

بسمه تعالی

گزارش سالانه بانک رفاه ۱۳۹۱

بخش اول: درباره بانک

تاریخچه:

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 شورایی 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.

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:

در سال ۱۳۹۱، نقشه راه سودآوری ۳ ساله بانک با عنوان سناریوی تحول برای دوره زمانی ۹۴-۱۳۹۲ تدوین و ابلاغ شد. همچنین طی سال گذشته به منظور جاری‌سازی استراتژیهای بانک، کارت امتیازی متوازن (BSC) بر اساس نقشه راه سودآوری بانک در سطوح کل بانک، مدیریت‌های امور مناطق، ادارات امور شعب و شعب ذیربط و نیز برنامه‌های عملیاتی ادارات ستاد مرکزی تهیه و ابلاغ گردید. براساس نقشه راه سودآوری، استراتژیهای اصلی بانک عبارتند از:

- افزایش درآمدهای کارمزدی (افزایش سهم درآمدهای کارمزدی از پورتهوی کل درآمدهای بانک) از طریق توسعه کمی و کیفی خدمات کارمزدی ریالی
- ایجاد درآمد از محل توسعه کسب‌وکارهای غیربانکی و افزایش سرمایه‌گذاری در شرکتها
- پاسخگویی کامل به نیازهای مالی مشتریان از طریق ارائه بسته خدمات جامع مالی اعم از خرید و فروش سهام، بیمه، لیزینگ، صرافی، مشاوره سرمایه‌گذاری، مدیریت ثروت و خلق ارزش فراتر از سود سپرده‌ها از طریق مشارکت واقعی در منافع سرمایه‌گذاریهای مشترک
- کاهش قیمت تمام شده پول از طریق جذب منابع ارزان قیمت قرض‌الحسنه جاری و کاهش هزینه‌های غیرعملیاتی از طریق چابک‌سازی سازمانی با رویکرد تعدیل نیروی انسانی، تعطیلی شعب ناکارآمد و فروش املاک مازاد

- توسعه زیر ساختهای بانکداری الکترونیک از طریق توسعه شبکه پایانه‌های فروش و خودپرداز، بانکداری اینترنتی و تدارک بانکداری متمرکز
- ارتقاء شاخص نرخ کفایت سرمایه به سطح استاندارد از طریق افزایش مستمر سرمایه بصورت نقدی و مدیریت داراییهای موزون شده به ریسک
- بهبود ضریب مطالبات از طریق ارتقاء کیفیت تسهیلات (بهبود مدل اعتبارسنجی مشتریان و انتخاب بازار هدف مشتریان اعتباری) و توسعه راهکارهای وصول مطالبات با تاکید بر کاهش مطالبات معوق و تعیین تکلیف مطالبات مشکوک‌الوصول

نمودار سازمانی

جدول شماره ۱- بانک رفاه در یک نگاه

شرح	مقدار
تعداد نیروی انسانی (نفر)	۱۰۵۰۶
تعداد شعب	۱۰۷۴
مانده کل منابع (میلیارد ریال)	154,717
مانده کل مصارف (میلیارد ریال)	159,167

در سال ۱۳۹۱، ۱ شعبه، ۴۱ قسمت ارائه خدمات خاص، ۹ واحد خدمات ویژه، ۱ واحد ۷۲۴ و ۱ صندوق امانات راه‌اندازی شد و مورد بهره‌برداری قرار گرفت.

