



شماره

۹۲۰

شهریورماه
۱۴۰۴

کام‌های استوار
بانک مسکن در
پیشبرد نهضت ملی



بانکداری شرکتی

راهنمای اصلی تأمین مالی کسب و کارهای بزرگ

در قالب پویش «اهدای دانش و مهربانی» انجام شد
اهدای کتاب‌های کمک آموزشی
به مدارس سیستان و بلوچستان

انتصابات در پدنه بانک
محسن بابایی به مرکزیت رفت؛
سکان مدیریت قیم به حسین رهنما رسید

صابر عسکری پور، رئیس هیات مدیره؛
افزایش سرمایه ۱۰۰ همتی و تسویه
مطالبات دولتی؛ محور رفع ناترازی



بانک مسکن

دفاع مقدس



جنگ تحمیلی را دشمن برای خاموش کردن انقلاب به راه
انداخت، اما همین جنگ باعث شعله ور شدن نیروی انقلاب
و روحیه انقلاب شد.

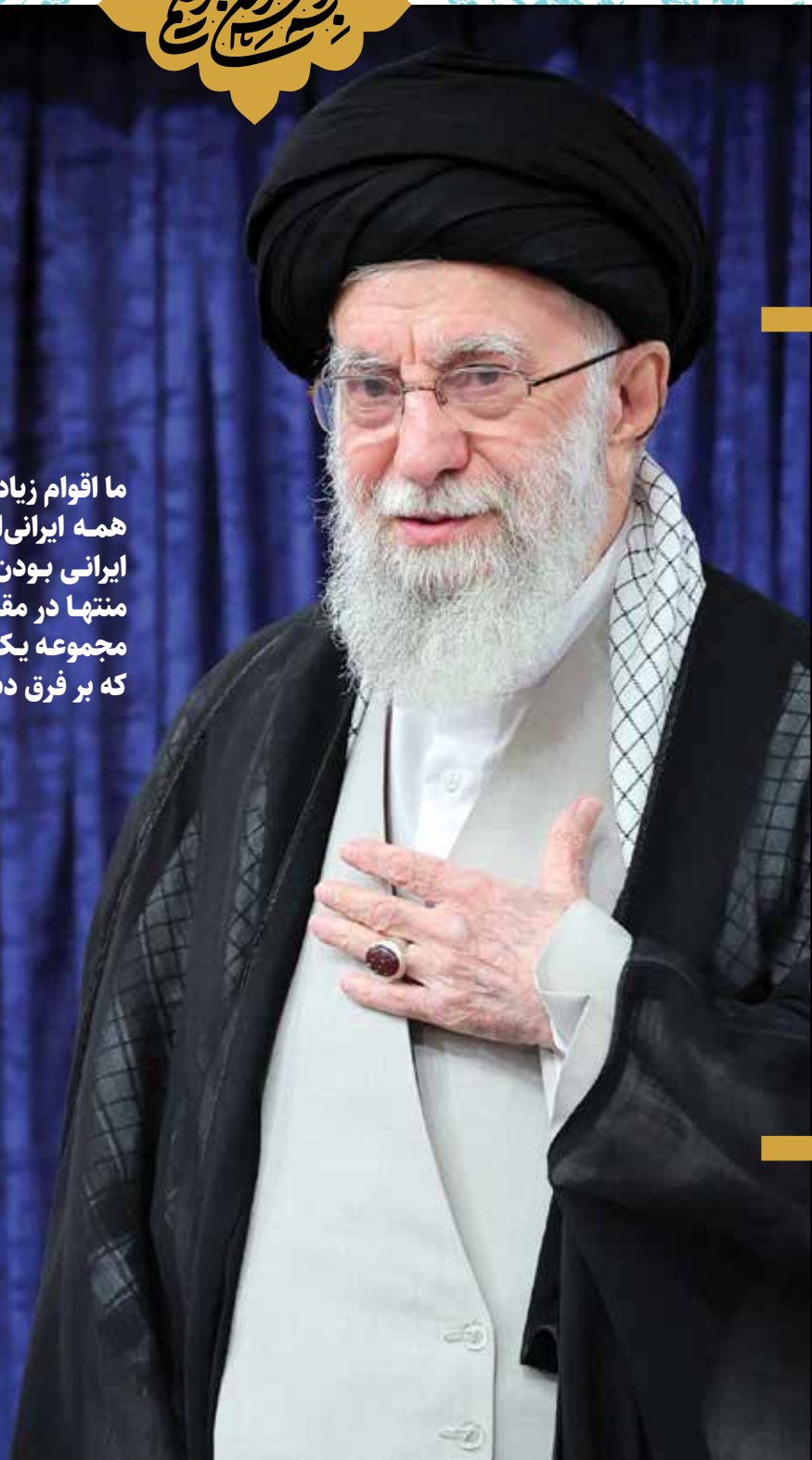
(مقام معظم رهبری (مدظله العالی))

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ما اقوام زیادی هم در کشور داریم که
همه ایرانی‌اند و افتخار می‌کنند به
ایرانی بودن خودشان؛ اینها هست،
منتها در مقابل دشمن، همه‌ی این
مجموعه یک مشت محکم پولادینند
که بر فرق دشمن فرود خواهند آمد...

سیدعلی خامنه‌ای

۱۴۰۴/۰۷/۰۱



< دبیر اجرایی: فاطمه سمسار
 < تحریریه: مریم نیاروجی - فاطمه کوهکن - فاطمه قاسمی -
 حسین یادروج - سمیه قبادی - سپیده نقدی
 < مدیر فنی: ناصر میرزایی
 < طراح گرافیک: رهام بهزادی
 < عکس: فرجام سلیمانی - فاطمه سادات هاشمی

بانک و مسکن



< صاحب امتیاز: بانک مسکن
 < مدیرمسئول: محمدحسن ترابی
 < شورای سردبیری: مریم نیاروجی - فاطمه کوهکن



فهرست



پاسخگویی و شفافیت مهم ترین ماموریت مدیران صندوق تامین آتیه امید

صفحات ۴۲ و ۴۳

گزارش تصویری از مراسم بازنشستگی و تجلیل از بازنشستگان در استان های کشور

صفحات ۵۳ تا ۵۵

نکات کلیدی درباره انواع مرخصی ها

صفحات ۴۰ و ۴۱

پیشنهادها

در بانک مسکن

صفحات ۴۴ تا ۴۶



مدیرعامل در سفر به استان سمنان عنوان کرد:

سوپرمارکت مالی بانک برای توسعه زنجیره تامین مالی بخش مسکن

صفحات ۱۴ و ۱۵



از گشتی های پرچمدار تا شعب فلگ شیب بانکی (وبترین استراتژیک برند)

روایتی از تحول دیجیتال و تجربه مشتری

صفحات ۳۲ و ۳۳

۲۶ آذربایجان شرقی، پیشگام در بانکداری شرکتی

۱۲ تامین مالی ۱۷۰۰۰ واحد مسکونی نهضت ملی



۰۲۱۸۲۹۳۲۱۴۲-۷



www.bank-maskan.ir



www.hibna.ir

❖ برخی صفحات این ماهنامه حاوی اسماء متبرکه است. لطفا در صیانت از آن توجه لازم را مبذول فرمایید.
❖ استفاده و نقل مطالب ماهنامه بانک و مسکن با ذکر منبع آزاد است.
❖ روابط عمومی بانک مسکن آماده دریافت پیشنهادات و انتقادات مخاطبان ماهنامه می باشد.

❖ نشانی: خیابان ولی عصر (عج) - بالاتر از میدان ونک خیابان عطار - شماره ۱۴ - ساختمان ستاد مرکزی بانک مسکن - طبقه اول - اداره کل روابط عمومی
❖ لیترگرافی، چاپ و صحافی: موسسه پویه مهر اشراق
❖ توزیع: ۰۲۱۶۴۵۷۳۱۱۵



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

❖ سرویس استان‌ها: رضا آزاداندیش - وحید احمدی - اکبر ادهمی - آرزو جمشیدی - محمدرضا امرالهی - مهران عالی حسینی - حمید باقری - مزدک بیراوند - رامین خلیل زاده - سید ناصر حسینی - اشکان رجایی - محمد امین قربانی - جعفر دوست محمدی - زهرا جهانگیری - سیدامین سپهرتاج - ایثار شاقوزایی - علی شفیع - مجتبی طالبی - بهمن عیوضی باروق - هادی عبدی - میثم غفاری - حسین گلشاهی - طاهره صالحی - سید مسلم فتحی - رضا فریق - لقمان فلاحی - اکرم مجلسی - عبدالله مرادی نسب - عمار مطهری نیا - حورا نفیسی - علی نواصر - جواد یعقوبی

مدیران عالی بانک تشریح کردند

اقدامات بانک مسکن در دولت چهاردهم

صفحات ۶ تا ۱۱ را بخوانید

درخشش خانواده بانک مسکن
در گنگور سراسری ۱۴۰۴

صفحات ۴۸ و ۴۹

مقدمه‌ای بر کیفیت داده
در چارچوب حکمرانی داده

صفحات ۳۰ و ۳۱

آشنایی با معاونت درمان
اداره کل رفاه کارکنان

صفحات ۳۶ و ۳۷

صفحات ۴۸ و ۴۹



۵۰ آموزش هوش مصنوعی آینده‌ای روشن برای کودکان



۳۸ آیین نامه رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک مسکن





تغییر مدل کسب و کار، شرط استفاده از فرصت های پیش رو در بخش مسکن

محمد حسن ترابی

مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت

برای فعالان اقتصادی تحکیم خواهد بخشید. در این میان، تغییرات ایجاد شده به خصوص با تحول در فناوری، موجب ایجاد فرصت های بسیاری در ارائه خدمات بانکی شده است؛ از این رو و با توجه به بهره گیری از فرصت ها، توجه به کار آفرینی سازمانی در بانک ها اهمیت ویژه ای پیدا می کند. کار آفرینی در عرصه بانکداری شرکتی به معنای نگاه فرصت محور به نیازهای مشتریان، خلق خدمات نوین مالی، توسعه ابزارهای اعتباری متناسب با پروژه های کلان و ارائه راهکارهای فناورانه برای تسهیل تعاملات بانکی است. چنین نگرشی موجب می شود بانک مسکن از مرزهای یک بانک سنتی عبور کرده و به نهادی نوآور، ارزش آفرین و پیشرو در ارائه خدمات مالی تبدیل گردد.

بدیهی است تحقق این تحول نیازمند تقویت فرهنگ کار آفرینی در سطوح مدیریتی و عملیاتی بانک، سرمایه گذاری در فناوری های نوین بانکی، آموزش نیروی انسانی متخصص، و همچنین توسعه زیرساخت های دیجیتال است. ایجاد این بسترها به بانک مسکن کمک خواهد کرد تا با سرعت و دقت بیشتری نیازهای مشتریان حقوقی خود را شناسایی کرده و خدمات متناسب و ارزش آفرینی را در اختیار آنان قرار دهد. از سوی دیگر، بهره گیری از رویکرد کار آفرینانه در بانکداری شرکتی، در فضای رقابتی موجود علاوه بر افزایش درآمدهای پایدار و کاهش وابستگی به منابع سنتی، علاوه بر ارتقای برند و جایگاه بانک در نظام تأمین مالی، زمینه جذب سرمایه های جدید و ارتقای جایگاه بانک مسکن در نظام بانکی کشور را نیز فراهم می آورد. این امر در نهایت منجر به تحقق اهداف کلان بانک، یعنی تأمین مسکن پایدار برای احاد جامعه و ایفای نقش توسعه ای در اقتصاد ملی خواهد شد.

به طور خلاصه، پیوند میان بانکداری شرکتی، تغییر مدل کسب و کار و کار آفرینی سازمانی از طریق ایجاد و توسعه رفتارهای کار آفرینانه در بانک مسکن، مسیری روشن برای آینده ترسیم می کند؛ مسیری که در آن بانک با تکیه بر نوآوری و خلق ارزش، می تواند همزمان به افزایش رضایت مشتریان، پایداری مالی و توسعه اقتصادی کشور یاری رساند.

بانکداری شرکتی به عنوان یکی از محورهای اصلی توسعه خدمات برای مشتریان خاص در نظام بانکی، شناخته می شود و می تواند نقش مهمی در ارتقای کارایی، افزایش قدرت رقابت و پاسخ گویی به نیازهای پیچیده مشتریان ایفا نماید. این رویکرد، فراتر از ارائه خدمات عمومی بانکی است و تمرکز خود را بر طراحی و ارائه راهکارهای تخصصی برای بنگاه ها و شرکت های بزرگ قرار می دهد؛ راهکارهایی که می تواند در تأمین سرمایه در گردش، مدیریت نقدینگی، سرمایه گذاری های زیرساختی و پشتیبانی مالی از پروژه های کلان نقش آفرین باشد و به گونه ای در ارائه خدمات شخصی سازی شده گام بردارد.

با توجه به سرعت تحولات اقتصادی و مالی در عرصه ملی و بین المللی، مدل های سنتی کسب و کار بانکی دیگر پاسخگوی نیازهای روزافزون مشتریان و الزامات محیط رقابتی نیستند و بانکداری شرکتی می تواند الگوی مناسب در این مسیر باشد. در چنین شرایطی، بازتعریف مدل کسب و کار و حرکت به سمت الگوهای نوین و خلاقانه یک ضرورت استراتژیک برای بانک ها به شمار می آید. بانک مسکن نیز، که به عنوان بانکی تخصصی مأموریت اصلی آن تأمین مالی در حوزه مسکن و شهرسازی است، ناگزیر است با بهره گیری از ظرفیت های بانکداری شرکتی، مسیر تحول و باز آفرینی مدل های کسب و کار خود را با جدیت دنبال کند.

بانکداری شرکتی در بانک مسکن می تواند بستری فراهم سازد تا علاوه بر ایفای نقش سنتی در تأمین مالی بخش مسکن، به ارائه خدمات جامع تر و متنوع تر به مشتریان حقوقی، شرکت های ساختمانی، تعاونی های مسکن و حتی سایر نهادهای فعال در زنجیره ارزش بخش مسکن بپردازد. این تغییر مدل کسب و کار نه تنها موجب افزایش سهم بانک در جذب منابع و ارائه خدمات تخصصی می شود، بلکه جایگاه بانک را به عنوان یک شریک راهبردی و مطمئن



.....



مدیران عالی بانک تشریح کردند

اقدامات بانک مسکن در دولت چهاردهم

www.bank-maskan.ir

- ۱۲ تامین مالی ۱۷۰۰۰ واحد مسکونی نهضت ملی
- ۱۵ نشست اشتراک گذاری تجربیات روسای شعب برگزار شد
- ۱۶ محسن بابایی به مرکزی رفت؛ سکان مدیریت قم به حسین رهنما رسید



مدیران عالی بانک تشریح کردند

اقدامات بانک مسکن

در دولت چهاردهم



گام‌های استوار بانک مسکن در پیشبرد نهضت ملی

دکتر علی خورسندیان: مدیرعامل

اولویت بخشی به پروژه‌های در مراحل پایانی ساخت است؛ افزود: این رویکرد موجب شده است تاکنون، ۱۱۸ و ۸۷۴ هزار واحد مسکونی در قالب فروش اقساطی به متقاضیان تحویل شود. ما اعتقاد داریم با تکمیل سریع تر واحدها، هم چرخه تأمین مالی طرح تداوم می‌یابد و هم اعتماد و امید متقاضیان بیش از پیش تقویت خواهد شد. در ادامه دکتر خورسندیان، از پرداخت بیش از ۲۰ همت تسهیلات قرض الحسنه در دولت چهاردهم توسط این بانک خبر داد و با اشاره به عملکرد این بانک در بخش‌های مختلف اعتباری گفت: بانک مسکن از ابتدای دوره فعالیت دولت چهاردهم ۱۲۴ هزار و ۶۷۱ فقره تسهیلات قرض الحسنه به ارزشی بالغ بر ۲۰۲ هزار و ۴۳۴ میلیارد ریال به متقاضیان اعطا کرده است. به گفته مدیرعامل بانک، بر مبنای آمار، مجموع کل تسهیلات پرداختی این بانک طی سال اول مدت فعالیت دولت چهاردهم، به ۵۰۷ هزار و ۲۵۱ فقره با ارزش کلی ۱۶۸ هزار میلیارد تومان می‌رسد که شامل تسهیلات نهضت ملی مسکن، ساخت مسکن، خرید و تعمیر واحد مسکونی، قرض الحسنه و سایر تسهیلات است.

دکتر علی خورسندیان، مدیرعامل بانک با تشریح آخرین دستاوردهای این بانک در حمایت از طرح نهضت ملی مسکن، از پرداخت ۳۵ هزار میلیارد تومان سهم الشرکه به تناسب پیشرفت فیزیکی پروژه‌ها در دولت چهاردهم خبر داد و گفت: بانک مسکن از ابتدای اجرای طرح نهضت ملی تا پایان مرداد ماه، بالغ بر ۱۳۳ هزار و ۴۵۱ میلیارد تومان تسهیلات به منظور ساخت ۳۷۵ هزار و ۴۷۲ واحد مسکونی در قالب ۵۶ هزار و ۳۹۵ پروژه پرداخت کرده است. مدیرعامل بانک با اشاره به ارقام کلان قراردادهای امضا شده خاطر نشان کرد: از آغاز این طرح تاکنون، ۳۸۱ هزار و ۴۱۰ فقره قرارداد تسهیلاتی نهضت ملی مسکن به ارزش ۱۷۹ هزار میلیارد تومان در شعب این بانک منعقد شده است. این دستاورد، مرهون پایبندی به اصول کارشناسی، پرداخت مرحله‌ای تسهیلات و تجربه ارزشمند کارکنان بانک تخصصی مسکن در اجرای طرح‌های بزرگ ملی است. دکتر خورسندیان با تأکید بر اینکه خط مشی کلیدی بانک مسکن،



هفته دولت فرصت ارزشمندی برای تبیین دستاوردها و برنامه‌های نهادهای دولتی به شمار می‌رود؛ مدیران بانک به بهانه این ایام تلاش کردند با ارائه گزارش‌هایی شفاف از فعالیت‌ها و خدمات بانک در حیطه کاری خود از ابتدای دولت چهاردهم تاکنون نشان دهند که در مسیر تحقق اهداف توسعه‌ای کشور چه گام‌هایی برداشته‌اند. تمامی مدیران و کارکنان بانک در این هفته، با اجرای برنامه‌ها و ارائه خدمات متنوع، بار دیگر بر رسالت خود در خدمتگزاری به مردم و ایفای نقش موثر در رونق اقتصادی کشور تاکید کردند. اقدامات صورت گرفته، نشان‌دهنده عزم این مجموعه برای تداوم حرکت در مسیر توسعه، جلب رضایت مشتریان و تحقق سیاست‌های کلان دولت در حوزه تامین مسکن و عدالت اجتماعی است. در این بخش گزیده‌ای از اقدامات بانک در دولت چهاردهم را ارائه کردیم. شما می‌توانید مشروح این اخبار را در پایگاه خبری بانک به آدرس www.hibna.ir مشاهده نمایید.



افزایش سرمایه ۱۰۰ همتی و تسویه مطالبات دولتی؛ محور رفع ناترازی

صابر عسکریور: رئیس هیات مدیره

آغاز شده است و دوم، انتشار اوراق مالی اسلامی به پشتوانه مطالبات بانک که دستورالعمل‌های اجرایی آن در حال نهایی‌سازی با نهادهای ذیربط است. رئیس هیات مدیره ادامه داد: علاوه بر این، بر اساس قانون بودجه سال ۱۴۰۴، مبلغ ۲۰۰ همت برای افزایش سرمایه بانک‌های دولتی در نظر گرفته شده است که بانک مسکن در حال پیگیری تخصیص بخشی از این ظرفیت است. همچنین در چارچوب قانون برنامه هفتم توسعه، امکان افزایش سرمایه از محل انتقال اراضی وزارت راه و شهرسازی و شرکت‌های زیرمجموعه فراهم شده که این موضوع نیز در دستور کار قرار دارد. عسکریور در بخش دیگری از سخنان خود به مطالبات بانک از دولت اشاره کرد و گفت: طبق صورت‌های مالی اولیه منتهی به پایان اسفند ۱۴۰۳، حدود ۳۴ هزار میلیارد تومان مطالبات از دولت داریم که عمدتاً مربوط به یارانه سود تسهیلات تکلیفی و حمایتی است. مکاتبات متعددی با وزارت اقتصاد و سازمان برنامه و بودجه برای تسویه این مطالبات انجام شده و پیگیری این روند در سال جاری نیز ادامه خواهد داشت.

صابر عسکریور رئیس هیات مدیره با اشاره به وضعیت مالی بانک، تحقق افزایش سرمایه ۱۰۰ همتی و تسویه مطالبات بانک مسکن از دولت را در کنار تلاش کارکنان برای جذب منابع و وصول مطالبات، به نحو بسزایی در رفع ناترازی بانک و ایفای تعهدات موثر دانست. رئیس هیات مدیره با اشاره به تاثیر اجرای تکالیف نهضت ملی مسکن بر منابع این بانک گفت: از سال ۱۴۰۲ به دلیل حجم بالای منابع مورد نیاز برای پرداخت تسهیلات نهضت ملی مسکن، ناترازی و کسری نقدینگی این بانک به‌طور محسوس‌تری افزایش یافت و این وضعیت در سال ۱۴۰۳ نیز تشدید شد. وی درباره برنامه‌های بانک برای بهبود وضعیت ناترازی توضیح داد: یکی از اصلی‌ترین اقدامات، پیگیری تحقق افزایش سرمایه ۱۰۰ هزار میلیارد تومانی مصوب قانون بودجه سال ۱۴۰۴ است. این افزایش سرمایه از دو مسیر پیش‌بینی شده است: نخست، تأسیس صندوق‌های سرمایه‌گذاری املاک و مستغلات که آیین‌نامه اجرایی آن ابلاغ و مراحل راه‌اندازی آن با همکاری شرکت تأمین سرمایه بانک مسکن





پرداخت ۳۹۰۰ میلیارد ریال تسهیلات برای توسعه جاده‌های کشور

سید محسن فاضلیان؛ عضو هیات مدیره و معاون مدیرعامل در امور اعتباری

سید محسن فاضلیان، عضو هیات مدیره و معاون مدیرعامل در امور اعتباری از پرداخت ۳۹۰۰ میلیارد ریال تسهیلات بانک برای توسعه جاده‌های کشور طی دولت چهاردهم در تداوم اجرای ماده ۵۶ قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت خبر داد. به گفته فاضلیان، اعطای این تسهیلات آثار اجتماعی گسترده‌ای از جمله کاهش تصادفات جاده‌ای، کاهش بار ترافیکی، صرفه جویی در مصرف سوخت و کاهش هزینه‌های سفر به همراه داشته است. معاون اعتباری با اشاره به عملکرد یک سال اخیر گفت: یکی از اقدامات شاخص بانک در دولت چهاردهم، تأمین مالی ۱۵۰۰ میلیارد ریالی برای تکمیل احداث باند دوم محور شیراز - جهرم بود که به بهره‌برداری این طرح منجر شد. همچنین پرداخت حدود ۲۴۰۰ میلیارد ریال تسهیلات به طرح‌های محورهای فسا - داراب، قم - سلفچگان، تربت حیدریه - زاوه، بستک - لار و طرح آبرسانی به شهر خاش نیز در همین بازه زمانی صورت گرفته است. فاضلیان خاطرنشان کرد: از ابتدای اجرای ماده ۵۶ تاکنون، بانک مسکن نسبت به پرداخت ۱۴۳۰۰ میلیارد ریال تسهیلات بابت تأمین مالی پروژه‌های متعدد زیربنایی کشور اقدام کرده است. وی ادامه داد: از جمله این طرح‌های زیربنایی می‌توان به تأمین ۲ میلیون تن سیمان برای ساخت بیش از ۲۰۰ پروژه عمرانی در سال ۱۳۹۸، احداث بزرگراه بیرجند - قائن خراسان جنوبی، احداث باند رفت منطقه ۲ آزادراه تهران - شمال در سال ۱۳۹۹ و احداث ۱۰۰۰ واحد مسکونی در مرادآباد چابهار سیستان و بلوچستان در همین سال اشاره کرد.



نقش آفرینی بانک مسکن در مسئولیت اجتماعی

جعفر آقاملائی؛ عضو هیات مدیره

جعفر آقاملائی، عضو هیات مدیره با اشاره به تأمین اعتبار ۱۲۰ میلیارد ریالی این بانک برای ایفای مسئولیت اجتماعی گفت: بخشی از فعالیت‌های بانک در اجرای مسئولیت‌های اجتماعی با استفاده از منابع حاصل از حساب کمک‌های مردمی و مساعدت کارکنان بانک تأمین شده است. آقاملائی با تأکید بر اهمیت مدیریت مصرف برق و تلاش برای رفع ناترازی‌های موجود در این حوزه افزود: بانک مسکن با هدف توسعه انرژی‌های تجدیدپذیر، تسهیلات ۲ میلیارد ریالی برای نصب و راهاندازی پنل‌های خورشیدی خانگی تصویب و پرداخت می‌کند. در برخی استان‌ها بانک با اعطای تسهیلات برای خرید تجهیزات برق اضطراری مورد نیاز، گام دیگری در حمایت از مشاغل آسیب‌پذیر و توجه به نیازهای اساسی مردم برداشته است. وی با یادآوری خسارات ناشی از جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اخیر خاطرنشان کرد: بانک مسکن در صورت ارائه معرفی‌نامه از ارکان ذیربط و تأیید آسیب‌ورده به هموطنان، جهت بازسازی واحد مسکونی و تعمیرات اساسی، تا سقف ۲۵۰ میلیون تومان تسهیلات مابحه بازسازی اساسی به مالک واحد مسکونی پرداخت می‌کند. آقاملائی با اشاره به اقدامات اخیر بانک در حمایت از بخش سلامت کشور افزود: کمک ۱۰۰ میلیارد ریالی برای خرید تجهیزات پژوهشکده‌زن دانشگاه علوم پزشکی و همچنین پشتیبانی از مرکز تحقیقات سلول و ژن درمانی کودکان سرطانی دانشگاه علوم پزشکی تهران از جمله این اقدامات است. وی افزود: بانک مسکن همچنین از مؤسسات خیریه‌ای همچون «خانه‌ای بی» و ویژه بیماران پوستی خاص، کانون هموفیلی و نشریات ویژه نابینایان حمایت کرده است. خرید هدایای فرزندان مکلف از خیریه حضرت رقیه (س) و برگزاری نمایشگاه‌های ویژه زنان سرپرست خانوار و افراد دارای معلولیت نیز بخشی از اقدامات حمایتی این بانک به شمار می‌رود.

نگاه



راه اندازی سامانه جدید چكاوك بانك مسكن

احمد بيدى!
عضو هيات مديره

در ادامه احمد بيدى، عضو هيات مديره از راه اندازى سامانه جديد چكاوك سيستم سپرده هاى متمرکز در بانک مسکن در جهت افزایش دقت و سرعت ثبت و کارپردازی چک ها در هفته دولت خبر داد. بيدى با اشاره به اقدامات صورت گرفته در راستای مهاجرت کسب و کار سامانه چكاوک از سيستم نوین به سيستم سپرده هاى متمرکز بیان کرد: با این اقدام، تغییرات زیر ساختی در راستای ارایه خدمات بهتر به مشتریان این سامانه ارایه می شود به طوری که سرعت و دقت در ثبت و کارپردازی چک ها از جمله این تغییرات محسوب می شود. بيدى در مورد تاریخ راه اندازی اولیه این سيستم اظهار داشت: تاریخ راه اندازی این سامانه به آذرماه ۱۳۹۳ بر می گردد و از آن زمان تاکنون به تدریج این سامانه تکامل و بهبود یافته است و این تغییرات اخیر در سطح کارى شعب محسوس خواهد بود و برخی از مشکلات عملیاتی شعب را در کار با چک بسیار کمتر خواهد کرد.



بانک و مسکن

نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ | شهریور ۱۴۰۴





گام‌های مؤثر معاونت طرح و برنامه در دولت چهاردهم

**مهناز کشتکار رجبی؛ عضو هیات عامل
و معاون مدیر عامل در امور طرح و برنامه**

مهناز کشتکار رجبی، عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور طرح و برنامه، با رایزنی گسترده از عملکرد و دستاوردهای یک سال اخیر این معاونت گفت: در حوزه بهره‌وری یکی از پیشگامان میان بانک‌های دولتی بوده و با استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری، موفق به کسب امتیاز عالی و جایگاه برتر در ارزیابی سازمان ملی بهره‌وری ایران شده ایم. کشتکار رجبی به تحولات جدید حساب صندوق پس‌انداز مسکن جوانان اشاره کرد و گفت: ضمن افزایش سقف تسهیلات از محل این حساب، تغییراتی در جهت تسهیل در دریافت تسهیلات اعمال شده است. این تغییرات شامل کاهش مدت انتظار دریافت تسهیلات از ۵ سال به ۳ سال، کاهش حداقل مبلغ افتتاح حساب از ۱۰ میلیون ریال به یک میلیون ریال، حذف شرط سابقه دریافت تسهیلات از سایر حساب‌های صندوق، امکان استفاده از امتیاز دوفقره تسهیلات برای اعضای خانواده (زوجین، والدین و فرزندان، خواهر و برادر و...) بر روی یک پلاک و حذف محدودیت قدمت ساختمان در پرداخت تسهیلات خرید مسکن است. عضو هیات عامل بانک گفت: در میان محصولات بانکی، طرح «تور» با نرخ سود ۱۸ درصد و ضریب تخصیص اوراق ۴۰ درصد، پربازده‌ترین محصول بانک است که تاکنون ۱۷ درصد منابع حاصل از سپرده ممتاز و ۱۰ درصد از کل منابع بانک را به خود اختصاص داده است. معاون طرح و برنامه از دو طرح تازه در دست کسب مجوز از بانک مرکزی خبر داد و گفت: طرح «کاشانه» در حوزه تسهیلات خرید مسکن با کارکردی مشابه حساب‌های صندوق پس‌انداز مسکن قدیمی بانک و طرح «یارا» ویژه پرداخت تسهیلات ودیعه مسکن به مستأجران کم‌درآمد طراحی و به بانک مرکزی ارائه شده است و در صورت اخذ مجوزهای لازم از بانک مرکزی، این طرح‌ها می‌توانند گام مهمی در حمایت از متقاضیان خرید و اجاره مسکن باشند.



