

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



روابط عمومی

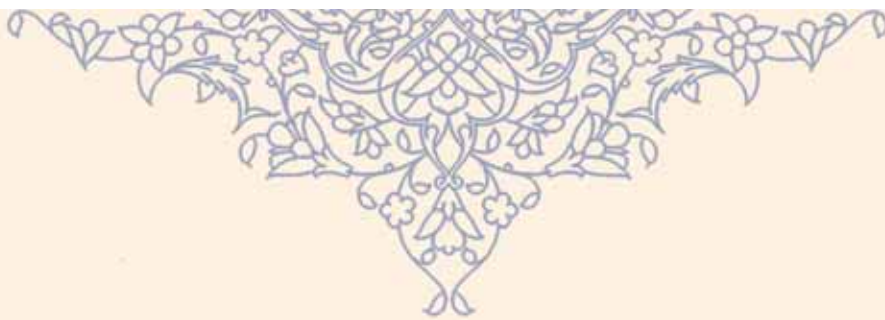
تهران - خیابان ملاصدرا - خیابان شیواز شمالی - شماره ۴۰۵

تلفن: ۸۸۰۴۱۳۹۲ - ۸۸۰۴۲۸۷۵ - دورنگار: ۸۸۰۴۹۹۷۳

پست الکترونیکی: [info@bankrefah.ir](mailto:info@bankrefah.ir)

وبسایت: [www.bankrefah.ir](http://www.bankrefah.ir)





## فهرست

۲	تحولات اقتصادی جهان در سال ۸۳
۴	اهم تحولات اقتصادی کشور در سال ۸۳
۷	اعضای هیأت مدیره بانک رفاه
۸	تاریخچه بانک
۹	اهم فعالیتهای بانک
۱۰	نیروی انسانی
۱۱	توسعه شبکه شعب بانک
۱۲	آموزش نیروی انسانی
۱۳	شاخص های مالی بانک
۱۳	منابع
۱۴	مصارف
۱۵	سرانه جذب سپرده ها و اعطای تسهیلات
۱۶	سهم بازار بانک رفاه در بانکهای تجاری
۱۷	پرداخت مستمری و دریافت حق بیمه
۱۸	نسبت های مالی
۱۸	نسبت دارائی های درآمدزا به کل دارائی ها
۱۸	نسبت هزینه های غیر عملیاتی به کل هزینه ها
۲۰	نسبت دارائی های ثابت به کل دارائی ها
۲۱	نسبت مطالبات سررسید گذشته و معوق به مانده تسهیلات
۲۲	اقدامات و دستاوردها
۲۵	فناوری اطلاعات و ارتباطات
۳۱	گزارش فعالیت ارزی بانک طی سالهای ۸۲ و ۸۳
۳۲	عملکرد شرکت کارگزاری بانک رفاه در سالهای ۸۲ و ۸۳
۳۴	ترازنامه
۳۶	صورت سود و زیان



## تحولات اقتصادی جهان در سال ۱۳۸۳

تحولات اقتصادی جهانی طی چهار سال اخیر اثرات متفاوتی را بر وضعیت خارجی کشور، رابطه مبادله و انتقالات مالی ایران داشته است. بی‌ثباتی بازارهای مالی آمریکا به همراه ورشکستگی شرکتهای بزرگ چند ملیتی و بروز شوهدی مبنی بر بی‌ثباتی مالی و ناکارآمدی نهادهای نظارت مالی، اطمینان سرمایه‌گذاران را در حوزه فعالیت مالی کاهش داد. بدین ترتیب مقادیر گسترده‌ای از منابع مالی از بازارهای سرمایه بین‌المللی به بازارهای پولی و مقادیر قابل ملاحظه‌ای نیز به بازارهای مالی رقیب انتقال یافت. علاوه بر آن، تداوم روند چهار ساله کسری تراز تجاری حساب جاری آمریکا شرایط را برای تضعیف ارزش دلار در مقابل یورو و اسعار جنوب شرق آسیا (به استثناء ین ژاپن) فراهم ساخت.

طی سالهای ۲۰۰۳-۲۰۰۴ علی‌رغم بهبود وضعیت رشد اقتصادی کشورهای اروپایی و شمال آمریکا، عملاً خالص جریان سرمایه‌های خارجی در حوزه‌های مذکور به دلیل ریسک بالای سرمایه‌گذاری منفی بوده است. این مسئله به موازات کسری مستمر تراز تجاری این کشورها نسبت به اقتصادهای نوظهور (جنوب شرق آسیا) سبب تضعیف قدرت خرید پول ملی کشورهای شمال آمریکا و اروپا در عرصه بین‌المللی گردید.

آمار مقدماتی حاکی از آن است که روند رو به رشد خالص شاخص‌های کلان اقتصادی در سطح جهانی، در سال ۲۰۰۴ نیز ادامه یافت. روند رشد اقتصاد جهانی که در اواخر سال ۲۰۰۳ و اوایل سال ۲۰۰۴ افزایشی بود، از اواسط سال ۲۰۰۴ به بعد کند گردید. این مسئله به همراه اثرات منفی ناشی از افزایش قیمت نفت، خسارات انسانی و فیزیکی ناشی از دریا لرزه (سونامی) اقیانوس هند و آثار ناگوار آن بر بودجه و تراز پرداختهای کشورهای خسارات دیده باعث گردید که رشد اقتصاد جهانی کمتر از میزان مورد انتظار تحقق یافته و در مناطق مختلف متفاوت باشد. بدین ترتیب رشد اقتصادی در ایالات متحده آمریکا، چین و بسیاری از کشورهای در حال توسعه بالا بوده و در اروپا و ژاپن رضایت بخش نبوده است. مجموعه عوامل فوق باعث شد که رشد اقتصاد جهانی در سال ۲۰۰۴ در سطح ۵/۱ درصد محقق گردد.





## رشد شاخص‌های کلان اقتصادی

(درصد تغییر)

۲۰۰۴	۲۰۰۳	۲۰۰۲	۲۰۰۱	تولید ناخالص داخلی
۵/۱	۴/۰	۳/۰	۲/۵	کل کشورهای جهان
۳/۴	۲/۰	۱/۶	۱/۲	کشورهای پیشرفته صنعتی
۴/۴	۳/۰	۱/۹	۰/۸	آمریکا
۲/۰	۰/۵	۰/۹	۱/۶	منطقه یورو
۳/۱	۲/۲	۱/۸	۲/۳	انگلیس
۲/۶	۱/۴	-۰/۳	۰/۲	ژاپن
۷/۲	۶/۴	۴/۷	۴/۲	سایر کشورها
۹/۵	۹/۳	۸/۳	۷/۵	چین
۵/۵	۵/۸	۴/۱	۳/۳	خاورمیانه
۵/۱	۴/۶	۳/۶	۴/۰	آفریقا
<b>نرخ تورم</b>				
۲/۰	۱/۸	۱/۵	۲/۱	کشورهای پیشرفته صنعتی
۵/۷	۶/۰	۶/۰	۶/۷	سایر کشورها
۹/۹	۴/۹	۳/۳	۰/۲	حجم تجارت جهانی

ماخذ: World Economic Outlook, IMF, April ۲۰۰۵

حجم تجارت جهانی نیز از ۹/۹ درصد افزایش نسبت به سال قبل (۴/۹ درصد) برخوردار شد. افزایش قیمت دلاری کالاهای تجاری ضمن آنکه متاثر از روند کاهشی ارزش برابری دلار در مقابل سایر اسعار است موید بازگشت رونق به اقتصاد جهانی می‌باشد. در سال ۲۰۰۴، نرخ تورم کشورهای صنعتی با ۰/۲ واحد درصد افزایش نسبت به سال قبل به ۲/۰ درصد افزایش یافت. در حالی که نرخ تورم کشورهای در حال توسعه با ۰/۳ واحد درصد کاهش به ۵/۷ درصد محدود گردید.





## اهم تحولات اقتصادی کشور در سال ۱۳۸۳<sup>۱</sup>

اقتصاد ایران در سال ۱۳۸۳، آخرین سال اجرای برنامه سوم توسعه در حالی به پایان رسید که اقتصاد کشور نسبت به سال قبل با روندی کاهنده به رشد خود ادامه داد. در این سال علیرغم رکود نسبی حاکم بر اقتصاد جهان و تحولات سیاسی در منطقه خلیج فارس و مشکلات ساختاری واحدهای تولیدی و خدماتی، اقتصاد ایران بدلیل روند ملایم رشد قیمت نفت در مسیر رشد مثبت از لحاظ تولید و سرمایه‌گذاری قرار گرفت.

در سال ۱۳۸۳ رشد اقتصادی (رشد تولید ناخالص داخلی به قیمت ثابت سال ۱۳۷۶) به  $4/8$  درصد کاهش یافت. در این سال، رشد ارزش افزوده گروه صنایع و معادن نسبت به سایر گروهها از افزایش بالاتری نسبت به سال قبل برخوردار بوده و از  $7/4$  درصد در سال ۸۲ به  $8/1$  درصد در سال ۸۳ افزایش یافت. این افزایش به خصوص بدلیل تحولات مثبت در بخشهای صنعت و معدن و به ویژه تولید برخی کالاهای شاخص مانند خودرو سواری، شمش آلومینیوم، فولاد خام و سیمان که قیمت آنها نقش مهمی در انتظارات تورمی داشته و بعضاً کاربرد وسیعی نیز در بخش ساختمان دارند، به وقوع پیوسته است.

در این سال رشد ارزش افزوده گروه نفت از سایر گروهها با کاهش بیشتری روبرو شده و از  $12/9$  درصد در سال ۱۳۸۲ به  $2/6$  درصد در سال ۱۳۸۳ بالغ گردید. از مهمترین دلایل روند افزایش قیمت نفت در این سال، افزایش تقاضای نفت به ویژه در آمریکا و چین بوده و اوپک برای جلوگیری از افزایش شدید قیمتها اقدام به افزایش سقف تولید این سازمان در چندین مرحله نمود.

ارزش افزوده بخش کشاورزی در سال ۱۳۸۲ بالغ بر  $2/2$  درصد رشد یافته که نسبت به رشد ارزش افزوده این بخش در سال قبل ( $7/1$  درصد) کاهش داشته است. کاهش نزولات جوی نسبت به سال قبل در برخی از مناطق و سرمازدگی باغات در بهار سال ۱۳۸۳ از مهمترین دلایل کاهش نرخ رشد ارزش افزوده گروه مذکور می‌باشد.

نرخ رشد بخش خدمات با اندک کاهشی نسبت به سال ۱۳۸۲، از  $5/1$  درصد به  $4/8$  درصد رسید. در این گروه ارزش افزوده بخشهای «خدمات عمومی» و «خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی» به ترتیب با  $2/1$  و  $6/1$  درصد نسبت به سال قبل با  $0/5$  و  $4/3$  درصد رشد مواجه بوده است. همچنین ارزش افزوده بخش «خدمات موسسات مالی و پولی» با  $12/4$  درصد نسبت به سال قبل ( $12/8$  درصد) از اندک کاهشی برخوردار بوده است.

در سال ۱۳۸۳ کاهش نرخ بیکاری و ایجاد اشتغال همچنان مهمترین چالش پیش روی اقتصاد ملی بود.





در این سال جمعیت کل کشور با نرخ رشدی معادل با ۱/۵ درصد نسبت به سال قبل به ۶۷/۷ میلیون نفر بالغ گردید. که از کل جمعیت، ۶۶/۴ درصد در مناطق شهری و ۳۳/۶ درصد در مناطق روستایی ساکن بودند. جمعیت فعال اقتصادی نیز بدلیل رشد فوق العاده جمعیت در دهه ۱۳۶۰ با رشدی معادل با ۲/۶ درصد نسبت به سال قبل به ۲۱/۶ میلیون نفر افزایش یافت.

در سال ۱۳۸۳ رشد قابل توجه سرمایه‌گذاری به ویژه از سوی بخش خصوصی و همچنین تسهیلات اعطایی بانکها از منابع قرض الحسنه و وجوه اداره شده جهت ایجاد اشتغال و علاوه بر آن خروج تعداد زیادی نیروی کار افغانی و عراقی از کشور و جایگزینی آن با نیروی کار داخلی علیرغم کاهش رشد اقتصادی موجبات کاهش نرخ بیکاری کل کشور در آبان ماه ۱۳۸۳ معادل با ۱۰/۳ درصد را فراهم آورد که نسبت به نرخ بیکاری همین زمان در سال قبل معادل با ۱/۵ درصد کاهش داشته است.

در این سال علاوه بر اعطای تسهیلات تکلیفی مصوب با اهداف اشتغالزایی و وجوه اداره شده می‌توان به اجرای ماده ۵۶ قانون برنامه سوم نیز به عنوان یکی از سیاستهای موثر دولت در زمینه اشتغالزایی اشاره نمود. گرچه عملکرد آن در سال ۱۳۸۲ بدلیل تغییر در فرآیند اجرایی اعطای تسهیلات مزبور قابل توجه نمی‌باشد، لیکن مجموع مانده تسهیلات اعطایی در قالب این ماده در پایان اسفند ماه سال ۱۳۸۳ در مقایسه با زمان مشابه در سال قبل با رشد مواجه بوده و به رقم ۳۹۲۳ میلیارد ریال رسیده است. همچنین در این سال از منابع حساب ذخیره ارزی نیز با هدف حمایت از فعالیتهای تولیدی و ایجاد فرصتهای جدید شغلی استفاده قابل توجهی شده است.

