرد. سرمایه‌گذاری در مدیریت بحران، سرمایه‌گذاری بر پایداری سازمان و ثبات اقتصادی کشور است.

۲ بحران‌های فناوری اطلاعات: مانند حملات سایبری، نشت اطلاعات مشتریان، اختلال در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی.

۳ بحران‌های مدیریتی: شامل تصمیمات اشتباه مدیریتی، فساد در سطوح بالا، ضعف در راهبری شرکتی.

۴ بحران‌های ناشی از عوامل بیرونی: تحریم‌های بین‌المللی، بحران‌های اقتصادی جهانی، تغییرات ناگهانی در نرخ ارز یا نرخ بهره.

۵ بحران اعتماد عمومی: شایعات، اخبار منفی، یا تجربیات بد مشتریان می‌تواند منجر به سلب اعتماد و خروج سپرده‌گذاران شود.

مراحل مدیریت بحران در بانک‌ها

۱ پیش‌بینی و آمادگی: شناسایی ریسک‌ها، تدوین سناریوهای بحران و طراحی برنامه‌های مقابله.

۲ پاسخ سریع: تشکیل تیم مدیریت بحران، اطلاع‌رسانی شفاف، کنترل شرایط و جلوگیری از گسترش بحران.

۳ بازبازی: بازگرداندن عملیات به شرایط عادی، جبران خسارت‌ها و بازسازی اعتماد مشتریان.

۴ یادگیری و اصلاح: بررسی دلایل بحران، شناسایی نقاط ضعف، و به‌روزرسانی سیاست‌ها و فرآیندها.

نقش فناوری در مدیریت بحران بانکی

با گسترش بانکداری دیجیتال، فناوری اطلاعات به ابزاری کلیدی برای مدیریت بحران تبدیل شده است. استفاده از سامانه‌های پشتیبان‌گیری، سیستم‌های هشدار زودهنگام، هوش مصنوعی برای پیش‌بینی بحران، و ابزارهای ارتباطی برای اطلاع‌رسانی سریع از جمله روش‌هایی هستند که به بانک‌ها کمک می‌کنند تا با سرعت و دقت بیشتری به بحران‌ها واکنش نشان دهند.

چالش‌های مدیریت بحران در بانک‌ها

نبود برنامه‌ریزی مدون: بسیاری از بانک‌ها فاقد برنامه‌های جامع و به‌روزرسانی‌شده برای مدیریت بحران هستند.

مقاومت فرهنگی در برابر تغییر: برخی مدیران تمایلی به پذیرش ریسک‌ها یا سرمایه‌گذاری برای آمادگی در برابر بحران ندارند.

کمبود منابع انسانی متخصص: اجرای مدیریت بحران نیازمند تیمی حرفه‌ای و آموزش‌دیده است.





مانند مهارت خودتنظیمی، توانایی تصمیم‌گیری و حل مسئله و برخورداری از عزت نفس بالا از این دسته هستند. کودکان تاب آور از پس شکست‌های زندگی برمی‌آیند و می‌توانند آن‌ها را مدیریت کنند. با هر بار زمین خوردن، دوباره می‌ایستند، اعتماد به نفس بیشتری پیدا می‌کنند و دفعات بعدی محکم‌تر و مقاوم‌تر به مبارزه با چالش‌ها می‌روند.

راه‌های آموزش تاب‌آوری به کودکان

۱ کمک به شناخت و مدیریت احساسات:

به کودکان کمک کنید تا احساسات خود را بشناسند و راه‌های سالم برای ابراز و مدیریت آن‌ها را یاد بگیرند.

۲ تشویق به حل مسئله:

به کودکان آموزش دهید که چگونه مسائل را شناسایی و برای حل آن‌ها راهکارهای مختلف را بررسی کنند.

۳ تقویت مهارت‌های ارتباطی:

به کودکان کمک کنید تا مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنند و بتوانند با دیگران به طور مؤثر ارتباط برقرار کنند و از روابط مثبت بهره ببرند.

۴ ایجاد حس خودباوری و اعتماد به نفس:

با تشویق و حمایت از کودکان، به آن‌ها کمک کنید تا به توانایی‌های خود اعتماد کنند و حس مثبتی نسبت به خود داشته باشند.

۵ آموزش انعطاف‌پذیری:

به کودکان کمک کنید تا تغییرات را بپذیرند و با انعطاف‌پذیری با آن‌ها سازگار شوند.

۶ تجربه موفقیت‌ها و شکست‌ها:

به کودکان اجازه دهید تا در محیطی امن با شکست‌ها مواجه شوند و از آن‌ها درس بگیرند. همچنین، موفقیت‌های آن‌ها را جشن بگیرید و به تلاش‌هایشان بها دهید.

