

بانک رفاه

گزارش سالانه ۱۳۹۰

بخش اول: درباره بانک

➤ پیام رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک

سال ۱۳۹۰ به لطف پروردگار توانا و تلاش خالصانه همکاران محترم این بانک به نیکی و سربلندی به پایان رسید، مطمئناً تقویت شور و شعور خدمتگزاری در سال گذشته، سرمایه با ارزشی خواهد بود که به پشتوانه آن برگ‌های زرین دیگری در فردای بانک رفاه رقم خواهد خورد، به ویژه در شرایط کنونی که با پیوستن بانک رفاه به بانک‌های خصوصی کشور، افق نوینی در تاریخ خدمت‌رسانی این بانک گسترده شده است.

خرسندیم که طی سال ۱۳۹۰ اساسنامه جدید بانک رفاه در یک هزار و یکصد و سی‌امین جلسه مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۶ شورای پول و اعتبار مطابق با اساسنامه بانکهای غیردولتی به تصویب رسید و بزرگترین تحول در بانک رفاه صورت پذیرفت و این بانک، خصوصی شد.

از جمله اقدامات صورت گرفته در حرکت به سمت خصوصی شدن طی این سال می‌توان به؛ افزایش سرمایه توسط صندوق تامین اجتماعی، انجام تجدید ارزیابی دارائیه‌ها و استفاده از فرصت قانونی تعیین شده برای عدم پرداخت مالیات (موضوع آیین نامه اجرایی جز «ب» بند (۷۸) قانون بودجه سال ۱۳۹۰ کل کشور) و نیز ثبت شرکتهای گوناگون برای گسترش فعالیت‌ها اشاره نمود.

خصوصی شدن بانک به معنی ورود به دنیای واقعی رقابت است، لذا در این شرایط بانک رفاه می‌بایست بهره‌وری خود را افزایش دهد. دستیابی به این هدف و موفقیت آن در محیط رقابتی کنونی، از یکسو در گرو برنامه‌ریزی مطلوب با رویکردی آینده‌نگر می‌باشد و از سوی دیگر، همراهی، همدلی و همکاری همه مجموعه بانک را طلب می‌کند. امیدواریم که در سایه توجهات یزدان پاک و با همتی دوچندان، گامهای موثرتری به منظور پیشبرد اهداف عالی این بانک برداشته و بیش از پیش در راه آبادانی ایران اسلامیمان بکوشیم.

➤ معرفی اعضای هیئت مدیره

➤ تاریخچه بانک رفاه

بانک رفاه در اجرای تبصره ماده ۳۹ قانون بودجه سال ۱۳۳۸ کشور، با هدف ارائه کلیه خدمات بانکی به اقشار مختلف جامعه و ایجاد تسهیلات لازم برای طبقه کارگر، با سرمایه اولیه ۴۰۰ میلیون ریال از محل منابع بیمه‌های اجتماعی (وقت) و به منظور دریافت و پرداخت وجوه سازمان و همچنین به کارگیری ذخائر سازمان در سال ۱۳۳۹ تاسیس و به شماره ۷۴۵۳ ثبت گردید. در سال ۱۳۵۸ و همزمان با لایحه ملی شدن بانکها، بانک رفاه به عنوان یک بانک تجاری شناخته شد. در سال ۱۳۷۲ در اجرای مصوبه شورای عالی اداری، بانک رفاه با حفظ شخصیت حقوقی و مالی خود تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی قرار گرفت.

بزرگترین تحول در بانک رفاه در سال ۱۳۹۰ صورت پذیرفت. پس از پی‌گیریهای مکرر، اساسنامه جدید بانک رفاه در یک هزار و یکصد و سی‌امین جلسه مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۶ شورای پول و اعتبار مطابق با اساسنامه بانکهای غیردولتی در ۵۷ ماده و ۲۵ تبصره به تصویب رسیده است.

➤ چشم‌انداز و ماموریت بانک

ماموریت: تلاش مستمر در ارائه خدمات مالی روزآمد به جامعه

چشم‌انداز: بانک رفاه در سال ۱۴۰۰ نماد ارائه خدمات متمایز در بین بانک‌های کشور خواهد بود.

➤ استراتژیهای بانک

با توجه به خصوصی شدن بانک در سال ۱۳۹۰ و با عنایت به اینکه خصوصی شدن بانک به معنی ورود به دنیای واقعی رقابت است، لذا در این شرایط بانک رفاه به منظور افزایش بهره‌وری و موفقیت در محیط رقابتی پیش رو، استراتژیهای بانک رفاه در قالب «راه رفاه» تدوین گردید؛

رهبری و مدیریت مؤثر:

مدیران بانک با عنایت به نقشی که در موفقیت بانک دارند، بر پایه ماموریت و چشم‌انداز مشترک، زمینه‌ساز افزایش توان انطباق‌پذیری بیرونی، تقویت انسجام و یکپارچگی درونی، ترویج مشارکت و توانمندسازی کارکنان و در نهایت تحقق اهداف سرآمدی بانک می‌باشند.

ارتقای سرمایه انسانی:

بانک رفاه با توانمندسازی، ارتقای نیازهای مادی و معنوی سرمایه انسانی، ارتقای کیفیت خدمات را تضمین و رضایت مشتریان را تامین می‌کند و همراهی، همدلی و همکاری سرمایه‌های انسانی را از ضروریات تحقق راه رفاه می‌داند.

هزینه رقابتی بهینه:

بانک رفاه با تعدیل هزینه‌ها و اعمال صرفه‌جویی مناسب و مدیریت بهینه هزینه‌ها، ضمن افزایش سودآوری، خدمات خود را با کمترین هزینه و بیشترین فایده به مشتریان ارائه می‌دهد.

راهیابی به تحقق کامل

بانک رفاه با تاکید بر ارائه خدمات مبتنی بر بانکداری اسلامی تلاش می‌کند تا ابزارها و عقود اسلامی را بیش از پیش پیاده کند.

بانکداری اسلامی

ف راتر از زمان و مکان

بانک رفاه با امعان نظر به نقش روز افزون فناوری اطلاعات در کسب مزیت رقابتی، توسعه سیستمهای اطلاعات یکپارچه را به عنوان اهداف کلیدی در دستور کار قرار دارد.

با تکمیل بانکداری مجازی

بانک رفاه تلاش می کند تا با شناساندن خود به جامعه و ایجاد تعاملات گسترده با موسسات و مراجع پولی مالی به جایگاه ارزنده‌ای در سطح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی دست یابد.

ارتقای خدمات و برند

بانک:

بانک به منظور ارتقای توان رقابتی، از طریق گسترش و ارائه فعالیت‌های متنوع و تکمیل زنجیره ارزش خدمات، تلاش می کند تا به یک موسسه مالی چند منظوره تبدیل شود.

۵ لدینگ رفاه

و توسعه سرمایه‌گذاریها:

با وجود این اقدامات ویژه‌ای برای گذر از این مرحله در دستور کار بانک قرار دارد، این اقدامات شامل: جذب و افزایش سرمایه بانک و ارتقای آن به سطح بانک‌های خصوصی فعال در کشور و تخصیص بهینه آن، شفاف سازی مالی، توجه بیش از پیش به انتظارات کلیه ذینفعان، سهامداران، تجدید ارزیابی مطالبات، قیمت گذاری سهام و بستر سازی جهت ارائه سهام، تدوین خط مشی تامین و تعدیل نیروی انسانی و برنامه ریزی نیروی انسانی متناسب با الزامات خصوصی شدن، تعیین تکلیف وضعیت بازنشستگی، اصلاح ساختار سازمانی و ایجاد ساختار سازمانی چابک (در چارچوب بازاریابی هدفمند و رابطه مدارانه با مشتریان هدف بانک)، بازطراحی نظام حقوق و دستمزد و بازنگاری آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوطه، پرداخت به کارکنان مبتنی بر عملکرد، مشتری‌مداری و سودآوری، حرکت در جهت تکمیل بسته خدمات و پاسخگویی جامع به کلیه نیازها و انتظارات مالی مشتریان، فرهنگ سازی و آموزش کارکنان در گذر به مرحله خصوصی شدن، سامان‌دهی شعب ناکارآمد و بهبود شبکه شعب از نقطه نظر جغرافیایی و مکانی / نمای ورودی و بیرونی / تجهیز به آخرین فناوری‌های روز، سامان‌دهی مستمری‌بگیران، توسعه زیر ساخت‌های بانکداری الکترونیک به ویژه corebanking، فروش املاک مزاد، تشکیل شرکت‌های تابعه اعم از توسعه ساختمانی رفاه پردیس، تامین آتیه کارکنان، سرمایه گذاری رفاه و ... برای تکمیل زنجیره خدمات، تدوین چشم انداز، ماموریت و استراتژی کلان هلدینگ رفاه و تعیین استراتژی‌های شرکت‌های تابعه با رویکرد همسو سازی استراتژی‌ها به منظور ایجاد زنجیره ارزش.

همچنین بانک رفاه در پی خصوصی شدن، ضمن حفظ مشتریان فعلی و وفادار خود، با ارائه خدمات شایسته و مناسب با انتظارات مشتریان جدید، توجه بیشتری به سمت جذب مشتریان تجاری خواهد داشت. در این راستا تجاری سازی شعب، حرکت به سمت "بانکداری شرکتی" و "اختصاصی" به منظور مدیریت ثروت و ویژه سازی خدمت برای مشتریان از دیگر برنامه‌های کلیدی بانک است که تحقق این موارد تاثیر گسترده‌ای بر روی ارزش سهام بانک قبل از ورود به بورس خواهد داشت.

➤ نمودار سازمانی

➤ بانک رفاه در یک نگاه

جدول شماره ۱- بانک رفاه در یک نگاه

مقدار	شرح
10,655	تعداد نیروی انسانی
1,078	تعداد شعب
99,479	مانده کل منابع (میلیارد ریال)
101,323	مانده کل مصارف (میلیارد ریال)

➤ نقشه ایران با پراکندگی شعب

➤ اهم خدمات بانک

واحدهای ویژه بانک رفاه:

بانک رفاه به منظور جلب رضایت مشتریان و با هدف ارائه خدمات مطلوب و متناسب با طیف‌های مختلف مشتریان خود نسبت به راه‌اندازی واحدهای ویژه اقدام کرده است که شامل واحدهای زیر است:

واحد خدمات ویژه مستمری‌بگیران

واحد نمونه تجاری

واحد ۷۲۴

خدمات ارزی بانک رفاه:

ارائه خدمات مختلف مربوط به انواع اعتبارات اسنادی وارداتی ارزی و ریالی، اعتبارات صادراتی و بروات اسنادی

اعطای تسهیلات ارزی برای واردات کالا و خدمات از محل خطوط اعتباری کوتاه‌مدت و میان‌مدت

اعطای تسهیلات ارزی به منظور صدور کالا و خدمات فنی و مهندسی و اجرای طرح‌های برون‌مرزی

صدور انواع ضمانتنامه‌های ارزی با هدف حمایت از صادرکنندگان کالا، خدمات فنی و مهندسی، پیمانکاران مجری طرح‌های عظیم داخلی به ارز و پذیرش ضمانتنامه‌های متقابل صادره توسط کارگزاران

معتبر خارجی

افتتاح انواع حساب‌های ارزی قرض‌الحسنه جاری و مدت‌دار به اسعار معتبر بین‌المللی و پرداخت سود به سپرده‌های مدت‌دار ارزی با نرخ‌های متعارف بین‌المللی