پاسخگویی مستمر و بی‌واسطه مدیران شعب به مشتریان

**مصطفی تقوی؛ عضو هیات عامل
و معاون مدیر عامل در امور شعب و بازاریابی**

مصطفی تقوی، عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور شعب و بازاریابی از رشد ۳٫۵ برابری جذب منابع در ۵ ماهه سال ۱۴۰۴ نسبت به مدت مشابه سال گذشته به دلیل اجرای راهبردهای جدید بازاریابی و تلاش کارکنان خبر داد. وی با تأکید بر اینکه جذب منابع بستون اصلی حیات و موفقیت بانک است، اظهار کرد: جذب منابع یک موضوع راهبردی به شمار می‌رود که نقش تعیین‌کننده‌ای در قدرت رقابتی و جهت‌گیری‌های آینده بانک دارد. تقوی در تبیین راهبردهای فعلی بانک در جذب منابع گفت: در فضای رقابتی امروز، بانک از شیوه‌های متنوعی برای جذب سپرده‌های خرد و کلان استفاده می‌کند. در بخش مشتریان خرد، اقداماتی همچون توسعه خدمات بانکداری دیجیتال و غیر حضوری، طراحی محصولات متنوع سپرده‌ای و ارتقای رضایت و وفاداری مشتریان دنبال می‌شود. در بخش مشتریان کلان نیز، طرح‌های سپرده‌ای ویژه و انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان‌ها و شرکت‌ها در دستور کار قرار دارد. وی در ادامه از ارزیابی مستمر شعب خبر داد و تصریح کرد: عملکرد شعب به‌طور ماهانه بر اساس اهداف تعیین‌شده بررسی می‌شود و رتبه‌بندی آن‌ها نقش مستقیمی در تصمیم‌گیری‌های مربوط به آینده شغلی مدیران و مسئولان دارد. معاون مدیر عامل در امور شعب و بازاریابی با اشاره به نگاه مدیر عامل به «همکاری مداری هوشمند» به‌عنوان یکی از سیاست‌های اصلی سال جاری گفت: مشتری‌مداری برای بانک مسکن یک شعار نیست، بلکه راهبردی اساسی است. در پایان، تقوی از برگزاری میز خدمت در تمام استان‌ها و مناطق خبر داد و گفت: مدیران شعب بانک مسکن هر هفته در روزها و ساعات مشخص، به‌صورت حضوری و مستقیم پاسخگوی پرسش‌ها و درخواست‌های مشتریان خواهند بود.



سرمایه انسانی بانک در مسیر توانمندسازی و توسعه

**احمد توکل مقدم؛ عضو هیات عامل و
معاون مدیر عامل در امور منابع انسانی**

احمد توکل مقدم، عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور منابع انسانی گفت: بهبود مستمر فعالیت‌ها، شایسته‌سالاری، آموزش مداوم و مدیریت مشارکتی، محور اصلی برنامه‌های معاونت منابع انسانی بانک است. وی با اشاره به اینکه سرمایه انسانی رکن اصلی پیشرفت و تحقق مأموریت‌های بانک به‌ویژه در اجرای طرح نهضت ملی مسکن بوده با قدردانی از تلاش‌های کارکنان بانک مسکن، به نقش آفرینی بی‌وقفه آنان در دوران جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اشاره کرد و گفت: همکاران در شعب و ستاد، همچون جهادگران بسیجی در سنگر خدمت حاضر بودند و اجازه ندادند هیچ‌گونه خللی در ارائه خدمات بانکی به مردم ایجاد شود. معاون مدیر عامل با تشریح اقدامات بانک در حوزه منابع انسانی در دولت چهاردهم، از برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی در سراسر کشور و برنامه‌ریزی ویژه برای مهارت‌های نوین بانکی و طرح تحول دیجیتال خبر داد و افزود: پیاده‌سازی سامانه فراگیر آموزش (TMS) در بانک مسکن نقش مهمی در به‌روزرسانی دانش بانکی کارکنان و افزایش کیفیت خدمات ایفا می‌کند. توکل مقدم با اشاره به حضور گسترده نیروهای تحصیل‌کرده و متخصص در بانک گفت: مدیریت بانک با اصلاح فرآیندهای انتصابات در کمیته‌های تخصصی انتصابات، اصل عدالت محوری و شایسته‌گزینی را مبنای قرار داده است تا ناخبگان و آینده‌سازان سازمان شناسایی و حمایت شوند. وی همچنین به راه‌اندازی سامانه نوین نظام پیشنهادها در بانک مسکن اشاره کرد و گفت: این سامانه بستری برای ارتباط دوسویه کارکنان و مدیران ایجاد کرده است تا همکاران بتوانند پیشنهادها، انتقادات و راهکارهای خود را برای بهبود عملکرد ارائه کنند. حضور فعال کارکنان در این سامانه که با رویکرد مدیریت مشارکتی ایجاد شده است؛ منجر به ارتقای کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان خواهد شد.





برنامه ریزی برای توسعه ابزارهای نوین مالی

**محسن کریمی؛ عضو هیات عامل
و معاون مدیرعامل در امور مالی**

محسن کریمی، عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور مالی با تشریح برخی از مهمترین اقدامات مالی بانک در دولت چهاردهم، از برنامه ریزی برای استفاده بیشتر از ابزارهای نوین مالی و تامین مالی زنجیره ای خبر داد.

کریمی گفت: تسویه و پرداخت اقساط خطوط اعتباری طرح مسکن مهر به حساب صندوق ملی مسکن، اخذ تأییدیه بانک مرکزی (تفدیز) در خصوص محاسبات سرمایه نظارتی بانک و نسبت کفایت سرمایه، تدوین آئین نامه انتظام بخشی امور شرکت های زیر مجموعه بانک و برگزاری مجامع عمومی تمامی شرکت های زیرمجموعه تا قبل از پایان سال ۱۴۰۳، بخشی از مهم ترین اقداماتی هستند که در بانک مسکن طی اولین سال فعالیت دولت چهاردهم انجام شد.

معاون مالی بانک همچنین به اقدامات این بانک در موضوع بازار سرمایه اشاره کرد و گفت: با همکاری شرکت تامین سرمایه بانک مسکن، طی سال های اخیر اخذ مجوزهای لازم برای تأسیس صندوق های سرمایه گذاری متنوع دیگری علاوه بر صندوق های سرمایه گذاری با درآمد ثابت دنبال شده که بخشی از آنها به نتیجه رسیده است.

وی ادامه داد: در سال جاری نیز صندوق های زمین و ساختمان بوعلی تهران و آلا به بندر انزلی در مراحل دریافت مجوز از بانک مرکزی قرار دارند و به محض صدور مجوز، با هدف توسعه ابزارهای تأمین مالی در حوزه مسکن و ساخت و ساز فعالیت خود را آغاز خواهند کرد.



اهم اقدامات حقوقی بانک مسکن در دولت چهاردهم

**حسین ایزدی؛ عضو هیات عامل و معاون
مدیرعامل در امور حقوقی و وصول مطالبات**

در ادامه حسین ایزدی عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور حقوقی و وصول مطالبات گفت: اهم اقدامات معاونت حقوقی و وصول مطالبات بانک در مسیر تسریع تعیین تکلیف مطالبات بانک و حل و فصل پرونده های حقوقی کلان است.

وی با اشاره به وصول نقدی مطالبات بانک از ابتدای مردادماه ۱۴۰۳ تا پایان تیرماه امسال گفت: با تلاش کارکنان و پیگیری های صورت گرفته، در دولت چهاردهم، بالغ بر ۱۰۶ هزار میلیارد تومان وصول نقدی مطالبات بانک صورت گرفته است که رشدی معادل ۲۸ درصد نسبت به مدت مشابه سال گذشته را رقم زد. همچنین در این مدت، ۹۱ درصد از هدف وصول نقدی مطالبات بانک مسکن محقق شده است.

ایزدی در بیان سایر اقدامات مرتبط با تعیین تکلیف مطالبات بانک در دولت چهاردهم، به کنترل نسبت مطالبات غیر جاری خالص (کمتر از ۵۰ درصد) که منجر به تحقق اهداف استاندارد تعیین شده در سامانه معنا شده است و نیز پاسخگویی به درخواست های مردمی ارائه شده از سوی دولت، مجلس شورای اسلامی و سایر نهادها، در کمترین زمان ممکن اشاره کرد.

عضو هیات عامل در تشریح برنامه ها و اهداف آتی معاونت حقوقی و وصول مطالبات بانک گفت: ۷۵ درصد افزایش مطالبات بانک در چهار ماهه نخست سال جاری مربوط به مشارکت مدنی بوده و ۷۳ درصد از افزایش مشارکت مدنی نیز به پروژه های نهضت ملی مسکن اختصاص دارد.



راه اندازی ۱۰۰ نیروگاه خورشیدی تا پایان سال جاری

**محمود حافظیان؛ عضو هیات عامل و
معاون مدیرعامل در امور پشتیبانی**

محمود حافظیان عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور پشتیبانی با تأکید بر اهمیت صرفه جویی در مصرف انرژی، از برنامه ریزی برای راه اندازی ۱۰۰ نیروگاه خورشیدی تا پایان امسال در راستای ایفای نقش مسئولیت اجتماعی و مدیریت سبز خبر داد.

وی با اشاره به اهمیت صرفه جویی در مصرف انرژی به ویژه برق مصرفی به عنوان یک وظیفه ملی گفت: توسعه استفاده از انرژی خورشیدی برای تامین برق مصرفی با هدف تامین بالغ بر ۲۰ درصد انرژی برق مصرفی بانک از طریق نیروگاه های خورشیدی طی ۴ سال آینده به عنوان یک موضوع مهم در بانک مسکن مورد پیگیری واقع شده است و در همین راستا، تاکنون ۱۵ نیروگاه خورشیدی با ظرفیت ۴۷۴ کیلووات نصب و راه اندازی شده است.

حافظیان افزود: دستورالعمل جامع کاهش مصرف حامل های انرژی و بهینه سازی ساختمان نیز توسط اداره کل مهندسی ساختمان به بدنه بانک ابلاغ شده است.

عضو هیات عامل خاطر نشان کرد: تعویض تجهیزات پر مصرف و بهبود شرایط بهره برداری از تجهیزات، افزایش شعب مجهز به دیزل ژنراتور، خاموش سازی تابلوهای تبلیغاتی، کاهش تجهیزات در مدار در زمان اوج مصرف، انجام پروژه های ممیزی انرژی و استقرار استاندارد ایزو ۵۰۰۱ از دیگر اقدامات صورت گرفته در مدت اخیر برای مدیریت مصرف انرژی در بانک است.

نگاه

۸۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

دکتر علی خورسندیان مدیرعامل بانک در سفر به استان خراسان رضوی با اشاره به تامین مالی ۱۷ هزار و ۲۲۳ واحد نهضت ملی مسکن به ارزشش ۸۵ هزار میلیارد ریال توسط بانک در استان، بر تداوم تلاش ها تا تحقق کامل نهضت ملی تاکید کرد.



موضوع

سفر به استان خراسان رضوی



اقتصادات و راهبردها



در خراسان رضوی توسط بانک مسکن صورت گرفت

99%

MENU

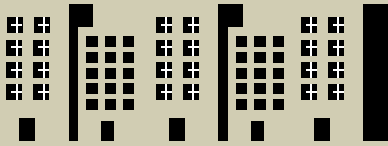
تامین مالی ۱۷۰۰۰ واحد مسکونی نهضت ملی

دکتر خورسندیان در حاشیه سفر به مشهد و مقدس و در بازدید از پروژه مهرگان گفت: بانک مسکن برای ساخت این پروژه، تسهیلاتی بالغ بر ۱۲ هزار میلیارد ریال پرداخت کرده است و در حال حاضر نیز آمادگی پرداخت متمم به منظور تکمیل این پروژه ها را دارد. وی تاکید کرد: بانک مسکن با وجود محدودیت ها، آمادگی دارد با تحقق افزایش سرمایه و استناد به مجوزهای مورد نیاز، سهم بیشتری از تسهیلات نهضت ملی مسکن و حمایت از طرح های مسکن کشور را بر عهده گیرد.



پرداخت ۱۲ هزار میلیارد ریال توسط
بانک مسکن به پروژه مهرگان

دکتر علی خورسندیان مدیرعامل بانک در سفر به استان خراسان رضوی با اشاره به تامین مالی ۱۷ هزار و ۲۲۳ واحد نهضت ملی مسکن به ارزش ۸۵ هزار میلیارد ریال توسط بانک در استان، بر تداوم تلاش ها تا تحقق کامل نهضت ملی تاکید کرد. به گزارش مدیریت شعب خراسان رضوی، مدیرعامل بانک در مراسم معارفه مدیر شعب استان گفت: بانک مسکن از ابتدای نهضت ملی مسکن تا پایان مردادماه، مجموعاً قرارداد ۳۸۱ هزار و ۴۱۰ واحد مسکونی نهضت ملی مسکن به ارزش ۱۷۹ همت را به امضا رسانده است. دکتر خورسندیان ضمن قدردانی از زحمات مصطفی تقوی در این استان اظهار داشت: خدماتی که در دوره مدیریت وی در خراسان رضوی انجام شد، بخشی از پشتوانه ارزشمند بانک مسکن در مسیر خدمت رسانی به مردم و توسعه اقتصادی این استان بوده است. رضا جمشیدی، معاون هماهنگی امور اقتصادی استانداری خراسان رضوی در این نشست، ضمن تقدیر از خدمات تقوی، لوح سپاسی را از سوی استاندار به وی اهدا کرد.



دکتر خورشیدیان ضمن قدردانی از زحمات مصطفی تقوی: خدماتی که در دوره مدیریت وی در خراسان رضوی انجام شد، بخشی از پشتوانه ارزشمند بانک مسکن در مسیر خدمت رسانی به مردم و توسعه اقتصادی این استان بوده است.



مدیرعامل در دیدار با مادر شهید «مسعود شرافت»:

مادران شهدا شایسته والاترین تقدیرها هستند

مدیرعامل و هیات همراه در ادامه با حضور در منزل مادر شهید «مسعود شرافت» از مقام شامخ وی تجلیل کرد. در این نشست دکتر خورشیدیان طی سخنانی مادران شهدا را شایسته والاترین تقدیرها دانست. وی با بیان این مطلب که مادران شهدا ستون اصلی گسترش فرهنگ ایثار و شهادت در جامعه هستند؛ خاطر نشان ساخت: نقش آنان در جامعه فراتر از نقش مادری در خانواده است. ایثار، صبر، مهربانی، مدل تربیتی، خاطره گویی و دلسوزی از ویژگی های مادران و همسران شهدا است. مدیرعامل بانک در ادامه با تأکید بر اهمیت از خودگذشتگی و ایثار شهدا یادآور شد: عزت، سربلندی و اقتدار ایران عزیز مدیون ایثار و از خودگذشتگی فرزندان رشید این مرز و بوم است و ما نیز باید با خدمت رسانی به مردم و کسب رضایتمندی آنها، پایدار این ایثار و از خودگذشتگی باشیم. گفتنی است، شهید «مسعود شرافت» فرزند مرحوم محمد شرافت از بازنشستگان بانک مسکن بوده که در سال ۱۳۶۵ و در سن ۱۶ سالگی در منطقه عملیاتی شلمچه به افتخار شهادت نائل آمده است.

HD

4K

REC

مصطفی تقوی، عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی، با بیان دستاوردهای بانک در خراسان رضوی گفت: مدیریت خراسان رضوی با پوشش ۷۵ درصدی خانوارها، ارائه خدمات به یک و نیم میلیون مشتری و جذب منابع پایدار، جایگاه ویژه ای در کشور پیدا کرده است. به گفته وی، تاکنون معادل ۵۷ هزار و ۳۶۹ میلیارد ریال به متقاضیان نهضت ملی مسکن پرداخت و بیش از ۶۷ درصد تعهدات بانک در استان ایفا شده است. عضو هیات عامل گفت: از مجموع ۱۴۸ هزار واحد مسکن مهر، تنها ۶ هزار واحد باقی مانده و حدود ۹۶ درصد این طرح به بهره برداری رسیده است.



پرداخت ۵/۷ همتی بانک مسکن به طرح نهضت ملی خراسان رضوی

حسن نوروزی، مدیر شعب جدید خراسان رضوی، بر اهمیت بازاریابی هدفمند، ارتقای دانش شغلی کارکنان و استفاده از ظرفیت های انسانی استان تأکید کرد. وی با اشاره به اهمیت بازاریابی هدفمند و نظم در امور گفت: با ارتقای دانش شغلی همکاران و آسان سازی خدمات برای مردم، رضایتمندی مشتریان افزایش خواهد یافت. این مراسم با اعطای حکم حسن نوروزی، مدیر شعب خراسان رضوی و تجلیل از روسای شعب و همکاران خادم الرضا (ع) که افتخار میزبانی از زائران حضرتش را بر عهده داشتند، پایان یافت.



لزوم توسعه بازاریابی هدفمند و ارتقای دانش شغلی همکاران





مدیرعامل در سفر به استان سمنان عنوان کرد:

سوپرمارکت مالی بانک برای توسعه زنجیره تامین مالی بخش مسکن

تلاش در مسیر رشد منابع بانک، هم تراز با رشد نقدینگی

صابر عسکرپور رئیس هیات مدیره در جمع روسای شعب و دوایر مدیریت سمنان، بر توسعه سهم بانک از نقدینگی کشور با جذب بیشتر منابع به پشتوانه همدلی، تلاش مضاعف و بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود تاکید کرد. وی با برجسته کردن جایگاه ویژه استان سمنان در تحقق برنامه‌های راهبردی اظهار داشت: امروز بیش از هر زمان دیگری نیازمند همدلی و تلاش مضاعف در مسیر جذب منابع هستیم. جذب منابع، وصول مطالبات و مدیریت تسهیلات مشارکت از جمله پارامترهای مهمی است که می‌تواند در جبران کسری نقدینگی بانک نقش آفرین باشد. عسکرپور در پایان با قدردانی از تلاش‌های کارکنان و مدیران شعب استان سمنان خاطر نشان کرد: با همت و همراهی همکاران متعهد و مدیران دلسوز، بانک مسکن قادر خواهد بود نقش مؤثری در بهبود شرایط اقتصادی کشور و به‌ویژه در توسعه حوزه مسکن ایفا کند.

جذب منابع و ارتقای سهم بازار با استفاده از سبد محصولات

در ادامه این نشست مصطفی تقوی عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی، به بیان نکاتی در خصوص عملکرد استان و راهبردهای آتی بانک در حوزه بازاریابی پرداخت. تقوی با اشاره به نتایج ارزیابی عملکرد مدیرتها گفت: مدیریت شعب سمنان از ۲۲ دوره ارزیابی عملکرد انجام شده، در ۱۹ دوره در منطقه سبز قرار گرفته است که این موضوع نشان‌دهنده برنامه‌ریزی مناسب و وجود تیمی همدل و منسجم در تعامل میان صف و ستاد در این مدیریت است. معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی،

دکتر خورسندیان مدیرعامل بانک در سفر به استان سمنان در جمع روسای شعب سمنان؛ بر تلاش در راستای ارتقای جایگاه بانک مسکن تاکید کرد.

به گزارش مدیریت شعب استان سمنان، در این سفر که صابر عسکرپور رئیس هیات مدیره، مصطفی تقوی معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی، محمدحسن ترابی مدیر امور روابط عمومی و حوزه مدیریت و دیگر مدیران ارشد بانک نیز حضور داشتند؛ دکتر خورسندیان با اشاره به این مطلب که رسالت اصلی بانک مسکن، افزایش شاخص رفاه اجتماعی از طریق خانه‌دار کردن مردم است؛ افزود: اعتماد مردم به بانک بزرگ‌ترین نقطه قوت و سرمایه‌ای است که در سیستم بانکی منحصر به فرد می‌باشد. وی یادآور شد: خدمات بانک محدود به ارائه تسهیلات نمی‌شود بلکه نقش یک مشاور مالی مطمئن را برای مشتریان ایفا می‌کند. ضمن اینکه بانک مسکن دارای ظرفیت‌های مطلوبی در نیروی انسانی متخصص است که به عنوان مزیت رقابتی بانک در شبکه بانکی کشور محسوب می‌شود. مدیرعامل با بیان اینکه بانک مسکن دارای سوپرمارکت مالی و متنوع در حوزه تامین مالی بخش مسکن می‌باشد؛ افزود: بانک مسکن از ظرفیت‌های بالایی در این خصوص برخوردار است و با وجود داشتن شرکت‌ها و هلدینگ‌های مختلف در حوزه لیزینگ، صرافی، گروه مالی و شرکت سرمایه‌گذاری مسکن؛ در نظر دارد اقدامات مؤثری در تامین مالی بخش مسکن ایفا کرده و از طریق فرایند بهادار سازی دارایی‌های تحت پوشش، از ظرفیت بازار سرمایه استفاده کند.

دکتر خورسندیان در ادامه سخنان خود به ظرفیت‌های بالای استان سمنان در حوزه اقتصادی اشاره کرد و گفت: وجود شهرک‌ها و واحدهای صنعتی متعدد در استان، نشان‌دهنده ظرفیت‌های رشد و توسعه بالای منطقه است. این واحدها می‌توانند فرصت مناسبی برای جذب منابع و تقویت جایگاه بانک مسکن باشند.



نگاه ویژه

نشست اشتراک گذاری
تجربیات

نشست اشتراک گذاری تجربیات روسای شعب برگزار شد

اداره کل آموزش از برگزاری نشست اشتراک گذاری تجربیات روسای شعب با حضور صابر عسکریپور، رئیس هیأت مدیره و احمد بیدی عضو هیأت مدیره بانک خبر داد.

رئیس هیأت مدیره بانک:

انتقال تجربیات می تواند به مهارت های حل مساله کمک کند

دکتر عسکریپور رئیس هیأت مدیره در جلسه تخصصی هم اندیشی اشتراک گذاری تجربیات روسای شعب با محور «درآمدهای کارمزد محور، گامی به سوی پایداری مالی بانک» گفت: برگزاری چنین جلسات تخصصی اقدامی مفید و مؤثر بوده و انتقال تجربیات می تواند به افزایش اعتماد به نفس، تقویت روحیه و مهارت های حل مساله کمک کند. رئیس هیأت مدیره بانک در ادامه با ارائه و تحلیل عملکرد مالی سال ۱۴۰۳ بانک بیان داشت: با موفق عمل کردن و تلاش در جذب منابع، اقدام به موقع در وصول مطالبات و رعایت صحیح و کامل بهداشت اعتباری، می توانیم شکاف بین مانده سرانه سپرده ها و تسهیلات را از بین برده و با این روند ضمن متعادل سازی منابع و مصارف، به سمت سودآوری و در نهایت مدیریت اقتصادی بانک گام برداریم. عسکریپور در پایان ضمن بیان ارائه رهنمودهای لازم به حاضرین در جلسه، تأکید کرد: با توجه به فعالیت تعداد ۱۱۷۸ شعبه بانک در سراسر کشور، چنانچه عملکرد شعب به نحوی باشد که در بخش جذب منابع، اهداف تعیین شده کاملاً محقق شود و یا حتی به طور متوسط هر کدام از شعب طی سال ۱۴۰۴ حدود مبلغ ۱۰۰ میلیارد تومان منابع جدید (fresh money) جذب کنند، وضعیت ناترازی بانک قابلیت اصلاح داشته و در این صورت عملکرد مالی بانک و روند اصلاح ناترازی هادر سال ۱۴۰۴ نسبت به سال گذشته بهبود خواهد یافت.

عضو هیأت مدیره بانک:

بهترین راه حل امور اجرائی، انتقال تجربیات است

عضو هیأت مدیره نیز در جلسه تخصصی اشتراک گذاری تجربیات موفق مسئولان مدیریت های شعب مناطق و استان ها با موضوع «بازار یابی هوشمند، ضامن آینده ای مطمئن در بانک» گفت: برگزاری چنین جلساتی که سبب ارتقای دانش و فرهنگ بانک می شود کار بسیار خوبی است و بهترین راه حل امور اجرائی، انتقال تجربیات است. چرا که راهکارها، راهبردها و اقدامات واحدهای برتر و انتقال این تجارب واحدها، می تواند در هم افزائی و ارتقای سطح تمامی شعب بانک مؤثر واقع شود. دکتر بیدی گفت: این جلسات هم اندیشی و تخصصی که توسط اداره کل آموزش برگزار می شود، تصویر خوبی از عملکرد، به کارگیری تجربیات و شناخت محیط خود بانک دارد و خروجی های مثبت و خوبی نیز، برای بانک به دنبال خواهد داشت. عضو هیأت مدیره در پایان کلیه دواژه ها و مؤلفه های اثرگذار و مولد در امر بازار یابی را «هدف، بخش بندی، نوع ارائه، مکان، محیط و فرایند»، عنوان و اضافه کرد: «شناسایی ساکنان اطراف بانک، بانکداری دیجیتال، ارتباط با مشتری و بهبود آن، تجربه مشتری از بانک، ارائه ارزش به مشتری، بازار یابی پیامکی، بازار یابی دیجیتال، بازار یابی ویدئویی، کمپین های روابط عمومی، احترام و تکریم ارباب رجوع، محیط بانک و کمک از کمپین مسئولیت اجتماعی» از مهم ترین راهبردها در امر بازار یابی می باشد.



در ادامه همزمان با آغاز هفته دفاع مقدس دکتر خورسندیان و هیأت همراه با حضور در آستان مقدس امامزاده یحیی (ع) زیارت این حرم متبرک پرداخت. دکتر خورسندیان همچنین با حضور در گلزار شهدا، ضمن قرائت فاتحه و نثار گل بر مزار شهدای والا مقام، یاد و خاطره ایثارگران هشت سال دفاع مقدس را گرامی داشت. وی در حاشیه این مراسم با تأکید بر لزوم تداوم فرهنگ ایثار و شهادت در جامعه گفت: شهدا با نثار جان خود عزت و استقلال کشور را تضمین کردند و امروز وظیفه همه ماست که با خدمت صادقانه به مردم، راه آنان را ادامه دهیم. وی افزود: بانک مسکن به عنوان نهادی خدمت گزار در کنار ایفای مأموریت های تخصصی، همواره پایبند به ارزش های معنوی و انقلابی بوده و تجلیل از مقام شهدا، بخشی از هویت فرهنگی این مجموعه به شمار می رود.

ادای احترام به مقام شهدا

شبکه بانکی را «قلب تپنده فعالیت های اقتصادی» دانست و تصریح کرد: برای ارتقای جایگاه بانک مسکن در کشور، باید همزمان به رقبا و فعالیت هایی که بانک های دیگر انجام می دهند توجه کنیم. ضمن اینکه در حال حاضر بانک سیدی از محصولات متنوع برای ارایه به مشتریان دارد و همکاران می توانند از این مزیت رقابتی برای رشد و ارتقای جایگاه بانک بهره ببرند.

بازدید مدیرعامل از پروژه های مسکن مهر سمنان

دکتر خورسندیان، در حاشیه بازدید میدانی از پروژه های نهضت ملی مسکن سمنان و در جمع خبرنگاران، از تأمین مالی ۳۸۴ هزار واحد مسکونی نهضت ملی به ارزش ۱۸۰ همت توسط این بانک خبر داد.

وی با بیان اینکه تاکنون ۱۲۴ هزار واحد مسکونی نهضت ملی مسکن به مرحله فروش اقساطی رسیده و ۳۵۰۰ واحد آن در استان سمنان بوده است؛ بر لزوم تسریع در این مهم و رفع موانع تعیین تکلیف واحدها تأکید کرد.

مدیرعامل بانک مسکن با بیان اینکه تورم یک چالش جدی است که بخش مسکن را نیز متأثر کرده است، بیان کرد: اولویت فعلی، فروش اقساطی واحدهای نهضت ملی با پیشرفت فیزیکی ۸۰ درصد به بالا و آماده واگذاری است. ضرورت دارد موانع موجود در تعیین تکلیف واحدهای نهضت ملی مسکن برطرف شود.

بازدید مدیرعامل و هیأت همراه از واحدهای صنعتی سمنان

دکتر علی خورسندیان و هیأت همراه در ادامه سفر خود به سمنان، از شرکت نورد گرم (تولید کننده میلگرد)، شرکت کاشی روناس (تولید کننده انواع کاشی و سرامیک) و شرکت شیمیایی کلران (بزرگ ترین صادر کننده استان سمنان و بزرگ ترین تولید کننده اسید کلریدریک و آب ژاول در خاورمیانه) بازدید کرده و در جریان فعالیت های این شرکت ها قرار گرفت. دکتر خورسندیان در گفت و گو با مدیران این واحدها، ضمن بررسی راهکارهای ارتقای تعامل و همکاری، بر حمایت بانک مسکن از صنایع تولیدی و به ویژه شرکت های فعال در حوزه مسکن و ساختمان تأکید کرد.



جعفر آقاملائی عضو هیات مدیره: شایسته است همکاران ما تجهیز منابع و وصول مطالبات را با جدیت پیگیری و با جذب سرمایه های خرد و کلان و سرمایه های راكد نزد افراد حقیقی و حقوقی؛ در این باره تلاش کنند.