۷ ایجاد ذهنیت رشد:

به کودکان کمک کنید تا به جای ذهنیت ثابت، ذهنیت رشد را در خود تقویت کنند و باور داشته باشند که با تلاش می‌توانند توانایی‌های خود را توسعه دهند.

۸ اهمیت روابط مثبت:

به کودکان بیاموزید که داشتن روابط مثبت و حمایت‌کننده با خانواده و دوستان، در مواجهه با مشکلات بسیار مهم است.

۹ آموزش خودمراقبتی:

به کودکان آموزش دهید که چگونه از خودشان مراقبت کنند، از جمله تغذیه مناسب، ورزش و خواب کافی.

۱۰ استفاده از بازی و فعالیت‌های خلاقانه:

بازی و فعالیت‌های خلاقانه می‌توانند راهی مؤثر برای آموزش تاب‌آوری به کودکان باشند، زیرا در این فضاها می‌توانند بدون ترس از شکست، مهارت‌های مختلف را تمرین کنند.



افزایش تاب‌آوری کودکان، دلایل و راهکارها

کودکان دائماً در حال تغییر هستند و سلامت روان آن‌ها به شدت تحت تاثیر شرایط محیطی قرار دارد. آن‌ها از افراد بزرگسال آسیب‌پذیرتر هستند و برای رشد بهتر و عملکرد سازگارانه، نیاز به آموزش مهارت‌های مختلف و تربیت مناسب دارند. یکی از مهارت‌هایی که کودکان باید یاد بگیرند مهارت تاب‌آوری است. تاب‌آوری برای کودکان به این معنا نیست که با هر شرایطی به سرعت سازگار شوند یا اجازه بدهند دیگران برای آن‌ها تصمیم بگیرند. بلکه کودک تاب‌آور به مرور یاد می‌گیرد مسئولیت تصمیمات خود را بپذیرد، چالش‌های سخت را با تلاش خود تغییر بدهد و شرایط غیرقابل انعطاف را بپذیرد. کودکان تاب‌آور احساسات خود را می‌شناسند و به خوبی آن‌ها را می‌پذیرند.

تاب‌آوری کودکان چه اهمیتی دارد؟

همه انسان‌ها دیر یا زود با چالش‌های زندگی روبرو می‌شوند. کودکان نیز از این قاعده مستثنی نیستند. اما تاب‌آوری مهارتی است که از تربیت والدین در سنین کودکی تا حدود زیادی تاثیر می‌پذیرد. بنابراین شما می‌توانید فرزندان خود را پیشاپیش برای روزهای آینده مسلح کنید. تاب‌آوری سلاحی است که بر روی متغیرهای دیگری نیز تاثیر می‌گذارد. قابلیت‌های حیاتی و مهمی





یاد بگیرند و برای خواسته‌های بزرگ‌تر برنامه‌ریزی کنند.

۴ بازی‌های مالی انجام دهید

بازی‌هایی مثل "بانک خیالی" یا "فروشگاه خانگی" می‌توانند به کودکان اصول مدیریت پول و صرفه‌جویی را آموزش دهند. از آن‌ها بخواهید که در نقش فروشنده یا خریدار قرار بگیرند و با استفاده از پول خیالی یاد بگیرند که چگونه خرید هوشمندانه انجام دهند.

۵ حساب و کتاب کنید

تشویق کنید که فرزندان هر هفته پول‌های خود را بشمارد و ثبت کند. این کار به او کمک می‌کند تا میزان پیشرفت خود را ببیند و حس موفقیت بیشتری پیدا کند.

۶ هدایای نقدی را مدیریت کنید

وقتی فرزندان در مناسبت‌هایی مثل تولد یا عید نوروز هدیه نقدی دریافت می‌کند، او را تشویق کنید بخشی از آن را پس‌انداز کند. این کار به آن‌ها یاد می‌دهد که پول هدیه را به جای خرج فوری، برای اهداف مهم‌تری نگه دارند.

۷ مسابقه صرفه‌جویی برگزار کنید

چالش‌های خانوادگی مثل "چه کسی می‌تواند بیشترین مبلغ را پس‌انداز کند؟" می‌تواند انگیزه‌ای قوی برای کودکان باشد. در پایان، می‌توانید برای برنده یک پاداش کوچک در نظر بگیرید.

۸ از خریدهای بی‌بهره پرهیز کنید

به کودکان توضیح دهید که چرا گاهی باید از خرید وسایل بی‌اهمیت صرف‌نظر کنند و به جای آن پولشان را برای چیزهای ارزشمندتر ذخیره کنند. می‌توانید به آن‌ها نشان دهید که چطور خریدهای هوشمندانه می‌تواند به صرفه‌جویی کمک کند.

۹ همراهی والدین

والدین با نشان دادن رفتارهای مالی مثبت می‌توانند بهترین الگو برای فرزندان باشند. اگر شما به طور مرتب پس‌انداز می‌کنید، فرزندان نیز این عادت را از شما یاد می‌گیرند.