انجام حوالجات و دستور پرداخت‌های ارزی مشتریان در کوتاه‌ترین زمان ممکن و از طریق بانک‌های کارگزار

خرید و فروش انواع ارزهای معتبر بین‌المللی با نرخ‌های متعارف و فراهم کردن ارز مورد نیاز مشتریان از طریق شعب بانک در مناطق آزاد تجاری و شرکت صرافی رفاه

صدور گواهی حساب برای دارندگان حساب‌های ارزی و ریالی برای ارائه به سفارتخانه‌ها و سایر مراجع ذیربط

ارائه خدمات مشاوره‌ای بانکی به مشتریان در زمینه امور ارزی و صادراتی توسط کارشناسان و متخصصان بانکی مربوطه

سامانه اینترنتی بانک (Internet Banking)

کارت‌های پرداخت الکترونیک

رفاه کارت همراه

دریافت حق بیمه کارفرمایان صندوق تامین اجتماعی

تلفن‌بانک

حساب‌های یکپارچه همراه

ساتنا

سامانه سحاب

شبا (IBAN)

سامانه اتاق پایاپای الکترونیکی (ACH)

دریافت الکترونیکی قبوض

وصول چک‌های عهده حساب‌های Online سایر بانک‌ها در همان شهر مبدأ از طریق سیستم کلرینگ

گواهی سپرده مدت‌دار بانک رفاه

صندوق اجاره‌ای هوشمند

اعطای انواع تسهیلات

صدور ضمانت‌نامه بانکی

- **اهم موفقیت‌های بانک (افتخارات بانک در سال ۱۳۹۰)**
- بانک رفاه پس از آنکه به عنوان اولین بانک در سطح خاورمیانه موفق به دریافت گواهینامه ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰ در سال ۱۳۸۰ شده بود، گواهینامه ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را نیز در سال ۱۳۸۹ از شرکت توف نورد دریافت کرد و در سال ۱۳۹۰ برای دومین سال پیاپی موفق به تمدید آن شد.
- بانک رفاه به عنوان اولین سازمان ایرانی موفق شد گواهینامه تعهد به تعالی را از بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) کسب نماید. این گواهینامه ویژه سازمانهایی است که حرکت به سمت تعالی را آغاز کرده اند و با دریافت آن، بانک رفاه آغازگر جنبش سرآمدی در نظام بانکی کشور به شمار می آید.
- بانک رفاه در سال ۱۳۸۸ توسط مؤسسه BID بر مبنای مدل BIDQC ۱۰۰TQM و بر اساس شاخصهائی چون کیفیت محوری، مشتری مداری، رضایت شغلی، ارزیابی اثربخشی سیستم‌ها و... مورد ارزیابی قرار گرفت و موفق به کسب جایزه بین المللی ستاره کیفیت گردید و در راستای ارتقاء کیفیت فعالیتهای خود، در سال ۱۳۸۹ جوایز پلاتینیوم و الماس را از موسسه مذکور دریافت کرد و در سال ۱۳۹۰ نیز موفق به تمدید آن شد.
- بانک رفاه در سال ۱۳۹۰ برای هشتمین سال پیاپی در طرح سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاههای عمومی و دولتی که هر ساله توسط معاونت رئیس جمهوری انجام می‌شود، توانست در گروه بانک و بیمه حائز رتبه اول شود.
- **مسئولیت‌های اجتماعی**
- بانک رفاه به منظور ایفای مسئولیت‌های اجتماعی خود در سال ۱۳۹۰ اقدامات زیر را انجام داده است:
- ابلاغ دستورالعمل اجرائی قانون ساماندهی و حمایت از مشاغل خانگی به منظور پرداخت تسهیلات قرض الحسنه ۳۰/۰۰۰/۰۰۰ ریالی به افراد متقاضی مشاغل خانگی معرفی شده از سوی اداره کار و امور اجتماعی استان
- امضای تفاهم نامه با کمیته امداد حضرت امام خمینی (ره) به منظور دریافت اقساط وام‌های پرداختی به مددجویان تحت پوشش نهاد
- برپایی مراسم افطاری باشگاه فرهنگی ورزشی راه آهن در مجتمع آموزشی رفاهی ولنجک
- کمک مبلغ یک میلیارد و ۶۲۱ میلیون ریالی از سوی کارکنان بانک رفاه به ایتمام و مددجویان کمیته امداد امام خمینی (ره)
- پرداخت هزینه های درمانی جانبازان
- مشارکت در کنگره طب فیزیکی و توانبخشی

- هدیه ۵۰ میلیون ریالی به کانون هموفیلی ایران
- مدرسه سازی در خراسان شمالی (افتتاح مدرسه شهدای بانک رفاه) با کمک ۲میلیارد و ۷۰۰میلیون ریالی بانک
- کمک به ستاد دیه به مبلغ ۴میلیارد و ۳۰۰میلیون ریال جهت آزاد سازی زندانیان بدهکار و جرائم غیر عمد
- کمک به دانش آموزان بی بضاعت شامل ۴۹ فقره کارت هدیه ۲۰۰هزار ریالی
- کمک مالی همکاران به مردم قحطی زده سومالی

بخش دوم: نیروی انسانی

نیروی انسانی به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری بزرگترین دارایی هر سازمانی محسوب می‌شود چرا که هر گونه بهبود و پیشرفت در سیستم‌های فنی و سازمانی توسط نیروی انسانی صورت می‌گیرد. آموزش به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری انسانی نقش اصلی در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی ایفاء می‌کند. آموزش از یک طرف به بازدهی و توانایی نیروی کار افزوده و استعدادها را شکوفا می‌سازد و از طرف دیگر زمینه به کارگیری برتر و بالاتر را برای نیروی کار فراهم می‌کند.

بانک رفاه با برخورداری از بیش از ۴۸ درصد نیروی انسانی با مدرک کارشناسی، کارشناسی ارشد و بالاتر و با در نظر گرفتن نیروی انسانی به عنوان مهمترین و راهبردی‌ترین منبع سازمان و با عنایت به اینکه موفقیت یک سازمان در گرو نیروی کار متخصص و تعلیم‌دیده است، ارزش زیادی برای آموزش قائل شده و منابع زیادی را صرف فرآیند آموزش می‌کند تا اطمینان حاصل نماید که کارکنان در برنامه‌های آموزشی، مهارت‌های لازم خود را دریافت کرده‌اند. در همین راستا و در تداوم اقدامات سال‌های گذشته، بانک رفاه طی سال ۱۳۹۰ نسبت به برگزاری ۲۳۲ عنوان آموزشی طی ۸۳۳ دوره اقدام نموده است. به گونه‌ای که ۱۵۶۳۰ نفر در این دوره‌ها شرکت نموده و ۳۱۶۵۳۴ نفر ساعت آموزش دیده‌اند.

سرانه نفر ساعت آموزشی طی سال ۱۳۹۰ در بانک رفاه ۳۰ بوده است.

جدول شماره ۲- ترکیب نیروی انسانی بانک رفاه از نظر تحصیلات

(۹۰-۱۳۸۶)

سال	زیر دیپلم	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر	جمع
1386	729	3,380	1,498	4,404	234	10,245
1387	631	3,424	1,862	4,447	255	10,619
1388	542	3,481	2,137	4,517	274	10,951
1389	459	3,359	2,120	4,593	292	10,823
1390	404	3,134	1,956	4,821	340	10,655

از میان ۲۳۲ عنوان دوره برگزار شده، ۹۵ دوره آموزش در داخل بانک و ۱۳۷ دوره آموزش در خارج بانک برگزار شده است.

کل نفر ساعت آموزشی در سال ۱۳۹۰ نسبت به سال گذشته ۲۹ درصد و سرانه نفر ساعت آموزشی ۱۵ درصد رشد داشته است.

➤ توسعه پژوهش

بانک رفاه به منظور ترویج روحیه پژوهش و ایجاد انگیزه در همکاران برای انجام امور با محوریت تحقیق و با هدف بهره‌مندی از نتایج تحقیقات انجام شده توسط همکارانی که در حال تحصیل هستند نسبت به تدوین سازوکار مناسب حمایت از فعالیت‌های تحقیقاتی در قالب پایان‌نامه، مقاله و کتاب اقدام نموده و ضمن اطلاع‌رسانی به کارکنان در سال ۱۳۹۰ از پایان‌نامه‌های تدوینی همکاران در مقطع کارشناسی ارشد حمایت مالی نموده است.

بخش سوم: تجهیز و تخصیص منابع

➤ منابع بانک

منابع موثر بانک رفاه طی سال ۱۳۹۰، ۲۳،۲٪ و کل منابع بانک ۲۴،۳٪ رشد داشته است. در سال ۱۳۹۰ سهم منابع جاری از منابع موثر ۳۰،۶٪، سهم منابع قرض الحسنه پس انداز از منابع موثر ۱۳،۹٪ و سهم منابع سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت و بلندمدت از منابع موثر بانک به ترتیب ۲۵،۲٪ و ۳۰،۳٪ بوده است.

جدول شماره ۵- منابع موثر و کل بانک رفاه

(۹۰-۱۳۸۶)

(ارقام مبالغ به میلیارد ریال)

رشد نسبت به سال ۸۹	1390		1389		1388		1387		1386		شرح
	سهم از کل منابع موثر	مانده	سهم از کل منابع موثر	مانده	سهم از کل منابع موثر	مانده	سهم از کل منابع موثر	مانده	سهم از کل منابع موثر	مانده	
22.6 %	30.6 %	28,998	30.7 %	23,660	30.5 %	17,517	32.5 %	15,511	38.5 %	16,389	جاری
- 7.9%	13.9 %	13,173	18.6 %	14,303	15.6 %	8,940	17.1 %	8,127	18.3 %	7,784	پس انداز
- 1.7%	25.2 %	23,886	31.6 %	24,291	33.9 %	19,457	27.5 %	13,099	23.4 %	9,946	کوتاه مدت
95.5 %	30.3 %	28,757	19.1 %	14,712	20.0 %	11,490	22.9 %	10,919	19.8 %	8,425	بلند مدت
23.2 %		94,814		76,965		57,404		47,656		42,544	منابع موثر
24.3 %		99,479		80,048		60,628		50,854		53,756	کل منابع

➤ مصارف بانک

مانده ناخالص مصارف بانک رفاه در پایان سال ۱۳۹۰ ۱۰۱,۳۲۳ میلیارد ریال بوده است که نسبت به سال پیش از آن ۲۳,۸۵٪ رشد داشته است. بخش خدمات، بازرگانی و متفرقه بیشترین سهم را از مصارف در سال گذشته دارا بوده اند. پس از آن بخش مسکن و ساختمان، صنعت و معدن، کشاورزی و صادرات بیشترین سهم را از ناخالص مصارف به خود اختصاص داده اند.

جدول شماره ۶- مانده ناخالص مصارف بانک رفاه در بخش های مختلف اقتصادی
(۹۰-۱۳۸۶)

(ارقام مبالغ به میلیارد ریال)

1390	1389	1388	1387	1386	شرح
6,868	4,690	3,354	3,665	2,989	کشاورزی
13,687	12,332	8,508	9,521	9,643	صنعت و معدن
27,247	21,265	13,065	12,652	11,947	مسکن و ساختمان
53,215	43,400	31,129	24,138	20,480	خدمات، بازرگانی و متفرقه
306	122	53	64	97	صادرات
101,323	81,809	56,109	50,040	45,156	جمع ناخالص مصارف

➤ سرانه منابع و مصارف

در سال ۱۳۹۰ سرانه کل منابع به ازای تعداد شعب ۹۲ میلیارد ریال و این سرانه به ازای تعداد پرسنل ۹ میلیارد ریال بوده است. این شاخص در خصوص سرانه کل ناخالص مصارف به ازای تعداد شعب، ۹۴ میلیارد ریال و این سرانه به ازای تعداد پرسنل ۹ میلیارد ریال بوده است.