موضوع انتصابات در پدک پاک

اقدامات و راهبردها



قم | انتصاب حسین رهنما به عنوان مدیر شعب استان



مرکزی | انتصاب محسن بابایی به عنوان مدیر شعب استان



محسن بابایی به مرکزی رفت؛ سکان مدیریت قم به حسین رهنما رسید

هیأت مدیره همچنین، با توجه به لزوم ایفای تعهدات بانک مسکن در قبال دولت و مردم تأکید کرد: برای افزایش توان تسهیلات دهی بانک به متقاضیان و نیز کمک به امر تولید و رونق اقتصادی در کشور؛ شایسته است همکاران ما تجهیز منابع و وصول مطالبات را با جدیت پیگیری و با جذب سرمایه های خرد و کلان و سرمایه های راكد نزد افراد حقیقی و حقوقی؛ در این باره تلاش کنند. وی در ادامه بر هدایت و تمرکز منابع سازمان ها و نهادهای استانی در بانک مسکن به منظور تسریع در تکمیل پروژه های نهضت ملی مسکن تأکید کرد. خسرو سامری معاون عمرانی استانداری قم نیز که در مراسم تودیع و معارفه مدیران سابق و جدید استان قم حضور داشت؛ طی سخنانی بانک مسکن را بانکی خوشنام در سیستم بانکی کشور بر شمرد و از عملکرد این بانک در ارائه خدمات به متقاضیان به خصوص در طرح نهضت ملی قدر دانی کرد.

در سفر جعفر آقاملائی عضو هیات مدیره به استان های مرکزی و قم و طی نشست هایی جداگانه؛ مراسم تودیع و معارفه مدیران سابق و جدید این دو استان برگزار شد. به گزارش خبرنگار ما، آقاملائی در این نشست ها که با حضور رنجبریان معاون مدیریت منطقه غرب کشور، جمعی از مسئولان دستگاه های اجرایی استان و رؤسای شعب و مدیریت برگزار شد؛ با تبریک انتصاب محسن بابایی به عنوان مدیر شعب استان مرکزی و حسین رهنما به عنوان مدیر شعب استان قم از خدمات مدیران سابق این دو استان قدر دانی کرد. وی خدمت در بانک مسکن را به عنوان بانکی که عملیات و خدمات بانکداری را مطابق با ضوابط بانک مرکزی و در چارچوب قوانین بانکداری اسلامی اعمال داشته و به عنوان بانکی تخصصی در تأمین مالی یکی از اساسی ترین نیازهای خانواده ها تلاش می کند را مایه افتخار دانست. عضو



صالحی رئیس اداره کل نرم افزار شد

بیدی طی سخنانی با تأکید بر اهمیت استمرار برنامه های توسعه ای، بهبود روند ارائه خدمات و تقویت تعاملات سازمانی تأکید کرد. صالحی نیز با قدر دانی از اعتماد مدیران، همکاری و هم افزایی کارکنان برای تحقق اهداف سازمان و کسب نتایج مطلوب را ضروری دانست.

مراسم معارفه رئیس جدید اداره کل نرم افزار با حضور احمد بیدی عضو هیات مدیره و جمعی از مدیران و کارکنان معاونت فناوری اطلاعات برگزار شد. به گزارش خبرنگار ما، در این مراسم احمد بیدی عضو هیات مدیره، حکم داود صالحی به عنوان رئیس اداره کل نرم افزار را اعطاء کرد.

بانکداری شرکتی راهبرد اصلی تأمین مالی کسب و کارهای بزرگ



www.bank-maskan.ir

بانکداری شرکتی راهبرد اصلی تأمین مالی کسب و کارهای بزرگ ۱۸
کم و کیف فرآیند پیاده سازی بانکداری شرکتی در بانک مسکن ۲۰
آذربایجان شرقی پیشگام در بانکداری شرکتی ۲۶



موضوع
بانکداری شرکتی



پرونده ویژه



بانکداری شرکتی، نقش کلیدی در بهبود تعاملات اقتصادی و مدیریت منابع مالی بازی می کند

بانکداری شرکتی

راهبرد اصلی تأمین مالی کسب و کارهای بزرگ



بانکداری سنتی بیشتر بر خدمات پایه‌ای مانند پرداخت سود و ارائه تسهیلات تمرکز دارد، در حالی که بانکداری شرکتی خدمات گسترده‌تری مانند مدیریت نقدینگی، مشاوره اقتصادی و مدیریت ریسک را ارائه می‌دهد.



■ تعریف بانکداری شرکتی

در تعریف ساده بانکداری شرکتی بیان شده: «نوعی از خدمات بانکی است که به شرکت‌ها و کسب و کارها ارائه می‌شود و شامل مشاوره مالی، مدیریت ریسک و تأمین مالی متناسب با نیازهای خاص آن‌هاست».

این نوع از بانکداری با تمرکز بر شناخت مشتریان بر اساس شاخص‌هایی نظیر میزان درآمد عملیاتی، سود، جریان‌های نقدی (مطابق آخرین صورت‌های مالی)، متوسط موجودی سالانه حساب‌ها و سوابق اعتباری شرکت می‌کوشد با تکیه بر استراتژی‌های مشتری‌مدارانه، تخصص بانکداران و ایجاد ساختاری منعطف، در جایگاه یک شریک تجاری معتمد و کارآمد نقش آفرینی کند.

در این نوع بانکداری، علاوه بر ارائه خدمات بانکی، تسهیلات، تعهدات و مدیریت دریافت‌ها و پرداخت‌ها، خدماتی نظیر مدیریت پوشش ریسک، مدیریت نقدینگی، پردازش پرداخت‌ها، روش‌های تأمین مالی و مشاوره تخصصی نیز عرضه می‌شود. بدین ترتیب، بانکداری شرکتی نقش مهمی در حمایت از نیازهای مالی سازمان‌ها ایفا کرده و آن‌ها را قادر می‌سازد امور مالی خود را به‌طور مؤثر مدیریت کرده و به اهداف استراتژیک خود دست یابند.

■ اهداف بانکداری شرکتی

از اهداف و خط‌مشی‌های بانکداری شرکتی برای بانک‌ها می‌توان به ارائه خدمات به مشتریان بزرگ با سرعت، دقت و کیفیت بیشتر، ارزش آفرینی برای مشتریان ویژه، بهبود و گسترش ارتباطات کاری سازنده و یادگیرنده، کمک به رشد و توسعه کسب و کارها از طریق مدیریت منابع مالی، ارائه خدمات تخصصی و اختصاصی به هر یک از مشتریان شرکتی، بهینه‌سازی

ترکیب دارایی‌ها و بدهی‌های مشتریان شرکتی جهت مدیریت ریسک، ارائه مشاوره‌های تخصصی در زمینه بازاریابی، حقوقی، مالیاتی و... برای رشد شرکت‌ها و نیز دریافت سودی مطلوب از این طریق، کاهش مستمر مطالبات و پیش‌تازی و نوآوری در زمینه ارائه محصولات و خدمات کامل و متنوع بانکی در زمینه بانکداری شرکتی اشاره کرد.

■ مزایای بانکداری شرکتی

از مزایای اصلی این نوع از بانکداری می‌توان به مدیریت بهتر منابع مالی، دسترسی به مشاوره‌های اقتصادی، بهبود جریان نقدینگی و تسهیل در تأمین مالی برای کسب و کارها اشاره کرد.

■ تفاوت بانکداری شرکتی با بانکداری سنتی و تجاری

تفاوت اصلی بین بانکداری شرکتی و بانکداری سنتی در این است که بانکداری سنتی پیش‌تر بر خدمات پایه‌ای مانند پرداخت سود و ارائه تسهیلات تمرکز دارد، در حالی که بانکداری شرکتی خدمات گسترده‌تری مانند مدیریت نقدینگی، مشاوره اقتصادی و مدیریت ریسک را ارائه می‌دهد.

همچنین بانکداری تجاری و شرکتی هر دو زیرشاخه‌هایی از خدمات بانکی هستند، اما از لحاظ نوع مشتری، نوع خدمات، حجم عملیات و هدف‌گذاری با هم تفاوت دارند.

بانکداری شرکتی نه تنها به نیازهای مالی شرکت‌ها و نهادهای بزرگ پاسخ می‌دهد بلکه نقش کلیدی در بهبود تعاملات اقتصادی و مدیریت منابع مالی بازی کرده و با ارائه خدمات مشاوره‌ای، مدیریت ریسک و تأمین مالی متناسب، به کسب و کارها کمک می‌کند تا به رشد و توسعه پایدار دست یابند.

تپیه و تنظیم

اداره کل بازاریابی و امور مشتریان

نظام بانکی جهان تحت تأثیر پیشرفت و توسعه فناوری‌های نوین در حال تغییر و تحول است

به‌طوری‌که در هر دوره‌ای با نام جدیدی از نظام بانکداری همچون بانکداری الکترونیکی، بانکداری مجازی و... مواجه می‌شویم که نوع و حجم ارائه خدمات بانکداری به مشتریان حقیقی و حقوقی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. در سال‌های اخیر نیز عنوان جدیدی در نظام بانکی به نام بانکداری شرکتی ورود پیدا کرده و باعث شده است تا فضای رقابتی جدیدی در این بین شکل گیرد.



پرونده ویژه

موضوع
بانکداری شرکتی

باتوجه به پیاده‌سازی پروژه بانکداری شرکتی در بانک مسکن و باتوجه به اهمیت این موضوع؛ در این شماره از ماهنامه در بخش اول میزگردی با حضور سید محسن فاضلیان، مصطفی تقوی، فروغ جان آقایی، سعیدرضا کوهی و فتاح بختیاری از زوایای مختلف فرآیند پیاده‌سازی بانکداری شرکتی در بخش‌های مختلف بانک را مورد بررسی قرار داده‌ایم.



در میزگردی
با حضور مدیران و
روسای ادارات بررسی شد

کم و کیف فرآیند پیاده‌سازی بانکداری شرکتی در بانک مسکن

گفت‌وگو:

سمیه قبادی

باتوجه به پیاده‌سازی پروژه بانکداری شرکتی در بانک مسکن و باتوجه به اهمیت این موضوع؛ در این شماره از ماهنامه در بخش اول طی میزگردی با حضور سید محسن فاضلیان عضو هیات مدیره، مصطفی تقوی عضو هیات عامل و معاون مدیرعامل در امور شعب و بازاریابی، فروغ جان آقایی رئیس اداره کل برنامه‌ریزی و نظارت اعتباری و بررسی طرح‌ها، سعیدرضا کوهی رئیس اداره کل اعتبارات و فتاح بختیاری رئیس اداره کل بازاریابی و امور مشتریان، از زوایای مختلف فرآیند پیاده‌سازی بانکداری شرکتی در بخش‌های مختلف بانک را مورد بررسی قرار داده‌ایم و در بخش دوم با مدیر آذربایجان شرقی به عنوان استان فعال در حوزه بانکداری شرکتی و مدیران عالی شرکت‌های وین تک و شیرین‌وطن از مشتریان بانکداری شرکتی بانک گفت‌وگویی انجام داده‌ایم که پیش‌روی شماست.



سید محسن فاضلیان عضو هیات مدیره:

در چشم‌انداز پنج‌ساله، بانک در نظر دارد با تمرکز بر دیجیتال‌سازی کامل فرآیندها، توسعه خدمات مالی هوشمند و شخصی‌سازی شده و تقویت ارتباطات استراتژیک با مشتریان کلیدی، جایگاه خود را به عنوان پیشرو در بانکداری شرکتی تثبیت کند.

بانک چگونه می‌خواهد در حوزه بانکداری شرکتی از رقبای خود در نظام بانکی متمایز شود؟

تمایز در بانکداری شرکتی زمانی اتفاق می‌افتد که بانک فراتر از ارائه خدمات استاندارد ارائه شده توسط شبکه بانکی عمل نموده و به بخشی از زنجیره ارزش مشتری تبدیل شود. این یعنی بانک نه فقط تأمین‌کننده منابع مالی، بلکه شریک راهبردی در مدیریت نقدینگی و ارائه مشاوره‌های تخصصی بر اساس شرایط واقعی صنعت مشتری باشد. از سوی دیگر، خلق نوآوری در مدل‌های خدمت‌رسانی مثل طراحی بسته‌های ویژه برای صنایع خاص و ایجاد مسیرهای ارتباطی سریع و مستقیم باعث می‌شود بانک تجربه‌ای متمایز و قابل‌انگاز ارائه دهد. از سوی دیگر شبکه فروش گسترده، قدمت و خوشنامی بانک و آشنایی مشتریان با نام و نشان تجاری بانک مسکن ضمن ایجاد ظرفیت‌های مناسب برای افزایش سهم از سبد بانکداری شرکتی، اعتماد بلندمدت ایجاد کرده و جایگاه بانک را در ذهن مشتریان کلیدی تثبیت می‌کند.

بانک در ارتباط با صنایع بزرگ و استراتژیک کشور چه نقش و برنامه‌ای را دنبال می‌کند؟

بانک به عنوان یک شریک مالی استراتژیک برای صنایع بزرگ و کلیدی عمل می‌کند و با ارائه تسهیلات و خدمات متناسب مانند I.C، ضمانت‌نامه و خرید دین، خدمات تخصصی گروه مالی و مشاوره‌های حرفه‌ای، نقش مؤثری در حمایت از رشد پایدار این صنایع ایفا می‌کند. هدف ما ایجاد بستری است که صنایع بتوانند با اطمینان بیشتر به توسعه و بهبود فعالیت‌های خود بپردازند. برنامه‌های بانک شامل شناسایی دقیق و مستمر نیازهای خاص هر صنعت، طراحی و توسعه راهکارهای مالی سفارشی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین برای ساده‌سازی و تسریع فرایندهاست. این اقدامات زمینه‌ساز ایجاد همکاری‌های بلندمدت، سودمند و پایدار با صنایع استراتژیک کشور می‌شود و به تقویت اقتصاد ملی کمک می‌کند. از این حیث ما توانستیم با جذب چندین شرکت موفق عمل کنیم.

بزرگ‌ترین مانع رشد بانکداری شرکتی در کشور را چه می‌دانید و بانک چه برنامه‌ای برای رفع این موانع دارد؟

با توجه به شبکه گسترده شعب، نیروی جوان توانمند و مستعد و سلامت کارکنان، معتقدیم می‌توانیم سهم قابل‌توجهی از بازار بانکداری شرکتی را کسب کنیم و رشد مستمر داشته باشیم. هم‌اکنون بزرگ‌ترین مانع رشد بانکداری شرکتی در کشور، پیچیدگی قوانین و رویه‌های اداری و همچنین نبود زیرساخت‌های فناوری مناسب است که باعث کندی فرایندها و افزایش هزینه‌ها می‌شود. بانک با هدف رفع این موانع، برنامه‌هایی مثل ساده‌سازی فرایندها، به کارگیری فناوری‌های نوین برای دیجیتال‌سازی کردن خدمات و افزایش آموزش کارکنان را در دستور کار دارد تا هم سرعت ارائه خدمات را بالا ببرد و هم رضایت مشتریان شرکتی را افزایش دهد.

جناب آقای فاضلیان، با توجه به اهمیت بانکداری شرکتی در عرصه نظام بانکی کشور، بانک مسکن چه جایگاهی برای بانکداری شرکتی در چشم‌انداز پنج‌ساله خود در نظر گرفته است؟

در چشم‌انداز پنج‌ساله، بانک در نظر دارد با تمرکز بر دیجیتال‌سازی کامل فرآیندها، توسعه خدمات مالی هوشمند و شخصی‌سازی شده و تقویت ارتباطات استراتژیک با مشتریان کلیدی، جایگاه خود را به عنوان پیشرو در بانکداری شرکتی تثبیت کند. همچنین در افق پنج‌ساله، هدف ما افزایش تعداد مشتریان شرکتی با الگوهای مشخص است. از جمله داشتن ریسک اعتباری کنترل شده و سابقه تعامل مثبت با سیستم بانکی. برنامه ما ارائه خدمات با کیفیت به شرکت‌ها بدون ایجاد ریسک مطالباتی است به گونه‌ای که هم مشتریان منتفع شوند و هم بانک از منظر پایداری مالی در وضعیت امن قرار گیرد. اگر در این حوزه، بخش فناوری اطلاعات به صورت جدی وارد عمل شود و پروژه‌هایی مانند سامانه CRM (مدیریت ارتباط با مشتری)، سامانه NPS (سود خالص مشتری) کدگذاری بانکداری شرکتی و ابزارهای کنترلی را با سرعت اجرا نماید و این اقدامات با هماهنگی مدیریت‌های شعب همراه باشد، اطمینان دارم که بانک در چشم‌انداز پنج‌ساله پیش‌رو، در میان سه بانک برتر کشور در حوزه بانکداری شرکتی قرار خواهد گرفت. تأکید می‌شود: این موفقیت بر پایه شاخص‌هایی مانند تعداد مشتریان، تنوع و کیفیت خدمات ارائه شده، میزان تسهیلات اعطایی، سودآوری و کنترل مؤثر ریسک اعتباری حاصل خواهد شد و در نتیجه، سهم بانکداری شرکتی ما به طور چشمگیری افزایش می‌یابد.

هدف ما، افزایش تعداد مشتریان شرکتی با الگوهای مشخص است

سید محسن فاضلیان عضو هیات مدیره معتقد است در صورت انجام برخی اقدامات کلان در بانک از جمله حرکت در مسیر ارائه خدمات کامل مالی به صورت هوشمند و پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت ارتباط با مشتری می‌توان جایگاه روشنی را در سال‌های آتی برای بانکداری شرکتی بانک پیش‌بینی کرد.



مصطفی تقوی، عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور شعب و بازاریابی:
شناسایی دقیق مشتریان هدف و تمرکز بر نگهداشت مشتریان جذب شده، توسعه خدمات سفارشی و اختصاصی و استفاده گسترده از فناوری‌های دیجیتال، از برنامه‌های کلان مادر حوزه بانکداری شرکتی است.

موضوع بانکداری شرکتی

پرونده ویژه



اولویت در بانکداری شرکتی ارائه خدمات با رویکرد جلوگیری از ایجاد مطالبات جدید است

مصطفی تقوی، عضو هیات عامل و معاون مدیر عامل در امور شعب و بازاریابی که بخشی از مدیریت پیاده‌سازی بانکداری شرکت در بانک تحت مدیریت وی در حال انجام می‌باشد بر این باور است که باید بانکداری شرکتی به گونه‌ای اجرا شود که ضمن پیشگیری از ایجاد مطالبات جدید، سرمایه بانک نیز حفظ شود.

کنیم. همچنین با بکارگیری دیگر ظرفیت‌های بانک چون شرکت‌های زیرمجموعه به گسترش همکاری و افزایش سهم بانک از بازار هدف کمک خواهیم کرد.

با توجه به حجم بالای تراکنش‌ها در بانکداری شرکتی، چه سیاست‌هایی برای مدیریت ریسک در این خصوص اتخاذ شده است؟

مدیر حساب که معمولاً رئیس شعبه مربوطه همراه با رئیس دایره بازاریابی تحت نظارت مدیر منطقه و همچنین مدیران حساب در اداره کل بازاریابی و امور مشتریان هستند، مسئول رصد و پایش مشتریان شرکتی می‌باشند. هدف اصلی این تیم، پیگیری خواسته‌ها و نیازهای مشتریان بانکداری شرکتی و پیشگیری از ایجاد مطالبات موق و تضمین سودآوری برای بانک است. با توجه به حجم بالای تراکنش‌ها در بانکداری شرکتی، بانک از سامانه‌های پیشرفته نظارت و کنترل لحظه‌ای استفاده خواهد نمود تا ریسک‌های احتمالی را به سرعت شناسایی و مدیریت کند. به عنوان نمونه، فرایندهای اعتبارسنجی دقیق، پایش مستمر رفتار مالی مشتریان و تعیین سقف‌های تراکنش متناسب با ریسک هر مشتری، نقش مهمی در کنترل بهتر ریسک و جلوگیری از بروز خطا یا سوءاستفاده ایفا می‌کنند. هم‌اکنون تمرکز فعلی ما ایجاد انتفاع از طریق گردش حساب و متوسط موجودی مشتریان شرکتی است، در کنار این، خدمات کلیدی مانند اعتبارات اسنادی و ضمانت‌نامه‌ها به نحوی ارائه می‌شود که مشتریان بتوانند فعالیت‌های مالی و تجاری خود را با سهولت بیشتری پیش ببرند. تمام این خدمات با رویکرد مدیریت دقیق ریسک انجام می‌شود، یعنی بانک تلاش می‌کند این خدمات را طوری ارائه کند تا از ایجاد مطالبات جلوگیری و سرمایه بانک حفظ شود. این چارچوب کلی فعالیت‌های ما در حوزه بانکداری شرکتی است. برای بهبود این فرایند، لازم است سامانه‌ها و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بانک با الگوبرداری از بانک‌های پیشرو و ترکیب آن با شناخت و تجربه بومی، بهینه‌سازی شوند. این بومی‌سازی باید به گونه‌ای باشد که ضمن کنترل حداکثری ریسک اعتباری و تضمین سودآوری بانک، رضایت کامل مشتریان نیز تأمین شود.

جناب آقای تقوی بفرمایید بانک چرا به بانکداری شرکتی ورود کرده و چه اقداماتی برای جذب و حفظ مشتریان هدف این نوع از بانکداری انجام داده است؟

باتوجه به اینکه یکی از رویکردهای نوین بانکداری، بانکداری شرکتی است بانک مسکن نیز با درک اهمیت این موضوع و همچنین نقش حیاتی مشتریان حقوقی و سازمانی در تأمین منابع پایدار و توسعه فعالیت‌های اقتصادی به بانکداری شرکتی ورود کرده است. بر این اساس، بانک اقدامات راهبردی متنوعی را برای جذب و حفظ این دسته از مشتریان انجام داده که از آن جمله می‌توان به اقدامات مبتنی بر بازاریابی رابطه‌مند و تعریف مدیر ارتباط با مشتری (وظیفه برقراری ارتباط مستمر و پایش رفتار مشتری را دارد) و توسعه بانکداری شرکتی از طریق ارائه خدمات متنوع و تخصصی به مشتریان حقوقی، اشاره کرد.

برای افزایش سهم بازار بانک در حوزه بانکداری شرکتی چه برنامه‌های کلانی تدوین شده است؟

شناسایی دقیق مشتریان هدف و تمرکز بر نگهداشت مشتریان جذب شده، توسعه خدمات سفارشی و اختصاصی و استفاده گسترده از فناوری‌های دیجیتال، از برنامه‌های کلان ما در حوزه بانکداری شرکتی است. همچنین سرمایه‌گذاری در آموزش همکاران، تقویت نقش مدیران حساب در استان‌ها و مناطق و طراحی بسته‌های اختصاصی برای افزایش تعامل و ماندگاری مشتریان شرکتی از دیگر اقدامات کلیدی ما برای افزایش سهم بازار بانک در حوزه بانکداری شرکتی خواهد بود.

چه رویکردی برای شناسایی نیازهای خاص هر صنعت و ارائه راهکارهای متناسب در پیش گرفته‌اید؟

کارگروه‌های بازاریابی با همکاری مدیران حساب در مدیریت‌های شعب و معاونت بانکداری شرکتی اداره کل بازاریابی و امور مشتریان با بررسی دقیق اطلاعات مالی و وضعیت بازار هر صنعت، نیازهای خاص شرکت‌ها را شناسایی می‌کنند. بر اساس این بررسی‌ها، اغلب مشتریان بانکداری شرکتی تمایل دارند تعهدات و تسهیلاتی با دوره بازپرداخت کوتاه‌مدت دریافت کنند. در کنار تأمین این نیاز، تلاش می‌کنیم با مدل‌سازی از محصولاتمانند «ثمر» و «توان» برای ارائه تسهیلات به کارکنان شرکت‌ها و جذب منابع آن‌ها استفاده



فروغ جان آقایی رییس اداره کل برنامه ریزی و نظارت اعتباری و بررسی طرح ها:
سیاست ها و محصولات قابلیت بازنگری و به روز رسانی دارند تا با تغییرات فضای رقابتی نظام بانکی و نیازهای متغیر مشتریان بانکداری شرکتی سازگار شوند. این بازنگری ها می تواند شامل اصلاح نرخ ها، افزایش تنوع محصولات و بهبود فرآیندهای ارائه خدمات باشد

از اهداف تهیه سیاست های اعتباری در بخش بانکداری شرکتی حداکثر سازی ارزش اقتصادی بانک است

فروغ جان آقایی رییس اداره کل برنامه ریزی و نظارت اعتباری و بررسی طرح ها در خصوص سیاست های اعتباری در بخش بانکداری شرکتی در سال جاری به سوالات ما پاسخ داد. وی هدف از تهیه سیاست های اعتباری در بخش بانکداری شرکتی را افزایش سودآوری، پایداری روابط و حداکثر سازی ارزش اقتصادی بانک عنوان کرد.

خانم جان آقایی، ضرورت تهیه سیاست های اعتباری در بخش بانکداری شرکتی و شاخص های مدنظر در این سیاست ها در بانک را بفرمایید.

تهیه و تنظیم سیاست های اعتباری در بخش بانکداری شرکتی به منظور ایجاد چارچوب مشخص برای ارائه خدمات و تسهیلات، مدیریت ارتباط با مشتریان بزرگ و شرکت ها و همراستا کردن اهداف بانک با نیازهای واقعی این مشتریان صورت می گیرد. این سیاست ها بخشی از استراتژی کلان بانک در حوزه بانکداری جامع بوده و هدف آن افزایش سودآوری، پایداری روابط و حداکثر سازی ارزش اقتصادی بانک است. شاخص هایی مانند ارزش طول عمر مشتری (CLV)، سود خالص مشتری (NPS)، میزان تعاملات مالی و رسوب منابع، حجم و تنوع تراکنش ها، خدمات کارمزد محور، سوابق و رتبه اعتباری و شاخص های مالی (سرمایه، درآمد، سود عملیاتی، بازده سرمایه، نسبت مالکانه، نسبت جاری و نسبت بدهی) برای شناسایی و ارزیابی این مشتریان لحاظ شده تا منافع مشتری و بانک لحاظ شود.

در خصوص طبقه بندی مشتریان بانکداری شرکتی، نوع محصولات و خدمات و روند ارائه آن ها بفرمایید.

طبقه بندی بر اساس وضعیت پذیرش در بورس یا فرابورس، تعداد پرسنل، میزان فروش سالانه، میزان سرمایه و حجم فعالیت و شاخص های مالی (بازده سرمایه، حاشیه سود، نسبت جاری و ...) انجام می شود. محصولات و خدمات شامل تسهیلات سرمایه در گردش، تسهیلات سرمایه ثابت، خط اعتباری، صدور انواع ضمانت نامه، گشایش اعتبارات اسنادی ریالی و ارزی، خدمات

ارزی، حوالجات، خدمات کارمزد محور، واریز حقوق، بیمه، کارگزاری، لیزینگ، سیدگردانی، مدیریت نقدینگی، مشاوره مالی و اعتباری و تأمین مالی از طریق بازار سرمایه و ... است. روند ارائه خدمات و اعطای تسهیلات شامل شناسایی و بررسی احراز شرایط مشتری توسط شعب و ارسال مدارک به اداره کل بازاریابی و سایر ادارات مرتبط، بررسی در کمیته های اعتباری، تصویب و تعیین شرایط اعطاء، عقد قرارداد و ارائه خدمات یا تسهیلات و پایش و نظارت مستمر بر تعاملات و رسوب منابع مشتری است.

چه معیارهایی به عنوان بهداشت اعتباری باید در ارتباط با این سیاست ها رعایت شده و نحوه نظارت چگونه است؟

بهداشت اعتباری به معنای رعایت اصول و ضوابط کاهش ریسک نکول و زیان بانک است. این موضوع شامل بررسی اهلیت و توان بازپرداخت، اخذ وثایق مناسب، بررسی سوابق اعتباری، ارزیابی توجیه اقتصادی طرح ها و رعایت حدود اختیارات مصوب است. نحوه نظارت بر روند ارائه محصولات، خدمات و تسهیلات توسط اداره کل بازاریابی و اداره کل برنامه ریزی و نظارت اعتباری و بررسی طرح ها انجام می شود. این نظارت شامل بررسی دوره ای CLV و NPS مشتری، کنترل رسوب منابع، ارزیابی استفاده از خدمات و محصولات و ارائه گزارش به هیأت مدیره محترم بانک می باشد.

آیا امکان تغییر این محصولات، خدمات و تسهیلات متناسب با نیاز مشتریان بانکداری شرکتی وجود دارد؟

بله. سیاست ها و محصولات قابلیت بازنگری و به روز رسانی دارند تا با تغییرات فضای رقابتی نظام بانکی و نیازهای متغیر مشتریان بانکداری شرکتی سازگار شوند. این بازنگری ها می تواند شامل اصلاح نرخ ها، افزایش تنوع محصولات و بهبود فرآیندهای ارائه خدمات باشد. به طور حتم در این مسیر ارائه نقطه نظرات، پیشنهادها و انتقادات سازنده همکاران در تمامی سطوح بانک به ویژه کارکنان شعب به عنوان اولین حلقه در زنجیره بانکداری شرکتی بانک برای به روز رسانی، جابک سازی و جذابیت بانکداری شرکتی بسیار مهم و تأثیرگذار خواهد بود تا بانک با موفقیت و سربلندی در مسیر بانکداری شرکتی گام برداشته و همگی اعم از مشتریان و کارکنان بانک از منفعت این فرآیند برخوردار شوند.





سعید رضا کوهی رییس اداره کل اعتبارات:

برای گرفتن سهم بیشتر از بازار بانکداری شرکتی، در مرحله اول باید مشتریان ارزشمند را بر اساس صنعت، اندازه، تعداد پرسنل، حجم تراکنش‌ها و نیازهای مالی با حداقل ریسک اعتباری شناسایی کنیم



خدمات و برنامه‌های وفادارسازی، کلید ایجاد روابط پایدار و افزایش سهم بازار است.

چه اقداماتی را برای حفظ وفاداری مشتریان فعلی بانکداری شرکتی و توسعه روابط با آن‌ها پیشنهاد می‌دهید؟

برای حفظ وفاداری مشتریان فعلی بانکداری شرکتی، ما بر ارائه خدمات سفارشی و راهکارهای مالی متناسب با ساختار و نیازهای هر مشتری تمرکز خواهیم داشت. همچنین با برقراری تعامل از طریق مدیران حساب، با انعکاس درخواست‌ها و نیازهای مشتریان، تسهیل فرایندهای مالی، بهبود مستمر کیفیت خدمات و طراحی برنامه‌های وفادارسازی هدفمند مثل تخفیف‌های کارمزد، خدمات مشاوره اختصاصی و تلاش می‌کنیم روابط بلندمدت و مستحکم با مشتریان کلیدی را حفظ و توسعه دهیم. در این میان پاسخگویی کمیسیون‌های اعتباری مدیریت‌ها و کمیسیون اعتبارات و کمیسیون عالی اعتباری بانک در کوتاه‌ترین زمان ممکن، می‌تواند سهم بانکداری شرکتی را در بانک تثبیت و افزایش دهد.