۱۰ یادگیری از اشتباهات

اجازه دهید کودکان اشتباه کنند و از آن‌ها درس بگیرند. اگر تمام پول توجیبی‌شان را صرف خرید بی‌بهره کردند، به آن‌ها یادآوری کنید که این تجربه‌ای برای مدیریت بهتر پول در آینده است.

سخن پایانی

صرفه‌جویی یک مهارت ضروری است که می‌تواند زندگی مالی کودکان را بهبود بخشد. با استفاده از روش‌های سرگرم‌کننده و ابزارهای مدرن، می‌توانید این مهارت را به فرزندان خود بیاموزید. امروز زمان مناسبی است تا با آموزش این اصول، کودکان را برای مدیریت بهتر پول در آینده آماده کنید.

۱۵ راه جذاب برای صرفه‌جویی در پول برای کودکان

صرفه‌جویی در پول یکی از مهارت‌های ارزشمندی است که کودکان می‌توانند از سنین پایین یاد بگیرند. این مهارت نه تنها به آن‌ها کمک می‌کند تا پول خود را مدیریت کنند، بلکه آن‌ها را برای مواجهه با چالش‌های مالی آینده آماده می‌کند. اگر می‌خواهید فرزندان یاد بگیرند که چطور پول هایش را عاقلانه ذخیره کنند، این ۱۰ راه جالب و سرگرم‌کننده می‌تواند به او کمک کند.

۱ هدف‌گذاری کنید

اولین قدم برای صرفه‌جویی در پول، داشتن یک هدف مشخص است. از فرزندان بپرسید که برای چه چیزی می‌خواهد پول پس‌انداز کند: یک اسباب‌بازی، دو چرخه یا حتی سفر خانوادگی. وقتی هدف مشخص باشد، انگیزه پس‌انداز بیشتر می‌شود.

۲ قلک مجازی بسازید

به جای قلک‌های قدیمی، از ابزارهای مدرن مثل قلک مجازی استفاده کنید. این ابزار به کودکان اجازه می‌دهد تا اهداف مالی خود را تعریف کنند و هر بار که مبلغی پس‌انداز می‌کنند، پیشرفت خود را ببینند. این تجربه نه تنها جذاب است، بلکه حس موفقیت را در کودکان تقویت می‌کند.

۳ پول توجیبی را بودجه‌بندی کنید

به فرزندان یاد دهید که پول توجیبی‌اش را به بخش‌های مختلف تقسیم کند:

- پس‌انداز
- خرید وسایل دلخواه
- اهداف بلندمدت

این روش به آن‌ها کمک می‌کند تا به تعویق انداختن لذت را



آیین نامه رفتار حرفه ای کارکنان بانک مسکن

فصل اول- تعاریف

ماده ۱- در این آیین نامه عناوین ذیل به جای عبارات مشروح مربوط به کار می روند:

آیین نامه: آیین نامه رفتار حرفه ای کارکنان بانک مسکن
بانک: بانک مسکن

کارکنان: تمامی کارکنان سطوح مختلف بانک مسکن اعم از رسمی، آزمایشی، قراردادی، شرکته و مأمور در بانک؛
مقام مافوق: فردی است که به طور مستقیم و یا در طول سلسله مراتب سازمانی به طور غیر مستقیم، در رده بالادستی کارکنان قرار می گیرد؛

کارگزاران نظام: تمامی مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و افراد هم تراز آنها، مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی؛

نهادهای نظارتی: بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، سازمان بازرسی کل کشور، سازمان حسابرسی، وزارت امور اقتصادی و دارایی و سایر مراجع نظارتی؛

منافع غیر مجاز: منظور از منافع، عواید مالی و امتیازاتی است که خارج از چهار چوب ضوابط و مقررات اداری توسط کارکنان با استفاده از موقعیت اداری برای خود و دیگران ایجاد شود؛

تضاد منافع: هر گونه تعارض بین منافع بانک با منافع کارکنان، به نحوی که دستیابی به هر یک مستلزم چشم پوشی از دیگری باشد؛

اطلاعات: تمامی اطلاعات مکتوب یا شفاهی، نوارهای صوتی یا تصویری، دیسکت، لوح فشرده، حافظه قابل حمل، بخشنامه ها، مقررات و به طور کلی، تمامی معلوماتی است که توسط انسان یا رایانه، قابل فهم یا بهره برداری باشد؛

اطلاعات خاص: اطلاعات خاص بانک شامل موارد ذیل است:

۱ اطلاعات طبقه بندی شده و دارای ویژگی های مندرج در قانون

امروزه رفتار حرفه ای و اخلاقی در محیط کار به عنوان یکی از ارکان اصلی موفقیت سازمان ها شناخته می شود. با افزایش رقابت در عرصه خدمات بانکی و با توجه به حساسیت مشاغل مرتبط با این حوزه به دلیل ارتباط مستقیم آنها با اعتبار و اعتماد مشتریان، رعایت اصول اخلاقی و حرفه ای به طور فزاینده ای اهمیت پیدا کرده است. این امر نه تنها به حفظ اعتبار بانک ها کمک می نماید، بلکه از طریق بهبود کیفیت ارائه خدمات، جلب اعتماد مشتریان و افزایش رضایتمندی آنها را موجب گردیده و در نهایت منجر به موفقیت و پایداری سازمان خواهد شد. از این رو «آیین نامه رفتار حرفه ای کارکنان بانک مسکن» در سال ۱۳۹۷ به استناد الزامات و مستندات بالادستی از جمله «آیین نامه رفتار حرفه ای کارکنان بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران» تدوین و پس از اخذ مصوبه هیئت مدیره وقت، طی اطلاعیه شماره ۱۹/۴۷/الف مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۰۲ به شبکه بانک ارسال گردید.

در ادامه، با توجه به سند ابلاغی «آیین نامه ارتقای اخلاق حرفه ای در نظام اداری»، مصوبه شماره ۲۳۶۵/ت/۶۵/۶۱ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۴ هیأت وزیران و نظر به ضرورت همگام سازی مدارک مصوب از جمله آیین نامه ها و ضوابط سازمانی متناسب با تغییرات درون و برون سازمانی، با هدف ارتقای سطح کیفی خدمات، بهبود روابط بین کارکنان و مشتریان و ایجاد محیطی سالم و پویا در بانک، آیین نامه موصوف مورد بازنگری قرار گرفته است.

به استناد «آیین نامه رفتار حرفه ای کارکنان بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران» و «آیین نامه ارتقای اخلاق حرفه ای در نظام اداری» مصوب هیأت وزیران، با هدف تعیین معیارهای لازم در خصوص رعایت رفتار حرفه ای مورد انتظار از سوی کارکنان بانک مسکن، «آیین نامه رفتار حرفه ای کارکنان بانک مسکن» تنظیم گردیده است که از این پس به اختصار «آیین نامه» نامیده می شود.

به منظور آشنایی بیشتر همکاران با این آیین نامه در نظر داریم در ۴ شماره ماهنامه این آئین نامه را برای آشنایی بیشتر همکاران درج نماییم.





مجازات انتشار و افشای اسناد محرمانه و سری دولتی؛
۲ اطلاعات غیر عمومی که کارکنان با توجه به موقعیت پیشین یا فعلی اداری و در جریان فعالیت‌های روزانه به آن‌ها دسترسی دارند و این اطلاعات، برای عموم جامعه یا سایر کارکنان منتشر نشده است.

فصل دوم- گستره کاربرد

ماده ۲- کارکنان بانک در تمامی واحدها و سطوح سازمانی مکلفند مفاد این آیین‌نامه را که تعیین کننده الزامات ناظر بر رفتار حرفه‌ای است، رعایت نمایند.

تبصره ۱- تمامی مدیران موظف به اجرای ماده ۱۵ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و مفاد این آیین‌نامه می‌باشند.

توضیح: متن ماده ۱۵ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد به شرح ذیل می‌باشد:

«مقامات، مدیران و سرپرستان مستقیم هر واحد در سازمان‌های دولتی بند (الف) ماده (۲) این قانون به تناسب مسئولیت و سرپرستی خود موظف به نظارت واحدهای تحت سرپرستی، پیشگیری و مقابله با فساد اداری، شناسایی موارد آن و اعلام مراتب حسب مورد به مراجع ذیصلاح می‌باشند. واحدهای حقوقی، بازرسی و حراست و حفاظت پرسنل دستگاه‌های مربوط موظف به پیگیری موضوع تا حصول نتیجه می‌باشند.»

تبصره ۲- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه با استناد به قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، بر عهده اداره کل بازرسی و مدیریت امور حراست با همکاری اداره کل حقوقی می‌باشد.

تبصره ۳- الزام به رعایت موضوعات مرتبط با شناسایی ریسک و مقررات مربوط به مدیریت مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم، مورد تأکید می‌باشد.

تهیه و تنظیم: معاونت طرح و برنامه، اداره کل سازمان و روش‌ها

روز ملی فناوری اطلاعات

مفهوم فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات (IT) به مجموعه‌ای از دانش‌ها، ابزارها و روش‌هایی گفته می‌شود که در جهت جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، پردازش، انتقال و بهره‌برداری از اطلاعات به کار می‌روند. این حوزه گستره‌ای وسیع را در بر می‌گیرد: از رایانه و نرم‌افزار گرفته تا شبکه‌های ارتباطی، پایگاه‌های داده، امنیت اطلاعات، پردازش ابری و تحلیل کلان‌داده‌ها. امروزه فناوری اطلاعات به بخشی جدایی‌ناپذیر از تمامی بخش‌های اجتماعی و اقتصادی تبدیل شده و در قلب سیاست‌گذاری‌های کلان قرار گرفته است.