جدول شماره ۷- سرانه کل منابع و ناخالص مصارف بانک رفاه به ازای تعداد شعب و پرسنل
(۹۰-۱۳۸۶)

(ارقام مبالغ به میلیارد ریال)

سال	کل منابع	کل ناخالص مصارف	تعداد شعب	تعداد پرسنل	سرانه کل منابع به ازای:	
					تعداد پرسنل	تعداد شعب
1386	53,756	45,156	1,074	10,245	50	42
1387	50,854	50,040	1,076	10,619	47	47
1388	60,628	56,109	1,067	10,951	57	53
1389	80,048	81,808	1,070	10,823	75	76

9	94	9	92	10,655	1,078	101,323	99,479	1390
---	----	---	----	--------	-------	---------	--------	------

➤ طرح‌های جذب منابع و تخصیص منابع در سال ۱۳۹۰

بانک رفاه در تداوم اقدامات خود به منظور مشتری‌مداری و ایجاد شرایط بهینه برای پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان، طی سال ۱۳۹۰ نیز با طراحی و پیاده‌سازی طرح‌های مختلف در حوزه تجهیز و تخصیص منابع تلاش نموده است میزان رضایت مشتریان خود را افزایش داده و مطلوبیت خدمات خود را در میان این عزیزان ارتقاء بخشید. برخی از طرح‌های ارائه شده طی سال ۱۳۹۰ عبارتند از:

طرح تسهیلات جاری رفاه: تسهیلاتی که بر اساس امتیاز حساب جاری بدون دسته چک جهت تامین بخشی از هزینه‌های خرید خودرو و کالای مصرفی با دوام به دارندگان حساب مذکور اعطاء گردید.

طرح برکت: همزمان با ماه مبارک رمضان به منظور ارائه خدمات خاص به مشتریان بانک، امکان افتتاح حساب سپرده کوتاه مدت ویژه شش ماهه با شرایط خاص در قالب طرح برکت فراهم گردید.

جشنواره پائیزه بانک رفاه: به منظور ارائه خدمات روزآمد و جالب توجه برای مشتریان، بسته خدماتی با عنوان جشنواره پاییزه بانک رفاه ارائه گردید. این بسته شامل طرح شایان رفاه، سپرده امید رفاه، سپرده فرحان، رفاه دانشجویی، تجلیل از بازنشستگان و تحسین رفاه بود که مشتریان می‌توانستند با افتتاح سپرده نزد بانک، علاوه بر دریافت سود سپرده خود به حالتهای گوناگون از سایر خدمات و تسهیلات بانک نیز استفاده نمایند.

طرح سپرده تقدیر: به مناسبت فرا رسیدن پنجاه و دومین سالگرد تاسیس بانک رفاه و با هدف قدردانی از ۵۲ سال اعتماد هموطنان و مشتریان بانک و همچنین گرامیداشت هفته بانکداری، در قالب طرح سپرده تقدیر، کارت هدیه‌ای معادل ۲ درصد مبلغ سپرده سرمایه‌گذاری یکساله مفتوحی، به مشتریان بانک اعطا گردید.

طرح سپرده انتخاب: به منظور تکمیل سبد خدمات بانک، امکان افتتاح حساب سپرده سرمایه‌گذاری با امکان واریز بدون محدودیت در قالب سپرده انتخاب در بانک فراهم گردید.

حساب جاری دومنظوره: به منظور تکمیل سبد خدمات بانک و ارائه خدمات ویژه به مشتریان خاص، حساب جاری دومنظوره ارائه گردید.

طرح سپرده فجر: به مناسبت گرامیداشت دهه فجر در قالب طرح سپرده فجر، کارت هدیه‌ای معادل ۳ درصد مبلغ سپرده سرمایه‌گذاری دوساله مفتوحی، به مشتریان بانک اعطا گردید.

طرح سپرده بوتو: به منظور تکمیل سبد خدمات بانک و کسب رضایت مشتریان خود و پاسخ به نیازهای آنان، طرح سپرده برتر با شرایط دریافت سود با شرایط خاص ارائه گردید.

خدمات بانکداری اینترنتی: به منظور توسعه خدمات قابل ارائه به اشخاص حقوقی در سامانه بانکداری اینترنتی ارائه گردید.

سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت با نرخ سود خاص

گواهی سپرده عام

کارت اعتباری میزان بر مبنای عقد مراجعه در بخش کارگری

➤ پرداختها (مستمری بگیران، مقرری بگیران و ...)

تعداد پرداخت مستمری و مقرری طی سال ۱۳۹۰ ۱۹,۱۱۹,۲۹۰ فقره بوده است که نسبت به مدت مشابه سال پیش از آن، ۴,۵۸٪ رشد داشته است. همچنین تعداد وصول حق بیمه طی سال ۱۳۹۰ ۲۳,۴۴۲,۵۹۰ فقره بوده که نسبت به سال ۱۳۸۹ از رشد ۱۰,۶۶٪ برخوردار بوده است.

جدول شماره ۸- تعداد پرداخت مستمری و دریافت حق بیمه

(۹۰-۱۳۸۶)

سال	1386	1387	1388	1389	1390
تعداد پرداخت مستمری و مقرری	13,803,713	15,372,551	16,748,742	18,282,889	19,119,290
تعداد وصول حق بیمه	15,789,931	18,746,244	19,827,559	21,185,051	23,442,590

بخش چهارم: بین الملل و بخش ارزی

➤ بین الملل

ماهیت عملیات ارزی و بانکداری بین الملل و تأثیر پذیری آن از ارتباطات بانکی و مراودات مالی، سیاسی، اقتصادی و بین المللی همواره این فعالیت هارا با چالشهای فراوانی روبرو ساخته است. در سالیان اخیر مهمترین این چالشها، اعمال تحریمهای ناعادلانه و یکجانبه بانکی از سوی کشورهای غربی بر علیه سیستم بانکی کشور و همچنین بانک رفاه، صدور قطعنامه های متعدد و بالتبع ایجاد مشکلات فراوان در زمینه بانکداری بین الملل و نقل و انتقالات و جوه به خارج از کشور بوده است.

لکن علیرغم کلیه محدودیت های موجود، بخش ارزی این بانک توانسته است با بهره گیری از حداکثر ظرفیتهای موجود و تلاش بیش از پیش کلیه کارکنان مرتبط در صف و ستاد، درخواستهای بسیاری از مشتریان محترم بانک را در حد مقدمات بانک اجابت نموده و جایگاه بخش ارزی بانک را در حد مطلوبی حفظ نماید.

بر همین اساس تدابیر و راهکارهای ویژه ای بمنظور برون رفت از محدودیت های اعمالی پیش بینی و با رویکرد مثبت مدیران عالی بانک و حمایت های انجام پذیرفته، توسط اداره امور بین الملل بعنوان متولی امور ارزی اجرا گردید تا با رعایت قوانین بین المللی و مجموعه مقررات ارزی ابلاغی از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا. و صرفاً با اعمال تغییراتی در الگوها و مکانیسم های پرداخت بین المللی نسبت به تداوم ارائه خدمات ارزی همچون گذشته و ارتقای سطح کیفی و کمی عملیات ارزی و بانکداری بین الملل در راستای اجابت درخواستهای مشتریان محترم بانک اقدامات مورد نیاز معمول گردد.

با عنایت به موارد یاد شده و تغییرات ایجاد شده در الگوهای پرداخت بین المللی و بکارگیری مکانیسم های جدید، حجم عملیات ارزی در قالب حوالجات ارزی و بروات اسنادی در مقایسه با اعتبارات اسنادی در دوره زمانی ۱۳۸۶ تا ۱۳۹۰ افزایش یافته است.

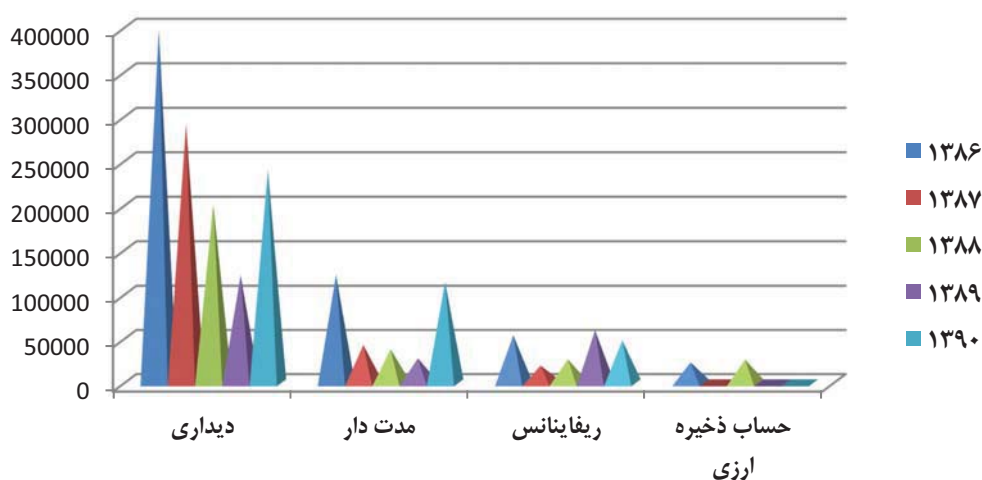
همانگونه که در جدول و نمودار شماره (۹) مشخص می باشد آمار مربوط به اعتبارات اسنادی از سال ۱۳۸۶ تا سال ۱۳۸۹ با توجه به تغییرات ایجاد شده در ساختار و سیاستهای ارزی مدیریت عالی بانک در ارائه خدمات ارزی به مشتریان بصورت کلی روندی نزولی را نشان می دهد که در این راستا بیشترین میزان کاهش مربوط به سال ۱۳۸۹ بوده که دقیقاً مقارن با زمان اعمال تحریم های بین المللی و قرار گرفتن نام بانک رفاه در فهرست بانکها و موسسات مالی مشمول تحریم اتحادیه اروپا می باشد که این کاهش در سال ۱۳۹۰ متعاقب اتخاذ تصمیمات جدید بمنظور مقابله با تحریم های اعمال شده تا حدودی جبران گردید.

بر همین اساس همانگونه که مشهود است آمار مرتبط با تعداد و مبلغ اعتبارات اسنادی در خصوص اعتبارات اسنادی دیداری و مدتدار روند صعودی از خود نشان می دهد. کاهش میزان اعتبارات اسنادی ریفاینانس نیز عمدتاً ناشی از عدم/کاهش تخصیص خطوط اعتباری از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا. و مهمتر از همه تحریم های اعمالی بوده است که بواسطه آنها خطوط جدید ریفاینانس بمنظور استفاده واردکنندگان از تسهیلات یاد شده تخصیص داده نشد و لذا میزان اعتبارات ریفاینانس کاهش یافت. در این راستا بسیاری از واردکنندگان فعالیت خود را بر روی بروات اسنادی بدون تعهد بانک متمرکز ساخته اند و لذا میزان بروات اسنادی روند افزایشی داشته است. جدول شماره (۱۰) نشاندهنده این موضوع می باشد.