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 کوتاه مدت و میان مدت
اعطای تسهیلات ارزی به منظور صدور کالا و خدمات فنی و مهندسی و اجرای طرح های برون مرزی
صدور انواع ضمانتنامه های ارزی با هدف حمایت از صادرکنندگان کالا، خدمات فنی و مهندسی،
پیمانکاران مجری طرح های عظیم داخلی به ارز و پذیرش ضمانتنامه های متقابل صادره توسط
کارگزاران معتبر خارجی
افتتاح انواع حساب های ارزی قرض الحسنه جاری و مدت دار به اسعار معتبر بین المللی و پرداخت
سود به سپرده های مدت دار ارزی با نرخ های متعارف بین المللی
انجام حوالجات و دستور پرداخت های ارزی مشتریان در کوتاه ترین زمان ممکن و از طریق
بانک های کارگزار
خرید و فروش انواع ارز های معتبر بین المللی با نرخ های 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 حساب های ارزی و ریالی برای ارائه به سفارتخانه ها و سایر
مراجع ذیربط
ارائه خدمات مشاوره ای بانکی به مشتریان در زمینه امور ارزی و صادراتی توسط کارشناسان و
متخصصان بانکی مربوطه
سامانه اینترنتی بانک (Internet Banking)
کارت های پرداخت الکترونیک
رفاه کارت همراه
دریافت حق بیمه کارفرمایان صندوق تامین اجتماعی
تلفن بانک
حساب های یکپارچه همراه
ساتنا
سامانه سحاب
شبا (IBAN)
سامانه اتاق پایاپای الکترونیکی (ACH)
دریافت الکترونیکی قبوض
وصول چک های عهده حساب های Online سایر بانک ها در همان شهر مبدا از طریق سیستم کلرینگ
گواهی سپرده مدت دار بانک رفاه
صندوق اجاره ای هوشمند
اعطای انواع تسهیلات
صدور ضمانت نامه بانکی

اهم موفقیت‌های بانک (افتخارات بانک در سال ۱۳۹۱):

کسب رتبه نخست مشتری‌مداری برای هشتمین سال متوالی:

بر اساس اعلام استانداری تهران، ادارات امور شعب بانک رفاه کارگران رتبه نخست مشتری‌مداری را در سال ۱۳۹۱ کسب کردند. در شانزدهمین جشنواره شهید رجایی استان تهران ۲۷ دستگاه اجرایی برتر و کارشناسان آنها در دو بعد شاخص‌های عملکردی عمومی و اختصاصی در زمینه رضایت ارباب رجوع معرفی شدند، بانک رفاه کارگران در استان تهران موفق شد در این زمینه در گروه بانک‌ها و بیمه‌های استان تهران بهترین عملکرد را به خود اختصاص دهد و تندیس جشنواره را دریافت کند.

بانک رفاه در ۸ سال گذشته (براساس ارزیابی‌های انجام شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری) به صورت متوالی رتبه نخست مشتری‌مداری در بین بانک‌های کشور را کسب کرده است.

ایفای مسئولیت‌های اجتماعی:

بانک رفاه در تداوم فعالیت‌های پیشین خود در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی در سال ۱۳۹۱ نسبت به انجام فعالیت‌هایی به شرح زیر اقدام نموده است:

۱. کمک نقدی به ستاد دیه جهت آزاد سازی زندانیان بدهکار و جرائم غیر عمد
۲. کمک به انجمن ام اس ایران
۳. کمک مالی به دانش‌آموزان بی‌بضاعت (دبستان پسرانه آزادگان پونک تهران و مدرسه راهنمایی شاهد حضرت معصومه (س) شهرستان ورامین)
۴. کمک بلاعوض به نیازمندان (حسب مورد و پس از اخذ تأییدیه از هیات مدیره بانک)
۵. تخصیص تسهیلات مسکن به خانواده شهدا و آزادگان و جانبازان
۶. کمک به زلزله زدگان آذربایجان شرقی در قالب اعطای تسهیلات مسکن روستایی، احداث مدرسه و کمک بلاعوض
۷. حمایت‌های مالی بانک در زمینه فعالیت‌های ورزشی از جمله حمایت مالی از اتحادیه باشگاه‌های فوتبال ایران، تیم فوتسال راه ساری، مشوقان ورزشی تیم ملی فوتبال ایران
۸. حمایت مالی (اسپانسرینگ) از تیمهای ورزشی پرسپولیس و استقلال
۹. مشارکت در راه اندازی شبکه هواداری و صدور کارت هواداری تیمهای استقلال و پرسپولیس
۱۰. حمایت مالی و حضور بانک در همایش هفته جهانی حسابداری در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