نقش فناوری اطلاعات در بانک

در دنیای امروز، فناوری اطلاعات به قلب تپنده بانک‌ها تبدیل شده است. بانک‌ها به واسطه IT توانسته‌اند خدمات خود را سریع‌تر، دقیق‌تر، امن‌تر و هوشمندتر ارائه دهند و در رقابت با سایر نهادهای مالی، جایگاه خود را حفظ و ارتقا دهند. برخی از مهمترین عرصه‌های اثرگذار این حوزه در بانک عبارت‌اند از:

۱- توسعه زیرساخت تحول دیجیتال

فناوری اطلاعات پایه و بستر اصلی اجرای دولت الکترونیک، بانکداری دیجیتال و خدمات غیرحضوری است.

۲- افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها

با اتوماسیون فرآیندها، هزینه‌های عملیاتی بانک کاهش یافته و کارایی افزایش یافته است.

۳- پاسخ‌گویی سریع به نیاز مشتریان

امکان ارائه خدمات ۲۴ ساعته، از هر مکان و از طریق کانال‌های مختلف مانند موبایل بانک و اینترنت بانک فراهم شده است.

۴- ارتقای امنیت اطلاعات

با بهره‌گیری از رمزنگاری، احراز هویت چندمرحله‌ای و سامانه‌های مقابله با تقلب، سطح امنیت اطلاعات مشتریان به‌طور چشمگیری افزایش یافته است.

۵- پشتیبانی از تصمیم‌گیری هوشمند

تحلیل داده‌های ترانکشی و رفتاری مشتریان با استفاده از سامانه‌های BI و هوش مصنوعی، به تصمیم‌سازی دقیق‌تر در سطوح مدیریتی کمک می‌کند.

سخن پایانی

روز ملی فناوری اطلاعات، یادآور جایگاه راهبردی فناوری در مسیر پیشرفت، استقلال اقتصادی و ارتقای خدمات در کشور است. در دنیای امروز که تحولات جهانی بر محور داده، سرعت و دانش دیجیتال شکل می‌گیرد، بانکی موفق خواهد بود که با اتکا به ظرفیت‌های فناوری اطلاعات، بتواند خدمات خود را هوشمندانه‌تر، سریع‌تر و امن‌تر در اختیار مشتریان قرار دهد. فناوری اطلاعات، در قلب عملیات بانکی نقش آفرینی می‌کند؛ از ساده‌سازی فرآیندها و افزایش بهره‌وری گرفته تا تقویت امنیت اطلاعات و خلق تجربه‌ای نوین برای مشتری. در این مسیر، سرمایه‌گذاری هدفمند در زیرساخت‌های دیجیتال، توانمندسازی سرمایه انسانی و حمایت از راهکارهای بومی و فناورانه، ضرورتی اساسی برای بانکداری امروز و آینده است. بانکداری هوشمند، نه تنها یک انتخاب، بلکه یک ضرورت است؛ و فناوری اطلاعات، کلید این تحول می‌باشد.

روز فناوری اطلاعات در تقویم یک روز است، اما برای بانکی پویا، همه روزها به آن وابسته است.

تهیه و تنظیم: اداره کل فناوری اطلاعات

۲۲ تیر ماه

همزمان با زادروز

دانشمند بزرگ ایرانی، محمدبن

موسی خوارزمی پدر علم داده و رزی،

با پیشنهاد سازمان نظام صنفی رایانه‌ای

تهران در سال ۱۳۹۸ هجری شمسی به عنوان

«روز ملی فناوری اطلاعات» در تقویم رسمی

جمهوری اسلامی ایران نام‌گذاری شده است. روزی

که اهمیت روزافزون دانش و فناوری‌های دیجیتال

را در مسیر توسعه پایدار کشور یادآور می‌شود.

این نام‌گذاری نه تنها بزرگداشتی است برای

متخصصان و فعالان این حوزه، بلکه نشانه‌ای

از عزم ملی برای گسترش زیرساخت‌ها و

خدمات نوین مبتنی بر اطلاعات و ارتباطات است.



بو شهر | بازنشستگی محمدرضا ستاریان

مراسم بازنشستگی و تجلیل از بازنشستگان

مراسم بازنشستگی و تجلیل و تقدیر از بازنشستگان بانک مسکن در استان های مختلف کشور برگزار شد. تصاویر و جزئیات آن را در آلبوم زیر می بینید.