در سال ۱۳۸۳ در راستای اجرای برنامه سوم توسعه مبنی بر تامین نقدینگی مورد نیاز بخشهای تولیدی و سرمایه‌گذاری و با رعایت جلوگیری از انبساط پولی نامتناسب با اهداف نقدینگی و تورم، تلاش شد که سیاستهای پولی هدفمند با کنترل سطح و تغییرات متغیرهای عملیات پولی به اجرا درآید. لیکن برداشتهای دولت از حساب ذخیره ارزی و تبدیل آن به ریال سبب رشد بالای پایه پولی شده و در نتیجه نقدینگی با ۴ درصد رشد نسبت به سال قبل معادل با ۳۰/۲ درصد رشد کرد.

بررسی عملکرد اعتباری بانکها و موسسات اعتباری در سال ۱۳۸۳ نشاندهنده آن است که مانده تسهیلات اعطایی بانکها و موسسات اعتباری غیر بانکی به بخش غیر دولتی، بدون احتساب سود و درآمد سالهای آتی، با ۳۸/۱ درصد رشد (۱۴۷۹۲۶/۷ میلیارد ریال) به ۵۳۶۱۵۰/۴ میلیارد ریال رسیده است. بر این اساس مانده مطالبات بانکهای تجاری و تخصصی از بخش غیر دولتی به ترتیب از ۳۴/۵ و ۲۸/۲ درصد رشد برخوردار گردید. طی این سال مانده مطالبات بانکهای غیر دولتی و موسسات اعتباری غیر بانکی از بخش غیر دولتی، ۱۸۸/۸ درصد افزایش یافت و به ۳۶۷۸۲/۸ میلیارد ریال رسید. همچنین سهم مطالبات بانکهای غیر دولتی از کل مطالبات بانکها از ۳/۳ درصد در پایان سال به ۶/۹ درصد در پایان سال ۱۳۸۳ افزایش یافت.

فعالیت بورس اوراق بهادار در سال ۱۳۸۳ با افت و خیز همراه بوده است. در نیمه اول سال شاخصهای مختلف بدلیل فعالیتهای مثبت سال قبل با روند افزایشی مواجه بوده لیکن وضعیت حساب‌گونه بازار به همراه سیاستهایی نظیر پذیره نویسی تعداد زیادی از شرکتهای سرمایه‌گذاری، تراکم عرضه سهام شرکتهای دولتی



در ماههای پایانی سال و ادامه فشارهای سیاسی بین‌المللی بر کشور موجبات کاهش شاخصهای فعالیت بورس را فراهم آورد.

در این سال با افتتاح یازده تالار بورس منطقه‌ای، تعداد کل تالارهای منطقه‌ای بورس به ۱۴ تالار رسید. همچنین با آغاز به کار بورس کالای کشاورزی بستر مناسبی برای اطلاع‌رسانی شفاف به تولیدکنندگان و بازار، ایجاد شرایط رقابتی، انتقال ریسک قیمت، تضمین معاملات و استاندارد کالا و تامین مالی مورد نیاز تولیدکنندگان پدید آمد.

معاملات بورس در سال ۱۳۸۳ از نظر تعداد و ارزش سهام معامله شده نسبت به سال ۱۳۸۲ به ترتیب با برخورداری از رشدی معادل ۸۱/۱ و ۵۵/۸ درصد به ۱۴۲۷۰/۹ میلیون سهم و ۱۰۴۲۰۲/۳ میلیارد ریال رسید. شاخص کل سهام نیز در پایان سال ۱۳۸۳ به ۱۲۱۱۳ واحد رسید که نسبت به سال قبل ۶/۴ درصد افزایش یافت. شاخص قیمت مالی بدلیل افزایش قیمت سهام برخی بانکهای خصوصی و شرکتهای سرمایه‌گذاری بزرگ، معادل با ۴۷/۴ درصد افزایش یافت. شاخص صنعت نیز بدلیل تعویق آزادسازی قیمت سیمان و مباحث مربوط به واردات خودرو طی سال و تاثیرات ناشی از تغییر ارزش آنها بر شاخص مذکور ۸/۴ درصد کاهش یافت.

متوسط شاخص قیمتها در سطوح خرده‌فروشی، عمده‌فروشی و تولیدکننده به ترتیب ۱۶/۸ و ۱۴/۷، ۱۵/۲ درصد نسبت به سال قبل رشد داشته که مقایسه آنها با ارقام مشابه سال قبل (معادل با ۱۵/۶ و ۱۰/۱، ۱۵/۶ درصد) حاکی از کاهش رشد شاخص بهای کالاها و خدمات مصرفی (نرخ تورم) و افزایش رشد شاخص بهای عمده‌فروشی و تولیدکننده می‌باشد.

از علل افزایش تورم در سال ۱۳۸۳ به تنگناهای ساختاری اقتصاد کشور اشاره می‌شود. اتکاء بالای بودجه دولت به درآمد حاصل از فروش نفت، سهم بالای هزینه عوامل تولید خارجی در قیمت تمام شده محصولات داخلی، کثرت قیمتی پایین منحنی عرضه محصولات، انتظارات تورمی جامعه، نقدینگی انباشته که موجب تقاضای سفته‌بازی برای انواع داراییهای حقیقی و مالی می‌شود، از جمله مشکلات ساختاری اقتصاد محسوب می‌گردند.

بررسی شاخص بهای کالاها و خدمات مصرفی به تفکیک گروههای اختصاصی نشان می‌دهد که طی سال مورد بررسی، شاخص بهای کالا با رشدی برابر با ۱۲/۴ درصد نسبت به سال قبل و در میان گروههای اصلی متوسط شاخص بهای «مسکن، سوخت و روشنایی» با رشدی معادل با ۱۸/۲ درصد نسبت به سال قبل بالاترین افزایش شاخص کل را به خود اختصاص داده‌اند.

متوسط شاخص بهای کالاهای تولید و مصرف شده در کشور با برخورداری از رشدی معادل ۱۴/۳ درصد به دلیل دارا بودن بالاترین ضریب اهمیت نسبی، حدود ۷۳/۵ درصد از افزایش شاخص کل را به خود اختصاص داده است.

در میان گروههای اختصاصی اجزای تشکیل دهنده شاخص بهای تولیدکننده، شاخص بهای خدمات با برخورداری از رشدی به میزان ۱۸/۶ درصد نسبت به سال قبل به تنهایی ۳۶/۹ درصد از افزایش شاخص کل را به خود اختصاص داده است.

۱- خلاصه تحولات اقتصادی کشور در سال ۱۳۸۳، اداره بررسیها و سیاست‌های اقتصادی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ۱۳۸۳.





## اعضای هیأت مدیره



محمدتقی جمالیان  
رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل



پرویز احمدی  
عضو هیأت مدیره



حیدر مستخدمین حسینی  
عضو هیأت مدیره



علی اصغر رشیدی  
عضو هیأت مدیره



حسن پور عبداللہیان  
عضو هیأت مدیره



## تاریخچه بانک

در اجرای تبصره ۳۹ قانون بودجه سال ۱۳۳۸ و نیز ماده ۳۸ قانون سازمان بیمه‌های اجتماعی به منظور سرمایه‌گذاری و بهره‌برداری از وجوه بیمه کارگران، اولین مجمع موسس بانک رفاه کارگران مرکب از وزرای بازرگانی، کار و مدیر عامل سازمان تامین اجتماعی در خرداد ماه ۱۳۳۹ تشکیل و بانک رفاه با سرمایه اولیه چهارصد میلیون ریال از محل وجوه سازمان مزبور تاسیس و با افتتاح شعبه مرکزی در تهران و شعبه اصفهان از ششم فروردین ماه سال ۱۳۴۰ آغاز به کار نمود.

این بانک در تاریخ ۱۳۷۲/۵/۵ با حفظ شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری به سازمان تامین اجتماعی وابسته شد. سرمایه بانک رفاه، در طی سالهای ۷۹ و ۸۰ پس از دو مرحله افزایش به ۸۹۵ میلیارد ریال رسیده است. هم اکنون قریب به ۹۴ درصد از سرمایه بانک متعلق به سازمان تامین اجتماعی می‌باشد. بانک رفاه با بیش از چهار دهه تجربه در ارائه خدمات بانکی و به عنوان یکی از بانکهای تجاری کشور، با بهره‌مندی از بیش از ۹۵۰۰ نفر پرسنل و با در اختیار داشتن بیش از ۱۳۰۰ شعبه و باجه فعال در سراسر کشور، می‌کوشد با ارائه مطلوب انواع خدمات بانکی، رضایت عموم اقشار جامعه را تامین نماید.

### بانک رفاه در یک نگاه (۱۳۸۳)

نیروی انسانی	۹۵۷۲ نفر
تعداد شعب	۱۱۲۸ شعبه
مانده کل منابع	۳۱۶۹۰ میلیارد ریال
مانده مصارف	۳۱۲۲۲ میلیارد ریال
سرمایه بانک	۸۹۵ میلیارد ریال





## اهم فعالیتهای بانک

انجام کلیه عملیات بانکی از قبیل:

- ارائه خدمات مربوط به حسابهای جاری، پس انداز، سپرده‌های مدتدار (ریالی و ارزی) و نیز حسابهای جاری همراه، پس انداز همراه و جاری دومنظوره
- اعطای تسهیلات (ارزی و ریالی) در بخشهای مختلف اقتصادی
- صدور ضمانتنامه‌های (ارزی و ریالی) و انجام انواع تامین‌های مالی و اعتباری داخلی/ خارجی
- ارائه خدمات بانکی به سازمان تامین اجتماعی، جامعه تحت پوشش سازمان و موسسات تولیدی وابسته به آن
- ارائه خدمات بانکی به وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، سازمان بیمه خدمات درمانی، هلال احمر، انتقال خون، سازمان بهزیستی، داروخانه‌ها و ...
- ارائه خدمات بانکی به وزارت کار و امور اجتماعی و سازمانهای تابعه





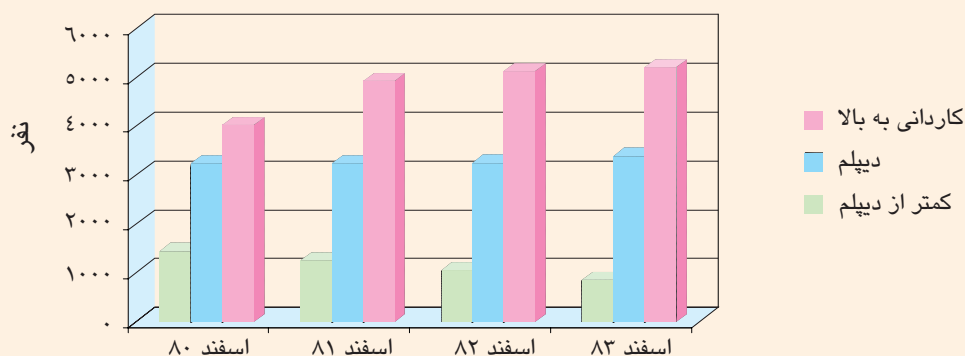
## نیروی انسانی<sup>۱</sup>

نیروی انسانی اصلی‌ترین سرمایه سازمانها و یکی از عوامل موثر در کارایی آنهاست، لذا انتخاب و گزینش نیروهای توانمند و افزایش دانش و مهارت آنان در پیشبرد اهداف سازمانها موثر خواهد بود. بر همین اساس بانک رفاه در راستای تحقق اهداف استراتژیک خود، با جذب و بکارگیری نیروهای تحصیل کرده و بکارگماری آنها در واحدهای مختلف بانک، آموزش و ارتقاء سطح دانش آنان را نیز در اولویت برنامه‌های خود قرار داده است. به گونه‌ای که در پایان اسفند ماه ۱۳۸۳ سهم پرسنل دارای مدارک دانشگاهی بانک به حدود ۵۵ درصد رسیده است.