به نظر شما بانک چگونه می‌تواند سهم بازار خود را در بخش بانکداری شرکتی افزایش دهد؟

برای گرفتن سهم بیشتر از بازار بانکداری شرکتی، در مرحله اول باید مشتریان ارزشمند را بر اساس صنعت، اندازه، تعداد پرسنل، حجم تراکنش‌ها و نیازهای مالی با حداقل ریسک اعتباری شناسایی کنیم؛ بر اساس سیاست‌های اعتباری بانک، مشتریانی شامل بانکداری شرکتی می‌شوند که صورت‌های مالی شفاف داشته و شرایطی از جمله داشتن فروش و درآمد بالای ۵ هزار میلیارد ریال یا داشتن حداقل ۳۰۰ نفر پرسنل و یا پذیرفته شدن در بورس یا فرابورس ایران باشد و در صورت تثبیت به عنوان مشتری بانکداری شرکتی دارای صورت‌های مالی تأیید شده توسط حسابرس و بازرس مستقل عضو جامعه حسابرسان باشند. همچنین سابقه تعامل وفادارانه با شبکه بانکی داشته باشند. گام دوم، رصد نقاط ضعف رقبا و حفظ و توسعه روابط با مشتریان شرکتی با ارائه خدمات اختصاصی مانند بسته‌های مالی ویژه، مدیریت نقدینگی، مشاوره‌های تخصصی و بهره‌برداری از ابزارهای دیجیتال می‌باشد؛ اما این واقعیت بدون آموزش هدفمند کارکنان ممکن نیست. آموزش تخصصی در شناسایی مشتریان با کیفیت و ارزیابی دقیق توان مالی آن‌ها، باعث می‌شود کارکنان بانک هدفمندتر عمل کنند و مشتریان ارزشمند را جذب نمایند. در این بازار سرعت عمل، انعطاف در

حفظ مشتریان با ارائه خدمات مالی متناسب با نیازهای آنان

اداره کل اعتبارات به عنوان ضلع سوم از ادارات مرتبط با بانکداری شرکتی است. سعید رضا کوهی رییس اداره کل اعتبارات معتقد است برای حفظ وفاداری مشتریان فعلی بانکداری شرکتی، ما بر ارائه خدمات سفارشی و راهکارهای مالی متناسب با ساختار و نیازهای هر مشتری تمرکز خواهیم داشت.





فتاح بختیاری رییس اداره کل بازاریابی و امور مشتریان:
در حوزه منابع انسانی برای توسعه بانکداری شرکتی، برنامه‌های مشخص و مرحله‌بندی شده‌ای داریم. در گام نخست، شبکه را فعال کرده و تمرکز ویژه‌ای بر آموزش کارکنان گذاشته‌ایم.

خدمات و بسته‌های مالی کاملاً منطبق با نیاز صنعت‌شان ارائه کنیم. این کمک می‌کند تا ارزش واقعی به مشتریان بانکداری شرکتی داده شود و رابطه‌ای قوی و پایدار با آنان شکل بگیرد.

در ادامه با همکاری مدیران و نیز آموزش مستمر، کارگروه‌های بازاریابی و کارکنان سطح شبکه بانک تلاش خواهیم کرد فرایندها را ساده و سرعت خدمت‌رسانی را بالا ببریم. این ترکیب، اعتماد و رضایت مشتریان کلیدی را افزایش و سهم بانک را در بازار بانکداری شرکتی توسعه می‌دهد.

بزرگترین چالش فعلی در بازاریابی بانکداری شرکتی چیست و چه برنامه‌ای برای رفع آن وجود دارد؟

بزرگترین چالش مادر این حوزه، نوپا و نوظهور بودن بانکداری شرکتی در بانک مسکن است. علاوه بر این، عدم آموزش‌های مؤثر، نبود فرهنگ‌سازمانی کافی برای شناسایی دقیق و تعامل حرفه‌ای با مشتریان بانکداری شرکتی، از دیگر چالش‌های کلیدی این مسیر است.

آقای بختیاری بفرمایید ملاک اداره کل بازاریابی در انتخاب شرکت‌ها چیست؟

ملاک انتخاب شرکت‌ها تابع ضوابط سیاست‌های اعتباری بانکداری شرکتی است، سابقه مالی شفاف، توان پرداخت تعهدات، حجم بالای تراکنش‌ها، پایداری کسب و کار، فروش سالانه و ریسک اعتباری پایین از عوامل کلیدی در این انتخاب به شمار می‌روند.

باتوجه به اهمیت منابع مالی و انسانی برای توسعه واحد بانکداری شرکتی چه اقداماتی در این خصوص در دستور کار قرار دارد؟

شایسته است در ابتدا از اداره کل برنامه‌ریزی، نظارت اعتباری و بررسی طرح‌ها و اداره کل اعتبارات که با این اداره کل در تهیه دستورالعمل بانکداری شرکتی مساعدت داشتند، تشکر و قدردانی کنم. در حوزه منابع انسانی برای توسعه بانکداری شرکتی، برنامه‌های مشخص و مرحله‌بندی شده‌ای داریم. در گام نخست، شبکه را فعال کرده و تمرکز ویژه‌ای بر آموزش کارکنان گذاشته‌ایم. ساختار اداره کل بازاریابی و امور مشتریان به‌روزرسانی شده و دستورالعمل‌هایی مطابق با بخشنامه‌های شماره ۴۱/۵۵ و ۴۱/۳۱۰ و همچنین شیوه‌نامه تنظیم تفاهم‌نامه‌ها صادر شد.

در حوزه‌های اعتباری نیز از اساتید مجرب در ستاد و شعب بهره می‌بریم. این آموزش‌ها به روسای شعب، تیم‌های بازاریابی و کارگروه‌های مرتبط در مدیریت‌ها ارائه می‌شود تا سطح دانش، مهارت و عملکرد همکاران به صورت مداوم ارتقا یابد.

چه استراتژی‌هایی برای جذب مشتریان بزرگ و کلیدی در بانکداری شرکتی و توسعه روابط با آن‌ها مدنظر دارید؟

استراتژی ما اول شناسایی دقیق مشتریان بزرگ با پتانسیل بالاست تا

بانکداری شرکتی در بانک مسکن نوپا و نوظهور است

اداره کل بازاریابی و امور مشتریان در کنار ادارات کل برنامه‌ریزی و نظارت اعتباری و بررسی طرح‌ها و اعتبارات مسئولیت پیشبرد فرآیند بانکداری شرکتی را در بانک به عهده دارند. فتاح بختیاری که از زمان تغییر ساختار اداره کل بازاریابی به اداره کل بازاریابی و امور مشتریان و ایجاد معاونت بانکداری شرکتی در این اداره کل سکانشاد اداره کل بازاریابی و امور مشتریان بانک بوده، معتقد است بانکداری شرکتی در بانک مسکن نوپا و نوظهور است و برای گرفتن سهم بیشتر از بازار بانکداری شرکتی، باید مشتریان هدف را بر اساس شاخص‌های مشخص با تعیین نقاط ضعف رقبا و قوت آن‌ها نسبت به جذب و ارائه خدمات به این مشتریان اقدام کرد.



مهدی جمالوندی مدیر شعب استان آذربایجان شرقی:
تیم روابط عمومی و بازاریابی مدیریت از روزها و ماه‌های قبل
به‌طور خاص و ویژه بر این حوزه تمرکز کرد به‌طوری‌که روند
جذب شرکت‌های تولیدی بزرگ را آغاز کرد

موضوع
بانکداری شرکتی

پرونده ویژه



آذربایجان شرقی

پیشگام در بانکداری شرکتی

گفت‌وگو

رضا فریق

روابط عمومی مدیریت آذربایجان شرقی

باتوجه به حضور شرکت‌های بزرگ صنعتی و تولیدی در استان آذربایجان شرقی تیم بازاریابی مدیریت شعب استان، جذب شرکت‌های بزرگ را هدف بانکداری شرکتی خود قرار داده و با حضور مدیران و روسای ادارات مرکزی در این استان بانکداری شرکتی به مرحله دیگری وارد شد. این اقدامات نتیجه داد و اولین تفاهم‌نامه همکاری بانکداری شرکتی در بانک مسکن با شرکت‌های وین تک و شیرین وطن از شرکت‌های فعال تولیدی در استان آذربایجان شرقی به امضا رسید. به گفته مدیر شعب استان آذربایجان شرقی این روند رو به جلو در جذب مشتریان بزرگ و کلیدی در این استان همچنان در دستور کار قرار دارد. به بهانه این رویداد در مدیریت و با هدف بررسی روند انتخاب و جذب مشتریان بانکداری شرکتی، با مهدی جمالوندی مدیر شعب استان و همچنین به منظور آگاهی از دلایل مدیران شرکت‌های وین تک و شیرین وطن برای انتخاب بانک مسکن به عنوان بانک عامل این شرکت‌ها، با مدیران شرکت‌های مزبور گفت‌وگویی انجام دادیم.

شرکت‌های بزرگ هدف مشتریان استان آذربایجان شرقی است

مهدی جمالوندی مدیر شعب استان آذربایجان شرقی با اشاره به امضای تفاهم‌نامه همکاری بانکداری شرکتی بانک با شرکت‌های وین تک و شیرین وطن گفت: همانطور که دکتر خورسندیان مدیر عامل بانک پس از امضای این تفاهم‌نامه‌ها در خصوص ورود بانک مسکن به حوزه بانکداری شرکتی تأکید داشت، تیم روابط عمومی و بازاریابی مدیریت نیز از روزها و ماه‌های قبل به‌طور خاص و ویژه بر این حوزه تمرکز کرد به‌طوری‌که روند جذب شرکت‌های تولیدی بزرگ از جمله شیرین وطن، وین تک، آکپا ایران کیش، شیرین ناب و فولاد ظفر تبریز را آغاز کرد. وی ادامه داد: به دلیل اهمیت موضوع عملیاتی بانکداری شرکتی در استان آذربایجان شرقی، چندین



محمت کارا قائم مقام مدیرعامل گروه صنایع آدو:

با عنایت به پیشینه و توانمندی های بانک مسکن، گروه صنایع آدو بانک را شریک تجاری خود می داند و امیدواریم زمینه های توسعه فعالیت ها و افزایش ظرفیت تولید با کمک و حمایت بانک مسکن بیش از پیش در این مجموعه تولیدی فراهم شود

بانک مسکن را شریک تجاری خود می دانیم

کارخانه های وین تک متعلق به گروه شرکت های ADO ترکیه یکی از بزرگترین تولیدکنندگان پروفیل های درب و پنجره یو پی وی سی در ایران و سایر کشورها از جمله ترکیه، آلمان، روسیه، اکراین، آذربایجان، تونس و هندوستان می باشد که در حال حاضر در سه قاره اروپا، آسیا و آفریقا و ۸ کشور دارای کارخانه های متعدد فعال در این حوزه می باشد. محمت کارا قائم مقام مدیرعامل گروه صنایع آدو در گفت و گو با خبرنگار ما گفت: با عنایت به پیشینه و توانمندی های بانک مسکن، گروه صنایع آدو بانک را شریک تجاری خود می داند و امیدواریم زمینه های توسعه فعالیت ها و افزایش ظرفیت تولید با کمک و حمایت بانک مسکن بیش از پیش در این مجموعه تولیدی فراهم شود.

مزیت رقابتی خدمات بانک مسکن چه بود که باعث شده تفاهم نامه بانکداری شرکتی با این بانک را منعقد کنید؟

نظر به توانمندی های بانک مسکن به عنوان بانک توسعه ای و تخصصی در حوزه مسکن و توسعه شهری در کشور با مأموریت تسهیل فرآیند تأمین حوزه مسکن و شهرسازی در کشور، تفاهم نامه دریافت خدمات بانکداری شرکتی با آن بانک منعقد شد. همچنین با توجه به حوزه فعالیت این شرکت که در زمینه تولید انواع مصالح صنعت ساختمان می باشد امیدواریم همکاری های فی مابین بهترین نتیجه را برای خانه دار کردن مردم و رونق اقتصاد داشته باشد.

به نظر شما بانک مسکن می تواند به شرکت ها برای انجام امور مالی و بانکی کمک کند؟

بانک مسکن با دسترسی گسترده به منابع مالی از طریق جذب منابع بلندمدت، امکان انتشار اوراق و یا سایر روش های دسترسی به منابع مالی و با بهره گیری از تخصص و تجربه خود در حوزه تأمین مالی مسکن و پروژه های عمرانی، می تواند از طریق ارائه تسهیلات اعتباری متناسب با نیاز شرکت ها، نقش مؤثری در تسهیل امور مالی و پشتیبانی پروژه های شرکت ها ایفا نماید.

بانک ها چگونه می توانند ارتباط مؤثر با مشتریان شرکتی خود را حفظ و تقویت کنند؟ چه پیشنهادی برای ارتقا تعامل کاری با بانک مسکن ارائه می دهید؟

با عنایت به اینکه یکی از کلیدی ترین عوامل موفقیت در هر صنعتی ارائه خدمات سریع به مشتریان است، بانک مسکن می تواند برای حفظ و تقویت ارتباط با مشتریان بعد از شناخت مشتری در ساده سازی فرآیندها از جمله کاهش بروکراسی اداری اقدام کند. همچنین رقابت پذیری خدمات ارائه شده توسط آن بانک می تواند یکی دیگر از عوامل مؤثر بر وفاداری مشتریان آن بانک باشد برای نمونه هر چه نرخ سود و هزینه های جانبی تسهیلات کمتر و شفاف تر باشد اعتماد و وفاداری مشتریان افزایش پیدا می کند چرا که در شرایط رقابتی؛ بانکی که منصفانه تر رفتار می کند باعث افزایش اعتماد و وفاداری مشتری می شود. با عنایت به اینکه در حال حاضر تأمین مسکن کار کتان، یکی از دغدغه های اصلی شرکت ها و واحدهای تولیدی به شمار می رود و مالکیت مسکن حس امنیت اجتماعی و تعلق فرد به جامعه را افزایش می دهد و سبب کاهش مهاجرت های اجباری ناشی از این موضوع می شود و از طرفی خانه دار شدن پرسنل فقط یک مزیت فردی نیست بلکه می تواند آثار بسیار مهمی بر اقتصاد کلان و توسعه کشور داشته باشد به نظر می رسد بانک مسکن می تواند در چارچوب قراردادی با شرکت های بزرگ از طریق اعطای تسهیلات خرید و ساخت مسکن نقش بسیار مؤثری در تسهیل خانه دار شدن پرسنل واحدها ایفا کند.

نشست با حضور

روسای ادارات بازاریابی

و امور مشتریان، اعتبارات و

نظارت اعتباری و پیگیری

تیم بازاریابی مدیریت شعب

استان آذربایجان شرقی در

اردیبهشت ماه سال جاری در

محل شرکت های مزبور برگزار شد.

مدیر شعب استان آذربایجان شرقی

افزود: تمامی شرکت های بازاریابی شده مشمول شرایط

مندرج در آیین نامه بانکداری شرکتی بوده و شرکت

آدوپن پلاستیک پرشین با نام تجاری وین تک موفق به

اخذ شناسه بانکداری شرکتی در شبکه بانک مسکن شد و

سایر شرکت ها هم در دست بررسی هستند. جمالوندی ادامه

داد: افتتاح بانکداری شرکتی در این استان با شرکت وین تک

و اختصاص خط اعتباری مصوب بانک بر اساس مراودات مالی

شرکت توسط شعبه ولیعصر تبریز عملیاتی و اجرایی شد و در

حال پرداخت خط اعتباری است. همچنین حد اعتباری جهت

صدور ضمانت نامه بانکی و گشایش اعتبار اسنادی ریالی با

شرکت های فولاد ظفر و شیرین ناب هم در حال انجام می باشد.



خلیل وطن دوست؛ مدیر عامل شرکت شیرین وطن؛

بانک مسکن با سابقه درخشان خود در تأمین مالی پروژه‌های مسکن و حمایت از خانواده‌ها در تأمین سرپناه، نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی و ارتقاء رفاه اجتماعی ایفا کرده که نشان‌دهنده تعهد و تخصص بالای این بانک در زمینه فعالیت‌های تخصصی خود است.

موضوع
بانکداری شرکتی

پرونده ویژه

بانک مسکن در تأمین مالی پروژه‌های مسکن تعهد و تخصص بالایی دارد

ساختار هزینه‌ها، پاسخ‌دهی سریع به درخواست‌های مالی، به‌ویژه در دوران رشد یا تغییرات ناگهانی بازار، پشتیبانی اختصاصی برای مدیریت بحران‌ها و به‌روزرسانی‌های عملیات مالی، مدل‌های سنجش ریسک نقدینگی و تغییرات نرخ بهره که تصمیم‌گیری‌های راهبردی را پشتیبانی می‌کنند، از جمله راهکارهایی است که بانک مسکن می‌تواند به شرکت‌ها برای انجام امور مالی و بانکی کمک کند.

سخن پایانی شما با مجموعه بانک مسکن.

با نگاه به آینده و شرایط متغیر اقتصادی کشور، معتقدم فرصت‌های بسیار گسترده‌ای پیش روی بانک مسکن قرار دارد تا بتواند نقش خود را فراتر از حوزه مسکن توسعه دهد و به عنوان یک موتور محرک پیشران در سایر بخش‌های اقتصادی نیز ایفای نقش کند.

از این رو، پیشنهاد می‌کنم بانک مسکن ضمن حفظ تمرکز تخصصی و تداوم حمایت خود از بخش مسکن، دامنه فعالیت‌های تأمین مالی خود را به سایر صنایع کلیدی و حوزه‌های خدماتی نیز توسعه دهد. این تصمیم می‌تواند مزایای متعددی برای بانک، مشتریان و در نهایت اقتصاد کشور به همراه داشته باشد. از جمله اینکه تنوع بخشی به سبد سرمایه‌گذاری بانک، باعث کاهش ریسک‌های ناشی از تمرکز صرف بر بخش مسکن می‌شود. همچنین توسعه فعالیت‌های بانک در بخش‌های دیگر اقتصاد، مانند صنایع تولیدی، فناوری اطلاعات، انرژی‌های تجدیدپذیر و خدمات، می‌تواند به رشد متوازن و همه‌جانبه اقتصاد کشور کمک کند.

بنابراین بانک مسکن با ورود به این حوزه‌ها می‌تواند نقش مؤثرتری در حمایت از کارآفرینان و نوآوران ایفا کند. تأمین مالی پروژه‌های نوآرانه در صنایع مختلف، نه تنها به توسعه اقتصادی کمک می‌کند، بلکه موجب خلق ارزش افزوده و رونق بازارهای جدید را فراهم می‌آورد و این گسترش فعالیت‌ها فرصت‌های جدیدی برای افزایش درآمد و سودآوری بانک فراهم خواهد کرد و باعث تقویت جایگاه رقابتی بانک مسکن در نظام بانکی کشور می‌شود.

یکی دیگر از شرکت‌هایی که به تازگی به جمع مشتریان بانکداری شرکتی بانک پیوسته است شرکت شیرین وطن به مدیریت آقای خلیل وطن دوست است. شرکت شیرین وطن نیز از شرکت‌های فعال در حوزه تولیدات محصولات غذایی می‌باشد که به کشورهای سی‌ای اس شوری سابق، کشورهای عربی و آفریقایی، افغانستان و عراق صادرات دارد. خلیل وطن دوست در گفت‌وگو با خبرنگار ما گفت: از بانک مسکن به عنوان یکی از نهادهای کلیدی و تأثیرگذار در اقتصاد کشور، به‌ویژه در حوزه مسکن، صمیمانه تقدیر و تشکر کنم. بانک مسکن با سابقه درخشان خود در تأمین مالی پروژه‌های مسکن و حمایت از خانواده‌ها در تأمین سرپناه، نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی و ارتقاء رفاه اجتماعی ایفا کرده است. این عملکرد ارزشمند، نشان‌دهنده تعهد و تخصص بالای این بانک در زمینه فعالیت‌های تخصصی خود است. باور داریم که بانک مسکن به جای تنها یک ارائه‌دهنده خدمات، به عنوان شریک راهبردی به مانگاه می‌کند و این نگاه آینده‌نگر برای شیرین وطن ارزشمند است.

چه دلایلی باعث شد تفاهم‌نامه همکاری با بانک مسکن در قالب بانکداری شرکتی منعقد کنید؟

درک عمیق از اقتصاد و صنعت ما اولین مزیت رقابتی خدمات بانک مسکن است چرا که به زبان ساده می‌فهمد چه چیزهایی برای شرکت‌های روبه‌رشد اهمیت دارد و این فهم، تفاوت را رقم می‌زند. همچنین سرعت تصمیم‌گیری و کارکرد عملیاتی در بانک بالاست به این صورت که فرآیندها کم‌جزئیات اما کارآمد هستند و تصمیم‌گیری برای تأمین مالی و ارائه تسهیلات و مدیریت نقدینگی به موقع انجام می‌شود تا فرصت‌های بازار را از دست ندهیم.

به نظر شما بانک مسکن چگونه می‌تواند به شرکت‌ها برای انجام امور مالی و بانکی کمک کند؟

ارائه راهکارهای مالی که نقشه راه شرکت‌ها را تقویت کند، ابزارهای گزارش‌دهی برای پیگیری مخارج و بهینه‌سازی



بانک مسکن
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ شهریور ۱۴۰۴

روایتی از تحول دیجیتال و تجربه مشتری





امروزه سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری به داده‌ها برای تصمیم‌گیری متکی هستند و به منظور تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های درست، وجود داده به تنهایی کافی نیست



تعریف کیفیت داده و ارتباط آن با حکمرانی داده مبنا

امروزه سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری به داده‌ها برای تصمیم‌گیری متکی هستند و به منظور تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های درست، وجود داده به تنهایی کافی نیست؛ بلکه آنچه اهمیت دارد تصمیم‌گیری بر مبنای داده‌های با کیفیت داده می‌باشد. داده‌های ناقص، ناسازگار یا نادرست می‌توانند تصمیم‌های اشتباه، هزینه‌های اضافی و حتی مشکلات قانونی ایجاد کنند. طبق چارچوب DAM-BOK، کیفیت داده‌ها باید از منظرهای مختلف از جمله کامل بودن (Completeness)، صحت (Accuracy)، سازگاری (Consistency)، به‌روز بودن (Timeliness)، اعتبار (Validity) و یکتایی (Uniqueness) بررسی گردند.

اگرچه کیفیت داده و حاکمیت داده دو حوزه مجزا هستند، اما به طور جدایی ناپذیر به هم مرتبط و وابسته‌اند. کیفیت قوی داده، اثربخشی حاکمیت داده را پشتیبانی می‌کند. طوریکه بدون کیفیت داده اجرای حکمرانی داده عملاً بی‌معناست؛ سیاست‌ها، استانداردها و ابزارهای حکمرانی داده تنها زمانی ارزشمند خواهند بود که داده‌های زیرساختی آن‌ها از کیفیت کافی برخوردار باشند. یک چارچوب قوی حاکمیت داده سیاست‌ها، فرایندها و مسئولیت‌پذیری لازم برای حفظ کیفیت بالا در سراسر سازمان را ایجاد می‌کند و شامل تعریف استانداردهای داده، قوانین اعتبارسنجی، فرایندهای پایش و تکنیک‌های پاکسازی داده برای جلوگیری از خطاها، افزونگی‌ها و ناهماهنگی‌ها می‌باشد. اهمیت کیفیت داده صرفاً یک موضوع فنی نیست، بلکه یک مسأله استراتژیک است که می‌تواند بر عملکرد کلی سازمان تأثیر بگذارد و در چند بُعد و به شرح ذیل بررسی می‌گردد:

مقدمه‌ای بر کیفیت داده در چارچوب حکمرانی داده



تهیه و تنظیم

الهام جمالزهی

اداره کل آمار و اطلاعات

در شماره گذشته به معرفی موضوع مهم «حکمرانی داده» با محوریت ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت در راستای اجرای برنامه عملیاتی حکمرانی داده مبنا پرداخته شد. همانطور که اشاره گردید مراحل اصلی پیاده‌سازی حکمرانی داده بر اساس استاندارد DAMA-DMBOK شامل ایجاد چارچوب حکمرانی داده، تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌ها، تدوین سیاست‌ها و استانداردها، مدیریت کیفیت داده مدیریت متادیتا و واژه‌نامه کسب‌وکار، پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت داده، پایش و ارزیابی، استفاده از ابزارها و فناوری‌ها، فرهنگ‌سازی و مدیریت تغییر و بهبود مستمر می‌باشد. با عنایت به اهمیت موضوع کیفیت داده، در این مقاله به تشریح مدیریت کیفیت داده (Data Quality Management) به عنوان یکی از ارکان اصلی حکمرانی داده می‌پردازیم.



داده‌های بی‌کیفیت باعث دوباره‌کاری، خطا در پردازش و صرف زمان اضافی برای اصلاح می‌شوند. تحقیقات نشان می‌دهد که بخش قابل توجهی از هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها ناشی از داده‌های ناسازگار و نادرست است.

طراحی و اجرای اقدامات اصلاحی

پس از شناسایی شکاف‌ها و مشکلات، باید برنامه‌ای مشخص برای اصلاح داده‌ها تدوین گردد. این اقدامات می‌تواند شامل پاکسازی داده‌ها، استانداردسازی قالب‌ها و ساختارها، رفع داده‌های تکراری و تکمیل داده‌های ناقص باشد. اجرای این مرحله نه تنها کیفیت داده‌های موجود را افزایش می‌دهد بلکه زمینه‌ساز پیشگیری از تکرار خطا در آینده نیز هست.

پایش و کنترل مستمر

در این مرحله، علاوه بر تعریف شاخص‌ها و ایجاد داشبوردهای نظارتی، لازم است فرایندهای حساسی داده و کنترل‌های داخلی نیز پیاده‌سازی گردند. این فرایندها شامل بازبینی دوره‌ای کیفیت داده، ردیابی تغییرات، ایجاد هشدار در صورت بروز خطا یا مغایرت و مستندسازی نتایج پایش می‌باشد. با این سازوکارها، انحرافات احتمالی و به موقع شناسایی شده و امکان مداخله سریع برای اصلاح فراهم می‌گردد.

بهبود مستمر و بازبینی

فرایند کیفیت داده یک فعالیت ایستنا نیست، زیرا نیازها و داده‌های سازمان در طول زمان تغییر می‌کنند، بنابراین باید بازبینی‌های دوره‌ای برای ارزیابی کارایی اقدامات انجام شده و شناسایی نیازهای جدید صورت گیرد. همچنین بازخورد کاربران و واحدهای کسب و کار باید جمع‌آوری و اصلاحات آینده بر اساس نیاز واقعی انجام گردد. این رویکرد چرخه‌ای باعث ارتقای مداوم کیفیت داده و همسویی آن با اهداف سازمان می‌گردد. شایان ذکر است، در تمامی مراحل فوق، بهره‌گیری از ابزارهای تخصصی مانند Data Cleansing، Data Profiling، Master Data Management (MDM) و Scorecard های سنجش کیفیت داده نقش موثری در افزایش کارایی و اثربخشی فرایندها دارد.

کیفیت داده، یک فرایند مستمر و پویا می‌باشد که در بستر چارچوب حکمرانی داده، معنا و اثربخشی پیدا می‌کند. سازمان‌ها با تعریف شاخص دقیق، ارزیابی وضع موجود، اجرای اقدامات اصلاحی، استقرار سازوکارهای پایش و حسابرسی داده و نهایتاً بازبینی مستمر می‌توانند اطمینان حاصل کنند که داده‌هایشان همواره دقیق، کامل، یکپارچه و قابل اتکا است. اجرای چنین رویکردی نه تنها ریسک‌های ناشی از داده‌های ناقص یا نادرست را کاهش می‌دهد، بلکه زمینه را برای تصمیم‌گیری مبتنی بر داده، بهبود عملکرد عملیاتی، رعایت الزامات قانونی و بهره‌برداری از فناوری‌های نوین همچون هوش مصنوعی و یادگیری ماشین فراهم می‌سازد. در نهایت سرمایه‌گذاری در کیفیت داده به معنای سرمایه‌گذاری در موفقیت پایدار و آینده نگر سازمان است.

نتیجه‌گیری



انطباق با قوانین و مقررات

در بسیاری از صنایع (مانند بانکداری، بیمه، بهداشت و درمان)، قوانین سخت‌گیرانه‌ای برای مدیریت داده‌ها وجود دارد. داده نادرست یا ناقص می‌تواند منجر به جریمه‌های مالی یا حتی مشکلات حقوقی برای سازمان گردد.

ایجاد مزیت رقابتی

سازمان‌هایی که کیفیت داده بالاتری دارند می‌توانند تحلیل‌های دقیق‌تر انجام دهند، روندهای بازار را سریع‌تر شناسایی کنند و تصمیم‌های بهتری برای توسعه محصولات و خدمات بگیرند. این امر به طور مستقیم به افزایش سهم بازار و مزیت رقابتی منجر می‌شود.

فرایند اجرای کیفیت داده

مدیریت کیفیت داده یک رویکرد نظام‌مند و چرخه‌ای و مداوم است که فراتر از شناسایی مشکلات و رفع شکاف‌های کیفی داده عمل می‌کند. این فرایند با هدف بهبود مستمر، ایجاد ارزش افزوده و اطمینان از قابلیت اعتماد داده‌ها طراحی می‌گردد. فرایند کیفیت داده معمولاً شامل مراحل زیر می‌باشد:

تعریف نیازمندی‌ها و شاخص‌های کیفیت

در گام نخست، نیازمند بهای کسب و کار و انتظارات سازمان شناسایی و شاخص‌ها و معیارهای کیفیت داده تعریف می‌گردند. این شاخص‌ها به عنوان مبنای ارزیابی کیفیت داده در طول چرخه عمر آن عمل کرده و امکان اندازه‌گیری و پایش کیفیت را فراهم می‌کنند.