کرمانشاه | بازنشستگی حشمت ... یآوری



مدیریت غرب تهران | بازنشستگی کیوان محمدی مزوشی



گلستان | بازنشستگی حاجی کریم زیتونلی، احمد رضا عسکری پور و عبدالرحیم بهلکه شعبه مرکزی گنبدکاووس



گلستان | بازنشستگی یحیی میردار



مدیریت مرکز تهران | بازنشستگی کاظم شهریاری



همدان | بازنشستگی خلیل رضایی مژگان و عباس غلامی



مدیریت غرب تهران | بازنشستگی مهدی خلجی



مدیریت غرب تهران | بازنشستگی حسین صحتی



مدیریت مرکز تهران | بازنشستگی محمد حسین ظهوریان



قم | بازنشستگی سیدعلی اعظم منش



یزد | بازنشستگی محمود سربی



خراسان جنوبی | حضور مدیران در مراسم تشییع شهدای اقتدار



بوشهر | عیادت از همکار عبدالحمید محسنی



همدان | برگزاری جلسه فوق العاده کمیته پدافند غیرعامل مدیریت با توجه به جنگ تحمیلی ۱۲ روزه دشمن صهیونی



همدان | تجلیل از محمد رضا ولدی نفر دوم مسابقات شطرنج و علی ملایری نفر دوم مسابقات بدمینتون در المپیاد ورزشی بانک



همدان | حضور فرماندهی پایگاه بسیج مدیریت و امام جمعه همدان و جمعی از همکاران محترم بر مزار شهید سپهبد شهید علی شادمانی



همدان | تجلیل روز قوه قضاییه با حضور احمد محمدی سرپرست مدیریت و ابوالقاسم حجتی فرمانده پایگاه بسیج مدیریت در اداره کل دادگستری همدان



البرز | تجلیل از کارکنان ملبس به حجاب اسلامی به مناسبت گرامیداشت هفته عفاف و حجاب

تجلیل

قصه‌های مشوی معنوی

خفته و مار

شخصی سوار بر اسب، در راهی می‌رفت که دید یک نفر در بیابان خوابیده و ماری در دهان او می‌رود. سوار بر سرعت خود افزود تا مار را براند و مانع رفتن مار در دهان آن شخص شود، ولی تا به آن مرد رسید کار از کار گذشته بود. سوار که آدم باهوش و دنیا دیده‌ای بود، برای این که مار در بدن شخص خفته بمیرد، چند مشت بر سینه او زد که ناگهان خفته بیدار شد و از ترس به زیر درخت سیبی که آنجا بود رفت و آنجا نشست. سوار باهوش برای این که آن مرد مار را بالا بیاورد و مار از بدن او خارج شود تا توانست به زور به او از سیب‌های پوسیده‌ای که زیر درخت ریخته شده بود خوراند.

خفته که هنوز جای آن مشت‌ها بر سینه‌اش درد می‌کرد و آن قدر سیب به زور خورده بود که داشت بالا می‌آورد، فریاد زد: «ای آدم حساسی مگر من به تو چه بدی کرده‌ام؟ کافران هم بدون دلیل خون کسی را نمی‌ریزند که تو می‌خواهی، خونم را بریزی. اگر با من دشمنی داری خنجرت را درآور و خونم را بریز و جانم را بگیر، دیگر چرا مرا این قدر عذاب می‌دهی.» مرد که دید سوار چیزی نمی‌گوید شروع به نفرین کرد و گفت: «خدایا این مرد را که قصد جانم را دارد به مکافات عملش گرفتار گردان.» و بعد از آن گفت: «چقدر من بد اقبالم که روی تو را دیدم و خوشا به حال کسانی که مردند و روی توی کافر را ندیدند.»

سوار که دید آن مرد این حرف‌ها را از روی نادانی و ترس از مرگ می‌زند، به حرف او توجه نکرد و برای این که سمّ مار در بدن او تأثیر نکند و آن شخص را وادار به حرکت نماید، سوار بر اسبش شد و به تاخت آنجا را ترک نمود. آن شخص که دید سوار حرکت کرد و رفت فکر کرد سوار دارد فرار می‌کند برای گرفتن انتقام در پی سوار شروع به دویدن کرد. او تا شب به دنبال سوار دوید. آن قدر در صحرا دویده و زمین خورده بود که تمام سر و صورتش زخم شده بود، ولی با این حال خود را بر روی زمین می‌کشید و می‌رفت تا این که حالش به هم خورد و مار و هر چیز دیگر را که خورده بود، بالا آورد. وقتی مار از بدن مرد خارج شد، تازه فهمید که سوار قصد کمک به او را داشته و نمی‌خواست جاننش را بگیرد. با خارج شدن مار از بدنش تمام ضعف و بی‌حالی که در وجودش بود از بین رفت. مرد با خود گفت: «خدایا شکرت که آن سوار افرستادی که جان مرا نجات دهد. او به من محبت کرد، ولی من از روی نادانی می‌خواستم خونش را بریزم. خدایا او را در پناه خودت حفظ فرما.» مرد با خود عهد کرد دیگر در مورد کسی زود قضاوت نکند.