جدول (۱): ترکیب نیروی انسانی بانک از نظر سطح تحصیلات (۸۳ - ۱۳۸۰)

سال	زیر دیپلم	دیپلم	کاردانی و بالاتر	جمع
۱۳۸۰	۱۴۴۹	۳۲۳۸	۴۰۲۶	۸۷۱۳
۱۳۸۱	۱۲۵۶	۳۲۴۳	۴۹۲۱	۹۴۲۰
۱۳۸۲	۱۰۵۵	۳۲۵۳	۵۱۲۵	۹۴۳۳
۱۳۸۳	۸۵۹	۳۳۹۳	۵۲۰۵	۹۴۵۷

نمودار (۱): ترکیب نیروی انسانی از نظر سطح تحصیلات (۸۳ - ۱۳۸۰)



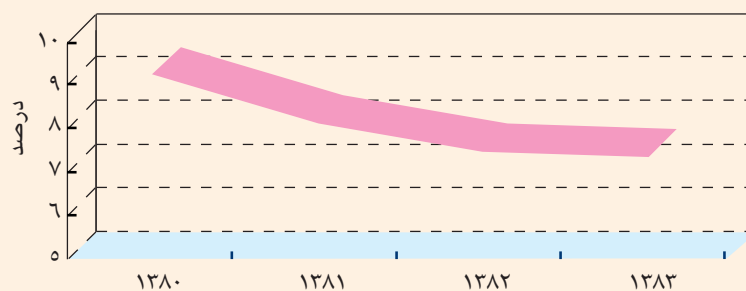
۱- آمار فوق غیر از برنامه بانک در جذب و استخدام تعداد ۷۳۶ نفر پرسنل تحصیل کرده در پایان سال ۱۳۸۳ می‌باشد. با احتساب این رقم آمار پرسنل تحصیل کرده (فوق دیپلم به بالا) از کل پرسنل بانک به حدود ۵۸/۳ درصد خواهد رسید.



### ◆ نسبت پرسنل صف و ستاد<sup>(۱)</sup>

سیاست کوچک و هموارسازی واحدهای ستادی و تمرکز فعالیت‌های آنها در امور کارشناسی، نظارت و برنامه‌ریزی و هدایت و راهبری از یکسو و تفویض اختیار در امور اجرائی به واحدهای صف از سوی دیگر در سالهای اخیر، موجب شد نسبت نیروی انسانی ادارات مرکزی به کل پرسنل بانک از ۹/۲ درصد در سال ۸۰ به ۷/۳ درصد در پایان اسفند سال ۸۳ کاهش یابد.

نمودار (۲): نسبت نیروی انسانی ادارات مرکزی به کل پرسنل (۸۳ - ۱۳۸۰)

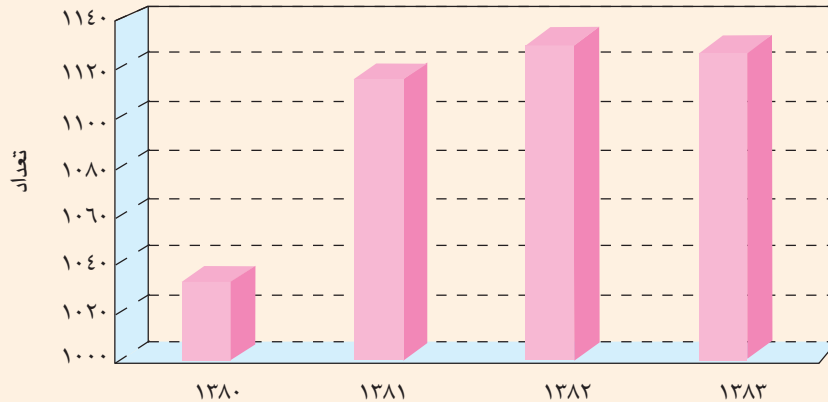


### ◆ توسعه شبکه شعب بانک

بانک رفاه در راستای تحقق استراتژی توسعه سهم بازار خود و بمنظور پاسخگویی به نیازهای مشتریان و از جمله جامعه تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی، با ارائه خدمات نوین (خدمات الکترونیکی) طی سال اخیر، رشد کمی شبکه شعب خود را متوقف و به بهسازی شبکه شعب موجود پرداخته است. همچنین با توجه به ضرورت تقویت همکاری بانک با سازمان تامین اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی، سازمان خدمات درمانی و ... در پایان اسفند ماه سال ۱۳۸۳ سهم شعب خدماتی بانک حدوداً معادل ۲۱ درصد از کل شعب بانک بوده است. بر همین اساس بانک رفاه طی سالهای اخیر به منظور گسترش و تسریع در ارائه خدمات به سازمان تامین اجتماعی و جامعه تحت پوشش آن اقدام به افتتاح شعب ویژه در مراکز سازمان تامین اجتماعی نموده است. به طوری که طی سالهای ۷۹ تا اسفند ۸۳ تعداد شعب مستقر در سازمان تامین اجتماعی از ۴۲/۵ درصد رشد برخوردار بوده است.

۱ - حدود ۱۱۴ شعبه بانک در شعب سازمان تامین اجتماعی استقرار دارند.

نمودار (۳): روند افزایش شعب بانک (۸۳ - ۱۳۸۰)



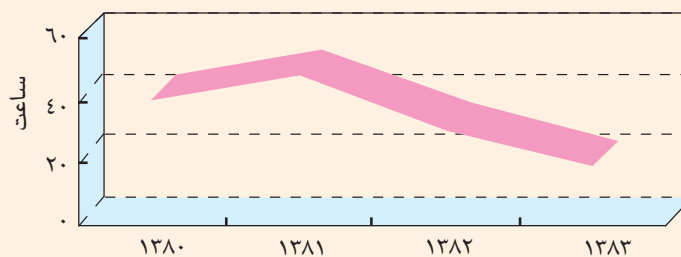
### ♦ آموزش نیروی انسانی

آموزش و ارتقاء سطح دانش نیروی انسانی، بعنوان یکی از راهبردهای کلیدی مدیریت در سازمانهای امروزی محسوب می‌شود. بانک رفاه نیز با تاکید بر این موضوع و به منظور ارتقاء مهارت و دانش پرسنل خود، آموزش نیروی انسانی را سرلوحه اهداف خود قرار داده است. به طوری که سرانه آموزش کارکنان بانک طی سالهای ۸۳-۸۰ بطور متوسط حدود ۳۵ ساعت است.

جدول (۲): عملکرد فعالیتهای آموزشی بانک (۸۳-۱۳۸۰)

سال	کارکنان بانک	نفر/ساعت آموزش	سرانه نفر/ساعت آموزش
۱۳۸۰	۸۷۱۳	۳۵۲۴۸۳	۴۰/۴۵
۱۳۸۱	۹۴۲۰	۴۵۴۰۱۱	۴۸/۲۰
۱۳۸۲	۹۴۳۳	۲۹۳۱۲۱	۳۱/۰۷
۱۳۸۳	۹۴۵۷	۱۸۶۰۵۸	۱۹/۶۷

نمودار (۴): سرانه آموزش کارکنان بانک (۸۳ - ۱۳۸۰)





## شاخص‌های مالی بانک

### ◆ منابع

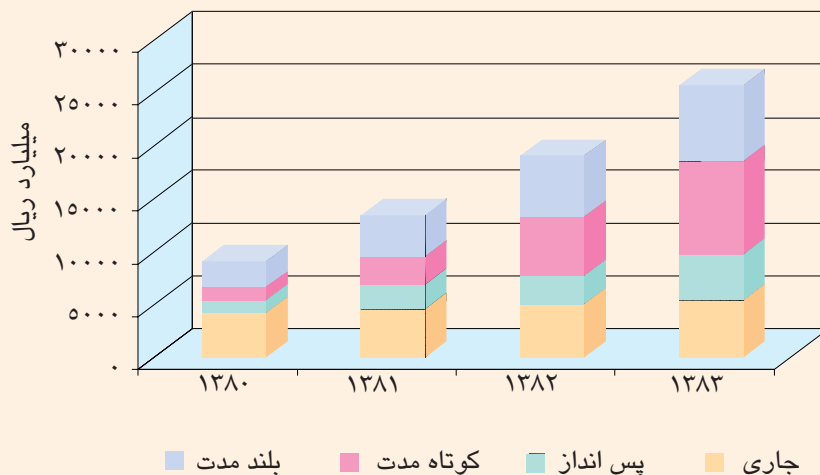
کل منابع بانک در پایان اسفند ماه سال ۱۳۸۳ در مقایسه با اسفندماه سال ۸۲، معادل ۳۰/۵ درصد رشد داشته است. این درحالی است که منابع موثر بانک در همین مقطع زمانی در مقایسه با اسفند ماه سال ۸۲ معادل ۳۵/۱ درصد رشد نشان می‌دهد. ترکیب سپرده‌ها بیانگر این مطلب است که در پایان اسفندماه ۱۳۸۳، سپرده‌های مدتدار بانک (کوتاه‌مدت و بلندمدت)، ۶۲/۱ درصد از منابع موثر بانک را تشکیل می‌دهند و در مقابل سهم سپرده‌های قرض‌الحسنه جاری و پس‌انداز در حدود ۳۷/۹ درصد می‌باشد.

جدول (۳): ترکیب منابع بانک طی سالهای ۸۳-۱۳۸۰

(ارقام به میلیارد ریال)

شرح	۱۳۸۰	سهم از منابع موثر (در صد)	۱۳۸۱	سهم از منابع موثر (در صد)	۱۳۸۲	سهم از منابع موثر (در صد)	۱۳۸۳	سهم از منابع موثر (در صد)
جاری	۴۲۰۱	۴۶/۳	۴۵۹۳	۳۴/۲	۵۰۷۲	۲۱	۵۴۱۲	۲۶/۶
پس انداز	۱۲۱۷	۱۳/۴	۲۲۶۶	۱۶/۸	۲۶۳۴	۱۶/۹	۴۳۳۵	۱۳/۸
کوتاه مدت	۱۲۲۸	۱۳/۵	۲۶۷۴	۱۹/۹	۵۵۶۳	۳۴/۲	۸۸۰۲	۲۹/۲
بلند مدت	۲۴۳۵	۲۶/۸	۳۹۱۳	۲۹/۱	۵۷۷۰	۲۷/۹	۷۱۶۹	۳۰/۳
منابع موثر	۹۰۸۱	۱۰۰	۱۳۴۴۶	۱۰۰	۱۹۰۳۹	۱۰۰	۲۵۷۱۹	۱۰۰
کل منابع	۱۱۳۱۰	-	۱۶۰۱۲	-	۲۲۹۳۸	-	۲۹۹۴۲	-

نمودار (۵): ترکیب مانده سپرده های موثر بانک (۸۳ - ۱۳۸۰)



## ♦ مصارف

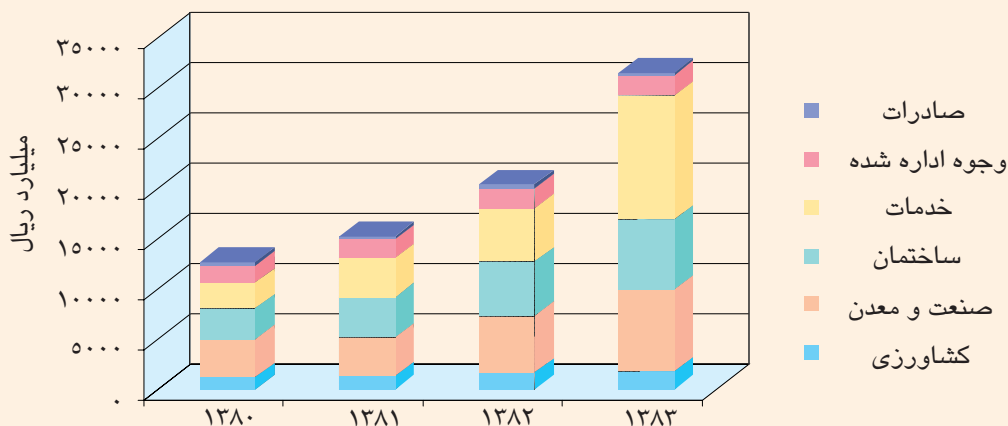
مانده تسهیلات اعطایی از محل منابع بانک و از محل منابع وجوه اداره شده سازمان تامین اجتماعی نزد بانک در پایان اسفند ماه سال ۸۳ در مقایسه با اسفند ماه سال ۸۲ به ترتیب از رشدی معادل با ۵۹/۹ و ۵/۶۲ درصد برخوردار بوده است. رویکرد بانک در بخش تخصیص منابع، به سمت کاهش دوره بازگشت تسهیلات و افزایش چرخه بهره برداری از منابع سوق یافته است، به گونه‌ای که در اسفند ماه سال ۸۳، سهم تسهیلات بلندمدت به حدود ۱۱/۶۶ درصد کاهش یافته و در عوض سهم تسهیلات میان مدت و کوتاه مدت در پورتفوی تسهیلات از محل منابع بانک به ۸۱/۱ درصد رسیده است.