بخش دوم: نیروی انسانی

بانک رفاه در سال ۱۳۹۱، ۱۰۵۰۶ نفر پرسنل داشته که بیش از ۵۰ درصد این نیروها، دارای تحصیلات کارشناسی، کارشناسی ارشد و بالاتر هستند به گونه‌ای که بدنه کارشناسی این بانک از قوای قابل تاملی برخوردار است و برنامه‌ریزی‌های شایان توجهی نیز هر ساله در حوزه آموزش، پژوهش و ... نیروی انسانی به منظور ارتقای سطح دانش علمی و عملی کارکنان و افزایش میزان انگیزه و رضایت آنان صورت می‌پذیرد.

جدول شماره ۲- ترکیب نیروی انسانی بانک از نظر تحصیلات (۱۳۸۷-۱۳۹۱)

سال	زیردیپلم	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر	جمع (نفر)
۱۳۸۷	631	3,424	1,862	4,447	255	10,619
۱۳۸۸	542	3,481	2,137	4,517	274	10,951
۱۳۸۹	459	3,359	2,120	4,593	292	10,823
۱۳۹۰	404	3,134	1,956	4,821	340	10,655
۱۳۹۱	340	2,943	1,872	4,956	395	10,506

آموزش:

برخوردارانی بانک رفاه از نیروهای جوان و تحصیلکرده همراه با برنامه‌ریزی مناسب آموزشی، امکان پرورش ایده‌های نوین و خلاقانه را فراهم آورده است. این بانک همواره با درک اهمیت پرداختن به مقوله آموزش، سعی در تقویت ساختار دانشی نیروهای خود داشته و این مهم را طی سالهای گذشته به خوبی به انجام رسانده است.

شایان ذکر است سرانه آموزشی در این بانک برای کل دوره‌های داخل و خارج بانک طی سال ۱۳۹۱، ۵۱,۷ نفر ساعت بوده است که نسبت به سال قبل از آن ۸۵,۳۰ درصد رشد داشته است. کل نفر ساعت آموزشی نیز برای کل دوره‌های داخل و خارج بانک از 290,040 در پایان سال ۱۳۹۰ به 480,060 در پایان سال ۱۳۹۱ رسیده است که نشانگر رشدی معادل ۶۵,۵۲ درصد است.

تعداد کل دوره‌های برگزار شده داخل و خارج بانک نیز طی سال ۱۳۹۱ معادل ۱۰۹۴ دوره بوده است که نسبت به سال ۱۳۹۰، ۱۹,۴۳ درصد رشد داشته است.

جدول شماره ۳- اهم شاخص و وضعیت آموزشی بانک

شرح	1388	1389	1390	1391	درصد رشد نسبت به سال قبل	
داخل و خارج بانک	تعداد کل دوره های آموزشی برگزار شده (فقره)	740	995	916	1,094	19.43
	تنوع عناوین دوره های آموزشی برگزار شده (فقره)	249	284	324	208	-35.80
	تعداد نیروی آموزش دیده (نفر)	15,641	18,702	12,984	30,048	131.42
	کل نفر/ ساعت آموزشی	342,096	283,457	290,040	480,060	65.52
	سراانه نفر / ساعت آموزشی	31	26.1	27.9	51.7	85.30
داخل بانک	تعداد کل دوره های آموزشی برگزار شده (فقره)	530	615	673	886	31.65
	تنوع عناوین دوره های آموزشی برگزار شده (فقره)	94	76	90	51	-43.33
	تعداد نیروی آموزش دیده (نفر)	15,085	15,734	11,889	29,350	146.87
	کل نفر/ ساعت آموزشی	323,961	237,029	253,441	463,926	83.05
	سراانه نفر / ساعت آموزشی	29.1	21.9	24.3	47.29	94.61
خارج بانک	تعداد کل دوره های آموزشی برگزار شده (فقره)	210	380	243	208	-14.40
	تنوع عناوین دوره های آموزشی برگزار شده (فقره)	155	208	234	157	-32.91
	تعداد نیروی آموزش دیده (نفر)	571	2,968	1,095	698	-36.26
	کل نفر/ ساعت آموزشی	18,316	46,268	36,599	16,134	-55.92
	سراانه نفر / ساعت آموزشی	1.6	4.3	3.5	1.5	-57.14