همکاران گرامی

به منظور افزایش خلاقیت و تعامل بیشتر همکاران با ماهنامه بانک و مسکن، فرزندان شما می‌توانند پس از خواندن این قصه نقاشی مرتبط با آن را از طریق 377- /www.bank-maskan.ir و یا اسکن qr code برای ما ارسال نمایند. به ۳ نقاشی برگزیده به قید قرعه جوایزی اهدا می‌گردد.



جدول کلمات متقاطع شماره ۱

افقی

- ۱ کسی که در نماز به پیشنماز اقتدا کند - مرغابی بزرگ
- ۲ بزرگ - خوب است ولی به جای خ ه دارد
- ۳ ابوالبشر، اشرف مخلوقات، اولین پیامبر - برهنه - حرف نداری، کلام فقدان
- ۴ زن برعکس - آژیر
- ۵ عادت کردن - فروتن
- ۶ پسر گودرز - مهمانی رفتن
- ۷ رسوایی آبرو، بی آبرو - ریه، عدد نفس کش
- ۸ هواپیمای عجول، هواپیمای سریع السیر - متحیر - عدد
- ۹ صد و یازده - اثری از رضا امیرخانی
- ۱۰ یاوه - زمزمه کننده

عمودی

- ۱ جایگاه - شیشه
- ۲ حشره چمن خوار - آبشاری در لرستان
- ۳ از حروف الفبا - بهر وارونه - ضمیر اشاره، اشاره به دور، از خواهران بروننه
- ۴ پرگویی، زدن پیرچانه ها، طرف - شهر فارس
- ۵ آزاد و رها، افسار گسیخته - خوابگاه
- ۶ فریاد و خروش - برآمدگی ته کفش، دندان سوهان
- ۷ زخم در چشم - همبازی پت
- ۸ راه میانبر، طریق کوتاه - ضرر رساننده - کتاب فیزیک و شیمی قدیم
- ۹ فرش - ارباب وفا
- ۱۰ پزشک، دکتر - بوییده شده

سرگرمی سودوکو ویژه ۱۵-۱۰ سال

			۳	۴	۶	۷		۹
		۶		۸		۱	۲	
	۲	۳		۵				
			۶	۹			۱	
۶			۲	۱				
		۵					۷	
				۷				۲
	۷					۸		۱

۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱

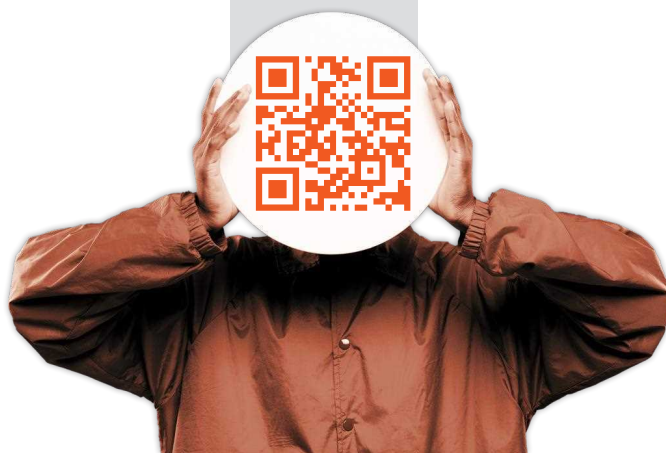
عکس خانه های رمز



همکاران گرامی

شما می توانید رمز جدول و جواب سودوکو را از طریق سایت بانک به آدرس <https://www.bank-maskan.ir/-377> و یا QR Code درج شده برای ماهنامه بانک و مسکن ارسال نمایید.

به ۶ نفر از کسانی که پاسخ درست را ارسال نمایند به قید قرعه جوایزی اهدا می گردد.





بر اساس تصمیمات متخذه دکتر صابر عسکرپور عضو هیات مدیره بانک؛ به عنوان رییس هیات مدیره بانک منصوب شد. به گزارش خبرنگار ما، این انتخاب در راستای استقرار حاکمیت شرکتی و بر اساس تصمیمات متخذه هیات مدیره بانک صورت پذیرفت. ضمن آرزوی موفقیت برای وی در سمت جدید، به طور حتم این انتصاب گامی موثر در جهت تحقق اهداف عالیه و ارتقای جایگاه بانک خواهد بود.