جدول (۴): ترکیب مصارف بانک طی سالهای ۸۳-۳۸۰

(ارقام به میلیارد ریال)

شرح	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳	سهم از تسهیلات منابع (در صد)
کشاورزی	۱۲۵۳	۱۳۴۵	۱۶۸۱	۱۷۷۷	۶
صنعت و معدن	۳۷۴۰	۳۸۵۹	۵۶۴۴	۸۱۷۰	۲۷/۸
مسکن و ساختمان	۳۰۹۵	۳۹۶۷	۵۴۲۹	۶۹۶۸	۲۳/۷
خدمات، بازرگانی و متفرقه	۲۵۵۱	۳۹۴۲	۵۲۸۷	۱۲۲۹۴	۴۱/۸
صادرات	۳۷۱	۲۹۵	۳۷۱	۲۳۲	۰/۷۹
جمع تسهیلات از محل منابع بانک	۱۱۰۱۰	۱۳۴۰۸	۱۸۴۱۲	۲۹۴۴۱	۱۰۰
وجوه اداره شده	۱۶۸۳	۱۸۴۶	۱۹۶۵	۲۰۷۵	-
جمع کل مصارف	۱۲۶۹۳	۱۵۲۵۴	۲۰۳۷۷	۳۱۵۱۶	-

نمودار (۶): تسهیلات اعطایی به تفکیک بخشهای اقتصادی (۸۳ - ۱۳۸۰)

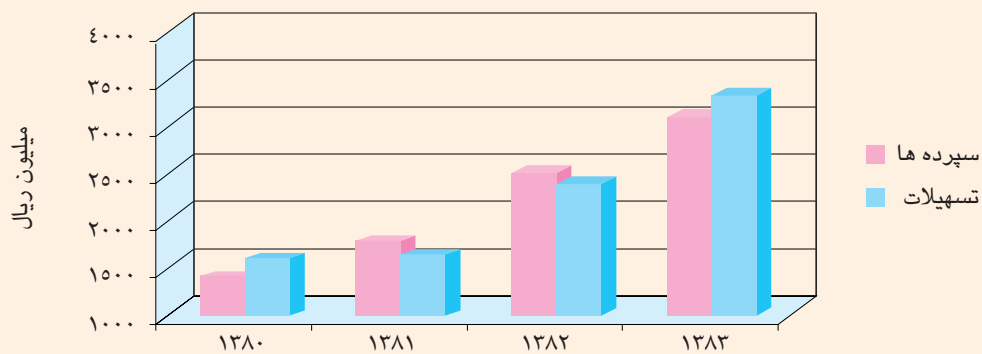




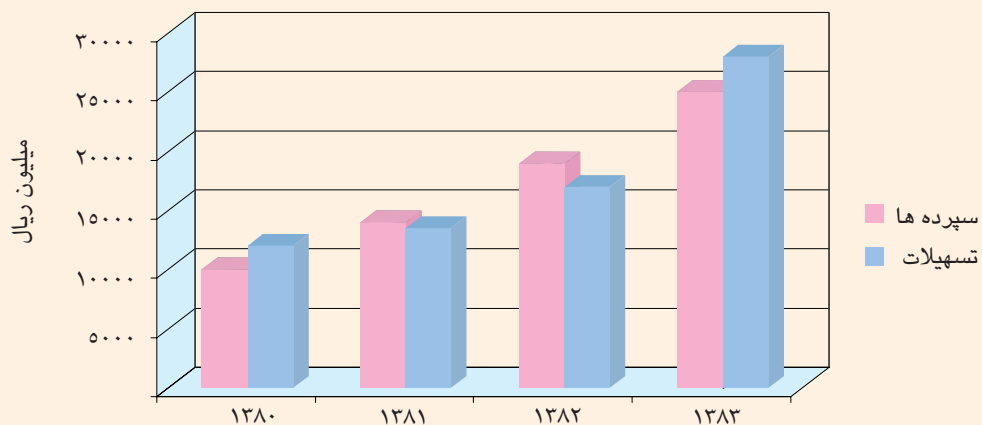
### ◆ سرانه جذب سپرده‌ها و اعطای تسهیلات

سرانه جذب سپرده و اعطای تسهیلات<sup>(۱)</sup> به ازای هریک از کارکنان بانک در پایان اسفند ۱۳۸۳ در مقایسه با اسفند ۱۳۸۲ به ترتیب ۳۰/۲ و ۴۴/۵ درصد رشد یافته است. همچنین نسبت‌های سرانه جذب سپرده و اعطای تسهیلات به ازای هریک از شعب بانک نیز در پایان سال ۱۳۸۳ در مقایسه با اسفند ۱۳۸۲ به ترتیب از رشدی معادل ۳۰/۹ و ۴۵/۲ درصد برخوردار بوده است.

نمودار (۷): سرانه از نظر جذب و تخصیص منابع به ازای هر یک از کارکنان (۸۲ - ۱۳۸۰)



نمودار (۸): سرانه از نظر جذب و تخصیص منابع به ازای هر یک از شعب (۸۲ - ۱۳۸۰)



۱ - تسهیلات از محل کل منابع بانک

### ◆ سهم بازار (سپرده و تسهیلات) بانک رفاه در بانکهای تجاری<sup>۱</sup>

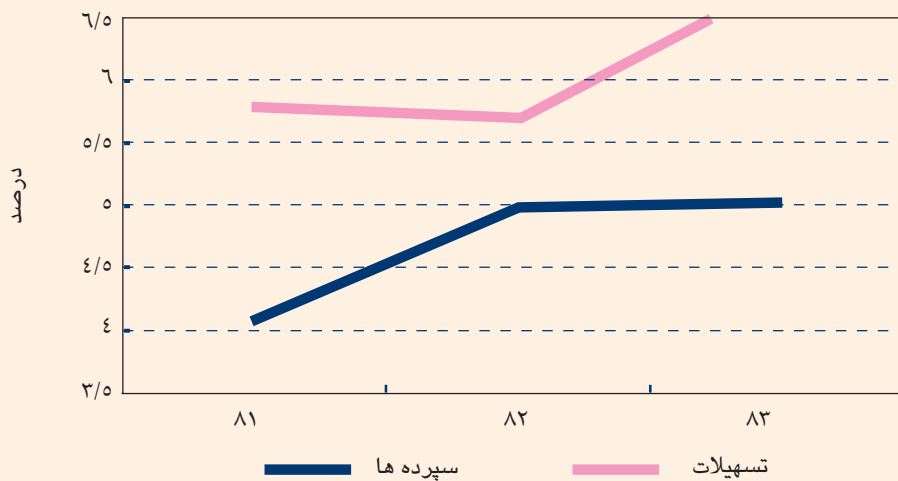
سهم بانک رفاه از کل سپرده‌های جذب شده و تسهیلات اعطائی توسط بانکهای تجاری کشور، در پایان اسفندماه سال ۸۳ در مقایسه با اسفندماه سال ۸۲ به ترتیب با رشدی معادل ۰/۶ و ۱۹/۳ درصد به ۵/۰۳ و ۶/۸ درصد رسیده است.

جدول (۵): سهم بازار بانک رفاه در بین بانک های تجاری

(درصد)

شرح	اسفند ۸۱	اسفند ۸۲	اسفند ۸۳
تسهیلات	۴/۱	۵	۵/۰۳
سپرده ها	۵/۸	۵/۷	۶/۸

نمودار (۹): سهم بازار بانک (جذب منابع و تسهیلات اعطایی) (۸۳ - ۱۳۸۰) در سیستم بانکی کشور



۱ - منبع: نماگرهای اقتصادی بانک مرکزی ج.ا.ع



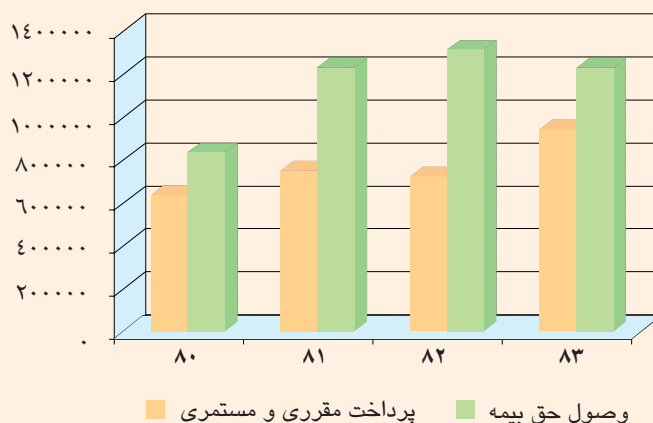
## ♦ پرداخت مستمری و دریافت حق بیمه

با توجه به افزایش تعداد مستمری بگیران، مقرری بگیران و کارفرمایان طی سالهای اخیر، بانک رفاه تلاش خود را در خدمت رسانی به آنان افزونتر نموده و با ارائه خدماتی نوین از جمله طراحی و توسعه سامانه حساب پس انداز همراه برای مستمری بگیران، وصول حق بیمه از طریق حساب جاری همراه و طراحی و ارائه خدمات کارت دریافت و پرداخت (رفاه کارت) از طریق پایانه های ATM با هدف استفاده مستمری بگیران<sup>(۱)</sup>، فرآیند ارائه خدمات به آنان را تسهیل و تسریع نموده است. تعداد پرداخت مقرری و مستمری به جامعه تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی در اسفند ۸۳ نسبت به اسفند ماه سال ۸۲ معادل با ۳۰/۴ رشد نموده است.

جدول (۶): تعداد پرداخت مقرری و مستمری و وصول حق بیمه طی سالهای (۸۳-۱۳۸۰)

سال	۸۰	۸۱	۸۲	۸۳
پرداخت مقرری و مستمری	۶۳۷۷۹۸	۷۵۱۱۷۰	۷۲۱۲۰۴	۹۴۰۵۲۵
وصول حق بیمه	۸۳۴۶۷۸	۱۲۳۰۳۹۰	۱۳۱۳۶۰۹	۱۲۲۷۹۴۵

نمودار (۱۰): تعداد پرداخت مقرری و مستمری و وصول حق بیمه (۸۳-۱۳۸۰)



۱ - طرح مذکور در مرحله آزمایشی قرار دارد.



## نسبتهای مالی

### ◆ نسبت دارائیهای درآمدزا به کل دارائیا

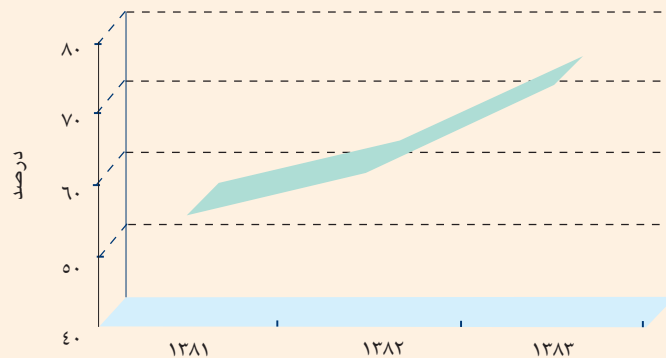
تاکید بر فعالیتهای اصلی و درآمدزا خصوصاً رشد قابل توجه تسهیلات اعطائی و سرمایه‌گذاریها و مشارکتهای بانک طی سالهای اخیر موجب گردیده است نسبت دارائیهای درآمدزا به کل دارائیهای بانک رفاه از رشد قابل توجهی برخوردار شود، به طوری که نسبت مذکور از ۵۶ درصد در سال ۸۱ با ۳۲ درصد رشد به ۷۴ درصد در سال ۸۴ افزایش یافته است.

جدول ۷ - نسبت دارائیهای درآمدزا به کل دارائیا  
(۸۳-۱۳۸۱)

(درصد)

سال	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
درصد	۵۶	۶۲	۷۴

نمودار (۱۱): نسبت دارائیهای درآمدزا به کل دارائیا  
(۸۳-۱۳۸۱)



### ◆ نسبت هزینه‌های غیر عملیاتی به کل هزینه‌ها

تغییر ترکیب سپرده‌های بانک به سمت سپرده‌های هزینه‌زا (سپرده‌های کوتاه و بلندمدت) و نتیجتاً افزایش سود پرداختی به اینگونه سپرده‌ها از یکسو و مدیریت بهینه هزینه‌های غیر عملیاتی خصوصاً هزینه‌های پرسنلی از سوی دیگر موجب بهبود مستمر نسبت مذکور طی سالهای ۸۳-۱۳۸۰ شده است.

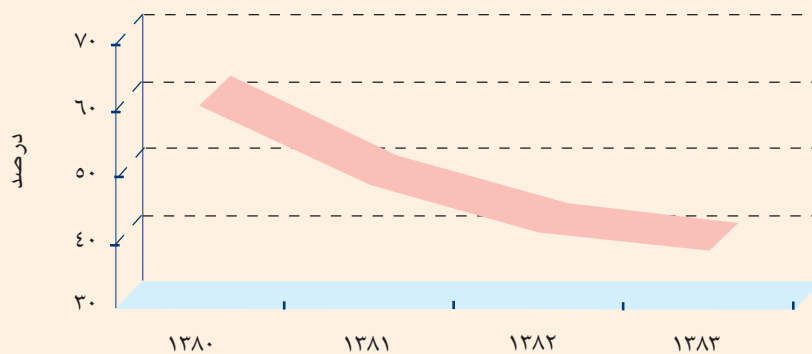
نسبت مذکور از ۶۱ درصد در سال ۸۰ به ۳۹ درصد در سال ۸۳ کاهش یافته و حکایت از بهبود ۳۶ درصدی این نسبت طی دوره مورد بررسی دارد.