ارزیابی وضع موجود (Data Profiling)

در این مرحله داده‌های موجود بررسی و تحلیل می‌گردند تا میزان انطباق آن‌ها با شاخص‌های تعریف شده سنجیده شود. پروفایلینگ داده به کشف خطاها، تناقض‌ها، داده‌های مفقود یا مقادیر غیر منطقی کمک می‌کند.

پشتیبانی از تصمیم‌گیری دقیق

مدیران برای تحلیل وضعیت سازمان، مشتریان یا فرآیندهای داخلی نیازمند داده‌های صحیح و قابل اعتماد هستند. داده‌های ناقص یا نادرست می‌تواند منجر به تصمیم‌هایی شود که نه تنها سودآور نیستند بلکه به سازمان آسیب می‌زنند.

افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها

داده‌های بی‌کیفیت باعث دوباره‌کاری، خطا در پردازش و صرف زمان اضافی برای اصلاح می‌شوند. تحقیقات نشان می‌دهد که بخش قابل توجهی از هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها ناشی از داده‌های ناسازگار و نادرست است.

رضایت مشتریان و بهبود تجربه کاربری

وقتی داده‌های مربوط به مشتری کامل و دقیق باشد، سازمان می‌تواند خدمات شخصی‌سازی شده‌تری به مشتری ارائه دهد. داده‌های ناقص یا اشتباه (مثل آدرس یا شماره تماس اشتباه) باعث نارضایتی و از دست رفتن اعتماد مشتری و گاهی خسران‌های مالی برای سازمان را موجب می‌گردد.





ازگشتی‌های پرچمدار تا
شعب فلگ شیب بانکی
(ویرین استراتژیک برند)

روایتی از تحول دیجیتال و تجربه مشتری

تعریف شعب فلگ شیب بانکی

شعب فلگ شیب بانکی شعبه‌هایی هستند که:

- در موقعیت‌های جغرافیایی شاخص و استراتژیک قرار دارند.
- نماد هویت برند و ویرین تحول بانک و یا ویرین اصلی برند و نماد استراتژی آن محسوب می‌شود.
- فراتر از تراکنش‌های معمول، بر تجربه مشتری، مشاوره مالی و نمایش نوآوری‌های دیجیتال تمرکز دارند.
- ترکیبی از فضای فیزیکی و دیجیتال (Phygital) را در اختیار مشتری قرار می‌دهند.

این شعب به‌عنوان چهره آینده بانکداری، سه نقش اساسی ایفا می‌کنند: (۱) مرکز تجربه مشتری، (۲) آزمایشگاه نوآوری، (۳) تقویت‌کننده اعتماد به مسیر دیجیتال سازی بانک.

شعب فلگ شیب در بانکداری و خرده‌فروشی

شعب فلگ شیب (Flagship Branch) در صنعت بانکداری و خرده‌فروشی، به شعبه یا فروشگاه‌های گفته می‌شود که:

- ویرین اصلی برند و نماد استراتژی آن محسوب می‌شود.
- معمولاً در موقعیت‌های جغرافیایی شاخص (مراکز شهرها، مناطق پر تردد یا اقتصادی) تأسیس می‌شود.
- کارکرد آن فراتر از انجام عملیات روزمره (مثل واریز، برداشت یا خرید) است و بیشتر به‌عنوان یک مرکز تجربه، تعامل، مشاوره و نمایش نوآوری‌های دیجیتال عمل می‌کند.

ویژگی‌های کلیدی شعب فلگ شیب بانکی

- تجربه محور بودن: مشتری در این شعب، بانکداری را لمس و تجربه می‌کند، نه صرفاً تراکنش.
- ترکیب فضای فیزیکی و دیجیتال: طراحی داخلی، معماری، و فناوری‌های نوین (VR، AR)، کیوسک‌های دیجیتال، اپلیکیشن‌های تعاملی) در خدمت ارتقای تجربه مشتری هستند.



تهیه و تنظیم

محمد علی شبانکاره

اداره کل برنامه ریزی و ارزیابی عملکرد

واژه‌ی فلگ شیب (Flagship) در اصل از حوزه‌ی دریانوردی می‌آید. در ناوگان‌های دریایی، «کشتی پرچمدار» همان کشتی اصلی و نمادین بود که فرماندهی عملیات را برعهده داشت و دیگر کشتی‌ها مسیر و اقتدار خود را از آن می‌گرفتند. به مرور، این واژه وارد حوزه‌های دیگر شد و معنای استعاره‌ی «شاخص‌ترین، برجسته‌ترین و نمادین‌ترین واحد یک مجموعه» پیدا کرد. امروز در صنعت بانکداری، خرده‌فروشی و خدمات، وقتی از شعب فلگ شیب سخن می‌گوییم، به شعبه‌ای اشاره داریم که نه صرفاً مکانی برای ارائه خدمات روزمره، بلکه ویرین برند، آزمایشگاه نوآوری و نقطه تماس تجربه مشتری است.



FLAGSHIP BRANCHES

نتیجه گیری

شعب فلگ شیب در بانکداری، همان نقشی را ایفا می کنند که کشتی پرچمدار در ناوگان ها، نمایش قدرت، هویت و جهت حرکت. در جهانی که بانکداری دیجیتال به سرعت پیش می رود، شعب فلگ شیب نقطه های هستند که تجربه انسانی و تحول فناورانه در هم می آمیزند. این شعب، نه تنها آینده بانکداری را به تصویر می کشند، بلکه اعتماد مشتری به مسیر دیجیتال سازی را تقویت می کنند و برند را در ذهن او ماندگار می سازند. همان طور که برنده های ریتیل مثل Zara و The North Face از فروشگاه های فلگ شیب برای خلق تجربه فراموش نشدنی استفاده می کنند، بانک ها هم باید شعب منتخب خود را به فلگ شیب های دیجیتال تبدیل کنند؛ جایی که مشتریان بانکداری آینده را لمس کنند.

توضیح تکمیلی

در حالی که شعب سنتی بانک ها عمدتاً برای انجام تراکنش های روزمره و عملیات بانکی پایه مانند دریافت و پرداخت نقدی، انتقال وجه، افتتاح حساب و پرداخت تسهیلات طراحی شده اند، شعب فلگ شیب نیز این تراکنش ها را انجام می دهند، اما تمرکز اصلی آن ها بر تجربه مشتری، مشاوره مالی و نوآوری دیجیتال است. به عبارت دیگر، تراکنش ها در شعب فلگ شیب همچنان وجود دارند و مشتری می تواند خدمات بانکی پایه را دریافت کند، اما این شعبه بیشتر به عنوان ویرترین برند و مرکز تعامل دیجیتال و انسانی عمل می کند و خدمات حضوری صرفاً بخشی از تجربه کامل مشتری را شکل می دهد.

چرا فلگ شیب ها مهم اند؟

- تبدیل بانک به «محیط تجربه محور» نه صرفاً محل تراکنش.
- ایجاد ویرترین برند و بازوی بازاریابی تجربه ای.
- تقویت اعتماد مشتری به تحول دیجیتال.
- پل ارتباطی میان بانکداری سنتی و بانکداری دیجیتال.

۱. موسوی، محمد و همکاران (۱۳۹۹). بانکداری دیجیتال؛ مفاهیم، الزامات و چالش ها. انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی. یکی از کامل ترین منابع در زمینه تحول دیجیتال بانکی در ایران.
۲. کاظمی، سعید (۱۴۰۰). تحول دیجیتال در بانکداری ایران: چشم انداز ها و راهکار ها. فصلنامه سیاست های مالی و اقتصادی.
۳. پژوهشکده پولی و بانکی (۱۳۹۸). گزارش سالانه بانکداری دیجیتال در ایران.
۴. حسینی، علی و همکاران (۱۴۰۱). آینده پژوهی نقش شعب بانکی در عصر دیجیتال. فصلنامه آینده پژوهی مدیریت.
۵. مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی (۱۴۰۲). چالش ها و الزامات تحول دیجیتال در نظام بانکی ایران.
1. Dapp, T., Slomka, L., & Hoffmann, R. (2015). Digital Bank – The Bank of the Future. Deutsche Bank Research.
2. Accenture (2019). Bank Branches of the Future: A Global Perspective. Accenture Banking Report. [Case studies on flagship branches and their role in customer experience.]
3. KPMG (2020). The Future of Bank Branches: Reinventing Physical Presence in a Digital World. KPMG Insights.
4. McKinsey & Company (2021). Reimagining the Bank Branch Network in the Digital Age. [Analysis of hybrid models between digital and flagship branches.]
5. PwC (2018). Retail Banking 2020: Evolution or Revolution? PwC Global Financial Services. [Discusses customer-centric approaches and flagship branch strategies.]
6. The Financial Brand (2022). How Flagship Branches Are Reinventing Banking. [Articles on flagship branch design and digital integration examples worldwide.]

منابع انگلیسی و فارسی

نمونه های ایران

- «بانک صادرات ایران (گروه صاد): حرکت به سمت ایجاد شعب فلگ شیب مشاوره ای و فضایی تعاملی، همراه با پروژه های مکمل مثل سوپرمارکت مالی، کیف پول و بانکداری باز.
- «بانک آینده: شعبه مرکزی ونک با طراحی متفاوت و تمرکز بر تجربه مشتری.
- «بانک پاسارگاد: استفاده از فناوری در برخی شعب منتخب برای ارائه تجربه ترکیبی دیجیتال و حضوری.

ارتباط شعب فلگ شیب با تحول دیجیتال

تحول دیجیتال تنها به معنای دیجیتالی کردن تراکنش ها نیست، بلکه ایجاد اکوسیستمی تجربه محور است که مشتری در آن حضور می یابد، فناوری را لمس می کند و اعتماد بیشتری به بانک پیدا می کند. در این مسیر: شعب فلگ شیب به پلی میان بانکداری سنتی و دیجیتال تبدیل می شوند. اعتمادسازی برای پذیرش خدمات آنلاین و موبایلی از طریق تجربه حضوری ایجاد می شود. بانک فرصت دارد با تحلیل رفتار مشتری در این شعب، خدمات شخصی سازی شده بهتری طراحی کند.

شعب فلگ شیب

تجربه، مشاوره و نوآوری - ارائه خدمات بانکی شامل تراکنش ها و عملیات پایه همچون دریافت و پرداخت، افتتاح حساب و تسهیلات، اما تمرکز اصلی روی تجربه مشتری، مشاوره مالی، نوآوری دیجیتال و نمایش برند است. تراکنش ها در اولویت دوم قرار دارند و بیشتر جنبه پشتیبانی از تجربه مشتری دارند.

مقایسه شعب سنتی و شعب فلگ شیب

نقش اصلی

شعب سنتی

انجام تراکنش های روزمره مانند دریافت و پرداخت نقدی، انتقال وجه، صدور چک، افتتاح حساب، مدیریت سپرده ها و پرداخت تسهیلات. تعامل مستقیم با مشتری برای امور بانکی پایه و خدمات عمومی. تمرکز بر عملیات بانکی استاندارد و تسهیل فرآیندهای مالی مشتری.

فضا

عملیاتی و ساده، طراحی با هدف کارایی و سرعت در خدمات.

فناوری

محدود به سیستم های داخلی و نرم افزارهای بانکداری پایه و کیوسک ها.

تمرکز بر مشتری

تراکنش محور، سرعت و دقت در عملیات و بازاریابی.

ارزش برند

نقش کهرنگ، تمرکز بر خدمات پایه.

«نقش آزمایشگاه نوآوری: بانک ها در این شعب، خدمات و محصولات دیجیتال جدید را آزمایش می کنند و بازخورد مستقیم مشتری را می گیرند.

«مرکز مشاوره و خدمات ارزش افزوده: به جای صف های طولانی برای عملیات ساده، تمرکز بر مشاوره مالی، سرمایه گذاری، مدیریت ثروت و خدمات شخصی سازی شده است.

«ویرترین برند: طراحی متمایز و خدمات متفاوت باعث می شود شعب فلگ شیب نماد «چهره آینده بانک» باشند.

مقایسه بانکی و ریتیل (خرده فروشی)

در خرده فروشی (مثل Zara یا Apple Store)، شعب فلگ شیب محلی برای نمایش نوآوری، تجربه مشتری و ایجاد هویت برند هستند. در بانکداری، علاوه بر این نقش ها، کارکرد اعتمادسازی و نمایش توانایی بانک در تحول دیجیتال هم اضافه می شود.

نمونه های بین المللی

- «DBS سینگاپور: طراحی «digibank branch» با تمرکز بر مشاوره سرمایه گذاری و تجربه دیجیتال. کیوسک های سلف سرویس، مشاوره ویدئویی و فضای آموزشی برای مشتریان است.
- «BNP Paribas فرانسه (شعبه Flagship Opéra) در پاریس): ترکیبی از فضای کاری مشترک، کافه، و خدمات مشاوره دیجیتال که هدف آن پیوند بانکداری سنتی با سبک زندگی مدرن است.
- «ICICI Bank هند (شعبه های فلگ شیب در بمبئی): مجهز به واقعیت افزوده که برای آموزش خدمات دیوارهای دیجیتال و دستگاه های تعاملی است.



Excel ابزاری قدرتمند برای محاسبات پایه، مدل سازی مالی و تحلیل های ساده است، اما محدودیت هایی نیز دارد. برای مثال، عدم توانایی در مدیریت حجم بالای داده



موضوع
بانکداری داده محور

مقالات



حرکت از اکسل به Power BI

ضرورتی برای بانکداری داده محور

تهیه و تنظیم

علیرضا سرداری، اداره کل بانکداری الکترونیک

می تواند با کلیک روی بخش خاصی از گزارش، داده های مربوط به آن بخش را فیلتر و تحلیل کند. این ویژگی به تصمیم گیران امکان می دهد تا به سرعت الگوهای پنهان را شناسایی کرده و تصمیمات مبتنی بر داده بگیرند. همچنین به روزرسانی خودکار گزارش ها در Power BI از طریق تعریف زمان بندی، امکان تهیه و ارسال گزارش های بلادرنگ را فراهم می آورد. برای مثال، گزارش عملکرد شعب، وضعیت مانده تسهیلات، نرخ نکول، یا شاخص های ریسک، می توانند روزانه یا حتی ساعتی به روزرسانی شده و در اختیار مدیران مربوطه قرار گیرند.

از منظر امنیت اطلاعات نیز، Power BI دارای امکانات پیشرفته ای جهت مدیریت سطح دسترسی کاربران، رمزنگاری داده ها، و نظارت بر استفاده از گزارش ها است که آن را برای استفاده در نهادهای مالی حساس مانند بانک ها مناسب می سازد.

در حوزه هایی مانند تحلیل رفتار مشتریان، ارزیابی ریسک اعتباری، مدیریت منابع انسانی، تحلیل عملکرد شعب، شناسایی تقلب های احتمالی و حتی پایش تحقق بودجه، Power BI ابزاری توانمند و کاربردی محسوب می شود. به طور نمونه، در بررسی روند پرداخت اقساط تسهیلات، این ابزار می تواند با تحلیل الگوهای رفتاری مشتریان، پیش بینی هایی در مورد ریسک نکول ارائه دهد.

در عین حال، فرآیند یادگیری و استقرار Power BI نسبتاً سریع و ساده است و بسیاری از کارمندان با دانش اولیه از Excel می توانند به راحتی کار با Power BI را بیاموزند.

این ویژگی امکان پیاده سازی تدریجی و بدون اختلال در فرآیندهای موجود را فراهم می سازد. در نهایت، استفاده از Power BI به عنوان جایگزین Excel، نه تنها موجب افزایش دقت، سرعت و هوشمندی در تحلیل داده ها می شود، بلکه با ایجاد یک بستر متمرکز و تعاملی برای تصمیم گیری، گامی مؤثر در راستای تحول دیجیتال در نظام بانکی و حرکت به سمت بانکداری نوین و داده محور خواهد بود.

بانک ها به عنوان نهادهایی داده محور، روزانه با حجم گسترده ای از اطلاعات و تراکنش های مالی، عملیاتی و مشتری محور مواجه اند. ابزارهای تحلیل داده، نقش حیاتی در مدیریت مؤثر این داده ها ایفا می کنند و می توانند تأثیر مستقیمی بر کیفیت تصمیم گیری، تخصیص منابع، مدیریت ریسک و افزایش بهره وری داشته باشند. تاکنون، نرم افزار Microsoft Excel به عنوان یکی از ابزارهای اصلی تحلیل در بسیاری از واحدهای بانکی مورد استفاده قرار گرفته است؛ اما با رشد حجم داده ها، پیچیده تر شدن فرآیندهای بانکی و نیاز به تحلیل های دقیق تر و بلادرنگ، استفاده از Power BI به عنوان نسل جدید ابزارهای تحلیل و مصورسازی داده، به ضرورتی اجتناب ناپذیر تبدیل شده است.

Excel ابزاری قدرتمند برای محاسبات پایه، مدل سازی مالی و تحلیل های ساده است، اما محدودیت هایی نیز دارد. برای مثال، عدم توانایی در مدیریت حجم بالای داده، نبود اتصال زنده به منابع مختلف داده ای، دشواری در مصورسازی تعاملی و عدم قابلیت به روزرسانی خودکار گزارش ها، از جمله چالش هایی هستند که تحلیلگران بانکی را در استفاده از این ابزار با مشکل مواجه می سازند. در مقابل، Power BI به عنوان پلتفرمی تخصصی برای تحلیل پیشرفته داده ها، طراحی شده تا این محدودیت ها را برطرف کند. یکی از مهم ترین مزایای Power BI، قابلیت اتصال همزمان به چندین منبع داده ای مانند Excel، SQL Server، وب سرویس ها و سامانه های عملیاتی بانک است. این قابلیت امکان تجمیع داده های پراکنده و ایجاد یک نمای یکپارچه از عملکرد سازمان را فراهم می سازد. تحلیل تعاملی و مصورسازی پیشرفته از دیگر مزایای مهم Power BI است. برخلاف گزارش های ایستاده Excel، داشبوردهای طراحی شده در Power BI به صورت دینامیک و قابل تعامل هستند؛ به طوری که مدیر یا تحلیلگر



بانک و موسسات
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ | شهریور ۱۴۰۴

آیین نامه رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک مسکن



www.bank-maskan.ir

۳۶ آشنایی با معاونت درمان اداره کل رفاه کارکنان
۴۰ نکات کلیدی درباره انواع مرخصی‌ها
۴۲ پاسخگویی و شفافیت؛ مهم‌ترین مأموریت مدیران صندوق تامین آتیه امید



در صورت توصیه پزشک معالج به افراد برای داشتن پرستار شبانه روزی، بر اساس نوع و شدت معلولیت یا بیماری، بازدید مددکاری توسط این دایره یا مدیریت مربوطه انجام می گردد



موضوع

آشنایی با واحد راهبری مددکاری



منابع انسانی

۳ شرایط افزایش سقف جلسات توانبخشی همچون کار درمانی، گفتار درمانی و...

بر اساس مدارک ارسالی و بررسی از سوی این دایره و همچنین تأیید پزشک معتمد بانک امکان افزایش سقف جلسات توانبخشی در همان سال امکان پذیر می باشد.



آشنایی با معاونت درمان اداره کل رفاه کارکنان

بخش دوم؛ واحد راهبری مددکاری

تپیه و تنظیم

اداره کل رفاه کارکنان

۲ کمک هزینه معلولین و بیماران خاص

این کمک هزینه به افرادی که دارای معلولیت و بیماری های خاص همچون سرطان، ام اس و... می باشند تعلق می گیرد و همکار، همسر و فرزند تحت عائله مشمول این کمک هزینه می باشند. لازم به ذکر است، کمک هزینه فوق شامل والدین تحت کفالت نمی باشد.

۴ کمک هزینه ماهیانه پرستاری

در صورت توصیه پزشک معالج به افراد برای داشتن پرستار شبانه روزی، بر اساس نوع و شدت معلولیت یا بیماری، بازدید مددکاری توسط این دایره یا مدیریت مربوطه انجام می گردد و پس از تأیید پزشک معتمد و ارائه مدارک درمانی، کمک هزینه ماهیانه پرستاری شامل این افراد می شود. لازم به ذکر است، ارائه قرارداد پرستاری معتبر الزامی می باشد.

۱ مدارک مورد نیاز برای برقراری کمک هزینه معلولین و بیماران

برای بیماران خاص دارای انواع سرطان ارائه پاتولوژی، گواهی پزشک معالج و سایر مدارک (شیمی درمانی، رادیوتراپی و داروهای مصرفی و...) الزامی می باشد. افراد دارای معلولیت ارائه پرونده بهزیستی، فرم کمیسیون و کارت بهزیستی دارای اعتبار و... الزامی می باشد. همچنین سایر بیماری های که دارای بیماری خاص به استثناء سرطان هستند، ارائه هر نوع آزمایش و مدارک پزشکی (MRI، سی تی اسکن و...) که بر اساس آن پزشک معالج بیماری را تشخیص داده است الزامی می باشد.

نکته: کمک هزینه ماهیانه به افرادی دیابتی تعلق نمی گیرد ولی در صورت ارائه مدارک (آزمایش قند خون، A1C، داروهای مصرفی و گواهی پزشک معالج) مبنی بر داشتن دیابت در سیستم ثبت و هزینه های مربوط به این بیماری همچون داروها، نوار تست قند خون و... طبق تعرفه قابل پرداخت می باشد.



در شماره گذشته ماهنامه بانک و مسکن با واحد راهبری اسناد درمانی آشنا شدیم.

در ادامه آشنایی با اداره کل رفاه کارکنان گفتگویی را با جلال الدین فیروزی و شبنم خوشنودی رییس و معاون این اداره کل، به منظور آشنایی با واحد راهبری مددکاری انجام دادیم. واحد راهبری مددکاری، وظیفه بررسی و پیگیری پرونده های بیماران خاص را بر عهده دارد. در این واحد علاوه بر تهیه گزارش مربوط به بیماران خاص، تشکیل کمیسیون کمک های مالی و اضطراری و پرداخت علی الحساب به همکاران واجد شرایط نیز صورت می پذیرد. دیگر وظایف این دایره در ادامه آرایه می گردد.



بانک و مسکن
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ شهریور ۱۴۰۴



همکاران جهت تماس با واحد
راهنبری مددکاری اداره کل
رفاه کارکنان با شماره های
۸-۴۹۳۶۴۱۳۵ ارتباط برقرار نمایید.



۱۰ درخواست های قابل قبول ارسالی از سوی همکاران به واحد مددکاری

درخواست هایی اعم از مسائل و مشکلات
مالی، خانوادگی، درخواست انتقالی
و... به این واحد ارجاع و پس از دریافت
مستندات مربوطه، بررسی ها صورت
گرفته و تهیه گزارش مددکاری به مدیران
ارجاع می شود.

۱۱ شرایط اسکان و تداوم اقامت در اماکن رفاهی برای درمان

ارائه مدارک بیماری و گواهی پزشک معالج
برای نوع بیماری، نوع و مدت درمان الزامی
بوده که پس از بررسی مدارک توسط این واحد
و پزشک معالج تأیید یا عدم تأیید می شود.

۱۲ شرایط دریافت لوازم توانبخشی به صورت محدود و امانی

دریافت لوازم توانبخشی به صورت محدود
و امانی توسط واحد مددکاری تأیید
می گردد، ولی کارهای اداری و تحویل
لوازم توسط واحد بهداشتی صورت می گیرد.

۱۳ شرایط دریافت علی الحساب درمان

بر اساس مصوبات موجود، ۸۰ درصد
تعرفه هزینه به صورت علی الحساب
به همکار پرداخت می شود که این امر
ملزم به ارائه مدارک پزشکی، فاکتور یا
پیش فاکتور، دستور پزشک معالج، سنوات
بیماری و درخواست همکار می باشد.

۱۴ ارائه خدمات مشاوره خانوادگی

ارائه خدمات مشاوره مقدماتی در موارد
مقتضی توسط مددکار و روانشناس
صورت گرفته که در صورت نیاز به
مداخلات پزشکی، روانپزشکی و... به
متخصصین مورد نیاز ارجاع می شود.

۵ شرایط تمدید معرفی نامه بیمارستان

در صورت ادامه دار شدن بستری بابت بیماری و درمان در بیمارستان گواهی از سوی پزشک معالج
در مورد علت تداوم بستری اخذ و پس از بررسی، بازدید از سوی واحد مددکاری و تأیید پزشک
معتد بانک به صورت محدود تمدید می شود. لازم به ذکر است، بررسی و تأیید معرفی نامه تمدیدی
به مدت ۷ روزه می باشد.



۶ موارد مطرح شده در کمیسیون کمک های مالی و اضطراری

تمامی درخواست های همکاران دارای مسائل
و مشکلات مالی برای بررسی و تهیه گزارش
به این واحد ارجاع و پس از بررسی و دریافت
مدارک لازم در کمیسیون مربوطه مطرح
می شود.

۷ مبلغ کمک هزینه صندوق بازنشستگی

با توجه به اینکه صندوق بازنشستگی یک سازمان مجزا از بانک
می باشد و کمک هزینه مذکور بر اساس آیین نامه آن سازمان
به همکاران بازنشسته بانک پرداخت می شود، بانک هیچ گونه
دخل و تصرفی در مبلغ پرداختی نداشته است. پرداخت کمک
هزینه به افراد مشمول در آن آیین نامه پرداخت می شود و
فقط مدارک مورد نیاز و گزارش مددکاری از سوی بانک به آن
سازمان ارسال می شود.

۸ عیادت از بیماران بستری در بیمارستان

از بیماران بستری در بیمارستان در صورتی که دارای بیماری حاد و
صعب العلاج بوده و یا بستری ایشان طولانی شده باشد برای عیادت، دلجویی،
تأیید مجدد معرفی نامه و... دیدار انجام می شود.





ایجاد محیطی امن و دوستانه برای طرح پرسش، ارائه نظرات و گزارشات توسط کارکنان؛ جزو ماده ۶ و مرتبط با رفتار مقام مافوق با کارکنان است



موضوع
آیین نامه رفتار حرفه‌ای

منابع انسانی



آیین نامه رفتار حرفه‌ای

کارکنان بانک مسکن

بخش سوم

تبیه و تنظیم

اداره کل سازمان و روش‌ها

در شماره‌های گذشته
مطالبی را در خصوص

آیین نامه رفتار حرفه‌ای
کارکنان بانک مسکن شامل
تعاریف، گستره کاربرد، الزامات
اخلاقی، اداری و حفاظتی
مرتبط با بانک و شغل و مرتبط
با همکار را شرح دادیم. در این
شماره ادامه این آیین نامه را با
هم مرور می‌کنیم.

ماده ۵

مرتبط با رفتار کارکنان با مقام مافوق

انجام به‌موقع دستورات مقام مافوق در
چهار چوب قوانین و مقررات؛
رعایت سلسله مراتب سازمانی و حفظ حرمت
و منزلت مقام مافوق؛
نظرات کارشناسی در رابطه با وظایف شغلی و
سازمانی؛
صداقت، راستگویی، امانت‌داری و برخورد
مؤدبانه با مقام مافوق؛
مشارکت در کارهای تیمی و انجام وظایف
شغلی؛
خودداری از ارائه گزارش‌های خلاف واقع در
ارتباط با مقام مافوق؛
پذیرش مسئولیت در صورت بروز خطا و اشتباه و
درمیان گذاشتن صادقانه آن با مقام مافوق.

ماده ۶

مرتبط با رفتار مقام مافوق با کارکنان

استفاده بهینه از سرمایه‌های انسانی تحت
پوشش متناسب با تخصص و مهارت؛

در نظر داشتن شایسته‌سالاری و شایسته‌گزینی
در انتصابات حسب ضوابط و صلاحدید؛
رعایت عدالت و انصاف در برخورد با کارکنان؛
افزایش توانمندی‌های کارکنان از طریق انتقال
تجارب و آموزش؛
ایجاد انگیزه، میل و علاقه در کارکنان برای
انجام وظایف شغلی و سازمانی؛
تقویت حس همکاری و مشارکت در بین
کارکنان؛
تقدیر از نیروهای مبتکر، خلاق، فعال و
وظیفه‌شناس و حمایت جدی از آنان؛
فراهم نمودن شرایط رشد و تعالی کارکنان و
افزایش مهارت‌های آنان در ابعاد مختلف؛
نهادینه نمودن اخلاق اسلامی در بین کارکنان،
ایجاد محیطی برای رشد فضایل اخلاقی و مقابله
با فساد؛
حفظ اطلاعات محرمانه کارکنان؛
ایجاد محیطی امن و دوستانه برای طرح
پرسش، ارائه نظرات و گزارشات توسط کارکنان؛
ارائه نظرات مشورتی به همکاران زیرمجموعه
و راهنمایی آن‌ها با هدف افزایش انگیزش شغلی و
ارتقای بهره‌وری کارکنان تحت پوشش؛
شرح صدر، روشن بینی، بصیرت، امید، صبر و
استقامت در مدیریت؛
بازرسی و پیگیری مستمر نسبت به کار سرمایه
انسانی تحت پوشش و قاطعیت در برخورد با
متخلفان.