عدد منفی در دوره های خارج از بانک به دلیل هدفمندکردن اعزام همکاران به دوره های خارج بانک و برگزاری دوره های صرفاً کاربردی متناسب با اهداف بانک بوده است .

همانگونه که ملاحظه می‌شود طی سال ۱۳۹۱ تعداد ۸۳۱ دوره آموزشی برای ادارات امور شعب و شعب زیر مجموعه برگزار شده که طی این دوره‌ها ۲۶۵۷۲ نفر، آموزش‌های مختلفی را گذرانده‌اند.

جدول شماره ۴- عملکرد مدیریت‌های مناطق در حوزه آموزش در سال ۱۳۹۱

عنوان منطقه	تعداد دوره های آموزش داخلی بانک	تعداد نیروی آموزش دیده (نفر)	کل نفر / ساعت آموزشی	سرنانه نفر / ساعت آموزشی	تعداد نفقات شرکت کننده در دوره های ICDL	نفر / ساعت دوره های ICDL	تعداد نفقات شرکت کننده در دوره های زبان	نفر / ساعت دوره های زبان	تعداد دوره های خارج از بانک				تعداد نفر / ساعت آموزش	تعداد پرسنل	سرنانه نفر / ساعت آموزشی
									بانک مرکزی ج ۱۰	مجموع نفر ساعت	مراکز معتبر	مجموع نفر / ساعت			
مناطق تهران	158	2286	36,700	25.12	0	0	8	1,440	0	0	1	0	64	1452	25.17
منطقه یک	253	11264	168,641	40.32	6	722	9	1,320	0	0	58	0	1,358	4110	41.52
منطقه دو	227	8261	124,150	51.88	1	130	1	160	0	0	27	0	830	2464	52.27
منطقه سه	193	4761	73,572	46.90	4	284	5	520	0	0	24	0	704	1544	47.54

پژوهش:

شایان ذکر است این بانک با عنایت به تاثیر مثبت و چشمگیری که انجام امور بر اساس تحقیقات در پیشرو بودن سازمان‌ها ایفا می‌نماید و به منظور جهش عملکردی بانک و افزایش اثربخشی فعالیت‌ها، در کنار آموزش همکاران، امکانات حمایتی مناسبی را در حوزه فعالیت‌های پژوهشی برای همکاران تدارک دیده است و با ارائه مشاوره در کلیه مراحل انجام تحقیقات دانشجویی و پرداخت پاداش در حوزه پایان‌نامه، مقاله و کتاب سعی در ایجاد و تقویت روحیه پژوهش در میان همکاران دارد.

این در حالیست که طی سال ۱۳۹۱ این بانک از بیش از ۵۰ عنوان پایان‌نامه دانشجویی حمایت مالی و دانشی نموده است و ۱۰ عنوان مقاله و کتاب تالیفی همکاران نیز تحت حمایت بانک قرار گرفته‌اند.

رضایت کارکنان:

بانک رفاه برای نیروی انسانی خود ارزش فراوانی قائل بوده و بر این باور است که نیروی انسانی اصلی‌ترین سرمایه بانک است از اینرو میزان رضایت و انگیزه کارکنان از اهمیت شایان توجهی برخوردار است. این بانک با اندیشه محوری یادشده همواره در تکاپوی فراهم نمودن زمینه‌های مناسب برای افزایش میزان رضایت کارکنان است.