جدول (۸): نسبت هزینه‌های غیرعملیاتی به کل هزینه‌ها (۸۳-۱۳۸۰)

(درصد)

سال	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
درصد	۶۱	۴۹	۴۲	۳۹

نمودار (۱۲): نسبت هزینه‌های غیرعملیاتی به کل هزینه‌ها (۸۳-۱۳۸۰)



### ◆ سرانه درآمد کارکنان

سرانه درآمد به ازاء هریک از پرسنل طی سالهای ۸۳-۱۳۸۰ همواره از روندی صعودی برخوردار بوده است. سرانه درآمد کارکنان بانک با بیش از ۲۰۰ درصد رشد از ۱۲۸ میلیون ریال در سال ۸۰ به ۳۹۴ میلیون ریال در سال ۸۳ افزایش یافته است. لازم به توضیح است که نسبت درآمدهای عملیاتی به هزینه‌های غیرعملیاتی بانک رفاه طی سالهای ۸۳-۱۳۸۰ با ۳۵ درصد بهبود از ۲ به ۲/۷ برابر افزایش یافته است

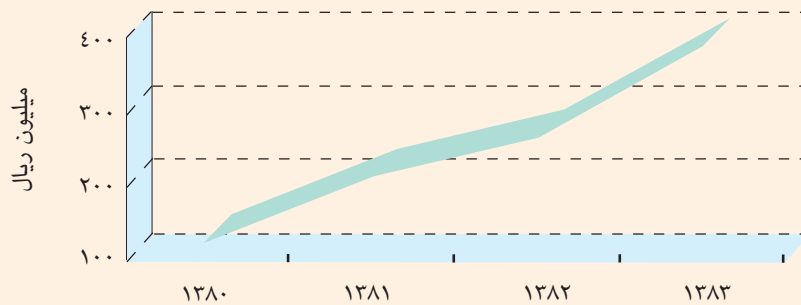
جدول (۹): سرانه درآمد بانک به ازاء هریک از پرسنل (۸۳-۱۳۸۰)

(میلیون ریال)

سال	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
سرانه درآمد	۱۲۸	۲۱۶	۲۶۸	۳۹۴



نمودار (۱۳): سرانه درآمد به ازاء هر یک از پرسنل  
(۱۳۸۰-۸۳)



#### ◆ نسبت دارائیهای ثابت به کل دارائیهها

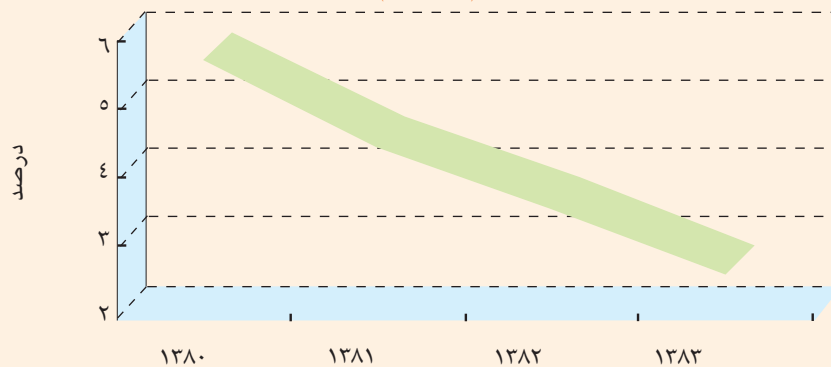
متوقف‌سازی گسترش شعب و خرید مستغلات برای شعب جدید در راستای استراتژی بهسازی شبکه شعب بانک از طریق ادغام و یا تعطیلی شعب زیان‌ده در سالهای اخیر موجب کاهش نسبت دارائیهای ثابت به کل دارائیهای بانک شده است به طوری که نسبت مذکور از ۵/۷ درصد در سال ۸۰ با حدود ۵۵ درصد کاهش به ۲/۶ درصد در پایان سال ۸۳ رسیده است.

جدول (۱۰): نسبت دارائیهای ثابت به کل دارائیهها (۱۳۸۰-۸۳)

(درصد)

سال	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
درصد	۵/۷	۴/۵	۳/۶	۲/۶

نمودار (۱۴): نسبت دارائیهای ثابت به کل دارائیهها  
(۱۳۸۰-۸۳)





### ◆ نسبت مطالبات سررسید گذشته و معوق به مانده تسهیلات

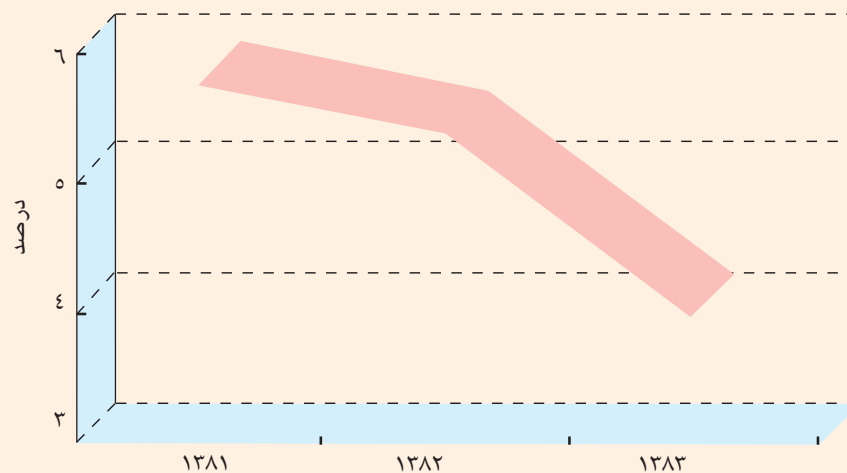
پیگیری موثر و مستمر و اهتمام بیش از پیش واحدهای وصول مطالبات معوق در شعب و ستاد و همچنین اتخاذ تمهیداتی به منظور جلوگیری از ایجاد مطالبات معوق موجب شد که نسبت مذکور از ۵/۸ درصد در سال ۱۳۸۱ به ۴ درصد در پایان سال ۱۳۸۳ کاهش یابد.

جدول (۱۱): نسبت مطالبات سررسید گذشته و معوق به مانده تسهیلات  
(۱۳۸۱-۸۳)

(درصد)

سال	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
درصد	۵/۸	۵/۴	۴

نمودار (۱۵): نسبت مطالبات سررسید گذشته و معوق به مانده تسهیلات  
(۱۳۸۱-۸۳)





## اقدامات و دستاوردها

تحقق اهداف و دستیابی به تعالی سازمان در گرو تعامل مناسب کارکنان، مشتریان و سازمان است. بر همین اساس بانک رفاه در سالهای اخیر و در راستای توسعه سیستم مدیریت کیفیت چارچوب سیاست‌های خود را پیاده‌سازی این سیستم قرار داده است. بخشی از اهم اقدامات و دستاوردهای سال ۱۳۸۳ بانک عبارتند از:

### الف- مستند سازی و مهندسی مجدد فرآیندهای بانک:

با توجه به پیش‌بینی استقرار سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از مدل EFQM در برنامه بانک، مهندسی مجدد فرآیندهای بانک در قالب برنامه شناخت، تجزیه و تحلیل و بهبود فرآیندها با هدف جلب رضایت مشتریان و سایر ذینفعان بانک، در دستور کار قرار گرفت که در این راستا اقداماتی به شرح ذیل انجام پذیرفته است:

- ◆ مستندسازی ۶۰ درصد از فرآیندهای جذب منابع
- ◆ مستندسازی ۵۰ درصد از فرآیندهای تخصیص منابع
- ◆ مستند سازی ۱۰ درصد از فرآیندهای ارزی (اعتبارات اسنادی و فرآیند خرید ارز)
- ◆ برنامه‌ریزی مستند سازی فرآیندهای مدیریتی، منابع و تجزیه و تحلیل در سال ۸۴

### ب- توسعه و ارائه خدمات جدید:

◆ تهیه سیستم دریافت قبوض حق بیمه کارفرمایان و ارائه خدمات به مستمری و مقرری بگیران سازمان تامین اجتماعی از طریق سامانه حساب همراه  
بانک رفاه در جهت تحقق اهداف پایدار و بلندمدت خود و سازمان تامین اجتماعی تلاش نموده تا ضمن تسریع و تسهیل در فرآیند ارائه خدمات، زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات مورد انتظارشان را به حداقل ممکن برساند. بر همین اساس به منظور بهبود تعامل با جامعه تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی، بانک طراحی خدمت دریافت حق بیمه کارفرمایان از طریق سامانه حساب همراه و جایگزینی حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز همراه به جای حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز عادی را به انجام رسانید تا منبذ کارفرمایان و مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی جهت پرداخت حق بیمه و دریافت وجوه خود امکان مراجعه به هر یک از شعب دلخواه بانک رفاه را داشته باشند.

### ◆ طراحی خدمت جدید سپرده کوتاه مدت همراه

با عنایت به توسعه روز افزون ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی، بانک رفاه نیز با هدف توسعه خدمات





فوق‌الذکر و جلب رضایت مشتریان ضمن ارائه موفق خدمات الکترونیکی جاری همراه و پسانداز همراه ارائه خدمت سپرده کوتاه‌مدت همراه را در دستور کار خود قرار داد. این خدمت به گونه‌ای طراحی گردیده است تا اغلب امور مربوط به حساب سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت عادی از قبیل دریافت، پرداخت، تعویض دفترچه حساب و... در تمامی شعب بانک رفاه قابل انجام باشد. با توجه به تهیه نرم افزار مربوطه، این خدمت هم اکنون بصورت آزمایشی در حال ارائه است.

### ج- بازنگری و اصلاح ساختار سازمانی واحدهای ستادی بانک

بررسی ساختار سازمانی واحدهای بانک به منظور بهره‌گیری مناسب‌تر از فرصت‌های داخلی و خارجی و پیشگامی در عرصه خدمات بانکی کشور، با هدف استفاده بهینه از منابع و امکانات بانک در جهت تحقق اهداف استراتژیک و ایجاد قابلیت کنترل و نظارت در سطح کلی فعالیتها، از دیگر اقدامات قابل ملاحظه در سال ۱۳۸۳ است.

در این راستا نمودار و شرح وظایف همه واحدهای ستادی بانک با اتخاذ رویکرد تخصص‌گرایی و تفکیک امور راهبردی و اجرایی، بررسی و نسبت به تدوین شرح وظایف جدید و تعیین ترکیب نیروی انسانی مورد نیاز برای هر واحد اقدام مبسوط بعمل آمد که از آن میان با تصویب هیئت مدیره بانک ۶۰ درصد واحدهای مذکور از ساختار بهینه برخوردار شدند. همچنین به منظور پشتیبانی از حرکت‌های توسعه‌ای بانک با تاکید بر بکارگیری فناوری اطلاعات، اداره خدمات نوین تشکیل و آغاز به فعالیت نمود. تدوین ساختار واحدهای ادارات امور شعب استان با رویکرد کاهش میزان تمرکز فعالیت‌های بانک و بهبود تعاملات واحدهای صف و ستاد از دیگر فعالیت‌های مرتبط با مقوله بازنگری و اصلاح ساختار سازمانی بود.

### د) اصلاح و بهینه سازی شبکه شعب بانک (تعطیلی یا جابجایی مکانی شعب ناکارآمد)

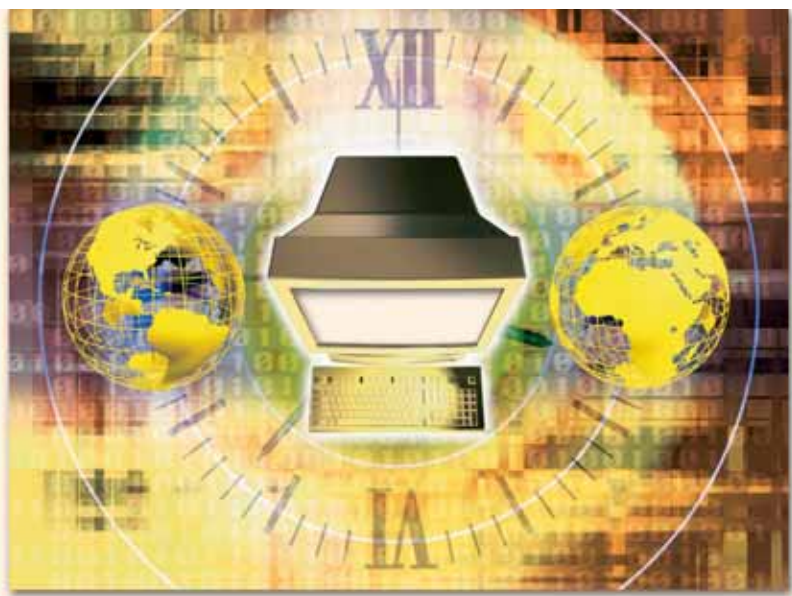
با عنایت به ضرورت مقوله بهینه‌سازی و ارتقای سطح کارایی و بازدهی شعب، در سال گذشته ضمن ارزیابی وضعیت شبکه بانکی، واحدهای صف (شامل شعب و باجه‌های ارائه خدمات) ناکارآمد بر اساس شاخص‌های تعیین شده شناسایی گردید که بر اساس پیشنهاد‌های ارائه شده به هیئت مدیره بانک، بیش از ۹۰ مورد پیشنهاد در خصوص بهسازی شبکه صادر شد. که از این تعداد ۱۴ درصد تاسیس، ۱۷ درصد تعطیلی و ۲۷ درصد جابجایی شعبه و نیز ۴ درصد تعطیلی و ۳۸ درصد تاسیس قسمت خدمت ویژه با لحاظ نمودن توجیه اقتصادی موارد یادشده صورت پذیرفته است. شایان ذکر است، استراتژی حاکم در این خصوص توقف کامل رشد کمی و تاکید بر افزایش کیفی و ارتقای کارایی شعب بوده است. ضمن اینکه در پیش‌بینی هرگونه ارائه خدمات خاص به سازمان‌ها نیز رویکرد تامین هزینه‌های ارائه خدمات از طریق منافع حاصله مدنظر بوده است.