جدول شماره (۹) : مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه اعتبارات اسنادی وارداتی از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰

	دیداری		مدتدار		ریفاینانس		حساب ذخیره ارزی		جمع کل	
	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)
۱۳۸۶	۱۱۴۴	۳۹۸,۴۶۶,۹۳۵	۳۸۹	۱۲۲,۵۲۱,۷۸۹	۷۳	۵۴,۰۰۲,۱۶۸	۱	۲۳,۲۶۶,۸۱۳	۱۶۰۷	۵۹۸,۲۵۷,۷۰۵
۱۳۸۷	۵۰۷	۲۹۱,۷۹۸,۹۱۳	۱۷۳	۴۳,۰۹۷,۸۸۳	۴۰	۱۹,۶۲۰,۲۰۵	۰	۰	۷۲۰	۳۵۴,۵۱۷,۰۰۱
۱۳۸۸	۴۳۹	۲۰۱,۴۷۷,۸۹۸	۲۰۲	۳۸,۱۸۶,۹۲۳	۴۸	۲۶,۷۴۴,۰۱۳	۶	۲۶,۴۶۹,۷۱۱	۶۹۵	۲۹۲,۸۷۸,۵۴۵
۱۳۸۹	۱۹۰	۱۲۲,۰۶۶,۴۷۰	۷۴	۲۷,۹۵۴,۲۲۶	۷۰	۵۹,۷۰۱,۹۴۶	۰	۰	۳۳۴	۲۰۹,۷۲۲,۶۴۲
۱۳۹۰	۴۲۲	۲۴۰,۴۸۷,۶۷۱	۸۴	۱۱۴,۶۱۰,۱۸۳	۴۱	۴۸,۲۶۸,۷۷۸	۰	۰	۵۴۷	۴۰۳,۳۶۶,۶۳۲

نمودار شماره (۱): نمودار آمار مقایسه ای اعتبارات اسنادی گشایش شده از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰

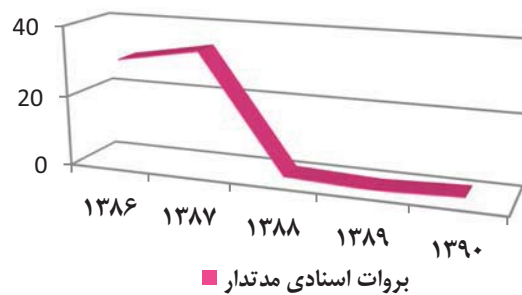
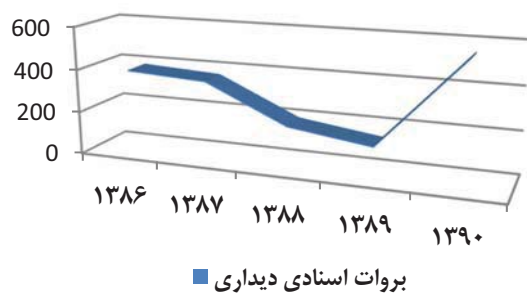


علیرغم روند نزولی بروات اسنادی مدتدار، بروات اسنادی دیداری دارای سیر صعودی بوده اند که همانگونه که اشاره شد، این امر حاکی از تغییر الگوی عملیات بانکی در بخش ارزی سیستم بانکی کشور و تمایل انجام داد و ستدها به روش نقدی از سوی وارد کنندگان ایرانی در قالب ابزارهای بانکی دیگر بجز اعتبار اسنادی می باشد به نحوی که مطابق با آمار ارائه شده در جدول شماره (۱۰) و نمودار شماره (۲)، مبلغ بروات اسنادی دیداری و مدتدار در سال ۱۳۹۰ در مقایسه با سال گذشته حدوداً ۴ برابر شده است به گونه ای که بروات دیداری از ۱۴۲ میلیون دلار به ۵۵۴ میلیون دلار و بروات اسنادی مدتدار از صفر به حدود ۵ میلیون دلار رسیده است.

جدول شماره (۱۰): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه بروات اسنادی پذیرش شده از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰

	دیداری		مدتدار		جمع کل	
	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)
۱۳۸۶	۳۷۹۲	۳۸۷,۵۵۹,۶۷۵	۲۱۵	۳۰,۰۳۷,۷۰۱	۴۰۰۷	۴۱۷,۵۹۷,۳۷۶
۱۳۸۷	۳۰۱۹	۳۶۷,۴۱۶,۷۱۷	۱۵۲	۳۳,۶۳۸,۷۰۶	۳۱۷۱	۴۰۱,۰۵۵,۰۱۶
۱۳۸۸	۲۰۵۲	۱۹۳,۹۹۵,۱۹۶	۹	۱,۲۴۰,۳۴۶	۲۰۶۱	۱۹۵,۲۳۵,۵۴۲
۱۳۸۹	۱۴۶۸	۱۴۲,۳۳۹,۹۳۷	۰	۰	۱۴۶۸	۱۴۲,۳۳۹,۹۳۷
۱۳۹۰	۲۲۲۴	۵۵۳,۸۸۱,۹۴۱	۱	۴,۹۴۹,۸۲۴	۲۲۲۵	۵۵۸,۸۳۱,۷۶۵

نمودار شماره (۲): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه بروات اسنادی پذیرش شده از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰



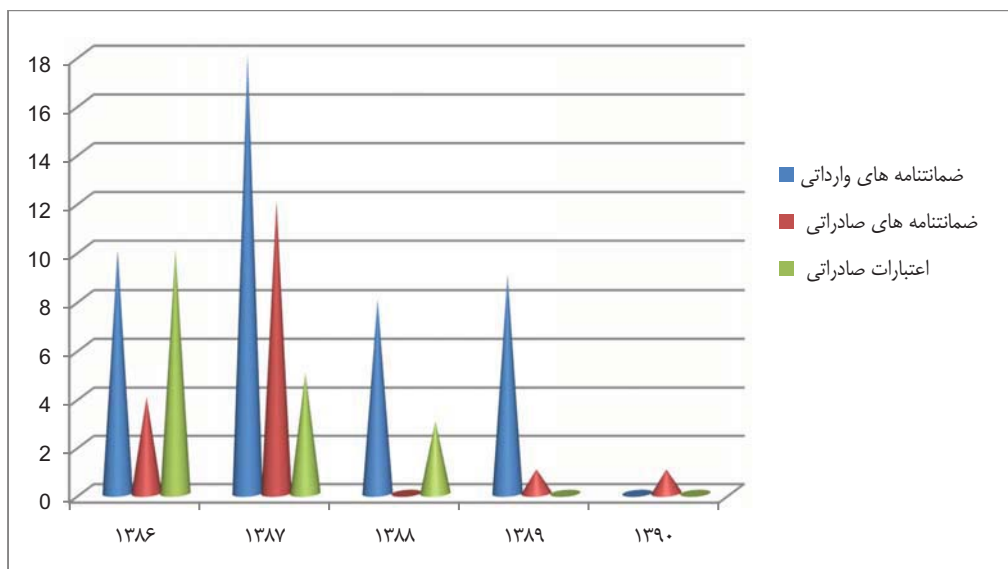
با عنایت به اینکه صادرکنندگان محترم کشور همواره در تلاش برای اخذ تسهیلات صادراتی و استفاده از امتیازات مرتبط در بخش صادرات می باشند ، لذا در این ارتباط تمایل صادرکنندگان به تمرکز امور مرتبط در یک بانک بوده که همانگونه که مستحضرید عمدتاً بانک توسعه صادرات بعنوان یک بانک تخصصی در شبکه بانکی این قبیل امور را اداره نموده و مورد توجه صادرکنندگان می باشد . بر همین اساس آمار مربوط به عملکرد ارزی بانک در بخش صادرات و اعتبارات ارزی صادراتی ناچیز می باشد.

علاوه بر آن روند نزولی حجم ضمانتنامه های ارزی بانک و بویژه صفر شدن آمار مرتبط با ضمانتنامه های وارداتی ناشی از اعمال تحریم های بین المللی و عدم پذیرش ضمانتنامه های صادراتی توسط بانک های کارگزار است.

جدول شماره (۱۱): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه اعتبارات اسنادی صادراتی و ضمانتنامه های ارزی از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰

	ضمانتنامه های وارداتی		ضمانتنامه های صادراتی		اعتبارات صادراتی	
	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)
۱۳۸۶	۱۰	۴,۶۷۴,۸۹۴	۴	۴۷۱,۶۳۰	۱۰	۲,۷۶۵,۶۳۹
۱۳۸۷	۱۸	۹,۱۳۶,۷۹۹	۱۲	۲۴۵,۴۹۴	۵	۴,۹۶۹,۱۲۲
۱۳۸۸	۸	۴,۳۹۳,۱۲۳	۰	۰	۳	۳,۳۷۵,۷۱۰
۱۳۸۹	۹	۷,۷۴۱,۵۶۴	۱	۵۳,۱۸۷	۰	۰
۱۳۹۰	۰	۰	۱	۵۶۵,۲۱۸	۰	۰

نمودار شماره (۳) : مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه اعتبارات اسنادی صادراتی و ضمانتنامه های ارزی از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰



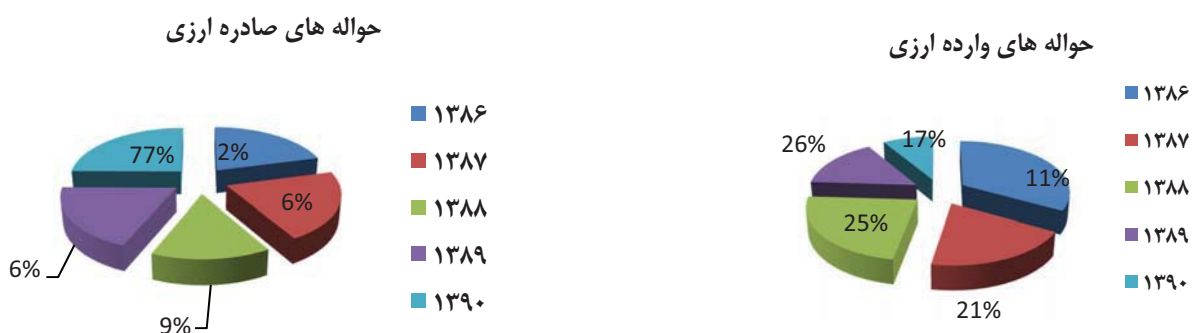
با عنایت به تغییر الگوی مراودات بین المللی واردکنندگان ایرانی علیرغم کاهش حجم اعتبارات و بروات اسنادی مدتدار، آمار مربوط به حوالجات ارزی صادره روندی صعودی را نشان می دهد. این موضوع نشانگر انجام داد و ستدها به روش نقدی از سوی واردکنندگان ایرانی و گواه روشنی بر تغییر الگوی عملیات بانکی در بخش ارزی سیستم بانکی کشور است.

کاهش میزان حواله های وارده ارزی نیز عمدتاً ناشی از اثرات تحریم های بین المللی یاد شده، کاهش کانالهای موجود جهت نقل و انتقالات وجوه، انسداد حسابهای ارزی بانک نزد برخی از کارگزاران بانک در خارج از کشور و کاهش میزان اعتبارات اسنادی صادراتی و سهمیه تخصیصی از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا. می باشد.