بانک و مسکن
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ | شهریور ۱۴۰۴



رعایت حقوق مردم، عدالت، انصاف و عدم تبعیض در ارائه خدمت و برخورد با مراجعه کنندگان در چهارچوب قوانین، مقررات و ضوابط؛ جزو ماده ۷ و مرتبط با ارباب رجوع است

- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات؛
- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور بانک و کارکنان؛
- حق اشخاص دارای شرایط ویژه از قبیل ایثارگران، کودکان، سالمندان و افراد توان خواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی؛
- حق رسیدگی به درخواست به صورت بی طرفانه و عدم تعارض منافع بین کارمند و ارباب رجوع.
- ایجاد ارتباط مناسب و ارائه خدمات به نحو احسن، به منظور ایجاد تصویری مثبت از سازمان در ذهن ارباب رجوع؛
- توجه به نظرات، پیشنهادات و بازخوردهای مراجعه کنندگان، با دید منطقی، به عنوان منبع گران بها برای بهبود عملکرد خود و سازمان؛
- حفظ اسرار مشتریان و عدم برقراری هر گونه مرادده شخصی یا خارج از حیطه شرح وظایف با مراجع کنندگان؛
- ارزشمندسازی فرهنگ تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی و گره گشایی از مشکلات مراجع کنندگان؛
- مردم داری و پرهیز از هر گونه احتساب و دوری از مراجعه کنندگان؛
- بی اعتنائی به رفتار متملقانه و خارج از ضوابط اداری و اخلاقی ارباب رجوع، به گونه ای که در تصمیم گیری و انجام وظایف محوله هیچ تأثیری نداشته باشد.

ماده ۸

مرتبط با نهادهای نظارتی

- گزارش دهی و پاسخگویی صادقانه و به موقع به مراجع امنیتی، قضایی، انتظامی و نظارتی در چهارچوب ضوابط و مقررات جاری حسب شرح وظایف خود.

ماده ۹

امور حفاظتی

- تعامل و همکاری لازم و مناسب در چهارچوب قوانین و مقررات باندهای انتظامی.

ماده ۱۰

مرتبط با نهادهای پولی و بانکی

- مقید بودن به رعایت موازین و اصول اخلاقی حاکم بر حرفه در تمامی رده های سازمانی به منظور رقابت سالم در فضای کسب و کار؛
- تقویت دانش، توسعه محصولات و ارتقای کیفیت خدمات بانک ضمن خودداری از تخریب وجه رقبا.



ماده ۷

مرتبط با ارباب رجوع

- انجام صحیح و سریع درخواست های قانونی ارباب رجوع، با کیفیت مطلوب و بدون تحمیل هزینه اضافی و تشریفات زاید اداری، در چهارچوب وظایف خود؛
- تکریم و حفظ حرمت و شخصیت ارباب رجوع، خوش رویی و خوش برخوردی در مواجهه با آنها؛
- عذرخواهی در صورت بروز اشتباه و کوتاهی و جلوگیری از تکرار مجدد آن؛
- وجدان کاری، مسئولیت پذیری، پاسخگویی، ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم، مناسب و شفاف در قبال درخواست قانونی ارباب رجوع در محدوده وظایف شغلی؛
- رعایت حقوق مردم، عدالت، انصاف و عدم تبعیض در ارائه خدمت و برخورد با مراجعه کنندگان در چهارچوب قوانین، مقررات و ضوابط؛
- توضیح: حقوق مردم عبارت است از:
 - حق برخورداری از کرامت و ارزش والای انسانی؛
 - حق برخورداری از اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات و مصون بودن از تبعیض ناروا؛
 - حق دسترسی آسان به خدمات اداری؛
 - حق حفظ و رعایت حریم خصوصی؛
 - حق آگاهی به موقع از برنامه ها تصمیمات و عملکردها و دسترسی به اطلاعات عمومی و فرآیندهای بانکی؛
 - حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد مقررات، تصمیمات، فرآیندها و رویه های بانکی؛
 - حق مصون بودن از شروط اجحاف و تبعیض آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای بانکی؛



تمامی کارکنان موظف‌اند پیش از شروع مرخصی استحقاقی نسبت به ثبت درخواست مرخصی خود در سامانه پرتال اقدام و از تأیید آن توسط مسئول مافوق مطلع گردند



موضوع

نکات کلیدی درباره مرخصی



منابع انسانی

■ استفاده از مرخصی استعلاجی

مطابق بند ۲ مفاد نامه عمومی شماره ۸۵/۷۵۷ به تاریخ ۱۴۰۲/۰۹/۱۹؛ همکارانی که به دلیل ابتلا به بیماری و یا سایر دلایل امکان حضور در محل کار را ندارند تا زمان بازگشت به محل کار و ارائه دلایل و مستندات، موظف هستند ضمن ثبت درخواست مرخصی متناسب در درگاه منابع انسانی، نسبت به اطلاع‌رسانی به واحد راهبری منابع انسانی در مدیریت‌ها و یا مسئول واحد سازمانی در ادارات کل اقدام نمایند، لیکن پس از بازگشت در صورت عدم پذیرش مستندات و یا ارائه دلایل دیگر، نوع مرخصی به مرخصی متناسب با آن تغییر می‌یابد.

■ سقف مجاز استفاده از مرخصی استحقاقی در سال

مطابق مفاد مندرج در نامه عمومی شماره ۴۵/۱۰۵۵ به تاریخ ۱۴۰۳/۰۲/۱۹ و با استناد به بندهای ۱۵، ۱۰ و ۱۶ از فصل اول آئین‌نامه مرخصی‌ها (موضوع مواد ۴۷، ۴۸، ۴۹ قانون مدیریت خدمات کشوری) حداکثر مجاز برای استفاده از مرخصی استحقاقی ذخیره شده را در یکسال تقویمی، ۴ ماه، معادل ۱۲۰ روز می‌باشد.

■ استفاده از مرخصی استحقاقی

با عنایت به بند یک نامه عمومی شماره ۸۵/۷۵۷ به تاریخ ۱۴۰۲/۰۹/۱۹، استفاده از مرخصی استحقاقی مشروط به دارا بودن مرخصی استحقاقی ذخیره شده و کسب مجوز پیش از استفاده می‌باشد، با توجه به اینکه امکان ثبت درخواست هر گونه مرخصی در سامانه پرتال منابع انسانی و از طریق اینترنت خانگی و همچنین تلفن همراه نیز میسر است، از این رو تمامی کارکنان موظف‌اند پیش از شروع مرخصی استحقاقی نسبت به ثبت درخواست مرخصی خود در سامانه پرتال اقدام و از تأیید آن توسط مسئول مافوق مطلع گردند.

نکات کلیدی درباره انواع مرخصی‌ها

دانشت‌های شغلی - قسمت هشتم

تهیه و تنظیم

اداره کل امور کارکنان

در شماره‌های گذشته

ماهنامه بانک و مسکن در

بخش دانشت‌های شغلی مطالبی را

پیرامون آنچه همکاران باید در حوزه

شغلی بدانند عنوان کردیم. در ادامه

اطلاع‌رسانی درخصوص موضوعات

مرتبط با امور کارکنان، در این شماره

از ماهنامه «نکات کلیدی درباره انواع

مرخصی‌ها» آرایه می‌شود.



بانک و مسکن
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ شهریور ۱۴۰۴



ایام فاقد تردد منجر به ثبت غیبت غیرموجه

با توجه به مفاد بند ۳ نامه عمومی شماره ۸۵/۷۵۷ به تاریخ ۱۴۰۲/۰۹/۱۹ هر گونه عدم حضور بیش از ۵ روز کارکنان بدون ثبت درخواست انواع مرخصی، ثبت ماموریت و یا اعلام مکتوب دلائل، منجر به ثبت غیبت غیرموجه و تبعات ناشی از آن خواهد شد. با استناد به مفاد بند ۲۹ فصل دوم «قانون رسیدگی به تخلفات اداری» غیبت غیرموجه همکار به صورت متناوب یا متوالی از مصادیق بارز تخلف بوده و قابلیت ارجاع پرونده فرد خاطی به هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان را دارد.

مرخصی پایان خدمت

بر اساس بخشنامه شماره ۴۵/۳۸۶۰ مورخ ۱۴۰۳/۰۶/۰۸ همکارانی که در شرف بازنشستگی، متقاضی استفاده از مرخصی پایان خدمت می باشند، لازم است از مانده مرخصی استحقاقی ذخیره شده خود از طریق درگاه منابع انسانی مطلع شوند و پس از ثبت و تأیید درخواست مرخصی استحقاقی در درگاه منابع انسانی، مرخصی پایان خدمت ایشان را از طریق واحد سازمانی مربوطه با ذکر تاریخ شروع، به اداره کل امور کارکنان جهت تغییر وضعیت اعلام گردد. * یادآور می شود ثبت دقیق و به موقع این مرخصی ها، علاوه بر تسهیل فرآیند بازنشستگی، از بروز مشکلات اداری در زمان تسویه جلوگیری می کند.

مرخصی تشویقی فرزند دار شدن کارکنان ذکور

در حال حاضر مطابق مفاد مندرج در ماده واحده قانون اصلاح قوانین تنظیم جمعیت و خانواده مبنی بر: «به دولت اجازه داده می شود مرخصی زایمان مادران را به ۹ ماه افزایش دهد و همسر آنان نیز از دو هفته مرخصی اجباری (تشویقی) برخوردار شوند.» لذا اعطای دو هفته مرخصی تشویقی صرفاً مختص به همکاران ذکوری می باشد که همسر ایشان در بخش های دولتی و غیردولتی شاغل هستند. خاطر نشان می گردد؛ مدت مرخصی مذکور به مدت ۱۴ روز تقویمی (ایام کاری و غیر کاری) از تاریخ تولد فرزند بوده و در صورت عدم استفاده، قابلیت ذخیره و یا انتقال به سایر روزها را ندارد. شایان ذکر است، بررسی مستندات شاغل بودن همسر کارکنان ذکور متقاضی و نیز گواهی ولادت فرزند در مدیریت های شعب استان ها و مناطق بر عهده واحد راهبری منابع انسانی و در ادارات کل بر عهده اداره کل امور کارکنان خواهد بود. همچنین، مرخصی موصوف به کارکنان ذکوری که همسر ایشان خانه دار می باشند قابلیت تعمیم نداشته و در صورت درخواست ایشان و با موافقت مسئولین مربوطه به عنوان مرخصی استحقاقی منظور می گردد.

تعامل؛ حلقه بین اعتماد مشتری و فرهنگی سازمانی

تهیه و تنظیم

احمد خوشخو
شعبه طلاب مشهد

شرایطی را در نظر بگیرید که مشتری جهت دریافت تسهیلات با سپرده به شعبه مراجعه نموده است، اما به علت اعتبارسنجی ضعیف قادر به دریافت تسهیلات نیست. با وجود اینکه مشتری چند نفر دیگر را جهت دریافت تسهیلات معرفی کرده است، اما هیچکدام شرایط دریافت تسهیلات را ندارند. چه سناریوهایی در بر خورد با این شرایط توسط یک کارمند اعتبارات قابل پیش بینی است؟ رفتار سرد و بی روح که نشان دهنده خستگی از شرایط پیش آمده است، رفتار اداری و غیر منعطف که منعکس کننده درخواست انصراف از تسهیلات است، یا درک مشتری و رفتاری امید بخش با این جمله؛ که من هم مثل شما نگران شرایط پیش آمده هستم، لطفاً باز هم جستجو کنید، شاید فرد دیگری که واجد شرایط دریافت تسهیلات باشد را پیدا کنید.

پیرزنی به باجه شما مراجعه می کند و درخواست انجام تراکنش کارت به کارت را دارد. وقتی از او می پرسیم که کارت متعلق به کدام بانک است، می گوید ملت و وقتی از کارت مقصد می پرسیم نام بانک صادرات را می آورد. در این شرایط وظیفه ما چیست؟ آیا وظیفه ما صرفاً راهنمایی مشتری به دستگاه خودپرداز است، یا اینکه می دانیم به تنهایی قادر به انجام عملیات کارت به کارت نیست؟ ارباب رجوعی به باجه مراجعه می کند که تقریباً هر روز خدمات مشخصی را به او ارائه می دهیم. با چه شرایطی با او روبرو می شویم؟ بانگهی کسل و رفتاری سرد با سرعت درخواست مشتری را انجام می دهیم؟ یا با روی گشاده و پراثری برای لحظاتی با او هم کلام می شویم؟

مثال های بالا نمونه هایی از تعاملات روزمره با مشتریان است. تعامل نوعی ارتباط بین افراد یا گروه ها در سازمان است که اگر بخواهیم دقیق تر توصیفش کنیم عبارت تست از ارتباطی

کامل که نهایتاً منتهی به اهداف سازمان می شود و با اصطلاحاتی همچون تیم سازی، مهارت های ارتباطی، حل تعارض، همدلی و مدیریت تعامل قابل تعریف است.

در سازمانی مثل بانک به علت نوع فعالیت کاری که شامل کارهای تکراری و به تعداد زیاد (روتین) می باشد، کارمندان ناچاراً دچار نوعی روزمرگی و تکرار می شوند که تأثیر این تکرار بر ارتباط با مشتری و همکار، موجب کاهش توجه به مخاطب می شود. در چنین شرایطی آنچه باعث تفاوت می شود، نه سرعت خدمات رسانی، نه سطح اختیارات؛ بلکه چگونگی تعامل انسانی ما با مخاطب است. کفایت به مشتری توجه کنیم، او را درک کنیم، و در یک تعامل انسانی سازنده، این درک را در او بوجود بیاوریم که ما در تیم او هستیم و قرار است با هم کار را انجام بدهیم. پیام مهمی در این مفهوم نهفته است؛ ما اینجا فقط مأمور اجرای فرآیند نیستیم، مادر کنار مشتری هستیم، نه روبروی او.

مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی» اشاره به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از وظایف کارمندان دارد، که کارمند انجام می دهد تا همکار یا مشتری احساس بهتری داشته باشد. چنین رفتارهایی با بخشنامه و دستورالعمل شکل نمی گیرند بلکه برخاسته از فرهنگ سازمان هستند. فرهنگ سازمانی که در آن توجه، تعامل، همکاری، همدلی و شنیدن ارزش محسوب می شود.

برقراری تعامل سازنده با مشتری و همکار، به صورت طبیعی و پیوسته، نشان دهنده وجود ساختاری فکری و فرهنگی در سازمان است. فرهنگی که در آن برقراری تعامل حرفه ای یک هنجار رفتاری تلقی می شود، نه یک مهارت فردی تصادفی. در واقع آنچه باعث عملکرد پایدار می شود صرفاً انگیزه یا پاداش نیست، بلکه محیطی است که کارکنان در آن «معناداری» را تجربه می کنند. کارمندی که بداند رفتار او در رضایت مشتری مؤثر است و این اثر در سازمان دیده و درک می شود، تعامل با مشتری را با کیفیتی متفاوت انجام می دهد، چون آن را بخشی از هویت خود می بیند.





منابع انسانی

موضوع
پاسخگویی و شفافیت

موسسه مدیریت همیاری آتیه امید
با سرمایه گذاری منابع چهار صندوق
رفاهی کارکنان بانک مسکن پوشش
بسیار مناسبی برای ایفای تعهدات
خود در زمینه تولید و افزایش سرمایه
و ثروت جهت تقویت توان مالی و
معیشتی کارکنان بانک در دوران
بازنشستگی فراهم کرده است



پاسخگویی و شفافیت

مهم ترین ماموریت مدیران صندوق تامین آتیه امید

طی نشست با حضور جلال الدین فیروزی رئیس اداره کل رفاه کارکنان، بهروز امید علی مدیرعامل شرکت سرمایه گذاری تامین آتیه مسکن، آرمان رستمی مدیرعامل موسسه مدیریت همیاری آتیه امید و حضور آنها در مرکز مشاوره بانک مستقر در اداره کل روابط عمومی؛ به سؤالات، ابهامات و سایر موارد مرتبط مطرح شده از سوی همکاران درباره صندوق تامین آتیه امید پاسخ داده شد. مشروح پاسخ های ارائه شده از مسئولان حاضر در این نشست به شرح ذیل برای آگاهی همکاران ارائه می شود.

بهروز امیدعلی مدیرعامل شرکت «سرمایه گذاری تامین آتیه مسکن» به تشریح تاریخچه، اهداف و اقدامات موسسه و شرکت پرداخت و گفت: شرکت سرمایه گذاری تامین آتیه مسکن به منظور ساماندهی تامین آتیه کارکنان و بازنشستگان بانک مسکن در مرداد ۱۳۸۹ تأسیس شد و مهم ترین وظیفه این شرکت سرمایه گذاری منابع موسسه مدیریت همیاری آتیه امید در قالب ۴ صندوق پس انداز رفاه، تامین آتیه، غرامت فوت و حادثه و تامین خسارت تسهیلات کارمندی می باشد. وی در ادامه گزارشی از شرایط و ضوابط صندوق ها برای همکاران شاغل و بازنشسته ارائه داد. براساس گزارش ارائه شده توسط وی، نرخ بازدهی داخلی (IRR) سرمایه گذاری ها از ابتدای تأسیس تا بحال سالیانه نزدیک به ۴۰ درصد بوده و نحوه سرمایه گذاری ها نیز از نقدشوندگی بالایی برخوردار می باشد به نحوی که به گفته امیدعلی تعهدات به اعضای موسسه مدیریت همیاری آتیه امید به صورت کامل و بدون هیچ گونه تأخیری پرداخت شده است. امیدعلی در ادامه این نشست در پاسخ به سؤال همکاران در خصوص تفاوت و مزیت موسسه «مدیریت همیاری آتیه امید» کارکنان بانک مسکن نسبت به دیگر صندوق های بانک ها و مؤسسات نظام بانکی کشور گفت: «موسسه مدیریت همیاری آتیه امید» با سرمایه گذاری منابع چهار صندوق رفاهی کارکنان بانک مسکن پوشش بسیار مناسبی برای ایفای تعهدات خود در زمینه تولید و افزایش سرمایه و ثروت جهت تقویت توان مالی و معیشتی کارکنان بانک در دوران بازنشستگی فراهم کرده است. برخی از بانک ها و مؤسسات منابع این صندوق ها را در بانک سپرده گذاری کرده اند که در مقایسه با «موسسه مدیریت همیاری آتیه امید» بازدهی کمتری داشته اند. لازم به توضیح است که از نظر فرآیندها و روش های عملیاتی این موسسه نسبت به مؤسسات مشابه پیشران و دارای برتری می باشد.

وی ادامه داد: مزیت دیگر موسسه، استفاده از مکانیزم صندوق های سرمایه گذاری در صندوق پس انداز رفاه است که منجر به توزیع منافع بین اعضا به صورت کاملاً منصفانه می شود. همچنین به دلیل وجود سیستم ها و روش های مناسب برنامه ریزی آتی وضعیت منابع و مصارف بلندمدت صندوق های تامین آتیه، غرامت فوت و حادثه و تامین خسارت تسهیلات کارمندی طوری برنامه ریزی شده است که از سال ۱۳۹۵ به صورت مداوم ارزیابی آچوثری این



تعهدات
به اعضای
موسسه
به صورت
کامل
پرداخت
شده است



بانک و موسسه مسکن
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ | شهریور ۱۴۰۴



صورت‌های مالی حسابرسی شده در پایگاه اینترنتی بارگذاری شده

آرمان رستمی مدیرعامل موسسه «مدیریت همیاری آتیه امید» در خصوص ایجاد صندوق‌های متعدد زیرمجموعه در موسسه گفت: به‌جز چهار صندوق پس‌انداز رفاه، تأمین آتیه، غرامت فوت و حادثه و تأمین خسارت تسهیلات کارمندی که منابع آن توسط بانک جهت سرمایه‌گذاری به موسسه انتقال داده شده، هیچ صندوق دیگری تشکیل نشده است. البته پیشنهاد تأسیس صندوق سرمایه‌گذاری اختیاری مجزا برای اعضا در دست بررسی است. لازم به توضیح است، تفکیک این صندوق‌ها صرفاً بر اساس ماهیت و حسابداری می‌باشد و به‌منظور جابجایی سازمان و مدیریت هزینه‌ها، نهاد و یا سازمان مستقلی برای موسسه و یا هر یک از صندوق‌ها (مستقل از شرکت سرمایه‌گذاری تأمین آتیه مسکن) وجود ندارد. مدیرعامل موسسه مدیریت همیاری آتیه امید در ادامه با اشاره به تکذیب خرید هر گونه زمین و سایر امکانات از محل منابع صندوق‌های تحت پوشش موسسه تأکید کرد: گزارش حسابرس مستقل و بازرس قانونی، حسابرس داخلی بانک و نیز سازمان بازرسی کل کشور کذب بودن این مطلب را تأیید می‌کند. وی همچنین گفت: صورت‌های مالی حسابرسی شده موسسه و شرکت برای تمامی سال‌های مالی گذشته (از ابتدای تأسیس) در پایگاه اینترنتی هر کدام بارگذاری شده است. با توجه به اهمیت و پیگیری موضوع شفاف‌سازی عملکرد موسسه «مدیریت همیاری آتیه امید» و شرکت «سرمایه‌گذاری تأمین آتیه مسکن» برای مدیران ارشد بانک مسکن و اعلام آمادگی مدیران شرکت‌های مذکور برای پاسخگویی به هر گونه سؤال، ابهام و سایر موارد مرتبط با عملکرد موسسه مزبور همکاران می‌توانند از طریق لینک bank-maskan.ir/a1404 سوالات خود در این خصوص را مطرح کرده و پس از جمع‌آوری توسط ما، نامه‌ای برای مدیر پیگیری و پس از ارایه پاسخ به آنان از سوی مسئولان مربوطه، پاسخ‌ها در ماهنامه بانک و مسکن چاپ خواهد شد.

دستورمدیرعامل بانک برای تشکیل کمیته بررسی ابهامات صندوق تأمین آتیه امید

جلال الدین فیروزی رییس اداره کل رفاه کارکنان در ابتدا و در خصوص فلسفه برگزاری این نشست گفت: این نشست با توجه به اهمیت موضوع شفاف‌سازی عملکرد موسسه «مدیریت همیاری آتیه امید» و تأکید مدیران ارشد بانک و در راستای شفافیت و پاسخگویی به پرسش‌های شاغلین و بازنشستگان بانک، برگزار شد. وی ادامه داد: مقرر شد کمیته‌ای متشکل از آقایان توکل مقدم، ایزدی و کریمی اعضای هیات عامل در امور منابع انسانی، حقوقی و مالی و نیز آقایان ترابی و فراهانی مدیران امور روابط عمومی و حوزه مدیریت و امور حراست، غفاری رییس اداره کل بازرسی و همینطور مدیرعامل صندوق تأمین آتیه امید و دو نفر از همکاران تشکیل و مباحث و دغدغه‌های همکاران مطرح و برای رفع این دغدغه‌ها راهکارهایی اندیشیده شود. فیروزی در ادامه به اقدامات بانک در حوزه رفاهی و تأمین معیشت کارکنان اشاره کرد و گفت: اولویت اصلی بانک در سال جاری افزایش توان مالی کارکنان برنامه‌ریزی برای جبران معیشت آنان با توجه به تورم است. وی به دغدغه‌های حوزه سلامت بازنشستگان اشاره کرد و گفت: ما به دنبال توسعه و ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات درمانی ارائه شده به همکاران شاغل و بازنشسته در بانک مسکن هستیم تا ایشان در هنگام مراجعه به بیمارستان‌ها و مراکز درمانی درجه یک کشور، بدون نیاز به معرفی نامه از اداره کل رفاه، خدمات درمانی شایسته مورد نیاز خود را دریافت کنند و هیچ دغدغه‌ای جز سلامت خود و خانواده‌های خود نداشته باشند.

صندوق‌ها انجام شده و کاملاً متعادل هستند به نحوی که از ایفای تعهدات موسسه در آینده اطمینان کامل وجود دارد. امیدعلی در خصوص نحوه عضویت و یا لغو عضویت در صندوق‌های «رفاهی کارکنان بانک مسکن» گفت: شرایط عضویت و یا لغو عضویت تابع مقررات بانک می‌باشد و بر مبنای مقررات، اصل بر عضویت کارکنان در صندوق‌هاست و هدف بانک آینده‌اندیشی برای پوشش و ارتقای وضعیت معیشتی کارکنان و خانواده آنان است به همین دلیل سهم قابل توجهی از منابع موسسه را بانک تأمین می‌کند و با توجه به عملکرد مناسب سرمایه‌گذاری موسسه قاعداً دلیلی ندارد کارکنان تمایل به عضویت در صندوق‌ها نداشته باشند. البته برای شرایط استثنایی که کارکنان به هر دلیلی تمایل به عضویت یا تداوم عضویت نداشته باشند، در آئین نامه‌های مربوطه مقرراتی پیش‌بینی شده که همان گونه که پیشتر بیان شد به هیچ عنوان به مصلحت کارکنان نمی‌باشد.

وی درباره عدم امکان توزیع میان دورهای سود بین اعضای این موسسه که کارکنان بانک هستند بیان کرد: صندوق تأمین آتیه از نظر ماهیت یک صندوق بازنشستگی مکمل است و همانند صندوق‌های بازنشستگی در هنگام بازنشستگی مستمری ماهیانه مادام‌العمر و پس از آن به وظیفه‌گیران مستمری ماهیانه مادام‌العمر پرداخت می‌کند. صندوق‌های غرامت فوت و حادثه و همچنین تأمین خسارت تسهیلات کارمندی همانند پوشش بیمه عمر است که در هنگام فوت اعضا شامل شاغل و بازنشسته تعهدات خود را ایفا می‌نمایند و نیز صندوق پس‌انداز رفاه یک صندوق سرمایه‌گذاری با پرداخت یکجا هنگام بازنشستگی است. بر همین اساس در آئین نامه صندوق و سایر مقررات امکان پرداخت سود سالانه وجود ندارد. لازم به توضیح است، توزیع نشدن سود سالانه بر مبنای مقررات صندوق‌های بانک و این رویه پیش از تأسیس شرکت سرمایه‌گذاری نیز حاکم بوده است.

امیدعلی در خصوص انواع، نحوه و مدیریت سرمایه‌گذاری منابع شرکت در قالب «شرکت سرمایه‌گذاری تأمین آتیه مسکن» تصریح کرد: در ابتدا منابع صندوق‌ها در بانک سپرده‌گذاری می‌شد. پس از تأسیس شرکت سرمایه‌گذاری تأمین آتیه مسکن در مردادماه ۱۳۸۹ منابع صندوق‌ها از طریق شرکت سرمایه‌گذاری شده است. صدرصد سهم شرکت سرمایه‌گذاری تأمین آتیه مسکن متعلق به موسسه مدیریت همیاری آتیه امید می‌باشد. وی افزود: شرکت سرمایه‌گذاری تأمین آتیه مسکن به عنوان یک نهاد مالی تحت نظارت سازمان بورس و اوراق بهادار بوده و با به کارگیری نیروی انسانی و مدیران حرفه‌ای که صلاحیت آنان توسط سازمان مذکور مورد تأیید قرار می‌گیرد، در چارچوب سیاست‌های مصوب در سبد متنوعی از صنایع مختلف همچون پتروشیمی، فلزات اساسی، بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، املاک و مستغلات و سایر صنایع، صندوق‌های با درآمد ثابت و صندوق‌های مبتنی بر طلا سرمایه‌گذاری کرده است. این شرکت همچنین با بهره‌گیری از کمیته‌های تخصصی و توجه به نقدشوندگی، بازدهی و ریسک سرمایه‌گذاری‌ها عملکرد بسیار مناسبی داشته است. لازم به ذکر است که بازدهی سرمایه‌گذاری از ابتدای تأسیس تا بحال (حدود ۱۵ سال) سالانه نزدیک به ۴۰ درصد و به صورت مرکب بوده که بسیار مناسب می‌باشد.

امیدعلی در خصوص مقایسه بازده سرمایه‌گذاری‌های انجام شده گفت: حال اگر صرفاً وجوه اولیه (در زمان تأسیس شرکت) را در نظر بگیریم، مطابق خالص ارزش روز دارایی‌ها، واریزی اولیه حدود ۱۳۰ برابر شده است که این بیانگر سرمایه‌گذاری به مراتب بهتر موسسه نسبت به سایر بازارهای مشابه می‌باشد، بطوریکه به عنوان مثال در دوره مشابه قیمت دلار در بازار آزاد حدود ۸۳ برابر شده است. همانطور که مستحضرید منابع موسسه به صورت تدریجی و تقریباً ماهیانه به حساب‌های موسسه منظور شده است و گاهی برخی از اعضا در جهت مقایسه نرخ سرمایه‌گذاری‌های موسسه، این موضوع را نادیده گرفته و منجر به نتایج اشتباه می‌شود.

امیدعلی در خصوص نحوه نگهداری حساب صندوق‌ها به‌صورت انفرادی و تجمیعی عنوان کرد: از نظر نحوه نگهداری حساب صندوق‌ها به دو دسته کلی صندوق‌های مبنی بر حساب انفرادی و صندوق‌های مبنی بر حساب تجمیعی تقسیم می‌شوند. با توجه به ماهیت، تعهدات و کارکرد صندوق پس‌انداز رفاه در این صندوق حساب بایستی به‌صورت تفکیکی و برای هر عضو نگهداری شود که با تلاش مستمر این مهم در سال ۱۳۹۸ تحقق یافت. نحوه صدور و ابطال در صندوق پس‌انداز رفاه به این شرح است که تخصیص واحدهای سرمایه‌گذار (unit) به هر عضو بر اساس واریزی ماهانه به تفکیک سهم عضو و بانک است. تعیین ارزش روز هر واحد سرمایه‌گذاری (unit) بر مبنای خالص ارزش روز دارایی‌ها (NAV) است و تسویه حساب با اعضا در زمان بازنشستگی و... بر مبنای ارزش روز واحدهای سرمایه‌گذاری آنان - شامل سهم عضو و سهم بانک انجام می‌شود.

سایر صندوق‌ها با توجه به ماهیت آن‌ها بایستی به‌صورت حساب تجمیعی نگهداری شود که به این صورت هم انجام شده است. وی در بخش بعدی پاسخگویی به سؤالات همکاران در پاسخ به سؤالی درباره مصارف صندوق‌های «رفاهی کارکنان بانک مسکن» به‌ویژه در صندوق پس‌انداز رفاه گفت: مکانیزم مالی صندوق پس‌انداز رفاه مشابه صندوق‌های سرمایه‌گذاری است. به این ترتیب که در صندوق پس‌انداز رفاه هر ماه با پرداخت سهم اعضا و سهم بانک به هر یک از اعضا با توجه به ارزش روز صندوق در آن روز تعدادی واحد سرمایه‌گذاری اختصاص می‌یابد. این امر تا هنگام بازنشستگی اعضا ادامه دارد. در زمان بازنشستگی جمع تعداد واحدهای واحد سرمایه‌گذاری سهم عضو و سهم بانک با نرخ روز زمان بازنشستگی مبنای تعیین مبلغ قابل پرداخت به اعضا است.