## ر) سایر اقدامات:

- ◆ نظام مند نمودن سیستم پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد
- ◆ جذب و بکارگیری نیروی انسانی مورد نیاز بانک (تعداد ۷۳۶ نفر)
- ◆ ترویج فرهنگ خدمتگزاری به مردم و ایجاد روحیه بالندگی و خدمت‌رسانی در کارکنان
- ◆ بهسازی امکانات فیزیکی و فضای داخلی شعب بانک جهت جلب رضایتمندی مشتریان
- ◆ کاهش وظایف اجرائی واحدهای ستادی بانک و هدایت آنها به امور برنامه‌ریزی، راهبری و نظارت با بکارگیری و استفاده از نیروهای تحصیلکرده و متخصص
- ◆ اقدامات سازمان یافته در زمینه تحقق شایسته سالاری و توانمندسازی کارکنان از طریق آموزش مستمر و فراگیر آنان و برگزاری دوره‌های تخصصی بانکداری، مدیریت، بازاریابی و...
- ◆ اتخاذ رویکرد مدیریت مشارکتی و توجه به نوآوری، ابداع و خلاقیت فردی و گروهی کارکنان بانک از طریق اجرای موثر نظام پیشنهادهای کارکنان





## فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)

مهمترین پروژه‌های انجام شده در سال ۱۳۸۳ در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات به شرح ذیل می‌باشد:

- ◆ اجرای پروژه بازنگری و ارتقاء سیستم کاربردی شعب
- ◆ توسعه حسابهای جاری و پس انداز فراگیر (online)
- ◆ پروژه ارتقاء زیر ساخت مخابراتی انتقال داده‌های بانک
- ◆ توسعه سیستم های تلفن بانک، خطوط پرسرعت و حسابهای همراه در بانک
- ◆ اجرای پروژه کارت پرداخت (ATM)
- ◆ پروژه استقرار سیستم ارزی و امور بین‌الملل
- ◆ سیستم اعطای کد اعتباری به مشتریان
- ◆ سیستم مبادله الکترونیکی اسناد حساب مرکز
- ◆ بهبود سیستم نرم افزاری تراز کل
- ◆ سایر پروژه‌های انفورماتیکی انجام شده

### ۱) اجرای پروژه بازنگری و ارتقاء سیستم کاربردی شعب

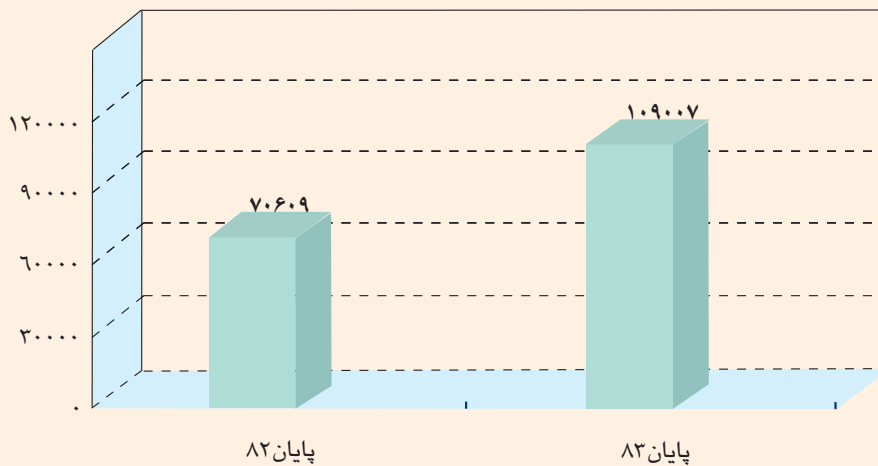
نرم افزار کاربردی شعب با هدف استفاده بهینه از فضای حافظه ایستگاه های کاری سیستم، بکارگیری شیوه‌های جدید ذخیره‌سازی و استخراج اطلاعات، تسهیل کار کاربران در ارائه خدمات باکیفیت به مشتریان و پیش‌بینی خدمات جدید در آن طراحی شد. بر این اساس موجبات شفاف‌سازی حسابها، تسهیل کنترل، کاهش هزینه‌های گزارش‌گیری و متمرکز شدن کلیه زیر سیستم‌های شعبه فراهم آمده است. سیستم مذکور هم اکنون در کلیه شعب بانک نصب و در حال بهره‌برداری می‌باشد. بر این اساس بازنگری و ارتقاء سیستم کاربردی شعب اهداف ذیل را دنبال می‌نماید:

- ◆ افزایش سرعت در عملیات شعب با رفع اشکالات و بهینه سازی سیستم
- ◆ اتصال Online باجه‌ها و بخش های خدمات ویژه به شعب
- ◆ سازگاری با روند ارتقاء سخت افزار و نرم افزارهای پایه
- ◆ ارتباط با سیستم مبادله الکترونیکی اسناد حساب مرکز
- ◆ اتوماسیون کامل تسهیلات و وجوه اداره شده
- ◆ صرفه جویی و کاهش قابل توجه در مصرف کاغذ
- ◆ زیر سیستم پرداخت قبوض از طریق تلفن بانک
- ◆ اضافه شدن زیر سیستم های جدید
- ◆ امکان بازرسی از راه دور



## ۲) توسعه حسابهای جاری و پس انداز فراگیر (online)

نمودار (۱۶): تعداد حساب های فراگیر

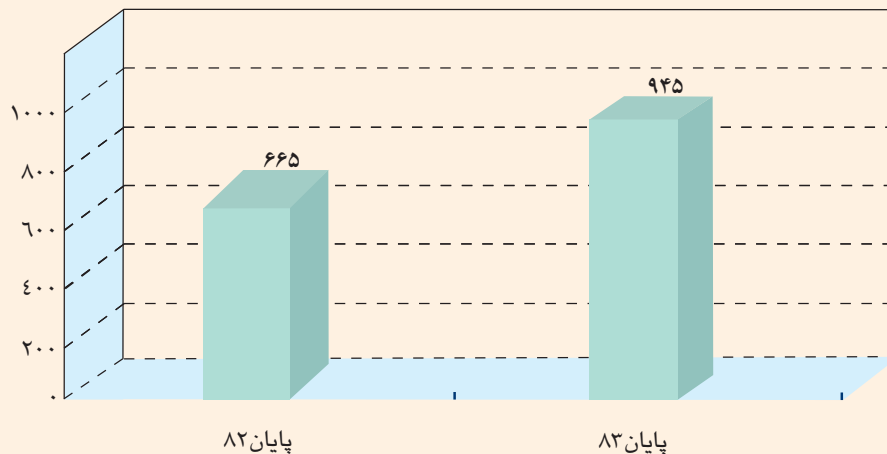


### ◆ پروژه ارتقاء زیرساخت مخابراتی انتقال داده های بانک

ارتقاء زیرساخت مخابراتی انتقال داده های بانک هدف مهمی از جمله بسترسازی مناسب برای بانکداری الکترونیک را دنبال می کند:

- اتصال کلیه ادارات امور شعب با خطوط پرسرعت (۲۵۶kbs~۶۴) به سایت مرکزی
- راه اندازی خطوط پرسرعت (۶۴kbs) در بیش از ۸۰۰ شعبه بانک در سال ۸۳
- ایجاد شبکه انتقال داده ها در بانک با پهنای باند اختصاصی (Dedicated)

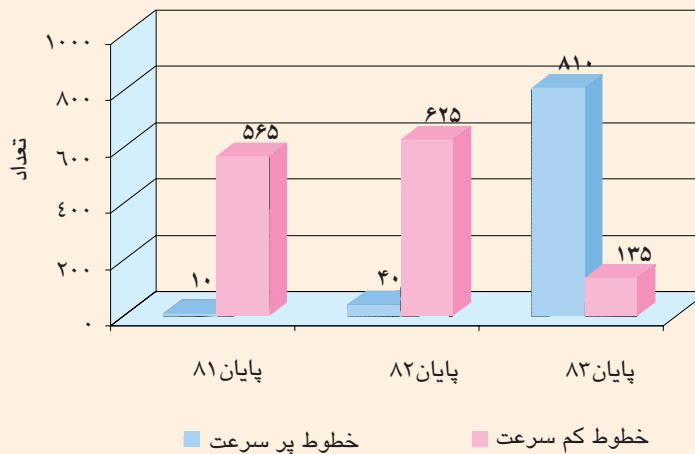
نمودار (۱۷): تعداد شعب مجهز به سیستم فراگیر



جدول (۱۲): نوع خطوط مخابراتی انتقال داده‌ها در بانک (شعب و واحدهای ستادی)

شرح	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
خطوط پر سرعت	۱۰	۴۰	۸۱۰
خطوط کم سرعت	۵۶۵	۶۲۵	۱۳۵

نمودار (۱۸): نوع و تعداد خطوط مخابراتی انتقال داده‌ها در بانک (۸۳-۸۲-۸۱)



۳) توسعه سیستم های تلفن بانک، خطوط پرسرعت و حسابهای همراه در بانک توسعه و گسترش خدمات تلفن بانک، خطوط پرسرعت و حسابهای همراه مطابق با جدول ذیل بوده است:

جدول (۱۳): توسعه سیستم های تلفن بانک، خطوط پرسرعت و حسابهای همراه شعب

شرح	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
تلفن بانک	۱۰	۴۰	۷۸۴
خطوط پر سرعت	۲۸۰	۲۸۰	۸۰۰
حسابهای همراه	۵۴۵	۶۳۵	۸۵۵

#### ۴) اجرای پروژه کارت پرداخت (ATM)

با توجه به ضرورت‌های ملی توسعه بانکداری الکترونیکی، بانک رفاه با تلاش بی‌وقفه همکاران در قالب یک پروژه یکساله، پس از پیاده‌سازی و توسعه سامانه حسابهای همراه (حسابهای متمرکز)، اقدام به تهیه سامانه کارت پرداخت با ویژگی کیف پول الکترونیکی و با هدف توسعه ابزارهای پرداخت و سهولت در دریافت خدمات بانکی برای مشتریان نمود. لازم به ذکر است که بانک رفاه اولین بانکی است که موفق شد قبل از صدور کارت، سیستم های کارت پرداخت خود را به شبکه شتاب متصل نماید. در این زمینه قراردادهایی شامل موارد ذیل منعقد گردید:

- ◆ نرم افزار سوئیچ و مدیریت مرکزی کارت
- ◆ خرید و نصب تعداد ۱۰۱ دستگاه خودپرداز دستگاه صدور کارت
- ◆ پنجاه هزار عدد کارت هوشمند
- ◆ ۶۰۰ دستگاه POS
- ◆ سرورهای مرکزی ( IBM/ RISC 64 bit )
- ◆ دستگاه صدور کارت
- ◆ اتصال سیستم کارت پرداخت بانک به شبکه شتاب

#### مزایای سیستم کارت پرداخت بانک رفاه عبارتند از:

- ◆ رعایت کامل استانداردهای بین‌المللی و اعلام شده از سوی بانک مرکزی در زمینه کارت هوشمند  
EMV 0,4 / VSDC / VCEPS
- ◆ رعایت کامل استانداردهای امنیتی ۱۰۲۴ RSA و استفاده از دستگاه HSM
- ◆ امکان ارائه خدمات کارتهای اعتباری (CREDIT)
- ◆ امکان ارائه خدمات کارت هوشمند به صورت کیف پول الکترونیکی

#### وضعیت پروژه در پایان سال ۸۳

- ◆ نصب نرم افزار مرکزی در سایت بانک و آمادگی برای شروع مرحله PILOT
- ◆ آماده شدن مکان نصب دستگاههای ATM در یکصد شعبه و حمل دستگاهها به شعب
- ◆ برقراری اتصال مخابراتی با مرکز شتاب و آغاز مرحله آزمایش اتصال به شتاب
- ◆ تشکیل اداره خدمات نوین جهت پشتیبانی و راهبری خدمات کارت
- ◆ تهیه و ابلاغ دستورالعمل کامل ارائه خدمات کارت به شعب

#### ۵) پروژه استقرار سیستم ارزی و امور بین الملل با هدف ساماندهی به امور ارزی

بمنظور بهبود و ساماندهی فعالیتهای ارزی شعب بانک و همچنین امکان ارائه گزارشهای مورد نیاز بانک



مرکزی ج.ا.ا و سایر سازمانها و ارگانهای مرتبط، تجهیز بانک به سیستم مکانیزه ارزی جهت انجام فعالیتهای مربوطه، برگزاری مناقصه، ارزیابی و انتخاب شرکت پیمانکار و خرید نرم افزار مطلوب در دستور کار بانک قرار گرفت و از ابتدای اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۴، نصب نرم افزار فوق در سطح شعب ارزی بانک آغاز شد.