جدول شماره (۱۲): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه حواله های ارزی صادره و وارده از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰

	حواله های صادره ارزی		حواله های وارده ارزی	
	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)
۱۳۸۶	۳۵۱۲	۴۰۱,۶۱۳,۹۰۳	۱۲۱۶	۲۱۱,۵۷۰,۶۳۶
۱۳۸۷	۳۵۱۹	۶۱۸,۸۶۶,۴۰۶	۷۲۲	۲۵۹,۲۸۲,۶۴۸
۱۳۸۸	۲۴۵۲	۴۱۹,۴۰۹,۷۵۴	۸۵۱	۲۶۹,۰۰۷,۵۴۰
۱۳۸۹	۳۱۹۵	۵,۴۳۸,۸۷۸,۲۱۷	۵۶۶	۱۷۹,۰۵۶,۱۴۶
۱۳۹۰	۴۱۹۲	۴۰۱,۸۹۵,۶۱۲	۳۱۶	۹۹,۴۲۲,۵۱۸

نمودار شماره (۴): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه حواله های ارزی صادره و وارده از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰



همگام با تغییرات در روشهای مراودات بین المللی و متقارن با روند نزولی اعتبارات اسنادی گشایش شده و بروات اسنادی پذیرش شده الگوی کارمزدها و درآمدهای حاصل از فعالیت های ارزی نیز به همان نسبت تغییر یافته و بر همین اساس علی رغم کاهش میزان کارمزدهای دریافتی بابت اعتبارات اسنادی گشایش شده و بروات اسنادی پذیرش شده ، میزان کارمزدهای دریافتی بابت حوالجات و ضمانتنامه های ارزی روند افزایشی را از خود نشان میدهد.

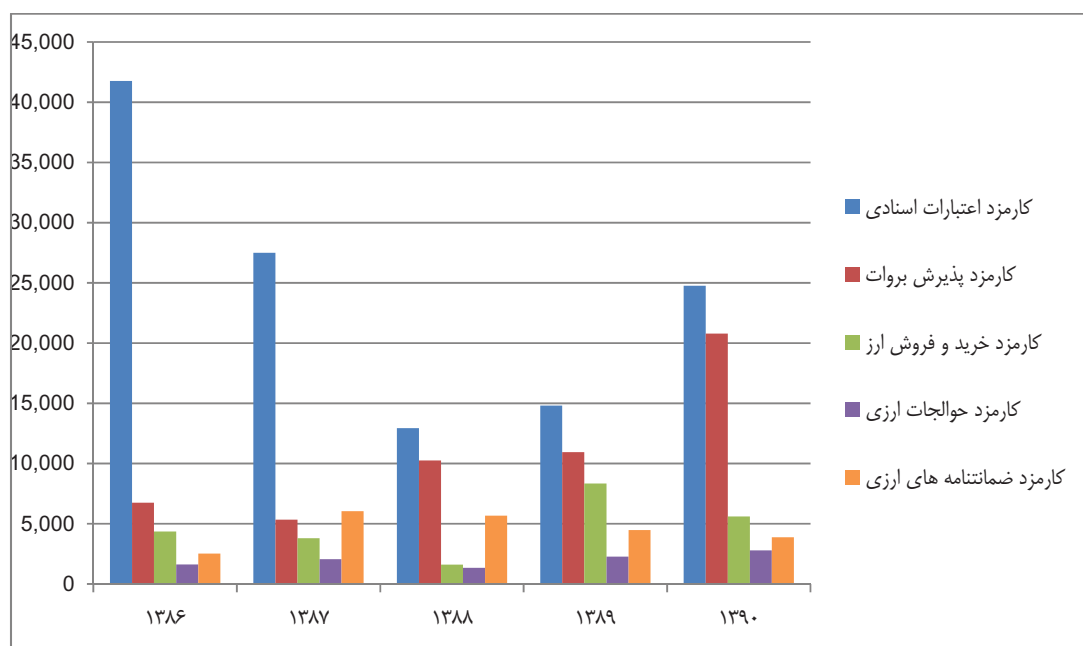
همچنین بمنظور استفاده بهینه از منابع ارزی بانک و علیرغم محدودیت های اعمالی دولتهای غربی و عدم امکان سپرده گذاری نزد بانکهای کارگزار خارجی ، اداره امور بین الملل این بانک مبادرت به سپرده گذاری های متعدد نزد بانک های کارگزار داخلی نمود که این امر منتج به رشد قابل توجه در آمد حاصل از این سپرده گذاری ها شده است.

جدول شماره (۱۳) : جدول مقایسه ای کارمزدها و درآمدهای ارزی بانک از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰ (ارقام به ریال)

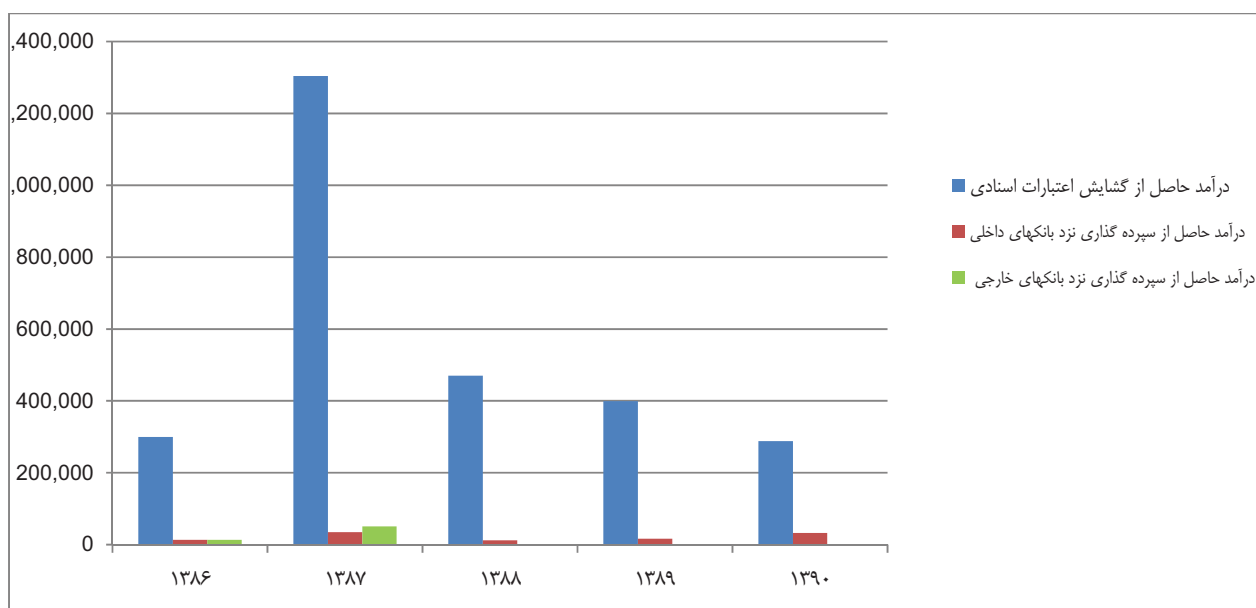
شرح	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰
کارمزد حاصل از گشایش اعتبارات اسنادی	۴۱,۷۷۵,۴۱۸,۸۴۷	۲۷,۴۹۳,۸۱۸,۸۲۱	۱۲,۹۴۹,۴۴۵,۲۵۳	۱۴,۸۲۲,۸۰۱,۰۵۶	۲۴,۷۶۷,۳۱۳,۰۸۸
کارمزد حاصل از پذیرش بروات اسنادی	۶,۷۴۶,۲۰۹,۴۰۴	۵,۳۳۳,۵۷۱,۰۶۰	۱۰,۲۵۹,۱۳۳,۰۰۰	۱۰,۹۴۶,۰۰۹,۸۶۰	۲۰,۷۹۶,۰۵۴,۱۷۰
کارمزد حاصل از خرید و فروش ارز	۴,۳۵۳,۷۱۱,۲۳۶	۳,۷۹۴,۲۳۸,۲۵۹	۱,۵۹۵,۶۱۶,۳۵۳	۸,۳۵۰,۴۲۳,۰۲۰	۵,۶۱۱,۴۹۸,۷۱۳
کارمزد حاصل از حوالجات ارزی	۱,۶۰۹,۶۲۳,۳۹۸	۲,۰۵۵,۴۰۵,۴۷۷	۱,۳۴۷,۲۷۵,۸۲۹	۲,۲۶۸,۰۱۶,۶۶۷	۲,۷۹۰,۵۴۳,۹۲۱
کارمزد حاصل از ضمانتنامه های ارزی	۲,۵۲۵,۵۴۹,۰۹۹	۶,۰۴۱,۹۹۲,۷۳۵	۵,۶۹۹,۹۳۵,۱۴۵	۴,۴۸۹,۷۱۵,۵۶۲	۳,۸۷۸,۸۸۰,۳۴۲
درآمد حاصل از گشایش اعتبارات اسنادی	۲۹۹,۶۰۸,۵۷۴,۴۲۷	۱,۳۰۴,۲۲۳,۵۴۳,۹۳۴	۴۷۰,۰۲۲,۹۹۳,۸۳۱	۳۹۹,۳۵۱,۱۱۲,۶۱۱	۲۸۷,۹۸۶,۱۹۴,۴۷۴
درآمد حاصل از سپرده گذاری نزد بانکهای داخلی	۱۲,۹۱۵,۴۹۱,۸۳۳	۳۴,۸۷۵,۰۰۵,۳۷۹	۱۱,۷۴۸,۲۹۱,۹۴۸	۱۶,۳۶۸,۹۷۷,۵۷۴	۳۲,۲۹۶,۰۳۳,۷۳۲

شرح	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰
درآمد حاصل از سپرده گذاری نزد کارگزاران	۱۳,۴۹۳,۹۵۴,۵۷۵	۵۰,۶۰۶,۹۵۲,۰۴۰	۰	۹۵۳,۰۵۵,۲۵۰	۰

نمودار شماره (۵-۱) : مقایسه کارمزد های ارزی بانک از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰



نمودار شماره (۲-۵) : مقایسه درآمدهای ارزی بانک از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰

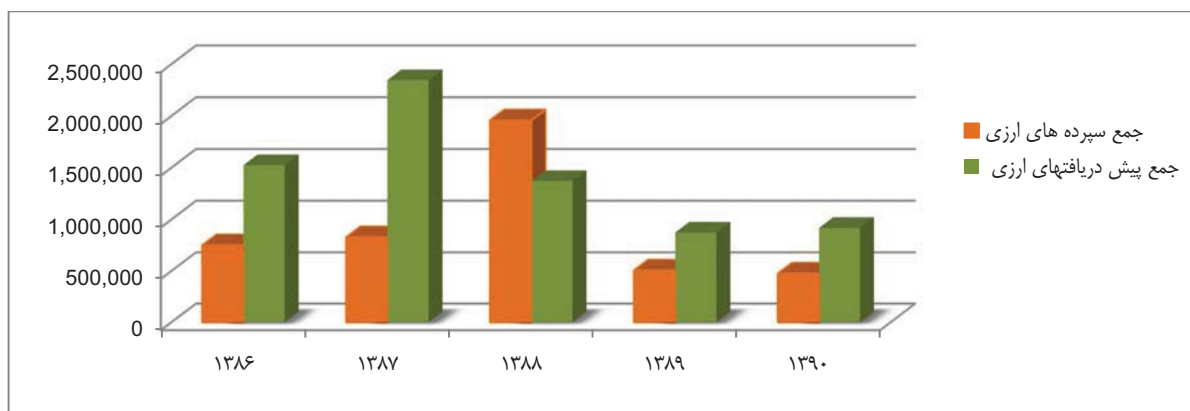


جدول شماره (۱۴) : مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه سپرده ها و پیش دریافت های ارزی بانک

از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰ (ارقام به ریال)