در صفحه پروفایل، اطلاعات شخصی کاربران که توسط سامانه مورد استفاده قرار می گیرد، وجود دارد. در صورت نیاز به تغییر اطلاعات پروفایل، امکان اصلاح داده ها توسط کاربر وجود دارد

موضوع
سامانه نوین نظام پیشنهادها

منابع انسانی



تهیه و تنظیم
اداره کل سازمان و روش ها

راه اندازی سامانه نوین نظام پیشنهادهای در بانک مسکن

امروزه ابزارهای الکترونیکی بابت حفظ کارکرد خود ناگزیر به تحولات سریع و مداوم می باشند، حرکت شرکت های توسعه دهنده نرم افزار به سمت بهره برداری از هوش مصنوعی در فضای پر تب و تاب دیجیتالی امروزه حکایت از الزام به تحرک و پویایی در بروزرسانی سامانه های بانکی دارد. حوزه مدیریت مشارکتی و نظام پیشنهادها نیز به عنوان یک خرده سیستم فعال در بانک از این قاعده مستثنی نیست، از این رو دبیرخانه مرکزی نظام پیشنهادها، با تفکر چابک سازی اقدام به انتخاب یکی از سامانه های نظام پیشنهادها که در حال بهره برداری توسط سایر بانک ها نیز می باشد، کرد. رویکرد مد نظر در این انتخاب بهینه، انعطاف پذیری نرم افزار با تأکید بر الزام وجود پویایی و روایی داده ها و گزارش های قابل اخذ از سامانه بوده است. در ادامه به اختصار به تشریح ویژگی ها و قابلیت های متمایز سامانه نوین نظام پیشنهادها نسبت به سامانه های پیشین، پرداخته می شود.



بانک و موسسات
نشریه داخلی بانک مسکن
شماره ۹۴۰ | شهریور ۱۴۰۴



یکی از اهداف راهاندازی نظام پیشنهادها در بانک، افزایش هم‌فکری و هم‌یاری کارکنان در تمامی سطوح سازمانی برای ارتقای سطح بهره‌وری، حصول بهبودهای مستمر و حل مشکلات و معضلات سازمانی و استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی بانک بوده است.

ناحیه کاربری



در قسمت ناحیه کاربری نام کاربر و نقش کاربری در سامانه نظام پیشنهادها نمایش داده می‌شود. این نقش نشان‌دهنده این است که کاربر، دسترسی به چه امکاناتی از سامانه را خواهد داشت. از نقش‌های مختلف این سامانه می‌توان به نقش دبیر نظام پیشنهادها، دبیر کمیته، دبیر کارگروه (شورای عالی)، کارشناس/عضو/دبیر/ارباب کمیته فرعی، کارشناس/عضو/دبیر/ارباب کمیته تخصصی ستاد و پیشنهاددهنده نام برد که تنظیم سطوح دسترسی آنها توسط مدیر سامانه انجام می‌شود. کاربران با کلیک بر روی ناحیه کاربری خود، امکاناتی همچون «پروفایل»، «تغییر کلمه عبور» و «خروج» از سامانه را مشاهده می‌نمایند. در صفحه پروفایل، اطلاعات شخصی کاربران که توسط سامانه مورد استفاده قرار می‌گیرد، وجود دارد. در صورت نیاز به تغییر اطلاعات پروفایل، امکان اصلاح داده‌ها توسط کاربر وجود دارد. با گذاری «عکس» پرسنلی در سامانه، کمک می‌کند که تمامی پیشنهادها کاربر، دیدگاه‌ها و اظهار نظرهای کاربر، همراه با عکس وی نمایش داده شوند. همچنین ثبت «شماره تلفن همراه» و «ایمیل» شخصی، به سامانه این امکان را می‌دهد که پیشنهاددهنده از طریق این ابزارها، در جریان تمامی اتفاقات و فرآیندهای پیشنهاد خود قرار گیرد و امکان اطلاع‌رسانی به لحظه و کاملی برای وی ایجاد گردد. قسمت «تغییر کلمه عبور» برای متناسب‌سازی کلمه عبور با الگوریتم‌های ذهنی کاربر و یا رمزهای شخصی‌سازی شده توسط وی ایجاد و در دسترس کاربران قرار گرفته است. در حال حاضر کلمه عبور تمام کاربران عبارت ۱۲۳۴۵۶ می‌باشد و توصیه می‌شود به محض اولین ورود، کاربران نسبت به تغییر آن اقدام کنند. برای خارج شدن از سامانه باید از گزینه «خروج» استفاده شود. هنگام خروج از سامانه، به جای بستن مرورگر، بهتر است از این گزینه استفاده شود.

کارنامه مشارکت



در این قسمت خلاصه‌ای از عملکرد کاربران به‌عنوان پیشنهاددهنده بر اساس شاخص‌های تعداد پیشنهادهای ارائه شده، مصوب شده و اجرا شده نمایش داده می‌شود. توجه داشته باشید این گزارش بر اساس داده‌های موجود در سامانه و از ابتدای راه‌اندازی این سامانه در بانک می‌باشد. تمامی آمارهای ارائه شده در این سامانه بر اساس جمع درصد مشارکت کاربران در ارائه پیشنهادها می‌باشد. بدین معنی که اگر کاربری پیشنهادی را به‌طور گروهی و با مشارکت همکاران خود ارائه کند و در آن پیشنهاد پنجاه درصد سهم داشته باشد، در جمع آمار وی نیز به میزان پنجاه درصد پیشنهاد محاسبات صورت می‌پذیرد. لازم به ذکر است در این سامانه علاوه بر ارائه پیشنهاد به‌طور فردی، می‌توان پیشنهاد گروهی و پیشنهاد واحد شعبه نیز ارائه کرد.

فراخوان‌ها



یکی از اهداف راهاندازی نظام پیشنهادها در بانک، افزایش هم‌فکری و هم‌یاری کارکنان در تمامی سطوح سازمانی برای ارتقای سطح بهره‌وری، حصول بهبودهای مستمر و حل مشکلات و معضلات سازمانی و استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی بانک بوده است.

از ابزار فراخوان، می‌توان برای هدایت و جهت‌دهی به پیشنهادهای کارکنان استفاده کرد به گونه‌ای که پیشنهادهای مبتنی بر پارامتر فراخوان، به سمت و سویی هدایت شوند که مدیران سازمان مدنظر دارند. در راستای اجرای این هدف، این سامانه ابزاری را در اختیار مدیران قرار داده تا با مطرح کردن موضوعات، معضلات و حوزه‌های مورد توجه خود تحت قالب «فراخوان‌ها»، از کارکنان درخواست کنند که ایده‌ها و پیشنهادهای خود را در آن حوزه‌های خاص به سازمان ارائه نمایند تا از مشاوره و نظرات آنها در تصمیم‌سازی‌ها و حل مشکلات استفاده شود. به همین منظور در قسمت «فراخوان‌ها»، لیستی از این موضوعات به کاربران نمایش داده می‌شود که پیشنهاددهندگان با مطالعه و بررسی آن‌ها، می‌توانند پیشنهاد خود را در حوزه‌های مطرح شده به سازمان ارائه کنند.

بدیهی است پیشنهادهایی که در راستای فراخوان‌های مطرح شده ارائه شده باشند از ارزش بیشتری برای مدیران برخوردارند و بدین سبب با سرعت عمل بالاتری مورد بررسی و اقدام قرار می‌گیرند. در قسمت «فراخوان‌ها» با کلیک بر روی هر فراخوان، اطلاعات تکمیلی در مورد آن فراخوان به کاربر نمایش داده می‌شود و در صورت داشتن فایل ضمیمه فراخوان، کاربران می‌توانند آن را دانلود و مطالعه کنند. فراخوان‌ها می‌توانند بطور عمومی یا بصورت تخصصی برای گروه یا دسته‌ای از کارکنان با تخصص و شرایط خاص طراحی شده و فقط برای آنها قابل رؤیت باشد. این طبقه‌بندی می‌تواند بر اساس واحد سازمانی، شغل سازمانی، تخصص، میزان تحصیلات، نوع استخدام و... باشد که در صورتی که کاربر جزو این مجموعه باشد، آن فراخوان خاص به وی نمایش داده شده و قابلیت ارائه پیشنهاد در آن حوزه را خواهد داشت.

داشبورد مدیریتی



پس از ورود به سامانه نوین نظام پیشنهادها، صفحه داشبورد مدیریتی برنامه نمایش داده می‌شود که در این صفحه اطلاعات و گزارش‌های آماری و نموداری مورد نیاز کاربران (با توجه به گروه کاربری و نقش کاربران) قابل رؤیت می‌باشد. این گزارش شامل آمار و عملکرد دبیر خانه نظام پیشنهادها بر اساس شاخص‌های استاندارد ارزیابی عملکرد دبیر خانه‌ها، کارنامه مشارکت کاربران (که گویای عملکرد کاربران بر اساس شاخص‌های تعداد پیشنهادهای ارائه شده، مصوب شده و اجرا شده است) می‌باشد. در این فرم، نمرات برتر نظام پیشنهادها بر اساس شاخص‌های از پیش تنظیم شده تهیه‌بندی خواهند شد. همچنین در این صفحه گزارش عملکرد دبیر خانه‌های فرعی نظام پیشنهادها (مستقر در مدیریت‌های شعب) بر اساس وضعیت‌های مختلف پیشنهاد بصورت پای‌چارت (Pei Chart) و نمودار میله‌ای تعداد پیشنهادهای ارائه شده در ماه‌های مختلف در سال‌های فعالیت نظام پیشنهادها در سازمان قابل رؤیت می‌باشد. همچنین بسیاری از گزارش‌های متنوع دیگر نیز وجود دارد که به فراخور نقش کاربران در این فرم در دسترس ایشان می‌باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود کاربران پس از ورود به سامانه، از اطلاعات مهم و مفید این صفحه بهره‌برداری کنند. از جمله اطلاعات مهمی که صفحه داشبورد می‌تواند مورد توجه قرار دهد «فراخوان‌ها» است که به تفصیل توضیح داده خواهد شد.

پیام‌ها



در این سامانه امکان ارسال پیام‌های متناسب با وضعیت‌های مختلف پیشنهاد، برای اطلاع‌رسانی به کاربران وجود دارد که بصورت اتوماتیک توسط سامانه و در زمان انجام فرآیندهای مربوط به پیشنهاد، برای کاربران ارسال می‌شود. این پیام‌ها همچنین از طریق سرویس‌های دیگر از جمله پیامک (SMS)، رایانامه (Email) و یادآور برنامه‌های کاربردی تلفن همراه (GSuggestion Mobile Application) قابل رؤیت می‌باشد. برای دسترسی به پیام‌ها کافی است کاربران بر روی علامت مربوطه، کلیک کنند تا لیست پیام‌ها باز شده و با انتخاب هر پیام یا انتخاب گزینه «مشاهده همه» به صفحه پیام‌ها، هدایت می‌شوند که در آنجا می‌توانند به متن کامل پیام ارسالی دسترسی داشته باشند. این قسمت از برنامه به گونه‌ای طراحی شده است که کاربران با هر بار وارد شدن به سامانه، به علامت هشدار تعداد پیام‌های خوانده نشده خود دقت نمایند و با خواندن هر پیام، از تعداد پیام‌های خوانده نشده ایشان کسر می‌شود.



یکی از ابزارهای بسیار مفید، بانک ایده‌ها می‌باشد که به کاربران در حوزه‌های مختلف، خدمات ویژه‌ای ارائه می‌دهد. از آن جمله اینکه به کاربران کمک شایانی در جستجو، مطالعه و آگاهی از تمامی ایده‌ها و پیشنهادهای ثبت شده می‌نماید



بانک ایده‌ها

یکی دیگر از ابزارهای بسیار مفید این سامانه، بانک ایده‌ها می‌باشد که کاربران متعددی داشته و به آنها در حوزه‌های مختلف، خدمات ویژه‌ای ارائه می‌دهد. از آن جمله اینکه به کاربران کمک شایانی در جستجو، مطالعه و آگاهی از تمامی ایده‌ها و پیشنهادهای ثبت شده می‌نماید و آنها را از کم و کیف این پیشنهادهای مطلع می‌سازد. از طریق این فرم کاربران می‌توانند از پیشنهادهای مطرح شده قبلی و آخرین وضعیت و تمامی مراحي طی شده آن، بصورت به لحظه، مطلع شوند. همچنین ابزار بانک ایده‌ها، می‌تواند به پیشنهاددهندگان کمک کند قبل از ارائه هر نوع پیشنهادی، جستجوها و تحقیقات لازم را بر روی پیشنهادهای قبلی انجام داده و در صورت اطمینان از عدم تکراری بودن پیشنهاد خود، آن را ثبت نمایند. به همین منظور امکانات بسیار خوبی برای انواع جستجوها در این فرم تعبیه شده که می‌تواند با دقت بالایی به کاربران در رسیدن به هدف کمک نماید. یکی دیگر از کاربردهای مهم و قابل توجه استفاده از این ابزار، قابلیت ایده‌دهی به پیشنهاددهندگان (یکی از مهم‌ترین تکنیک‌های خلاقیت) می‌باشد. کاربران با مطالعه پیشنهادهای قبلی می‌توانند به ایده‌های نو، موضوعات جدید و روش‌های اجرایی و راهکارهای جدیدی فائق آیند که قبلاً به ذهن آن‌ها خطور نکرده بوده است. دیدن پیشنهادهای موجود در بانک ایده‌ها، باعث بروز خلاقیت در ذهن پیشنهاددهندگان خواهد شد. همچنین کاربران می‌توانند با به کار بردن برخی از موارد مطرح‌ده در بانک ایده‌ها (بسته به زمینه شغلی و فضای کسب و کاری)، فرآیند کاری روزمره خود را بهینه و به افزایش بهره‌وری سازمانی کمک شایانی نمایند. یکی دیگر از کاربردهای مهم و قابل توجه استفاده از این ابزار، دریافت نظرها و توضیحات سایر کاربران در مورد پیشنهادهای ثبت شده می‌باشد. در واقع پیشنهادها را این گونه می‌توان به نظر سنجی گذاشت تا هر فرد نظر خود، موافقت یا عدم موافقت خود را در مورد هر پیشنهاد اعلام کند. در این ابزار، کاربر می‌تواند اگر نظر خاصی در جهت تکمیل و یا کاربردی‌تر کردن پیشنهاد دیگران دارد، اعمال نماید تا بدین واسطه به بررسی کنندگان پیشنهاد کمک کند تا پیشنهاد ایده مذکور را بهینه‌تر مورد بررسی و اقدام قرار دهند.



فرم جستجو

جستجو بر اساس عنوان: در این قسمت کاربران می‌توانند با وارد کردن کلمه یا کلمات مورد نظر، به پیشنهادهایی که این کلمه خاص در عنوان آن بکار رفته، دسترسی پیدا کنند. برای جستجوی چند کلمه، کافی است کاربر کلمات مدنظر خود را با ویرگول «،» از هم جدا کند. تر کیب جستجوی چند کلمه تر کیب «AND» یا «و» می‌باشد. بدین معنی که اگر چند کلمه را در جستجوی خود شرکت دهد، سامانه دنبال پیشنهادهایی می‌گردد که همه کلمات مدنظر کاربر، همزمان در آن وجود داشته باشد. ابزار فیلترینگ و جستجو: با این ابزار کاربر امکان جستجو بر روی پیشنهادهای ثبت شده، با فیلدهای اطلاعاتی مختلف را خواهد داشت. برای این کار، کافی است شرایط مدنظر را وارد یا انتخاب نموده و بر روی دکمه «اعمال فیلتر» کلیک نماید تا تمامی پیشنهادهایی که شرایط مدنظر را داشته باشند به کاربر نمایش داده شود.

ابزار هوشمند تشخیص پیشنهادهای مشابه

سامانه نوین نظام پیشنهادها مجهز به «ابزار هوشمند تشخیص پیشنهادهای مشابه» می‌باشد که هنگام درج عنوان پیشنهاد، بطور خودکار (به محض وارد کردن کلمه اول عنوان پیشنهاد در فیلد مربوطه) پیشنهادهایی که از کلمات مورد نظر پیشنهاددهنده در آن‌ها استفاده شده، به ترتیب اولویت و با توجه به درصد تشابه آن‌ها، به کاربر نمایش داده می‌شود. البته این ابزار در این مرحله فقط عنوان پیشنهادهای قبلی را به کاربر نمایش می‌دهد. برای اطلاع بیشتر از شرح کامل، آخرین وضعیت و جریان کاری پیشنهادهای مشابه، کاربر می‌تواند پس از وارد کردن عنوان پیشنهاد خود، دکمه مقابل فیلد «عنوان پیشنهاد» را فشرده و به اطلاعات کاملی از تمامی پیشنهادهای مشابه، دست یابد. این ابزار روش‌های تشخیص متعددی را در داده‌های قبلی سامانه ایجاد می‌نماید که با توجه به تنظیمات مدیر سامانه، قابل انجام خواهد بود. بدین ترتیب که جستجوی خود را فقط بر روی عناوین پیشنهادهای قبلی انجام دهد یا بر روی متن کامل پیشنهادهای نیز این جستجو انجام شود. همچنین این جستجو می‌تواند بر روی کلمات کلیدی ثبت شده برای هر پیشنهاد نیز انجام شود. هر کدام از این روش‌ها مزایا و معایب خود را در ارائه لیست کاملی از پیشنهادهای تکراری خواهد داشت که به تشخیص مدیر سامانه، قابل تغییر خواهد بود. این ابزار می‌تواند به پیشنهاددهندگان کمک شایانی در عدم ارائه پیشنهادهای تکراری کند و از اتلاف انرژی و صرف زمان ایشان، جلوگیری به عمل آورد. بنابراین به کاربران توصیه می‌شود به هشدارهای ابزار تشخیص هوشمند پیشنهادهای تکراری توجه کرده و قبل از هر گونه اقدامی با توجه به داده‌های ارائه شده توسط این ابزارها، جستجوها و تحقیقات لازم را به عمل آورده و از عدم تکراری بودن ایده و پیشنهاد خود، اطمینان حاصل نمایند.

زمینه‌های پیشنهاد

پیشنهادهای سازمان می‌توانند در زمینه‌های مختلفی ارائه شوند که مطابق آئین نامه نظام پیشنهادهای سازمان توسط مدیر سامانه تعریف شده‌اند و پیشنهاددهندگان می‌توانند با انتخاب یکی از زمینه‌های موجود، مسیر بررسی پیشنهاد خود را انتخاب نمایند. لازم به توضیح است کارشناسان بررسی کننده پیشنهاد و کمیته‌های تخصصی ستاد در پشت صحنه سیستم به زمینه‌ها ارتباط داده شده‌اند. از این رو در صورت انتخاب نادرست زمینه توسط پیشنهاددهنده و عدم وجود ارتباط منطقی بین موضوع و محتوای پیشنهاد و زمینه انتخابی، پیشنهاد به کارشناسان غیر مرتبط و کمیته تخصصی نامرتبط از جاع و در نهایت با سطح پایین‌تری از بهره‌وری مورد بررسی واقع خواهد شد. با توجه به اینکه در این سامانه از جاع پیشنهادهای به کارشناس‌ها و کمیته‌های بررسی کننده بطور اتوماتیک صورت می‌پذیرد، در صورت انتخاب زمینه اشتباه در مقطع ارائه پیشنهاد، صرفاً تا مقطع زمانی اولین اقدام بررسی، امکان اصلاح زمینه از طریق «ویرایش» پیشنهاد برای پیشنهاددهنده وجود خواهد داشت.

درخشش خانواده بانک مسکن در کنکور سراسری ۱۴۰۴





نفر اول کنکور هنر:

هیچ غیرممکنی برای شما وجود ندارد

مبینا رستمی بهنامی فرزند داود رستمی بهنامی از همکاران بازنشسته مدیریت شعب استان آذربایجان شرقی توانست رتبه اول کنکور سراسری در رشته هنر را کسب نماید. این دختر مراغه‌ای، در رشته تجربی دیپلم گرفته، عاشق رشته طراحی صنعتی است و دوست دارد در دانشگاه تهران در این رشته دانشگاهی ادامه تحصیل دهد. مبینا در پاسخ به این سؤال که چرا در رشته هنر در کنکور شرکت کرده و بزرگ‌ترین چالش و مشکل او در طول سال برای آمادگی کنکور هنر چه بوده گفت: از کودکی به هنر علاقه داشتم و برای من هنر یعنی زندگی، بنابراین علیرغم اینکه در رشته تجربی دیپلم گرفته‌ام ولیکن در رشته هنر در کنکور شرکت کردم. وی ادامه داد: بیشتر چالش کنکور برای من حجم بالای درس‌های مدرسه بود به خصوص اینکه با توجه به تحصیل در رشته تجربی باید درس‌های رشته هنر را نیز مطالعه می‌کردم. اما تلاش خستگی‌ناپذیر، برنامه‌ریزی دقیق و تمرکز بر اجرای این برنامه، همچنین حمایت و آرامش ایجاد شده توسط خانواده باعث شد تا به این موفقیت دست یابم.



رتبه ۱۲ کنکور تجربی:

پشتکار زیاد، دلیل موفقیت

محمد راوند فرزند زینب ابوخمیس موسوی، همکار شعبه بلوار شهیدفرحزادی موفق به کسب رتبه ۶ منطقه ۱ و ۱۲ کشوری را در کنکور سراسری امسال در گروه تجربی را به دست آورده است. وی در توصیف خود کلمه پر تلاش را به کار برد و گفت: به نظر من مهمترین دلیل موفقیت من پشتکارم بوده است. برای ادامه تحصیل، رشته پزشکی دانشگاه تهران را انتخاب کردم و به احتمال خیلی زیاد، دوست دارم در چشم پزشکی، مسیر علم پزشکی را دنبال کنم. رتبه ۱۲ کنکور، برنامه‌ریزی بسیار دقیق و منظم و پشتکار زیاد و تحمل سختی و همچنین حمایت خانواده را در کسب این موفقیت موثر دانست و ادامه داد: روزی ۶ الی ۷ ساعت درس می‌خواندم و در نزدیک کنکور روزی ۱۰ الی ۱۲ ساعت مطالعه داشتم. بزرگترین آرزویم این است که آدم موفق شوم.

درخشش خانواده بانک مسکن در کنکور سراسری ۱۴۰۴

کسب موفقیت‌های درخشان در عرصه‌های علمی همواره یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رشد، بالندگی و امید به آینده‌ای روشن است. در همین راستا، فرزندان همکاران عزیز مادر از مومن سراسری سال جاری با تلاش، پشتکار و همت والا توانسته‌اند رتبه‌های برتر را به دست آورند و مایه مباهات خانواده‌های خود و مجموعه بزرگ بانک مسکن شوند.

این موفقیت، تنها یک رتبه در یک آزمون نیست، بلکه داستان همدلی، برنامه‌ریزی و فداکاری‌هایی است که از پس پرده زندگی کاری و خانوادگی این عزیزان به دست آمده است. چگونه میتوان در کنار مسوولیت‌های شغلی در یکی از مهم‌ترین نهادهای اقتصادی کشور، بستر را برای رشد و تعالی فرزندان فراهم کرد که امروز نامشان بر صدر فهرست موفقیت‌ها می‌درخشد.

بی‌تردید موفقیت این عزیزان، سرمایه‌ای ارزشمند برای آینده کشور و الگویی الهام‌بخش برای سایر دانش‌آموزان است. اکنون که در آستانه ترسیم فردایی بهتر قرار داریم، افتخار داریم این گزارش را به منظور پاسداشت این موفقیت‌ها و تقدیر از تلاش‌های فرزندان همکاران و خانواده‌هایشان تقدیم نماییم.



رتبه ۱۴ کنکور هنر:

برنامه ریزی منظم و استمرار و ثبات، دلیل موفقیت

سما فرزند محمد آیین مهر، رئیس شعبه پرند توانست رتبه ۱۴ در کنکور سراسری در گروه هنر را کسب نماید. وی در زمینه انتخاب رشته هنر برای کنکور گفت: از کودکی به شدت به هنر علاقه داشتم و شور و اشتیاقی در من نسبت به هنر وجود داشت. وی در خصوص دلایل موفقیت خود گفت: فکر می‌کنم مهمترین مساله در مسیر کنکور، برنامه ریزی منظم و استمرار و ثبات در مطالعه می‌باشد. سما با تاکید بر نقش بسیار مهم حمایت خانواده در این موفقیت گفت: پدر و مادرم از هیچ کمکی دریغ نکرده و البته محیطی مناسب برای درس خواندن برایم فراهم کردند. رتبه ۱۴ هنر هدف آینده خود را ادامه تحصیل در رشته گرافیک (ارتباط تصویری) عنوان کرد و گفت: برنامه تحصیلی و شغلی ام به این رشته گره خورده است.



رتبه ۲۱ آزمون ارشد:

حمایت و همراهی خانواده کلید موفقیت

زهرآیین مهر خواهر بزرگتر سما، دیگر افتخار آفرین این خانواده که موفق شد در کنکور کارشناسی ارشد در رشته مهندسی شیمی به کسب رتبه ۲۱ نائل آید، با تاکید بر اهمیت حمایت‌های خانواده در این موفقیت بیان کرد: حامی و مشوق بودن پدرم، انرژی و انگیزه ادامه دادن را به من می‌داد و قطعاً بدون حمایت و همراهی خانواده، مسیر خیلی سختی را در پیش داشتم. وی که قصد ادامه تحصیل در رشته پلیمر را دارد در خصوص این رشته گفت: رشته پلیمر از نظر علمی و کاربردی یکی از حوزه‌های بسیار غنی و اثرگذار بوده اما متأسفانه در کشور ما بازار کار آن متناسب با ظرفیت‌های واقعی رشد نکرده است.



رتبه ۶۸ کنکور تجربی:

علاقمندی و حمایت خانواده، عوامل موفقیت

ستایش مصدقی فرزند محمد مصدقی رئیس شعبه شهید بهشتی رشت، رتبه ۶۸ کشوری و ۳۴ منطقه دو در کنکور سراسری گروه علوم تجربی از شهر رشت را به دست آورد. وی در خصوص نحوه درس خواندن خود گفت: من روند درس خواندن برای کنکور را از سال دهم شروع کردم و هر سال سعی بر تمام کردن و تست زدن برای مطالب همان سال داشتم. ستایش دلیل انتخاب رشته تجربی را علاقمندی به رشته پزشکی عنوان کرد و ادامه داد: تاثیر حمایت خانواده در این موفقیت بسیار زیاد بود و به طور حتم بدون زحمات و تلاش‌های پدر و مادرم این مسیر طی نمی‌شد. این فرزند موفق بانک هدف خود از شرکت در کنکور تجربی قبولی در رشته پزشکی در دانشگاه علوم پزشکی تهران عنوان کرد.



رتبه ۱۹ کنکور تجربی:

موفقیت در سایه برقراری آرامش در خانه

محمد مهدی میرآبادی فرزند سعید میرآبادی رییس شعبه شریعتی اراک توانست رتبه ۹ منطقه و رتبه ۱۹ کشوری در کنکور علوم تجربی کنکور سراسری را کسب نماید. وی دلایل موفقیت خود را برقراری آرامش در خانه توسط پدر و مادرش عنوان کرد و گفت: والدین من بسیار زیاد از من حمایت می‌کردند. همچنین برای کنکور برنامه ریزی دقیق داشتم و روزی ۱۰ ساعت درس می‌خواندم و به شدت به درس خواندن علاقمندم. میرآبادی در ادامه بیان داشت: به دلیل علاقه خود به رشته پزشکی قصد دارم در رشته علوم پزشکی دانشگاه تهران ادامه تحصیل دهم.

آموزش هوش مصنوعی آینده‌ای روشن برای کودکان

با توجه به پیشرفت‌های فناوری و رشد سریع هوش مصنوعی، آشنا کردن کودکان با این فناوری و تأثیرات آن بر دنیای امروز و آینده بسیار اهمیت دارد. آموزش هوش مصنوعی به کودکان به آنها کمک می‌کند تا مفاهیم پیچیده را درک کرده و مهارت‌هایی مانند حل مسئله، تفکر انتقادی و خلاقیت را به دست آورند. این مطلب به والدین کمک می‌کند تا اهمیت یادگیری هوش مصنوعی برای کودکان را درک کرده و روش‌های مفید و اصولی برای این آموزش را بشناسند.

■ اهمیت یادگیری هوش مصنوعی برای کودکان

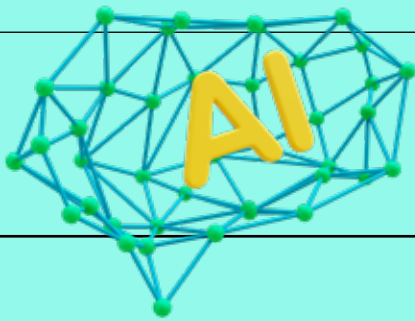
دنیای امروزی، بیش از هر زمان دیگری به فناوری وابسته است، و اهمیت هوش مصنوعی برای کودکان از آن جهت است که این فناوری بخشی جدایی ناپذیر از آینده آنها خواهد بود. یادگیری هوش مصنوعی از سنین پایین به کودکان کمک می‌کند که نه تنها با اصول این فناوری آشنا شوند، بلکه به توسعه مهارت‌های لازم برای موفقیت در محیط‌های کاری آینده بپردازند. مطالعات نشان داده‌اند که یادگیری مفاهیم هوش مصنوعی، موجب تقویت مهارت‌های تفکر انتقادی و توانایی‌های شناختی در کودکان می‌شود. این امر همچنین به آنها کمک می‌کند که با خلاقیت بیشتری به مشکلات نزدیک شوند و تفکر منطقی و ساختار یافته‌ای در خود پرورش دهند.