شایان ذکر است شاخص رضایت شغلی کارکنان در سال ۱۳۹۱ نسبت به سال ۱۳۹۰ رشد یافته است که افزایش ایجادشده در رضایت کلی کارکنان طی سال ۱۳۹۱ را می‌توان ناشی از تدوین آئین‌نامه جدید ارتقاء و انتصاب کارکنان و اجرای طرح بانکدار، اجرای طرح کانون ارزیابی، تشکیل کمیته انضباطی کارکنان، امکان استفاده کارکنان از طرح بازنشستگی پیش از موعد، افزایش سرانه رفاهی و همچنین استفاده از قانون مرخصی بدون حقوق قلمداد نمود.

بخش سوم: تجهیز و تخصیص منابع

در سال ۱۳۹۱ بیش از نیمی از منابع موثر بانک را سپرده‌های سرمایه‌گذاری اعم از کوتاه‌مدت و بلندمدت تشکیل داده‌اند. این سپرده‌ها نسبت به سال ۱۳۹۰ از رشد قابل توجهی برخوردار بوده‌اند.

جدول شماره ۵- منابع موثر و کل بانک (۱۳۸۷-۱۳۹۱)
(ارقام به میلیارد ریال)

رشد نسبت به سال ۱۳۹۰	۱۳۹۱		۱۳۹۰		۱۳۸۹		۱۳۸۸		۱۳۸۷		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	
33.4 %	26.4 %	38,680	30.6 %	28,998	30.7 %	23,660	30.5 %	17,517	32.5 %	15,511	جاری
-3.3%	8.7%	12,744	13.9 %	13,173	18.6 %	14,303	15.6 %	8,940	17.1 %	8,127	پس‌انداز
66.1 %	27.1 %	39,670	25.2 %	23,886	31.6 %	24,291	33.9 %	19,457	27.5 %	13,099	کوتاه‌مدت
92.4 %	37.8 %	55,326	30.3 %	28,757	19.1 %	14,712	20.0 %	11,490	22.9 %	10,919	بلندمدت
54.4 %		146,421		94,814		76,965		57,404		47,656	منابع موثر
55.5 %		154,717		99,479		80,048		60,628		50,854	کل منابع

در حوزه تخصیص منابع در سال ۱۳۹۱ بیشترین رقم مربوط به تسهیلات اعطایی بخش خدمات، بازرگانی و متفرقه بوده و پس از آن، تسهیلات بخش مسکن و ساختمان بالاترین میزان را دارا بوده است.

جدول شماره ۶- مانده تسهیلات اعطایی بانک در بخش‌های مختلف اقتصادی
(ارقام به میلیارد ریال)

۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	شرح
9,544	6,868	4,690	3,354	3,665	کشاورزی
26,392	13,687	12,332	8,508	9,521	صنعت و معدن
42,542	27,247	21,265	13,065	12,652	مسکن و ساختمان
80,404	53,215	43,400	31,129	24,138	خدمات، بازرگانی و متفرقه
285	306	122	53	64	صادرات
159,167	101,323	81,809	56,109	50,040	جمع ناخالص مصارف

در سال ۱۳۹۱ سرانه کل منابع به و مصارف به ازای شعب و تعداد پرسنل افزایش یافته است به گونه‌ای که سرانه کل منابع به ازای تعداد شعب از ۹۲ میلیارد ریال در پایان سال ۱۳۹۰ به ۱۴۴ میلیارد ریال در پایان سال ۱۳۹۱ رسیده است. سرانه کل منابع به ازای تعداد پرسنل نیز از ۹ میلیارد ریال به ازای هر نفر در پایان سال ۱۳۹۰ به ۱۵ میلیارد ریال در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش یافته است.