با اجرای این پروژه ضمن مکانیزه شدن حسابداری ارزی شعب، امور ارزی ستادی ذیل نیز به صورت کامل مکانیزه خواهد شد.

- ◆ روابط کارگزاری
- ◆ حسابداری ارزی
- ◆ آمار و اطلاعات بانک مرکزی (B.O.P)
- ◆ رسیدگی به حسابهای کارگزاران
- ◆ معاملات ارزی
- ◆ ضمانتنامه ارزی
- ◆ خزانه داری ارزی
- ◆ فاینانس \_ ریفاینانس
- ◆ اعتبار اسنادی

زمان اجرای کامل پروژه دی ماه ۱۳۸۴ خواهد بود.

## ۶) سیستم اعطای کد اعتباری به مشتریان به منظور ساماندهی و شفاف سازی عملکرد مشتریان اعتباری بانک

دستاوردهای حاصل از اجرای این پروژه عبارتند از:

- ◆ ایجاد بانک اطلاعاتی متمرکز و Online از مشتریان اعتباری اعم از حقیقی و حقوقی
- ◆ تعریف مشتریان جدید اعتباری و تخصیص کد اعتباری منحصر به فرد به آنان
- ◆ شناسایی فعالیت اعتباری مشتریان بانک جهت متمرکز نمودن فعالیت آنان در شعب
- ◆ استفاده Online از سیستم در سطح کلیه ادارات امور شعب و واحدهای مورد نظر در سطح

کشور

## ۷) سیستم مبادله الکترونیکی اسناد حساب مرکز با هدف به روز رسانی تسویه اقلام حساب مرکز و شفاف سازی حسابهای بین شعب و واحدها

اهمیت و حساسیت حساب مرکز که از جمله حسابهای مهم در مبادلات بین شعب بشمار می رود، ایجاب می کند تا بانک برای نظارت و کنترل حساب مذکور، سیستم نرم افزاری طراحی و تهیه نماید که بر اساس آن



کلیه اسناد مرکز صادره شعبه از طریق بسترهای ارتباطی در نظر گرفته شده بوسیله سیستم، به اداره امور مالی ارسال و پس از تفکیک براساس شعب گیرنده، بطور اتوماتیک به شعب ذیربط ارسال گردد. بکارگیری این سیستم موجبات حذف انتقال کاغذی اسناد مرکز، حذف مغایرتهای ناشی از انتقال اسناد و اشتباهات کاربری، تبادل سریع اطلاعات بین شعب و کاهش حجم کاری شعب را فراهم می‌آورد. لازم به توضیح است که هم اکنون فعالیتهای مربوط به انتخاب پیمانکار و تنظیم قرارداد به انجام رسیده و تا پایان اردیبهشت ماه ۸۴ قرارداد مربوطه با شرکت منتخب منعقد خواهد شد.

اجرای این پروژه دستاوردهای ذیل را در بر دارد:

- ◆ ایجاد بانک اطلاعاتی متمرکز و به روز از اسناد حساب مرکز بانک
- ◆ حذف کامل رویه های دستی و ارسال مراسلات از فرآیند حساب مرکز بانک
- ◆ انتقال الکترونیکی اسناد حساب مرکز میان واحدها
- ◆ پوآنته اسناد و استخراج اقلام باز کلیه شعب و واحدها ظرف مدت ۲۴ ساعت
- ◆ ارایه انواع گزارش های کنترلی و مدیریتی مورد نیاز

#### ۸) بهبود سیستم نرم افزاری تراز دفتر کل

بهبود سیستم نرم افزاری دفتر کل در راستای تلفیق و گزارش گیری سر فصل حسابهای بانک و به منظور دستیابی به اطلاعات مهم و قابل اتکاء صورت پذیرفت. که موجبات تسهیل گزارش گیری در سطوح مختلف بانک را فراهم آورد. در فاز بعدی که در ۶ ماه اول سال ۸۴ به بهره برداری خواهد رسید، امکان گزارش گیری در سطح معین حسابها نیز میسر خواهد شد. به این ترتیب بانک و همه واحدهای ستادی در هر مقطع زمانی توانایی دستیابی به صورت ریز سرفصل حسابها از کل به جزء را پیدا خواهند نمود. از جمله اقدامات دیگر بانک در این زمینه، تمرکز امور بیمه ای و سیستمی نمودن بیمه عمر مانده بدهکار تسهیلات و طراحی و پیاده سازی سیستم نرم افزاری بودجه بندی بانک جهت کنترل مواد هزینه ای با بودجه ابلاغی بوده است.

#### ۹) سایر پروژه های انفورماتیکی انجام شده در سال ۸۳ عبارتند از:

- ◆ راه اندازی دستگاه های MICR ENCODER/SORTER جهت مکانیزاسیون مبادلات ایران چک
- ◆ قرعه کشی حسابهای قرض الحسنه پس انداز
- ◆ راه اندازی و راهبری سیستم فروش کتاب در نمایشگاه بین المللی کتاب تهران
- ◆ اتصال Online باجه ها و بخش های خدمات ویژه به شعب
- ◆ نسخه جدید سیستم رمز چکها
- ◆ نسخه جدید سیستم تراز بانک
- ◆ پروژه ایجاد شبکه کامپیوتری در ساختمان های ستادی بانک







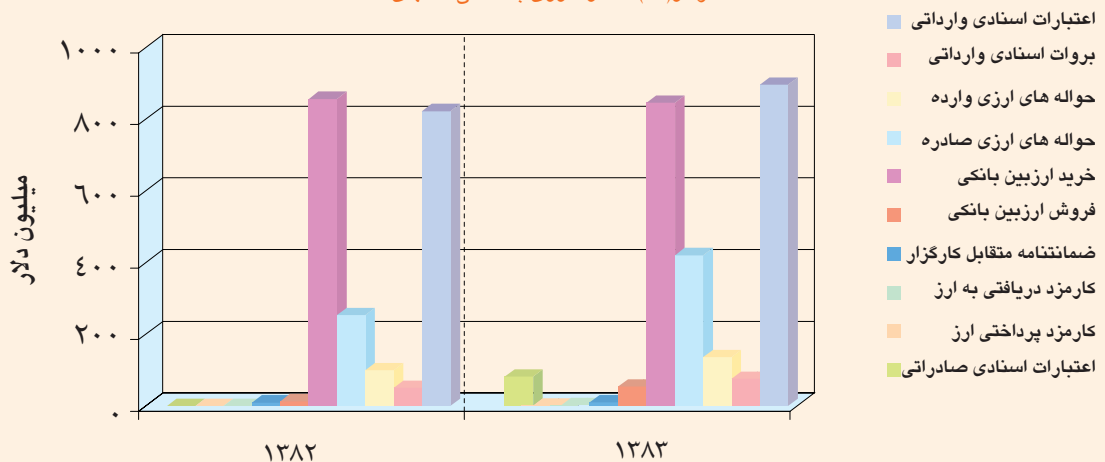
## گزارش فعالیت ارزی بانک طی سالهای ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳

متمرکز نمودن فعالیتهای ارزی در واحدهای منتخب ارزی بمنظور تسهیل، تسریع و نظارت بر امور ارزی شعب از ابتدای سال ۱۳۸۲ بعنوان گامی اساسی در جهت شفاف کردن فعالیتهای ارزی بانک و در نهایت رونق بخشیدن به وضعیت عملکرد بانک در جهت افزایش درآمدهای ارزی بانک بوده است. اعطای ۴۵۵ میلیون دلار تسهیلات از محل صندوق ذخیره ارزی، افزایش اعتبارات / بروات اسنادی بترتیب تا سقف ۹۷۷ و ۷۵ میلیون دلار و همچنین گسترش و برقراری روابط کارگزاری با ۲۶۳ کارگزار بین‌المللی، حاکی از توسعه فعالیت‌های ارزی بانک در سطح بین‌المللی طی سال‌های یاد شده است.

جدول (۱۴): عملکرد ارزی بانک طی سالهای ۸۳-۱۳۸۲

نوع فعالیت	عملکرد طی سال ۱۳۸۲		عملکرد طی سال ۱۳۸۳	
	تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار
اعتبارات اسنادی وارداتی	۴۸۵۰	۷۶۵,۱۷۰,۸۲۲	۳۸۸۷	۸۹۵,۵۳۰,۰۳۲
اعتبارات اسنادی صادراتی	۶	۱۴۰,۰۰۰	۴۳	۸۲,۱۵۰,۰۰۰
بروات اسنادی وارداتی	۲۲۴	۴۹,۹۳۹,۰۳۴	۴۹۱	۷۴۸,۰۶۳,۳۹۹
حواله های ارزی وارده	۱۵۸۳	۹۹,۰۰۰,۰۰۰	۱۷۷۹	۱۳۶,۰۰۰,۰۰۰
حواله های ارزی صادره	۲۸۳۹	۲۵۳,۱۷۹,۷۲۶	۲۷۳۵	۴۲۰,۰۸۹,۲۹۰
خرید ارز بین بانکی	۳۰۶	۸۵۵,۵۰۰,۰۰۰	۲۱۶	۸۴۵,۲۳۰,۰۰۰
فروش ارز بین بانکی	۳	۱۲,۷۰۰,۰۰۰	۴	۵۴,۰۰۰,۰۰۰

نمودار (۱۹): عملکرد ارزی بانک طی سالهای ۸۳-۱۳۸۲





## عملکرد شرکت کارگزاری بانک رفاه در سالهای ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳

شرکت کارگزاری بانک رفاه (سهامی خاص) در راستای سیاستها و اهداف عالی خود مبنی بر انجام معاملات اوراق بهادار به نمایندگی از طرف اشخاص حقیقی و حقوقی و نیز ارائه سایر خدمات مالی و مشاوره‌ای به سرمایه‌گذاران، اقدام به فعالیت کرده است که جداول ذیل خلاصه عملیات و سودآوری شرکت را در قیاس با سالهای قبل نشان می‌دهد. این شرکت با اختصاص ۲۳,۹۶٪ از حجم عملیات کل بازار در سال ۸۲ و ۱۱,۲۴٪ در سال ۸۳ توانسته است به ترتیب رتبه‌های اول و دوم را طی این دو سال کسب نماید. همچنین روند سودآوری شرکت طی ۴ سال گذشته همواره صعودی بوده است بنحوی که سودآوری شرکت در سال ۸۲ نسبت به سال ۸۱ حدود ۳۳۴٪ و در سال ۸۳ نسبت به ۸۲ حدود ۳۸٪ رشد داشته است. شرکت در سال ۸۲ اقدام به افتتاح نمایندگی در شهرهای مشهد، تبریز و اصفهان و در سال ۸۳ نیز اقدام به افتتاح نمایندگیهای کرمان و شیراز کرده است که در حال حاضر تمام این نمایندگیها بصورت فعال به فعالیتهای خود ادامه می‌دهند ضمن آنکه انجام معاملات خرید و فروش سهام برای متقاضیان در سایر استانها از طرف شعب مرکزی بانک رفاه به نمایندگی از طرف شرکت کارگزاری صورت می‌پذیرد.

### ◆ ترکیب مشتریان

در سال ۱۳۸۲ حدود ۸۵٪ از حجم معاملات مربوط به سازمان تأمین اجتماعی و شرکتهای گروه، ۱۵٪ مربوط به اشخاص حقیقی و ۱٪ مربوط به سایر اشخاص حقوقی بوده است. در سال ۱۳۸۳ حدود ۷۵٪ از حجم معاملات مربوط به سازمان تأمین اجتماعی و شرکتهای گروه، ۱۲٪ مربوط به اشخاص حقیقی و ۱۳٪ مربوط به سایر اشخاص حقوقی بوده است.