دکتر عسکرپور رییس هیات مدیره بانک شد

بازنشستگان

قاسم شیرازی
شعبه فاز دو اندیشه
اسدا... زیوری
شعبه پرند
مرتضی علی جانی
شعبه عارف قزوینی
حسین صحتی
شعبه سی متری جی
مهدی خلجی
شعبه توحید
کیوان محمدی
شعبه عارف قزوینی
مجید قیطانی
مدیریت مرکز تهران

تولد فرزند

سیدآراد فرزند سیدمحمد سیدانی شعبه سماء و آراد فرزند محمد ابراهیمی شعبه بافق مدیریت یزد

تقدیر و تشکر

تقدیرکننده	تقدیرشونده
سیدمحمد آقامیری استاندار سابق قم	اسماعیل سلطان زالی بگلو، عباس باقری دوست، حمید خسروی، محمد مسعود تقی زاده نایه از کارکنان مدیریت قم

انتصابات

احمد توکل مقدم
عضو هیأت امناء اماکن رفاهی فرهنگی و ورزشی بانک
مسکن
مهری حسینی
مشاور مدیرعامل در امور بانوان

محمد حیدری
معاون فنی اداره کل حفاظت و امورایمنی
حسن مشکانی
سرپرست معاونت اجرایی مدیریت شعب
استان مرکزی

إِنَّا لِلّٰهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ



با نهایت تأثر و تأسف مطلع شدیم همکاران آقای فرشید جعفری

از همکاران اداره کل کاربردازی به رحمت ایزدی پیوست. ضمن عرض تسلیت و همدردی با خانواده این همکار از دست رفته، از خداوند سبحان برای آن مرحوم علو درجات و برای سایر بازماندگان صبر جمیل و اجر جزیل مسألت داریم.

برگزاری مراسم یادبود مرحوم فرشید جعفری با حضور مدیران بانک

مراسم یادبود مرحوم فرشید جعفری از همکاران اداره کل کاربردازی با حضور برخی مدیران، همکاران و خانواده آن مرحوم، در محل نمازخانه ساختمان ونک برگزار شد.



فراخوان ارسال مقاله و یادداشت

جهت درج در ماهنامه بانک و مسکن

همکاران گرامی

ماهنامه بانک و مسکن در نظر دارد به منظور غنابخشیدن به مطالب ماهنامه و همچنین افزایش تعلق خاطر سازمانی، نسبت به درج مقالات و یادداشت های شما در خصوص موضوعات مختلف مرتبط با بانک مسکن اقدام نماید.

ویژگی های مقاله علمی

- ♦ عنوان مقاله مرتبط با موضوعات بانک باشد.
- ♦ از به کار بردن عبارات و کلمات تخصصی و غیر قابل فهم اجتناب شود.
- ♦ ارکان مقاله حفظ شود و دارای نتیجه گیری باشد.
- ♦ مقاله دارای چکیده باشد.
- ♦ اسم نویسنده یا نویسندگان قید شود.
- ♦ روش آمار و روش تحقیق در مقاله ذکر شود.
- ♦ مقاله فهرست منابع داشته باشد و قواعد مربوط به رفرنس گذاری در مقاله رعایت گردد.
- ♦ ضمایم مورد نیاز همچون جدول، نمودار و ... در مقاله آورده شود.
- ♦ حجم و اندازه مقاله حداکثر ۲۰۰۰ کلمه باشد.

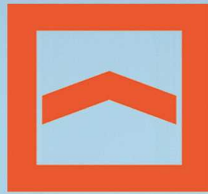
لذا شما همکاران گرامی می توانید مقالات و یادداشت های خود با ویژگی های فوق الذکر را از طریق سایت بانک به آدرس <https://www.bank-maskan.ir/-377> و یا QR Code روبرو جهت درج در ماهنامه ارسال نمایید.

ویژگی های یادداشت

- ♦ موضوع یادداشت مرتبط با مسایل بانک و متناسب با خط مشی ماهنامه باشد.
- ♦ محتوای یادداشت به تحلیل و تشریح موضوع بپردازد و بار حقوقی برای ماهنامه ایجاد نکند.
- ♦ نویسنده از ارائه راه حل و نتیجه گیری در یادداشت اجتناب کرده و صرفاً نقطه نظرات خود را در مورد موضوع مطرح نماید.
- ♦ از نظر حجم و اندازه، یادداشت در چند پاراگراف و حداکثر ۷۰۰ کلمه باشد.

انتخاب و ویرایش مقالات و یادداشت برعهده شورای تحریریه ماهنامه بانک و مسکن می باشد.





بانک مسکن

بانک مسکن به فردایی بهتر می اندیشد

افزایش سقف تسهیلات خرید مسکن



● حذف محدودیت سال ساخت بنا

● امکان دریافت تسهیلات خرید با بستگان نزدیک به میزان ۲ برابر

سقف تسهیلات انفرادی



bank-maskan.ir

۰۲۱-۶۱۰۸۸