شرح	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰
جمع سپرده های ارزی	۷۴۹,۲۴۷,۵۴۵,۹۳۷	۸۲۶,۹۲۸,۴۵۸,۶۳۸	۱,۹۵۷,۱۰۰,۱۱۷,۹۳۶	۵۰۴,۹۱۳,۱۹۲,۳۴۶	۴۷۴,۵۰۷,۵۱۱,۲۱۰
جمع پیش دریافت های ارزی	۱,۵۲۳,۹۰۷,۰۱۰,۳۷۸	۲,۳۴۵,۶۳۰,۳۱۴,۶۰۴	۱,۳۷۱,۲۱۴,۹۴۱,۹۵۳	۸۷۳,۲۸۸,۱۳۰,۰۴۲	۹۱۷,۸۶۶,۶۰۶,۲۶۲
جمع کل	۲,۲۷۳,۱۵۴,۵۵۶,۳۱۵	۳,۱۷۲,۵۵۸,۷۷۳,۲۴۲	۳,۳۲۸,۳۱۵,۰۵۹,۸۸۹	۱,۳۷۸,۲۰۱,۳۲۲,۳۸۸	۱,۳۹۲,۳۷۴,۱۱۷,۴۷۲

نمودار شماره (۶): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه سپرده ها و پیش دریافتهای ارزی بانک از سال ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰



در راستای سیاست جذب سپرده های ارزی مشتریان و مدیریت صحیح نقدینگی ارزی بانک، همچنین به منظور پرهیز از ریسک های احتمالی در خصوص پرداخت های آتی بابت اعتبارات اسنادی، جمع سپرده های ارزی و پیش دریافتهای ارزی بانک نیز در سال ۱۳۹۰ در مقایسه با سال گذشته آن که بعلت تحریم های اعمالی روندی نزولی را تجربه کرده بود، روند افزایشی داشته است و این امر نشانگر مدیریت صحیح نقدینگی بمنظور اجتناب از ریسکهای احتمالی ناشی از انسداد حساب نزد بانکهای کارگزار خارجی، با بهره گیری از امکان سپرده گذاری نزد بانکهای کارگزار ایرانی می باشد.

سایر اقدامات و دستاوردهای مهم بانک در حوزه بین المللی در دوره یاد شده:

- ۱) به منظور بهره گیری حداکثری از ظرفیتهای موجود و بر اساس شرایط رقابتی حاکم بر بازار در بخش عملیات ارزی و بر اساس درخواستهای واصله و متعاقب بررسی پتانسیل های موجود، اداره امور بین الملل در سال ۱۳۸۹ با اخذ مجوزهای لازم از هیأت مدیره محترم بانک شعب ریالی به نیمه ارزی و شعب نیمه ارزی به شعب کامل ارزی تبدیل شدند تا ضمن ایجاد انگیزه برای گسترش فعالیتهای ارزی، بانک را در رسیدن به اهداف عالی خود یاری دهد.
- ۲) در راستای گسترش فعالیت های برون مرزی و توسعه فعالیت های بانکی بین المللی از طریق تأسیس شعبه/بانک و همچنین ثبت شرکتهای در خارج از کشور، مطالعات گسترده ای در خصوص بسیاری از کشورها صورت پذیرفته و امکان سنجی شده است که با در نظر گرفتن مشترکات فیمابین و همجواری برخی کشورهای دارای پتانسیل در اینخصوص و متعاقب تصویب نامه های هیأت مدیره محترم بانک، موضوع با همکاری سایر ادارات ذیربط در دست اقدام می باشد.

- ۳) با عنایت به اهمیت موضوع آموزش نیروی انسانی و ارتقاء دانش ارزی و بانکداری بین المللی، بانک رفاه نسبت به اعزام نیروهای خود به دوره های آموزشی در داخل و خارج از بانک اقدام نموده تا بتواند همگام با تحولات بین المللی پیش رفته و همواره اقدامات تخصصی همکاران محترم بروز رسانی گردد.
- ۴) متعاقب تحریم های اعمالی از سوی موسسه جهانی سوئیفت در سال ۱۳۹۰ که مقرر آن در کشور بلژیک می باشد کارشناسان اداره امور بین المللی با حضور در جلسات مربوطه در بانک مرکزی ج.ا.ا. مقدمات لازم را بمنظور مواجهه با شرایط جدید از طرق ممکن فراهم آوردند.
- ۵) در راستای تداوم مراودات بین کارکنان ارزی حاضر در شعب و کارکنان این اداره مقدمات لازم فراهم گردیده تا جلسات مشترکی در محل شعب ارزی بانک تشکیل و کارکنان ارزی بانک مشکلات خود را در ارتباط با فعالیت های اداره امور بین المللی اعلام تا نسبت به رفع آنها اقدام گردد.
- ۶) تدوین اطلاعیه ها و دستورالعمل های مرتبط با امور ارزی متناسب با شرایط و الزامات ناظر بر فعالیت ارزی بانک و اطلاع رسانی بموقع از تغییرات مجموعه مقررات ارزی و آشنایی همکاران بخش ارز با نحوه انجام عملیات ارزی در شرایط تحریمی و با وجود محدودیت ها بیش از پیش در دستور کار اداره امور بین المللی قرار گرفت.
- ۷) متعاقب تأکیدات بانک مرکزی ج.ا.ا. و در راستای شفاف سازی آمار عملکرد ارزی بانک و لزوم درج کلیه اطلاعات مرتبط با عملیات ارزی بانک، سیستم نرم افزار ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا. در این بانک راه اندازی و اطلاعات مربوطه با مشارکت کلیه کارکنان بخش ارز در آن درج گردید.

بخش پنجم: اقدامات و دستاوردها

➤ سیستم‌های مدیریتی و بهبود مستمر

(۱) سیستم مدیریت کیفیت (ISO9001)

در راستای اجرای سیاست مدیران عالی بانک مبنی بر توسعه کمی و کیفی خدمات قابل ارائه به مشتریان، حوزه شعب مستقل، به عنوان نقطه آغازین پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت در این بانک، انتخاب و بدین ترتیب بانک رفاه در سال ۱۳۸۰ به عنوان اولین بانک تجاری در خاورمیانه موفق به اخذ گواهینامه ISO9001:2000 از شرکت DQS آلمان گردید. هم اکنون نیز این بانک گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر استاندارد ISO 9001:2008 را دارا بوده که اولین دوره ممیزی مراقبتی پس از آماده سازی واحدهای مختلف بانک در مورخ ۱۷ و ۱۸ دی ماه سال ۱۳۹۰ توسط شرکت توف نورد آلمان در این بانک برگزار گردید و در نهایت بانک رفاه در سال ۱۳۹۰ موفق به تمدید گواهینامه ISO9001:2008 از شرکت توف نورد آلمان گردید.

(۲) نظام پیشنهادها و کانون تفکر مجازی

سال ۱۳۹۰ برای نظام پیشنهادها همراه با تغییرات مثبت زیادی بود، چراکه پس از یک دهه اجرای این رویکرد، با همت کارکنان و حمایت مسئولین محترم، اصلاحات مهم ذیل رخ داد:

- مکانیزه کردن فرآیند نظام پیشنهادها: با هدف تسهیل و تسریع روال جریان کار و پس از از بررسیهای کارشناسی متعدد، نرم افزار ویژه نظام پیشنهادها، شناسایی و خریداری گردید تا کلیه مراحل فرآیند نظام پیشنهادها مشتمل بر ثبت، دریافت، بررسی، پاسخگویی، ارسال و درخواست بررسی مجدد پیشنهاد از طریق سامانه مبتنی بر وب، صورت پذیرد.
- راه اندازی کانون تفکر مجازی: از جمله اقدامات مهم صورت گرفته در حوزه مدیریت مشارکتی، طراحی و راه اندازی کانون تفکر مجازی بانک بود که با هدف حداکثرسازی بهره مندی از ظرفیتهای فکری همکاران در تصمیم گیری های سازمانی، محقق گردید و از مرداد ماه سال ۱۳۹۰، فعالیت خود را آغاز نمود.
- ساختارمندی نظام پیشنهادها: برای نخستین بار و در پی تشکیل اداره برنامه ریزی و تحقیقات، گروه کارشناسی نظام پیشنهادها و کانون تفکر مجازی در ساختار سازمانی این اداره، پیش بینی و شروع بکار نمود.
- بازنگری آئین نامه: با توجه به گذشت چندسال از آخرین بازنگری آئین نامه نظام پیشنهادها و با عنایت به آغاز به کار کانون تفکر مجازی و نیز برخی تغییرات اساسی در معیارهای ارزیابی پیشنهاد، نحوه پاداش دهی و ...، آئین نامه جدید نظام پیشنهادها و کانون تفکر مجازی، تدوین و به کلیه واحدها ابلاغ گردید.

(3) بانکداری اسلامی

بانک رفاه، منطبق با سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه، از جمله "اصلاح ساختار نظام بانکی با اجرای کامل و روزآمد قانون بانکداری بدون ربا"، تلاش جدی ای بمنظور اجرای صحیح اصول بانکداری اسلامی آغاز نموده که هدف آن اولاً، حذف ربا و حذف شبهات ربوی از کلیه فعالیت‌های بانک و ثانیاً، اجرای همه اصول بانکداری اسلامی و تبدیل شدن بانک به عنوان الگوی بانکداری اسلامی در نظام بانکی کشور می‌باشد. از این رو در راستای راهیابی به تحقق کامل بانکداری

اسلامی؛ "گروه کارشناسی توسعه بانکداری اسلامی" با مصوبه هیأت مدیره محترم بانک در اداره برنامه‌ریزی و تحقیقات تشکیل گردیده است که هم اکنون به انجام وظایف مربوطه اشتغال دارد.

از ابتدای سال ۱۳۹۰ کمیته عالی بانکداری اسلامی با حضور چند تن از اعضای محترم هیأت مدیره و تعدادی از مدیران امور صف و ستاد تشکیل شده و در جلسات برگزار شده، مسائل مختلفی از جمله معضل اختلاط جریمه‌های دیرکرد در درآمد بانک و اجرای بانکداری مشارکت در سود و زیان (PLS) را مورد بحث قرار داده که بررسی‌های مربوطه در اداره برنامه‌ریزی و تحقیقات دنبال می‌شود. یکی دیگر از اقدامات انجام شده در زمینه توسعه بانکداری اسلامی در این بانک، فراخوان مقالات و پیشنهادات همکاران در خصوص شاخصهای ارزیابی بانکداری اسلامی و به تبع آن برگزاری اولین همایش بانکداری اسلامی در مشهد مقدس در مهر ماه سال ۱۳۹۰ بوده است.

4) اصلاح و بهبود شبکه شعب بانک (تعطیلی یا جابه‌جایی شعب ناکارآمد)

سیاست کلی بانک در سالهای اخیر تاکید بر توقف رشد کمی، بهینه‌سازی و ارتقاء کیفیت شبکه شعب بانک بوده و اخذ موافقت اصولی از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران جهت تاسیس واحدهای بانکی در سال ۱۳۹۰ بر پایه بهینه‌سازی و ارتقای کیفیت شبکه شعب بانک از طریق حضور جدی در مناطق تجاری و دارای پتانسیل اقتصادی بالا و در راستای افزایش سهم بازار به منظور جبران وضعیت نامناسب پاره ای از شعب بانک (به دلیل واقع شدن در سازمان تامین اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی، بیمارستانها و ... که منجر به عدم حضور فیزیکی شعب در مناطق تجاری و دارای پتانسیل اقتصادی گردیده) بوده است براین اساس تعداد ۹ شعبه و ۱۲ واحد خدمات ویژه و ۳۵ قسمت ارائه خدمات خاص در سال ۱۳۹۰ تاسیس گردیده است.