جدول شماره ۷- سرانه کل منابع و ناخالص مصارف بانک به ازای تعداد شعب و پرسنل (ارقام به میلیارد ریال)

سال	کل منابع	کل ناخالص مصارف	تعداد شعب	تعداد پرسنل	سرانه کل منابع به ازای		سرانه کل ناخالص مصارف به ازای	
					تعداد شعب	تعداد پرسنل	تعداد شعب	تعداد پرسنل
۱۳۸۷	50,854	50,040	1,076	10,619	47	47	5	47
۱۳۸۸	60,628	56,109	1,067	10,951	57	6	53	5
۱۳۸۹	80,048	81,808	1,070	10,823	75	7	76	8
۱۳۹۰	99,479	101,323	1,078	10,655	92	9	94	9
۱۳۹۱	154,717	159,167	1,074	10,506	144	15	148	15

بانک رفاه در سال ۱۳۹۱ نیز همچون سال‌های گذشته افتخار داشته است تا در خصوص پرداخت مستمری و مقرری به مستمری‌بگیران و مقرری‌بگیران ارجمند سازمان تامین اجتماعی خدمت نماید. همچنین این بانک در سال ۱۳۹۱ نیز همچون سال‌های پیش نسبت به وصول حق بیمه بیمه‌شدگان سازمان تامین اجتماعی اقدام نموده است.

شایان ذکر است تعداد پرداخت مستمری و مقرری در پایان سال ۱۳۹۱، 22,137,917 و تعداد وصول حق بیمه 26,261,175 بوده که هر دو بخش نسبت به سال ۱۳۹۰ افزایش یافته است.

جدول شماره ۸- تعداد پرداخت مستمری و دریافت حق بیمه سال‌های (۱۳۸۷-۱۳۹۱)

سال	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱
پرداخت مستمری و مقرری	15,372,551	16,748,742	18,282,889	19,119,290	22,137,917
تعداد وصول حق بیمه	18,746,244	19,827,559	21,185,051	23,442,590	26,261,175

این بانک در سال ۱۳۹۱ همچون گذشته در راستای مشتری‌مداری و به منظور پیشگامی در ارائه خدماتی متناسب با نیاز و سلیقه مشتریان اقدام به طراحی و ارائه خدماتی متنوع به شرح زیر نموده است:

الف) حوزه تجهیز منابع

- ۱- سپرده "تدبیر رفاه" و "تدبیر سبز رفاه"
- سپرده سرمایه‌گذاری بلندمدت پنج ساله با شرایط ویژه نرخ سودسپرده
- ۲- سپرده درخشان رفاه
- سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت ویژه ۹ ماهه با نرخ سود ویژه

۳- سپرده آرمان رفاه

سپرده سرمایه‌گذاری بلند مدت ۲ ساله با امکان پرداخت نیمی از سود سپرده در دوره سپرده‌گذاری در ابتدای دوره و پرداخت نیمی دیگر از سود سپرده به صورت ماهانه با نرخ سود ویژه

۴- بسته کار و دانش ویژه کارگران، معلمان و اساتید

- سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت با نرخ سود خاص

- سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت ویژه با نرخ سود خاص

- بهره مندی از امتیاز ویژه بابت افتتاح حساب سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار انتخاب

- ارائه کارت خرید اعتباری

- اعطای تسهیلات قرض‌الحسنه رفع نیازهای ضروری

۵- سپرده ارمغان

سپرده سرمایه‌گذاری بلندمدت پنج ساله با شرایط ویژه نرخ سود سپرده

۶- سپرده تجلیل، تامین و طلایی رفاه

سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت با نرخ سود خاص ویژه اقشار بازنشستگان، بیمه‌شدگان سازمان

تامین اجتماعی و خدمات درمانی و همچنین صنف سازندگان و فروشندگان طلا، جواهر، نقره سکه و صرافی‌ها

۷- سپرده بهمن ماندگار ۶ و ۹ ماهه

سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت ویژه ۶ و ۹ ماهه با پرداخت کل سود دوره سرمایه‌گذاری در انتهای دوره با

نرخ سود انباشته

۸- تغییر شرایط طرح سپرده "فرحان" و "شایان" و "تحسین رفاه"