جدول شماره (۱۵): حجم عملیات در سال ۸۲ در مقایسه با سال ۸۱

رتبه شرکت در میان کارگزاران فعال بورس	تعداد معاملات شرکت	درصد عملیات شرکت نسبت به کل بازار	حجم عملیات شرکت (میلیون ریال)	حجم عملیات بازار (میلیون ریال)	سال
۱۸	۱۹,۷۱۴	۱,۷۴	۷۹۲,۵۰۹	۴۵,۵۵۲,۲۰۰	۸۱
۱	۳۹,۰۴۴	۲۳,۹۶	۳۲,۰۴۵,۴۶۳	۱۳۳,۷۳۹,۶۸۴	۸۲
-	٪ ۹۸	-	٪ ۳۹۴۴	٪ ۱۹۴	درصد افزایش (کاهش)





جدول (۱۶): حجم عملیات در سال ۸۲ در مقایسه با سال ۸۳

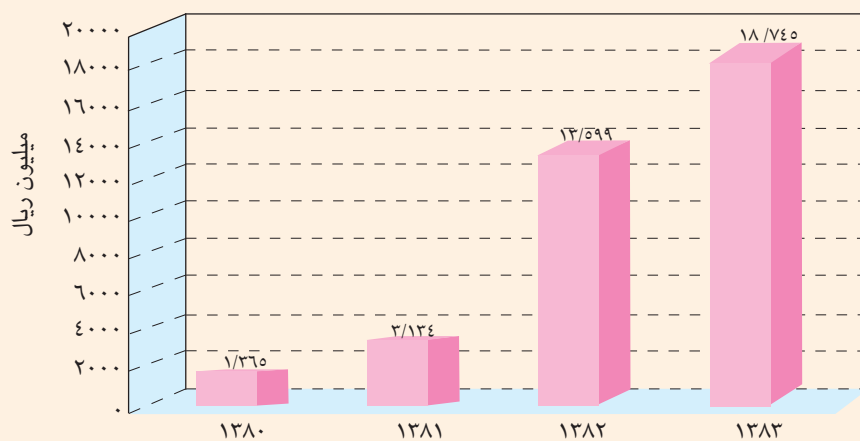
رتبه شرکت در میان کارگزاران فعال بورس	تعداد معاملات شرکت	درصد عملیات شرکت نسبت به بازار	حجم عملیات شرکت (میلیون ریال)	حجم عملیات بازار (میلیون ریال)	سال
۱	۳۹,۰۴۴	۲۳,۹۶	۳۲,۰۴۵,۴۶۳	۱۳۳,۷۳۹,۶۸۴	۸۲
۲	۸۱,۴۷۸	۱۱,۲۴	۲۳,۴۳۰,۱۹۱	۲۰۸,۴۰۴,۵۵۶	۸۳
-	% ۱۰۹	-	-% ۲۷	% ۵۶	درصد افزایش (کاهش)

جدول (۱۷): وضعیت سودآوری شرکت کارگزاری در چهار سال گذشته

(ارقام به میلیون ریال)

سال	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
سود خالص	۱,۳۶۵	۳,۱۳۴	۱۳,۵۹۹	۱۸,۷۴۵
درصد رشد نسبت به سال قبل	-	۱۳۰٪	۳۳۴٪	۳۸٪

نمودار (۲۰): سود خالص شرکت کارگزاری بانک رفاه طی ۴ سال مالی گذشته





## صورت‌های مالی بانک

### ترازنامه

در تاریخ ۳۰ اسفند ۱۳۸۳

۱۳۸۲/۱۲/۲۹	۱۳۸۳/۱۲/۳۰	دارائیه‌ها
۱۷۲,۲۰۲,۶۹۳,۴۵۰	۱۴۱,۷۸۰,۲۱۴,۸۹۳	نقد
۳,۵۳۴,۴۳۴,۲۴۸,۱۶۵	۴,۵۳۱,۴۶۶,۷۸۳,۲۵۵	مطالبات از بانک مرکزی
۳,۵۴۸,۱۰۰,۹۹۵,۷۰۸	۲,۳۲۰,۰۶۰,۸۲۳,۳۵۴	مطالبات از بانکها و موسسات اعتباری
۵۶۳,۹۸۷,۰۷۲,۸۴۵	۵۶۶,۴۷۲,۸۲۶,۶۳۳	تسهیلات اعطائی و مطالبات از بخش دولتی
۱۶,۵۴۷,۳۶۲,۱۱۶,۷۱۲	۳۰,۰۱۴,۰۵۳,۷۵۲,۶۹۳	تسهیلات اعطائی و مطالبات از بخش غیردولتی
۱۱,۲۵۳,۰۰۰,۰۰۰	۰	اوراق مشارکت و سایر اوراق مشابه
۹۶,۳۲۹,۱۶۷,۴۲۹	۲۹۴,۳۷۱,۴۸۸,۹۳۶	سرمایه‌گذاریها و مشارکتها
۹۴۱,۹۰۴,۸۱۷,۴۵۲	۱,۰۷۷,۷۷۴,۲۲۷,۵۴۰	دارائیه‌های ثابت
۱,۹۱۱,۶۵۲,۳۰۹,۱۱۵	۱,۵۷۲,۷۹۸,۲۷۲,۶۶۷	سایر دارائیه‌ها
۶۱۷,۷۲۳,۷۹۲,۸۳۱	۹۳۵,۰۷۰,۲۶۱,۳۵۳	اقلام در راه
<b>۲۷,۹۴۴,۹۵۰,۲۱۳,۷۰۷</b>	<b>۴۱,۴۵۳,۸۴۸,۶۵۱,۳۲۴</b>	<b>جمع دارائیه‌ها</b>
۵,۴۸۳,۶۷۷,۶۷۷,۵۴۳	۳,۶۰۴,۸۵۹,۳۸۹,۵۵۲	طرف تعهدات بابت اعتبارات اسنادی
۲,۴۰۲,۹۲۵,۱۳۲,۶۷۱	۲,۸۶۵,۷۸۹,۴۷۵,۴۳۲	طرف تعهدات بابت ضمانتنامه‌ها
۱۸۱,۹۵۴,۱۹۳,۱۰۹	۷۰۰,۵۹۴,۱۲۳,۶۷۷	طرف سایر تعهدات
۱,۱۶۸,۷۶۱,۲۹۶,۹۳۶	۱,۲۶۳,۱۰۸,۷۴۷,۱۴۴	وجوه اداره شده و موارد مشابه
<b>۹,۲۳۷,۳۱۸,۳۰۰,۲۵۹</b>	<b>۸,۴۳۴,۳۵۱,۷۳۵,۸۰۵</b>	<b>جمع تعهدات مشتریان</b>





**ترازنامه**  
در تاریخ ۳۰ اسفند ۱۳۸۳

۱۳۸۲/۱۲/۲۹	۱۳۸۳/۱۲/۳۰	<b>بدهیها</b>
۱۷۳,۳۸۳,۰۳۴,۲۶۲	۹۶۲,۶۹۷,۶۶۲,۹۷۱	بدهی به بانک مرکزی
۴۴,۹۲۶,۰۵۸,۷۲۶	۸۵۴,۵۵۵,۸۹۹,۰۰۶	بدهی به بانکها و موسسات اعتباری
۸,۹۸۳,۷۶۱,۶۹۸,۰۹۲	۱۰,۳۲۱,۱۶۵,۷۵۷,۵۴۵	سپرده‌های دیداری
۲,۶۳۰,۸۱۷,۱۹۲,۳۶۴	۴,۳۵۱,۲۶۲,۹۷۳,۸۳۴	سپرده‌های پس‌انداز و مشابه
۱۱,۲۸۵,۷۰۲,۱۲۴,۰۹۱	۱۵,۷۳۴,۰۵۹,۲۳۵,۳۵۵	سپرده‌های سرمایه‌گذاری و مدتدار
۱,۲۳۶,۱۵۳,۶۲۴,۴۷۶	۱,۲۸۴,۴۴۶,۶۰۶,۳۳۹	سایر سپرده‌ها
۲,۳۰۱,۶۶۸,۵۸۵,۳۲۷	۶,۴۷۳,۷۸۰,۵۵۴,۱۹۶	ذخایر و سایر بدهی‌ها
۸۹۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۸۹۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	سرمایه
۱۶۰,۷۳۹,۱۲۸,۴۵۵	۱۹۲,۴۶۲,۶۰۸,۳۷۰	اندرخته‌ها
۲۳۲,۷۹۸,۷۶۷,۹۱۴	۳۸۴,۴۱۷,۳۵۳,۷۰۸	سود (زیان) انباشته
<b>۲۷,۹۴۴,۹۵۰,۲۱۳,۷۰۷</b>	<b>۴۱,۴۵۳,۸۴۸,۶۵۱,۳۲۴</b>	<b>جمع بدهی‌ها و حقوق صاحبان سهام</b>
۵,۴۸۳,۶۷۷,۶۷۷,۵۴۳	۳,۶۰۴,۸۵۹,۳۸۹,۵۵۲	تعهدات بابت اعتبارات اسنادی
۲,۴۰۲,۹۲۵,۱۳۲,۶۷۱	۲,۸۶۵,۷۸۹,۴۷۵,۴۳۲	طرف تعهدات بابت ضمانتنامه‌ها
۱۸۱,۹۵۴,۱۹۳,۱۰۹	۷۰۰,۵۹۴,۱۲۳,۶۷۷	طرف سایر تعهدات
۱,۱۶۸,۷۶۱,۲۹۶,۹۳۶	۱,۲۶۳,۱۰۸,۷۴۷,۱۴۴	وجوه اداره شده و موارد مشابه
<b>۹,۲۳۷,۳۱۸,۳۰۰,۲۵۹</b>	<b>۸,۴۳۴,۳۵۱,۷۳۵,۸۰۵</b>	<b>جمع تعهدات مشتریان</b>



## صورت سود و زیان

برای سال مالی منتهی به پایان اسفند ماه ۱۳۸۳

۱۳۸۲/۱۲/۲۹	۱۳۸۳/۱۲/۳۰	
<b>الف) درآمد مشاع تسهیلات اعطائی از محل منابع بانک و سپرده‌های سرمایه‌گذاری</b>		
۲,۰۸۰,۳۱۳,۳۰۵,۷۰۱	۳,۲۱۵,۲۸۸,۷۶۶,۷۵۷	سودها و وجه التزامهای دریافتی
(۹۶,۵۴۵,۷۰۲,۹۲۹)	(۲۹۳,۷۲۷,۳۰۳,۱۱۹)	کسر می‌شود: هزینه مطالبات مشکوک‌الوصول
۱,۹۸۳,۷۶۷,۶۰۲,۷۷۲	۲,۹۲۱,۵۶۱,۴۶۳,۶۳۸	سود قابل تقسیم بین بانک و دارندگان سپرده‌های سرمایه‌گذاری
(۱,۲۴۱,۰۱۲,۲۰۱,۸۰۸)	(۱,۸۲۲,۷۳۱,۲۵۸,۵۱۵)	کسر می‌شود: علی‌الحساب سود پرداختی به دارندگان سپرده‌های سرمایه‌گذاری
۷۴۲,۷۵۵,۴۰۰,۹۶۴	۱,۰۹۸,۸۳۰,۲۰۵,۱۲۳	سهم سود بانک از درآمدهای مشاع
<b>ب) درآمدهای غیر مشاع</b>		
۲۳,۶۲۴,۱۴۹,۳۸۸	۶۵,۵۱۲,۱۹۸,۶۸۶	سودها و وجه التزامهای دریافتی از سایر تسهیلات اعطائی
۱۰۴,۴۷۵,۳۱۸,۴۴۷	۱۴۲,۰۴۳,۳۷۸,۶۳۷	سود دریافتی از محل سپرده‌های سرمایه‌گذاری
۱۲۸,۹۹۸,۵۴۳,۲۳۱	۹,۰۲۰,۷۱۲,۲۳۱	درآمد معاملات ارزی
۱۵۴,۶۸۴,۹۳۰,۵۸۷	۲۴۱,۰۶۳,۱۲۰,۶۶۳	کارمزدهای دریافتی
۳۴,۴۵۴,۹۰۵,۴۷۸	۵۷,۱۴۰,۳۷۴,۸۱۸	سایر درآمدها
۱,۱۸۸,۹۹۳,۲۴۸,۰۹۵	۱,۶۱۳,۶۰۹,۹۹۰,۱۵۸	کل درآمدهای بانک
<b>ج) هزینه‌ها</b>		
۱۵,۲۰۶,۲۲۴,۲۲۹	۲۱۷,۸۲۰,۵۶۴,۸۶۷	سود پرداختی
۸,۱۲۳,۹۹۰,۱۶۵	۴۴,۲۹۱,۵۴۸,۹۱۹	زیان معاملات ارزی
۱,۷۲۲,۲۵۷,۴۶۳	۲,۸۴۵,۷۳۹,۴۲۹	کارمزد پرداختی
۴۲,۹۰۴,۱۹۹,۶۸۰	۶۰,۲۰۹,۳۳۱,۸۱۱	هزینه جوائز قرض الحسنه پس‌انداز
۸۴۸,۲۶۷,۲۸۰,۴۷۹	۱,۰۷۶,۹۵۲,۹۳۹,۰۳۱	هزینه کل بانک
۹۱۶,۲۲۳,۹۵۲,۰۱۶	۱,۴۰۲,۱۲۰,۱۲۴,۰۵۷	<b>جمع هزینه‌ها</b>
۲۷۲,۷۶۹,۲۹۶,۰۷۹	۲۱۱,۴۸۹,۸۶۶,۱۰۱	<b>سود (زیان) قبل از کسر مالیات</b>
(۶۵,۵۰۹,۴۴۱,۵۶۰)	(۱۱,۳۰۱,۲۹۰,۸۵۹)	کسر می‌شود: مالیات
۲۰۷,۲۵۹,۸۵۴,۵۱۹	۲۰۰,۱۸۸,۵۷۵,۲۴۲	<b>سود پس از کسر مالیات</b>