■ تأثیرات و مزایای هوش مصنوعی برای کودکان

آموزش هوش مصنوعی به کودکان می‌تواند فواید بسیاری داشته باشد، از جمله افزایش مهارت‌های حل مسئله، خلاقیت و توانایی تفکر انتقادی. با یادگیری اصول هوش مصنوعی، کودکان می‌آموزند که چگونه داده‌ها را تحلیل و اطلاعات را ساختاردهی کنند. این مهارت‌ها به آنها کمک می‌کند تا در زندگی روزمره و تحصیل بهتر عمل کنند و با چالش‌های زندگی آینده با آمادگی بیشتری روبرو شوند. همچنین، تأثیر هوش مصنوعی بر کودکان در زمینه ارتقاء اعتماد به نفس و خودآگاهی قابل توجه است، چرا که کودکان احساس می‌کنند با مهارت‌های کاربردی و مفید آشنا شده‌اند. به علاوه، آموزش هوش مصنوعی به کودکان می‌تواند آنها را به ارتباطات اجتماعی بهتر و کار تیمی تشویق کند، زیرا بسیاری از فعالیت‌ها و پروژه‌های مرتبط با هوش مصنوعی به صورت گروهی انجام می‌شوند. در نهایت، هوش مصنوعی چه کمکی به کودکان می‌کند؟ این آموزش‌ها به آنها کمک می‌کند تا تفکر نوآورانه‌ای را در خود پرورش دهند و از دنیای فناوری استفاده‌ای مثبت و سازنده ببرند.

■ ابزارها و منابع آموزشی هوش مصنوعی برای کودکان

بسیاری از ابزارها و برنامه‌های آموزشی وجود دارند که می‌توانند به کودکان کمک کنند تا اصول هوش مصنوعی را به صورت جذاب و کاربردی بیاموزند. استفاده از اپلیکیشن‌های آموزشی، کیت‌های روباتیک و برنامه‌های آنلاین مانند Scratch و Tynker، می‌تواند مقدمه‌ای مناسب برای آشنایی کودکان با مفاهیم ابتدایی هوش مصنوعی باشد. این ابزارها به کودکان امکان می‌دهند که با مفاهیمی مانند برنامه‌نویسی، الگوریتم‌ها و ماشین‌های هوشمند به صورت ساده و خلاقانه آشنا شوند. والدین نیز می‌توانند از این ابزارها برای حمایت از یادگیری فرزندانشان استفاده کنند و به رشد مهارت‌های آنها کمک کنند.



ویژگی‌های یادگیری ChatGPT برای کودکان

نوشته‌ای خود استفاده کنند. همچنین، ChatGPT می‌تواند به کودکان کمک کند که نوشته‌های خود را بازنگری کنند و ایده‌های جدید برای نوشتن خلاقانه بیابند.

استفاده از ChatGPT به عنوان یک ابزار یادگیری برای کودکان می‌تواند بسیار مفید باشد و به پرورش مهارت‌های شناختی و تفکر خلاق آن‌ها کمک کند. در ادامه به برخی از ویژگی‌های مثبت این ابزار در یادگیری کودکان و نحوه کار بردی آن می‌پردازیم:

پاسخگویی سریع و دسترسی آسان به اطلاعات ChatGPT به کودکان کمک می‌کند تا به سرعت به اطلاعاتی در زمینه‌های مختلف دسترسی پیدا کنند. این ویژگی برای پرسش‌های فوری و پروژه‌های تحصیلی می‌تواند بسیار مفید باشد. به عنوان مثال، کودکان می‌توانند درباره مفاهیمی که برایشان گنگ است، مانند مبانی ریاضی یا مفاهیم علمی، به زبان ساده و سریع توضیح بگیرند.

تشویق به خلاقیت و تفکر انتقادی ChatGPT به کودکان این امکان را می‌دهد که از طریق تعاملات پرسش و پاسخ، خلاقیت خود را پرورش دهند. کودکان می‌توانند از این ابزار برای طرح سوالات مختلف استفاده کنند و حتی ایده‌های خود را درباره موضوعات جدید توسعه دهند. این ابزار از آن‌ها می‌خواهد که سوالات دقیق‌تری بپرسند، که این کار تفکر انتقادی آن‌ها را تقویت می‌کند.

آموزش زبان و مهارت‌های نوشتاری ChatGPT می‌تواند در بهبود مهارت‌های نوشتاری کودکان نیز نقش داشته باشد. آن‌ها می‌توانند از این ابزار برای تمرین جمله‌سازی، گسترش دایره واژگان، و اصلاح اشکالات

■ شبیه‌سازی محیط یادگیری

یکی دیگر از ویژگی‌های ChatGPT این است که می‌تواند به عنوان یک مربی یا همکار یادگیری عمل کند. این ابزار می‌تواند با استفاده از سوالات تعاملی و طرح چالش‌های آموزشی، شبیه‌سازی خوبی برای محیط یادگیری باشد. برای مثال، کودکان می‌توانند با ChatGPT در زمینه‌های مختلف مانند ریاضی، تاریخ، یا علوم مکالمه کنند و ایده‌های جدید بیاموزند. پشتیبانی از حل مسائل ChatGPT می‌تواند به کودکان در حل مسائل کمک کند و به آن‌ها راهنمایی کند که چگونه به جواب صحیح برسند. این ابزار به آن‌ها کمک می‌کند که روش‌های مختلف حل مسائل را تجربه کنند و خودشان به راه حل‌ها برسند، به جای اینکه تنها پاسخ آماده را دریافت کنند. این موضوع باعث تقویت مهارت‌های حل مسئله و خوداتکایی در کودکان می‌شود.

■ نکته‌های استفاده اصولی از ChatGPT برای کودکان

والدین و مربیان می‌توانند این ویژگی‌ها را با نظارت و راهنمایی صحیح همراه کنند تا کودکان از ChatGPT به بهترین نحو برای یادگیری استفاده کنند. تعیین زمان و هدف مشخص برای هر جلسه استفاده از این ابزار، و توضیح درباره نحوه صحیح پرسیدن سوالات، به کودکان کمک می‌کند تا تجربه آموزشی معنادارتر و مؤثرتری داشته باشند.

این ویژگی‌ها ChatGPT را به یک ابزار یادگیری چندمنظوره تبدیل می‌کند که می‌تواند به شکل‌های مختلف به رشد شناختی و آموزشی کودکان کمک کند.

۱۰ دلیل ضرورت یادگیری هوش مصنوعی برای کودکان

01 هوش مصنوعی به کودکان کمک می‌کند تا با چالش‌های پیچیده روبرو شده و راه حل‌های خلاقانه برای آنها پیدا کنند. آنها با یادگیری نحوه برنامه‌نویسی و آموزش مدل‌های هوش مصنوعی، مهارت‌های تفکر انتقادی، تجزیه و تحلیل و حل مسئله خود را ارتقا می‌دهند.

02 هوش مصنوعی بستری برای نوآوری و خلاقیت به کودکان ارائه می‌دهد. آنها می‌توانند از هوش مصنوعی برای طراحی بازی، کنترل ربات و یا حتی ساخت برنامه‌های کاربردی پرورش تصویر استفاده کنند.

03 هوش مصنوعی به سرعت در حال تبدیل شدن به بخش جدایی‌ناپذیری از دنیای ما است و تسلط بر این فناوری مهارتی ضروری برای مشاغل آینده به حساب می‌آید. یادگیری هوش مصنوعی به کودکان کمک می‌کند تا برای ورود به بازار کار در آینده آماده شوند و از فرصت‌های شغلی متنوعی بهره‌مند شوند.

04 هوش مصنوعی به کودکان کمک می‌کند تا دنیای اطراف خود را بهتر درک کنند و نحوه عملکرد فناوری‌های مختلف را بیاموزند. آنها با یادگیری اصول هوش مصنوعی، می‌توانند در مورد کاربردهای آن در زمینه‌های مختلف مانند پزشکی، حمل و نقل، آموزش و سرگرمی اطلاعات کسب کنند.

05 حل چالش‌های هوش مصنوعی و دستیابی به موفقیت در این زمینه می‌تواند به افزایش اعتماد به نفس و عزت نفس کودکان کمک کند. آنها با یادگیری و پیشرفت در این زمینه، حس توانمندی و خودباوری خود را تقویت می‌کنند.

06 هوش مصنوعی به کودکان کمک می‌کند تا به طور خلاقانه و مستقل فکر کنند. آنها با یادگیری نحوه برنامه‌ریزی و آموزش مدل‌های هوش مصنوعی، توانایی حل مسئله و تصمیم‌گیری خود را به طور مستقل ارتقا می‌دهند.

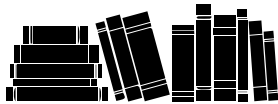
07 بسیاری از پروژه‌های هوش مصنوعی به صورت گروهی انجام می‌شوند و این امر به کودکان کمک می‌کند تا مهارت‌های کار گروهی، همکاری و ارتباطات خود را تقویت کنند.

08 یادگیری هوش مصنوعی می‌تواند جرقه‌ای برای ایجاد علاقه به علوم کامپیوتر و مهندسی در کودکان باشد. آنها با آشنایی با این مفاهیم، ممکن است در آینده به دنبال تحصیل در این رشته‌ها باشند.

09 در دنیای امروز، سواد دیجیتالی مهارتی ضروری برای همه افراد به حساب می‌آید. یادگیری هوش مصنوعی به کودکان کمک می‌کند تا با مفاهیم پایه کامپیوتر، اینترنت و فناوری اطلاعات آشنا شوند و از این طریق مهارت‌های سواد دیجیتالی خود را ارتقا دهند.

10 نفوذ هوش مصنوعی روز به روز در زندگی روزمره‌ی ما بیشتر می‌شود، پس یادگیری آن به کودکان کمک می‌کند تا برای زندگی در دنیای دیجیتال آماده شوند و از مزایای این فناوری به طور کامل و اصولی استفاده کنند.





بانک مسکن در راستای ایفای مسئولیت اجتماعی و با هدف گسترش عدالت آموزشی، در قالب پویش «اهدای دانش و مهربانی»، مجموعه‌ای از کتاب‌های کمک آموزشی رای به کتابخانه مدارس استان سیستان و بلوچستان اهدا کرد.



موضوع
خبر

خاتواده بانک



در قالب پویش «اهدای دانش و مهربانی» انجام شد

اهدای کتاب‌های کمک آموزشی به مدارس سیستان و بلوچستان

حسین آباد، دبستان شهدای گمنام در شهرستان زاهدان و همچنین یک مدرسه در روستاهای توابع شهرستان ایرانشهر توزیع شد. اقدام ارزشمند کارکنان بانک مسکن در جمع آوری و اهدای کتاب‌های علمی و آموزشی، علاوه بر ایجاد شور و انگیزه در میان دانش آموزان مناطق کمتر برخوردار، گامی مؤثر در راستای توسعه عدالت آموزشی و فراهم سازی فرصت برابر برای تحصیل و یادگیری محسوب می شود. این پویش، جلوه‌ای روشن از مسئولیت اجتماعی بانک مسکن در کمک به رشد فرهنگی و علمی جامعه است. حضور بانک در این عرصه، نشان دهنده توجه ویژه مسئولین ارشد بانک به مقوله دانش افزایی و توانمندسازی نسل آینده کشور است. مسئولان مدارس اشاره شده با قدردانی از این حرکت ارزشمند بانک مسکن، تأکید کردند که چنین اقداماتی می تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت آموزشی مدارس و افزایش امید و انگیزه در میان دانش آموزان این مناطق ایفا کند.

بانک مسکن در راستای ایفای مسئولیت اجتماعی و با هدف گسترش عدالت آموزشی، در قالب پویش «اهدای دانش و مهربانی»، مجموعه‌ای از کتاب‌های کمک آموزشی رای به کتابخانه مدارس استان سیستان و بلوچستان اهدا کرد. به گزارش روابط عمومی مدیریت شعب استان سیستان و بلوچستان، در ادامه اجرای پویش «اهدای دانش و مهربانی» که با همت دایره کتابخانه و مرکز اسناد بانک و با هدف تسهیل در دسترسی به کتب تحصیلی و اجرای مسئولیت اجتماعی بانک که با استقبال گسترده کارکنان بانک همراه شد، مجموعه‌ای از کتاب‌های کمک آموزشی به کتابخانه چندین مدرسه در استان سیستان و بلوچستان اهدا شد. این کتاب‌ها شامل ارسال کتب درسی و کمک آموزشی بر اساس مقاطع تحصیلی به مناطق کمتر برخوردار استان سیستان و بلوچستان می باشد. این کتاب‌ها در میان سه مرکز آموزشی شامل مدرسه متوسطه شهدای بانک مسکن

اداره کل روابط عمومی اعلام کرد

اسامی برندگان مسابقات «پویش زائرین نور» و «قربان تا غدیر»

اداره کل روابط عمومی اسامی برندگان مسابقات «پویش زائرین نور» و «قربان تا غدیر» را اعلام کرد.

به گزارش خبرنگار ما، کمیته سیاست گذاری توسعه فرهنگی بانک مسابقه «پویش زائرین نور» را همزمان با ایام اربعین سرور و سالاد شهیدان و انجام آیین پیاده روی میلیونی توسط زائران آن حضرت، در رشته‌های کتابخوانی، خاطره نویسی، عکاسی، دلقونشته‌های جاماندگان اربعین حسینی (ع) و خاطرات موبک داران برگزار کرد. همچنین اولین جشنواره بزرگ فرهنگی و هنری «قربان تا غدیر» همزمان با دهه امامت و ولایت «ویژه همکاران شاغل، بازنشسته و خانواده آنان» در رشته‌های کتابخوانی و عکاسی ویژه همکاران و بازنشستگان و ویژه فرزندان در رشته‌های دکلمه خوانی، نقاشی و کار دستی برگزار شد. پس از جمع آثر شرکت کنندگان در مسابقات «پویش زائرین نور» و «قربان تا غدیر» برندگان در رشته‌های مسابقه‌های مزبور مشخص شدند که اسامی آنان در سایت بانک مسکن به آدرس www.bank-maskan.ir اعلام شده است.





اردبیل | مراسم بازنشستگی و تجلیل از کارمندان نمونه مدیریت

مراسم بازنشستگی و تجلیل از بازنشستگان در استان های کشور

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.



بوشهر | بازنشستگی مهدی استادزاده



بوشهر | بازنشستگی جابر خزاعی



بوشهر | بازنشستگی زمان جمیری



البرز | بازنشستگی حسین ظفری



البرز | بازنشستگی عباس مزرعه سفید، سیدمهران منفرد، مهرداد حیدری، فرشید جامی و حسین رعدی



مازندران | بازنشستگی محمد علی کلائی دارابی



مازندران | بازنشستگی برزو سهرابی



کردستان | دیدار مدیر شعب استان با شهریار بنی بشر همکار ایثارگر هشت سال دفاع مقدس



لرستان | بازنشستگی سید مجید کریمی



کردستان | دیدار شعب استان با خانواده بختیار علی رمایی همکار فرزند شهید



لرستان | بازنشستگی اردشیر اسدی



سمنان | بازنشستگی عباسعلی نوروزی، حسن هاتفی و حسین امیری



مدیریت مرکز تهران | بازنشستگی علی اسفندیاری و ابوالفضل صراف خصال



مدیریت منطقه غرب تهران | بازنشستگی محمد فرهنگیان



مدیریت مرکز تهران | بازنشستگی نادر عرب



مدیریت شرق تهران | بازنشستگی رضا غنچی فشکی



مدیریت مرکز تهران | بازنشستگی سید هاشم قاسمی نژاد آقچای

قاب‌های ماندگار

گزارش تصویری از قاب‌هایی که خانواده بانک مسکن خاطره‌ساز شدند



مدیریت مرکز تهران | تجلیل از پرویز سیفی کار همکار بازنشسته و جانباز هشت سال دفاع مقدس



زنجان | معارفه محسن ندولی به سمت معاون شعبه ممتاز الف مرکزی زنجان



گلستان | انتصاب ابوالفضل علیشاهی به عنوان فرمانده پایگاه بسیج مدیریت



زنجان | تقدیر از روح‌الله احمدی، رحیم اسماعیلی و محمدرضا محمدی همکاران ورزشکار مقام آور در مسابقات المپیاد ورزشی



زنجان | تقدیر از مشتریان برگزیده در طرح بهار در زمستان مدیریت استان



زنجان | برگزاری مسابقه طناب کشی آقایان



خوزستان | تقدیر مدیریت استان از قهرمانان کشتی فرنگی جوانان جهان



زنجان | برگزاری مسابقه دارت بانوان



خراسان شمالی | صعود رضا خاکسار و علیرضا کوهستانی به قله دماوند



خراسان شمالی | صعود عبدالحسین نوریان به قله دماوند



خراسان جنوبی | صعود علیرضا صادقی همکار مدیریت به قله پلوار استان کرمان



بوشهر | عیادت از همکار بیمار کریم حیاتی مطلق



سیستان و بلوچستان | عیادت مدیر استان از همکار محمد جهانتیغ



همکاران گرامی، به منظور افزایش خلایقیت و تعامل بیشتر همکاران با ماهنامه بانک و مسکن، فرزندان شما می توانند نقاشی مرتبط با این داستان را از طریق آدرس www.bank-maskan.ir /-377 و یا اسکن QR Code برای ما ارسال نمایند. به ۳ نقاشی برگزیده به قید قرعه جوایزی اهدا می گردد.



خانداده بانک

موضوع
سرگرمی



قصه های مثنوی معنوی

گز و عیادت مریض

زهر کشنده، کر گفت: نوش جان باد. بیمار عصبانی شد. کر پرسید پزشکت کیست. بیمار گفت: عزرا بیل. کر گفت: قدم او مبارک است. حال بیمار خراب شد. کر از خانه همسایه بیرون آمد و خوشحال بود که عیادت خوبی از مریض به عمل آورده است. بیمار ناله می کرد که این همسایه دشمن جان من است و دوستی آنها پایان یافت.

از قیاسی که بکرد آن کر گزین
صحبت ده ساله باطل شد بدین
اول آنکس کاین قیاسک ها نمود
پیش انوار خدا ابلیس بود
گفت نار از خاک بی شک بهتر است
من زنار و او خاک اکدر است

بسیاری از مردم می پندارند خدا را ستایش می کنند، اما در واقع گناه می کنند. گمان می کنند راه در دست می روند. اما مثل این کر راه خلاف می روند.

مرد کری بود که می خواست به عیادت همسایه مریضش برود. با خود گفت: من کر هستم. چگونه حرف بیمار را بشنوم و با او سخن بگویم؟ او مریض است و صدایش ضعیف هم هست. وقتی ببینم لبهايش تکان می خورد، می فهمم که مثل خود من احوالپرسی می کند. کر در ذهن خود، یک گفتگو آماده کرد. اینگونه:

من می گویم: حالت چطور است؟ او خواهد گفت (مثلاً): خوبم شکر خدا بهترم.
من می گویم: خدا را شکر چه خورده ای؟ او خواهد گفت (مثلاً): شوربا، یا سوپ یا دارو.
من می گویم: نوش جان باشد. پزشک تو کیست؟ او خواهد گفت: فلان حکیم.
من می گویم: قدم او مبارک است. همه بیماران را درمان می کند. ما او را می شناسیم. طبیب توانایی است.
کر پس از اینکه این پرسش و پاسخ را در ذهن خود آماده کرد، به عیادت همسایه رفت. و کنار بستر مریض نشست. پرسید: حالت چطور است؟ بیمار گفت: از درد می میرم. کر گفت: خدا را شکر. مریض بسیار بد حال شد. گفت این مرد دشمن من است. کر گفت: چه می خوری؟ بیمار گفت:



برنده مسابقه
ماهنامه ۹۳۹

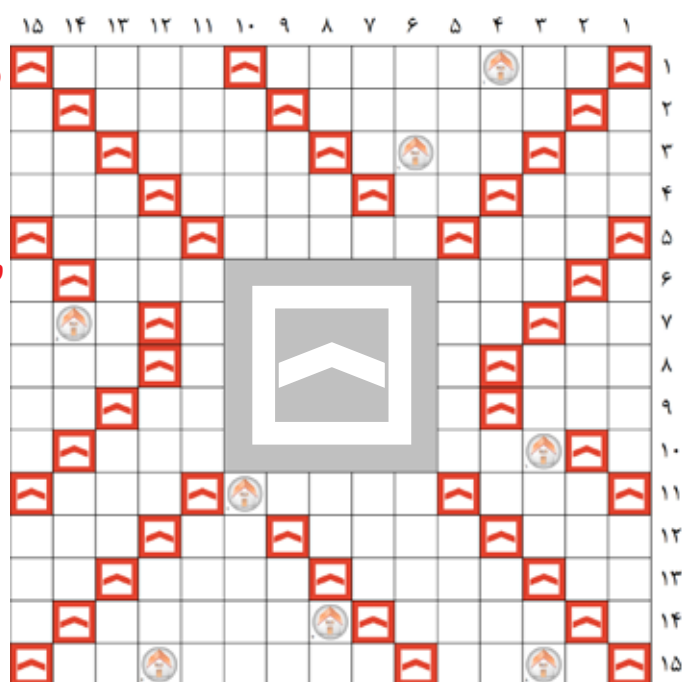
علی سینا رضازاده فرزند روح الهه رضازاده
شاغل در شعبه ملاصدرا اصفهان





همکاران گرامی، شما می‌توانید 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 می‌گردد.

جدول کلمات متقاطع | شماره ۳



رمز جدول ۸ حرفی می‌باشد



سودوکو | ویژه ۱۰-۱۵ سال

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

افقی:

۱ نام دیگر خلبانی - محلی ۲ در باطن - چشمداشت، انتظار، امید یاری و محبت داشتن ۳ بند دست، بند دست یا پا، مفصل - آلیاژی از مس و نیکل - درود - شهر مذهبی، من تبریزی ۴ خانه مجلل - ماه سرد، روز گذشته - شهری در استان سیستان و بلوچستان - بدست آوردن ۵ ضربه مشت از بغل در بوکس - بی دین - مساوی شطرنج ۶ چه کسی - رنگ طلائی، دماغ سوخته، خیط شده ۷ نشانه مفعولی، علامت مفعول بی واسطه - پوشاک ستور - مخفف من را ۸ ای دل - شهرت تیم نیوجرسی در NBA ۹ نمک - جم وارونه - میوه مربایی، میوه نکو، میوه پاییزی ۱۰ بینایی، چشم - از حبوبات ۱۱ قدم - گزاردن - عبوس بی واو ۱۲ گستردن - نام دیگر بالنگ، نقشی بر قالی، بادرنگ - کلام تنفر، حرف بیزاری - دام صیاد ۱۳ خاندان، زانو ترسان، سرخ کمرنگ - مخترع عکاسی - کمر بند، سخنور - کجاست؟ ۱۴ تاسیس کننده - نوعی کدو ۱۵ نوعی ختمی، گل شب بو - لقب کشور برزیل

عمودی:

۱ چاشنی اصلی غذا، ملح - هر نفس - بوستان، گلشن ۲ گودتر از چاله - زن هم ردیف - شکستگی های طبقات رسوبی زمین ۳ کاغذ کاهی، شبکه رایانه ای - حیوان حرام گوشت، خنزیر - دوری کردن از، باطل کردن - نت سوم، نت مخمور، پیشوند فعل مضارع ۴ واحد مقاومت الکتریکی، مهم تر - شهری نزدیک تهران، رودی بین تهران و قم - ناشنوا، کر - بعید، گردش از حبوب اشی - شبهه وبا - پیروی کردن، تبعیت کردن ۶ عطر بستنی - گلی خوشبو ۷ واحد وزن - نزد ایرانیان است و بس، فعالیت ابتکاری ۸ محل ورود، مروارید درشت، درون صدف - قیمت بازاری - برآمدگی ته کفش، دندانه سوهان - مرتجع لاستیکی، از مرتجعین ۹ خالی - امر نهی از دویدن ۱۰ حرکت - نگهبان باغ، باغبان ۱۱ آرزو - یکجا - گناه کار ۱۲ زمان - امر به پوئیدن، پوئیدن امری - قطع کردن، بریدن، حبس کردن - گنبد ۱۳ حرف همراهی عرب - اپرای معروف ژرژ بیزه - شنبه یهودیان - مخفف از او، باغ وحش بیگانه، کشیدنی بازی الک و دولک ۱۴ محکم - رتبه ها - رشته گرگ - فیلم محمد رضا اعلامی - عقل و خرد

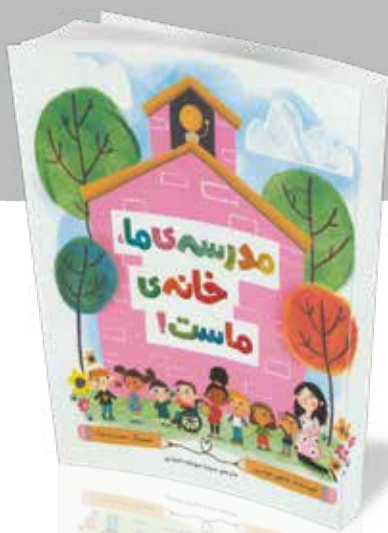
حمیدرضا سخایی: مدیریت شعب شرق تهران
حیدر رضا پورامند: شعبه مستقل مرکزی تهران
مهدی اسماعیلی: شعبه کوی دانشگاه زنجان

اسامی برندگان مسابقه جدول ماهنامه ۹۳۹

امید صمیمی فرزند محمد صمیمی: شعبه رازی تهران
باراناقلایی فرزند مجید قلایی: مدیریت شعب استان لرستان
مائده امیرآبادی زاده فرزند مهدی امیرآبادی زاده: مرکزی بیرجند

اسامی برندگان مسابقه جدول سودوکو ماهنامه ۹۳۹

معرفی کتاب



کتاب مدرسه‌ی ما، خانه‌ی ماست!

- ✦ نویسنده: شانون اولسن
- ✦ مترجم: سیده سودابه احمدی
- ✦ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳
- ✦ انتشارات: مهرسا

محیط مدرسه برای دانش‌آموزان تنها محدود به آموزش علمی نیست، بلکه خانه‌ای است که کودکان در آن احساس امنیت و شادی می‌کنند. کتاب مدرسه‌ی ما، خانه‌ی ماست، امنیت و عشقی را که در مدرسه وجود دارد به تصویر می‌کشد. زمانی که کودک مدرسه را همچون خانه‌ی دوم خود بداند و در آن احساس امنیت داشته باشد، به مقوله‌ی یادگیری نیز علاقه‌مند می‌شود. اعضای مدرسه در نگاه کودک خانواده‌ای خواهند بود که او می‌تواند در هر شرایطی به آنان تکیه کند. مدرسه همان جایی است که صمیمیت وجود دارد، محل کسب تجربیات جدید است، می‌توان در آنجا خود واقعی را به دیگران نشان داد و کسی از اشتباه کردن نمی‌ترسد! کتاب مدرسه‌ی ما، خانه‌ی ماست! نه تنها منبعی عالی برای والدین است تا برای کودکان خود بخوانند، بلکه برای آموزگاران که در تلاش برای ساخت محیطی صمیمی میان دانش‌آموزان خود هستند، مفید خواهد بود. شانون السون در این کتاب کودکان را تشویق می‌کند تا روابط سازنده‌ای با اعضای مختلف مدرسه داشته باشند. کتاب مدرسه‌ی ما، خانه‌ی ماست! پیام صمیمانه و تصویرگری‌های جالبی را درون خودش جای داده است که می‌توان آن را یکی از ارزشمندترین کتاب‌های مصور کودکان دانست. این کتاب توسط سیده سودابه احمدی ترجمه شده است و انتشارات مهرسا چاپ آن را بر عهده داشته است.



تئوری بازی‌ها

راهنمایی بر مبنای تئوری بازی‌ها، استراتژی و تصمیم‌گیری

- ✦ نویسنده: جان کامینگز
- ✦ مترجم: ایمان آزمون
- ✦ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱
- ✦ انتشارات: چالش

«اگرچه تئوری بازی‌ها به عنوان یک مفهوم برجسته نسبتاً جوان است، اصول پشت تئوری بازی‌ها برای هزاران سال به انسان‌ها این امکان را داده که رفتار هموعانشان را پیش‌بینی کنند، مذاکرات قانع‌کننده‌ای داشته باشند که مطابق با منافع همه باشد و برای افراد این امکان را فراهم کرده که هم به شکل فردی و هم به طور جمعی منفعت ببرند. این کتاب، راهنمای کاملی برای تئوری بازی‌ها است. در این کتاب اصول تئوری بازی‌ها را توضیح داده و در عین حال مثال‌های عملی ارائه داده‌ایم، مانند دوراهی زندانی و نقشی که تئوری بازی‌ها در طول جنگ سرد ایفا کرد. از اصول تئوری بازی‌ها برای آگاه کردن استراتژیست‌ها، کارآفرینان، سیاستمداران، تحلیل‌گران و فیلسوفان استفاده می‌شود و به آن‌ها کمک می‌کند تا در زمینه‌های نظامی، تجاری، اجتماعی، و اخلاقی تصمیم‌های مستدلی بگیرند. در هر موضوعی می‌توان از اصول تئوری بازی‌ها برای به حداقل رساندن منطقی ریسک، کاهش احتمال وقوع فاجعه و به دست آوردن درک درستی از رفتار عقلانی انسان‌ها استفاده کرد. چه بخواهید به اعضای تیمتان کمک کنید تا مشارکت کنند یا بلندپروازانه در تلاش برای کشف راهکاری برای موفقیت در کارزار بعدی‌تان باشید، تئوری بازی‌ها می‌تواند ابزار مفیدی برای شما در تمام عرصه‌های دنیای امروز باشد.»



با حساب صندوق پس انداز مسکن جوانان به خانه رویایی خود نزدیک می شوید

- امکان بهره مندی از بیشترین سقف تسهیلات خرید مسکن
- دریافت دو فقره تسهیلات بر روی یک پلاک ثبتی (ویژه بستگان)
- کمترین نرخ سود تسهیلات (۹ درصد)
- امکان تقسیط با بیشترین دوره بازپرداخت (۲۰ سال)



بانک مسکن

www.bank-maskan.ir

۰۲۱-۶۱۰۸۸۰۰

جهت کسب اطلاعات بیشتر به شعب بانک مسکن مراجعه نمایید



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