5) طرح تکریم مشتری

از آنجایی که بانک رفاه اولین بانک در خاور میانه می‌باشد که موفق به پیاده‌سازی استاندارد سیستم مدیریت کیفیت شده است از این رو کلیه فرایندهای بانک با رویکرد مشتری محور سازمان دهی شده‌اند. همچنین بانک رفاه تلاش نموده است تا فرهنگ مشتری مداری را در بانک نهادینه سازد و باور به پیشگام بودن در طرح مشتری مداری را در زمره ارزش‌های بنیادین خود محسوب نماید. در این راستا احترام به مشتری، توجه به نیازهای مشتری در طیف‌های گوناگون، ایجاد فضای مناسب همراه با امکانات رفاهی در شعب، ایجاد واحدهای خدمات ویژه جهت مستمری بگیران محترم سازمان تامین اجتماعی با حضور پزشک مستقر در محل، اندازه‌گیری میزان رضایت مشتریان در مقاطع ۶ ماهه در سر تاسر کشور و به تفکیک استان‌ها در جهت انجام اقدامات و اصلاحات لازم جهت افزایش رضایت مشتریان از مهمترین اقدامات بانک در این حوزه می‌باشد که همین امر باعث گردیده است تا بانک بتواند در ۸ سال متوالی در بخش مشتری مداری رتبه نخست را در بین بانک‌های کشور از آن خود نماید. همچنین در برخی از سال‌ها بانک در این حوزه به عنوان برترین دستگاه اجرایی در بین کلیه سازمان‌های داخلی معرفی شده است.

همچنین بانک رفاه در راستای ارتباط موثر برای مشتریان روز چهاردهم اسفند ماه هر سال را که مصادف با روز ملی احسان و نیکو کاری می‌باشد به عنوان روز تکریم مشتریان نامگذاری کرده است که به همین مناسبت ضمن اجرای تشریفات خاصی در این روز خدمات ویژه ای را نیز به مشتریان خود ارائه می‌دهد.

➤ بانکداری الکترونیک و فناوری اطلاعات

بانک رفاه همگام با تحولات صورت گرفته در حوزه بانکداری و به منظور تسهیل و تسریع خدمت‌رسانی به عموم مردم در سال ۱۳۹۰ اقدامات زیر را به انجام رسانده است:

۱- سامانه های بانکی و زیر ساختها

- شناخت و ارزیابی محصولات Core Banking جهت استقرار در بانک رفاه
- انجام طرح هدفمندسازی یارانه ها با بیش از ۹۰۰ هزار حساب یارانه ای از طریق ابزار الکترونیکی
- اجرای طرح دریافت حق بیمه متمرکز در کلیه شعب صندوق تامین اجتماعی
- ساماندهی و بهبود پوشش اطلاعات ۲۸/۸ بانک مرکزی
- راه اندازی سامانه حسابهای پشتیبان دو منظوره در حساب همراه
- آماده سازی سامانه جدید ایران چک طبق دستور العمل بانک مرکزی
- تهیه سیستم انتقال مکانیزه حسابهای عندالمطالبه از سامانه کاربردی شعب به سامانه همراه
- راه اندازی زیرسیستم طرح سپرده انتخاب در حساب همراه
- ایجاد امکان تفویض اختیار به کاربران سامانه حساب همراه برای ادارات امور شعب
- تجهیز ۱۷۵ شعبه بانک به سیستم نوبت دهی (تعداد کل شعب مجهز به این سامانه به ۷۱۰ شعبه رسید)
- اجرای طرح عدم حرکت فیزیکی لاشه چک (طرح سما) در استان زنجان هماهنگ با سایر بانکها
- پاسخگویی به الزامات و گزارشات اجرای مقررات مبارزه با پولشویی
- تهیه سامانه تحت وب اطلاعات تسهیلات (ساتا) مربوط به اطلاعات ۲۸/۸ و وزارت امور اقتصادی و دارایی
- آماده سازی سامانه تجمیع روزانه اطلاعات آماری شعب (تراش)
- راه اندازی شماره شناسه حساب بانکی ایران (شبا) در سامانه حساب همراه و ساتنا
- آماده سازی و تهیه سامانه بلوتوث برای نصب در ۶۵۰ شعبه
- برقراری ارتباط شعب بانک با سامانه بانکداری اینترنتی

۲- بانکداری الکترونیکی

- توسعه خدمات ATM و POS
 - برقراری تسویه آنی وجوه خرید به حساب پذیرندگان POS
 - راه اندازی پرداخت قبوض و فروش شارژ موبایل روی POS های فروشگاههای
 - اتصال POS فروشگاههای به شبکه رایانه ای فروشگاه ها و سازمانها
 - راه اندازی دریافت کمک های مردمی (کمیتة امداد و موسسه بیماریهای خاص) از طریق خودپرداز بانک رفاه
 - ارائه شناسه بانکی (شبا) از طریق خودپرداز به مشتریان

- ارایه خدمت پرداخت حق بیمه کارفرمایان از طریق خودپرداز
- افزایش سقف برداشت بر روی خودپرداز جهت مشتریان خاص (مستمری بگیران)
- تکمیل خدمات پایانه های کارتخوان شعبه ای (پرداخت وجه نقد و اعلام مانده به کارتهای عضو شتاب)
- مشارکت در انجام مناقصه خرید ۴۰۰ دستگاه خودپرداز و اجاره ۳۵۰۰۰ دستگاه POS
- فعال سازی بارکد خوان قبوض روی خود پرداز های مارک GRG و wincor

• تکمیل خدمات کارت پرداخت

- راه اندازی سامانه صدور کارت در کلیه ادارات امور شعب
- راه اندازی سامانه و صدور کارت اعتباری میزان
- امکان بستن حسابهای رفاه کارت (قدیمی) در شعب بانک
- راه اندازی سامانه امنیتی رمزنگاری سیستم کارت (HSM)
- ایجاد امکان شارژ کارتهای هدیه در ادارات امور شعب به هر مبلغ
- صدور کارت با ویژگی های خاص
- مکانیزاسیون رفع تراکنشهای بلا تکلیف خودپردازها

• تکمیل خدمات تلفن بانک و موبایل بانک

- ارائه خدمت پرداخت قبوض و اعلام مانده به کارتهای عضو شتاب
- ارائه خدمت پرداخت حق بیمه کارفرمایان به کارتهای عضو شتاب
- ارتقای کیفیت سامانه ارسال آنی پیامک در زمان انجام تراکنش مالی بر روی کارتها و حسابهای همراه
- ارسال پیامک های گروهی نظیر تاریخ انقضای کارت و یا اطلاع رسانی به دارندگان کارت در مناسبت های مختلف
- راه اندازی رمز دوم کارت بر روی سامانه تلفن بانک کارت

• راه اندازی درگاه پرداخت اینترنتی بانک رفاه (IPG)

- انعقاد قرارداد با پذیرندگان اینترنتی از طریق درگاه پرداخت اینترنتی بانک رفاه
- ارایه خدمت پرداخت قبوض به دارندگان کارت های عضو شتاب
- ارایه خدمت فوق، به علاوه مانده گیری و انتقال وجه کارت به کارت به دارندگان انواع کارت بانک رفاه
- راه اندازی سامانه CIS جهت ارائه انواع خدمات به مشتریان حقوقی از طریق اینترنت (وب سرویس، FTP، پست الکترونیک)

۳- سامانه های ستادی

- راه اندازی سیستم جدید حقوق و دستمزد شاغلین در اداره حقوق و مزایای کارکنان
- راه اندازی سیستم جدید تسهیلات کارکنان در اداره حقوق و مزایای کارکنان

- تولید سامانه تجميع اطلاعات پایه تسهیلات کل کارکنان
- مشارکت در انجام مناقصه سامانه های منابع انسانی و اتوماسیون اداری
- تهیه و استقرار سیستم انبار جدید در انبار کل، اداره امور مالی و ادارات امور شعب
- کارشناسی فنی سامانه اموال و انتخاب شرکت جهت اجرای سیستم
- به روز رسانی RFP سامانه خدمات رفاهی و بررسی محصولات موجود و انتخاب شرکت جهت تولید سیستم
- به روز رسانی RFP سامانه آموزش کارکنان و بررسی محصولات موجود و انتخاب شرکت جهت خرید سیستم
- ایجاد سامانه مکانیزه پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری بانک
- تهیه سامانه سنجش کارایی و درجه بندی واحدهای بانک
- تجهیز بیش از ۴۰۰۰ ایستگاه کاری به سامانه متمرکز ضد ویروس با قابلیت بهنگام سازی روزانه از شبکه

آمار مقایسه ای

تعداد مشتریان حساب همراه از ۵۲۹،۵۷۸ نفر در سال ۱۳۸۹ به ۳،۱۵۸،۵۱۶ نفر در پایان سال ۱۳۹۰ رسیده که نشانگر رشد ۱۰۶ درصدی است.

جدول شماره ۱۵- مشتریان حساب همراه

نوع	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰
حقیقی	۵۳۹،۰۸۴	۱،۴۹۷،۷۱۲	۳،۱۱۸،۶۷۶
حقوقی	۲۵،۹۵۳	۳۱،۸۶۶	۳۹،۸۴۰
جمع	۵۶۵،۰۳۷	۱،۵۲۹،۵۷۸	۳،۱۵۸،۵۱۶

تعداد حساب های متمرکز از ۱،۵۲۰،۷۳۵ در سال ۱۳۸۹ به ۳،۳۳۷،۵۸۰ حساب در سال ۱۳۹۰ افزایش یافته است به عبارت دیگر این نوع حساب ها طی سال ۱۳۹۰، حدود ۱۲۰ درصد رشد یافته است.

جدول شماره ۱۶- حساب های متمرکز

نوع	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰

۱,۸۳۶,۶۹۵	۹۲۸,۰۸۶	۱۳۵,۷۱۱	قرض الحسنه پس انداز
۱,۱۷۲,۷۱۹	۴۹۵,۱۴۰	۳۷۴,۳۴۵	قرض الحسنه جاری
۳۲۸,۱۶۶	۹۷,۵۰۹	۲۱,۳۱۸	سپرده کوتاه مدت
۳,۳۳۷,۵۸۰	۱,۵۲۰,۷۳۵	۵۳۱,۳۷۴	جمع

جدول شماره ۱۷- تعداد مشتریان سامانه کاربردی شعب

۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	نوع
۹,۸۵۰,۱۶۶	۹,۵۱۴,۱۲۱	۱۵,۶۲۹,۸۸۰	حقیقی
۱۲۰,۹۰۱	۱۲۰,۴۸۴	۱۳۲,۹۷۸	حقوقی
۹,۹۷۱,۰۶۷	۹,۶۳۴,۶۰۵	۱۵,۷۶۲,۸۵۸	جمع

به دلیل سیاست بانک رفاه در خصوص افزایش تعداد حساب‌های متمرکز، تعداد حساب‌های غیرمتمرکز طی سال ۱۳۹۰ رشد چندانی نداشته است.

جدول شماره ۱۸- تعداد حسابهای سامانه کاربردی شعب (غیرمتمرکز)

۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	نوع
۱,۳۲۷,۷۹۵	۱,۳۳۲,۹۴۵	۱,۳۲۲,۵۳۱	قرض الحسنه جاری
۵,۹۵۲,۸۳۴	۵,۹۶۷,۰۷۵	۷,۷۷۵,۶۸۷	قرض الحسنه پس انداز
۱,۲۱۶,۳۷۶	۱,۲۰۳,۵۸۹	۱,۲۶۵,۲۷۴	سپرده کوتاه مدت
۲۴۹,۵۸۴	۲۰۶,۷۳۷	۳۴۰,۳۹۸	سپرده بلند مدت
۸,۷۴۶,۵۸۹	۸,۷۱۰,۳۴۶	۱۰,۷۰۳,۸۹۰	جمع

طی سال ۱۳۹۰ پایانه‌های خودپرداز، پایانه‌های فروش، پایانه‌های شعب و تعداد کل کارت‌های بانک رفاه به ترتیب ۱,۹ درصد، ۱۶۹,۷۷ درصد، ۹,۵۲ درصد و ۶۰,۹ درصد رشد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۹- کارت و پایانه‌ها

عنوان	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	درصد رشد طی سال ۱۳۹۰
-------	------	------	------	----------------------

۱,۹	۹۶۵	۹۴۷	۸۶۴	تعداد پایانه های خود پرداز
۱۶۹,۷۷	۱۹,۰۰۸	۷,۰۴۶	۲,۳۱۹	تعداد پایانه های فروش
۹,۵۲	۱,۴۶۱	۱,۳۳۴	۱,۱۸۰	تعداد پایانه های شعب
۶۰,۹	۴,۷۰۲,۲۵۰	۲,۹۲۲,۴۳۷	۱,۷۷۳,۴۹۲	تعداد کل کارت

تعداد مشتریان تلفن بانک از ۲۶۵,۰۳۹ نفر در پایان سال ۱۳۸۹ به ۴۷۳,۹۹۳ نفر در سال ۱۳۹۰ افزایش یافته و از رشدی معادل ۷۸٪ برخوردار بوده است.

تعداد مشتریان بانکداری اینترنتی نیز در دوره مذکور با رشد ۱۲۱ درصدی از ۳۷,۰۹۱ نفر به ۸۲,۰۷۴ نفر افزایش داشته است.

جدول شماره ۲۰- تلفن بانک و بانکداری اینترنتی

عنوان	پایان ۸۸	پایان ۸۹	پایان ۹۰	درصد رشد در سال ۹۰
تعداد مشتریان تلفن بانک	۱۶۶,۰۱۳	۲۶۵,۰۳۹	۴۷۳,۹۹۳	٪۷۸
تعداد مشتریان بانکداری اینترنتی	۱۰۱	۳۷,۰۹۱	۸۲,۰۷۴	٪۱۲۱

بخش ششم: صورت‌های مالی

بخش هفتم: معرفی کانال‌های ارتباطی

➤ سایت بانک

www. Refah- bank.ir

➤ مرکز فراد (مرکز جامع اطلاع رسانی و پاسخگویی بانک رفاه)

هدف از تاسیس مرکز فراد، فراهم آوردن امکان برقراری ارتباط سریع و آسان، متمرکز کردن مجاری ارتباطی بانک، امکان دسترسی به اطلاعات و خدمات بانک و همچنین امکان مدیریت و نظارت متمرکز در پاسخگویی به مخاطبان و ارتقای سطح ارائه خدمات به آنهاست.

مشتریان ارجمند می توانند با شماره تلفن ۸۵۲۵ (۰۲۱) که دارای ۶۰ خط دیجیتال است، همه روزه از ساعت ۷/۳۰ الی ۱۶ و پنجشنبه‌ها از ساعت ۷/۳۰ الی ۱۳ (به غیر از ایام تعطیل) سوالات خود را با مرکز در میان نهاده و در کوتاه‌ترین زمان ممکن پاسخ پیام‌های خود را دریافت کنند.

دیگر مجاری ارتباط با مرکز فراد عبارت است از:

- ارسال پیام کوتاه به شماره ۳۰۰۰۴۴
- ارسال پیام به پست الکترونیکی farad@bankrefah.ir از طریق سایت بانک به نشانی www.refah-bank.ir و ورود به گزینه ارتباط با بانک
- مکاتبه با مرکز به نشانی پستی: تهران، خیابان ولیعصر، قبل از پارک ساعی، شماره ۲۲۴۴، برج نگین ساعی، طبقه اول، واحد ۱۰۱، کد پستی ۱۴۳۳۸۹۳۸۳۵
- ارسال دورنگار به شماره ۸۵۲۵ (۰۲۱)

➤ تلفن و نشانی ادارات امور شعب

ادارات امور شعب استانها			
پست الکترونیک	نشانی	تلفن	نام اداره
info1294@bankrefah.ir	تهران، خیابان ۱۷ شهریور، بعد از چهارراه صفا، طبقه فوقانی شعبه هفده شهریور، پلاک ۱۶۱۷	۰۲۱-۸۸۰۵۴۹۸۳ ۰۲۱-۸۸۶۰۰۸۷۱	امور شعب مناطق آزاد و شعب مستقل و مشتریان ممتاز
info515@bankrefah.ir	تهران، خیابان شریعتی، دوراهی قلعهک، پلاک ۱۴۴	۰۲۱-۲۲۹۰۶۶۳۳	امور شعب شمال تهران
info516@bankrefah.ir	تهران، میدان امام خمینی، خیابان ملت، طبقه فوقانی شعبه ملت	۰۲۱-۳۳۹۵۰۵۳۳-۵	امور شعب جنوب تهران
info510@bankrefah.ir	تهران، خیابان کارگر شمالی، روبروی موزه فرش، نبش کوچه ستاره، پلاک ۱	۰۲۱-۶۶۵۶۳۶۴۶	امور شعب غرب تهران
info511@bankrefah.ir	تهران، خیابان نجات‌اللهی، بالاتر از طالقانی، کوچه صارمی شرقی، پلاک ۲۴	۰۲۱-۸۸۹۳۷۱۷۸-۸۲	امور شعب شرق تهران
info501@bankrefah.ir	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، میدان نماز	۰۴۱۱-۵۲۴۰۲۰۲	امور شعب آذربایجان شرقی
info514@bankrefah.ir	ارومیه، خیابان امینی، روبروی استانداری	۰۴۴۱-۲۲۴۱۰۵۵-۷	امور شعب آذربایجان غربی

info518@bankrefah.ir	اردبیل ، خیابان امام ، نرسیده به میدان شریعتی	۰۴۵۱-۲۲۳۴۵۰۵-۷	امور شعب اردبیل
info526@bankrefah.ir	البرز ، رجایی شهر ، اول سه بانندی	۰۲۶۱-۴۴۲۶۶۴۳	امور شعب البرز
info502@bankrefah.ir	اصفهان ، میدان امام حسین (ع) ، خیابان سپه	۰۳۱۱-۲۲۱۰۱۰۳	امور شعب اصفهان
info750@bankrefah.ir	ایلام ، خیابان سعدی شمالی	۰۸۴۱-۳۳۸۲۲۳۵-۹	امور شعب ایلام
info642@bankrefah.ir	بوشهر، خیابان معلم ، بالاتر از پمپ بنزین	۰۷۷۱-۲۵۲۹۸۰۵	امور شعب بوشهر
info528@bankrefah.ir	شهرکرد، میدان انقلاب ، خیابان ۱۷ شهریور ، نبش کوچه ۳۴	۰۳۸۱-۳۳۴۳۳۷۷-۸۰	امور شعب چهارمحال و بختیاری
info500@bankrefah.ir	مشهد ، بلوار خیام ، مقابل هتل هما	۰۵۱۱-۷۶۳۰۱۲۰-۴	امور شعب خراسان رضوی
info622@bankrefah.ir	بجنورد، میدان فردوسی ، طبقه فوقانی شعبه مرکزی	۰۵۸۴-۲۲۳۹۲۲۷	امور شعب خراسان شمالی
info624@bankrefah.ir	بیرجند، خیابان غفاری، روبروی دانشگاه آزاد اسلامی، بین خیابان نسرین و نجات	۰۵۶۱-۴۳۴۵۱۰۷-۹	امور شعب خراسان جنوبی
info506@bankrefah.ir	اهواز ، میدان شهدا	۰۶۱۱-۳۳۶۹۷۱۶-۷	امور شعب خوزستان
info525@bankrefah.ir	زنجان ، خیابان خرمشهر	۰۲۴۱-۷۲۸۳۷۱۶-۱۹	امور شعب زنجان
info517@bankrefah.ir	سمنان ، بلوار ۱۷ شهریور ، جنب اداره خدمات درمانی	۰۲۳۱-۳۳۴۲۰۳۲	امور شعب سمنان
info512@bankrefah.ir	زاهدان ، کمربندی خرمشهر ، مقابل اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی	۰۵۴۱-۲۴۲۵۶۹۱-۴	امور شعب سیستان و بلوچستان
info503@bankrefah.ir	شیراز، بلوار کریمخان زند ، نزدیک فلکه ستاد	۰۷۱۱-۲۳۰۴۵۹۱	امور شعب فارس
info520@bankrefah.ir	قزوین ، بلوار طالقانی ، روبروی اداره برق	۰۲۸۱-۲۲۳۲۱۶۰	امور شعب قزوین
info527@bankrefah.ir	قم ، میدان آیت اله سعیدی ، روبروی فروشگاه رفاه	۰۲۵۱-۶۶۰۴۷۶۳	امور شعب قم
info521@bankrefah.ir	سنندج ، خیابان استانداری ، جنب بیمه البرز	۰۸۷۱-۲۲۷۱۲۱۱-۱۳	امور شعب کردستان
info509@bankrefah.ir	کرمان ، جاده تهران ، بعد از سه راه ، جنب ایستگاه پژوا	۰۳۴۱-۲۱۲۳۷۲۰-۲۱	امور شعب کرمان
info505@bankrefah.ir	کرمانشاه ، میدان آزادی	۰۸۳۱-۸۲۲۶۹۸۰-۸۵	امور شعب کرمانشاه
info529@bankrefah.ir	یاسوج ، خیابان جمهوری ، چهارراه بسیج	۰۷۴۱-۲۲۳۲۵۱۱-۱۴	امور شعب کهگیلویه و بویراحمد
info519@bankrefah.ir	گرگان ، میدان وحدت(شهرداری) ، ابتدای خیابان امام خمینی ، کوچه سپاه	۰۱۷۱-۲۲۵۵۵۷۱-۹	امور شعب گلستان
info504@bankrefah.ir	رشت ، خیابان امام خمینی ، جنب آردکویی	۰۱۳۱-۳۲۴۴۷۰۱-۳	امور شعب گیلان
info523@bankrefah.ir	لرستان ، خیابان شهدای شرقی	۰۶۶۱-۲۲۲۵۹۹۰-۲	امور شعب لرستان
info507@bankrefah.ir	ساری ، خیابان امیر مازندرانی ، جنب بنیاد شهید انقلاب اسلامی ، طبقه ۵	۰۱۵۱-۲۲۹۳۸۶۴-۵	امور شعب مازندران
info508@bankrefah.ir	اراک ، میدان سرداران ، جنب فروشگاه رفاه	۰۸۶۱-۲۲۳۰۶۶۱	امور شعب مرکزی
info524@bankrefah.ir	بندر عباس ، خیابان امام ، بلوار رسالت شمالی	۰۷۶۱-۶۶۷۰۵۱۱-۱۳	امور شعب هرمزگان
info522@bankrefah.ir	همدان ، خیابان میرزاده عشقی ، ابتدای هنرستان ، پلاک ۳۶	۰۸۱۱-۲۵۲۹۴۸۴-۵	امور شعب همدان
info513@bankrefah.ir	یزد، بلوار جمهوری یزد	۰۳۵۱-۵۲۵۹۰۰۰	امور شعب یزد