ب) حوزه تخصیص منابع

۱- ارائه طرح اعطای تسهیلات مشارکت‌مدنی بازسازی و تعمیرات مسکن

اعطای تسهیلات بازسازی و تعمیرات مسکن به مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی (که از بانک رفاه

حقوق خود را دریافت می‌نمایند)، بازنشستگان بانک و دارندگان سپرده‌های بلندمدت عادی

۲- ارائه طرح اعطای تسهیلات مشارکت‌مدنی بابت خرید خودروی کار (طرح توان)

اعطای تسهیلات بابت تامین بخشی از هزینه‌های خرید خودروی کار به دارندگان حساب‌جاری

ج) حوزه سایر خدمات

۱- پرداخت کمک بلاعوض به دانشگاه‌های علوم پزشکی: کمک بلاعوض به دانشگاه‌های علوم پزشکی در راستای

جذب و حفظ منابع آنان و در قالب طرح‌های عمرانی و خرید تجهیزات بیمارستانی

۲- انتشار گواهی سپرده عام: با نرخ سود علی‌الحساب ۲۰ درصد و یکساله و به میزان ۷ هزار میلیارد ریال

۳- ارائه خدمت گواهی سپرده خاص: انتشار گواهی سپرده خاص جهت تامین نقدینگی اشخاص حقوقی

۴- پذیرش ضمانت اوراق صکوک شرکت نفت پارس: پذیرش ضمانت اوراق صکوک شرکت نفت پارس به منظور

کمک به تامین مالی

۵- تبدیل حسابهای سنتی مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی به متمرکز: تبدیل حسابهای سنتی مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی به منظور رفاه حال مستمری‌بگیران و امکان دریافت حقوق از کلیه شعب بانک

د) حوزه بانکداری الکترونیک

- ۱- امکان مشاهده حساب افراد صغیر در سامانه اینترنت بانک افتتاح کننده حساب
- ۲- ارائه طرح «سروش کارت»: در طرح سروش کارت مشتریان می‌توانند با دریافت کارت سروش و مراجعه به فروشگاه‌های طرف قرارداد از تخفیف برخوردار گردند.
- ۳- تهیه دستورالعمل راهبری دستگاه‌های خودپرداز سیار
- ۴- اخذ مصوبه از هیأت مدیره محترم بانک بابت راه‌اندازی پروژه موبایل بانک و ارائه به اداره طراحی و توسعه فناوری اطلاعات جهت اجرا
- ۵- تعیین ضوابط پایانه‌های فروشگاهی و ابلاغ به واحدها

بخش چهارم: بین‌الملل و بخش ارزی

بانکداری بین‌الملل و عملیات ارزی سیستم بانکی در ایران، با توجه به تأثیر ماهیتی آن از ارتباطات بانکی و مراودات مالی بین‌المللی، در سالیان اخیر با چالش‌های قابل ملاحظه‌ای مواجه بوده است که مهمترین آنها تحریم‌های بانکی از سوی کشورهای غربی و بالتبع ایجاد محدودیت‌های فراوان در مناسبات بانکی و

نقل و انتقالات بانکی بین‌المللی است. از سوی دیگر مقوله بانکداری بین‌الملل و عملیات بانکی نیز همواره یکی از ارکان مزیت رقابتی بانکها به شمار رفته و نقش بسزایی در افزایش سودآوری و کسب درآمد برای سیستم بانکی را داراست که در این زمینه بانک رفاه توانسته است علیرغم کلیه مشکلات و محدودیت‌های موجود با استفاده از توان بالقوه پرسنل فعال و دانش فنی بخش ارزی در این حوزه مجموعه کامل و قابل قبولی از خدمات بین‌المللی را به واردکنندگان و صادرکنندگان کالا و خدمت در گستره‌ای وسیع از صنایع و بخش‌های رو به رشد تا تجار و بازرگانان محترم کشور به ویژه واردکنندگان مواد اولیه دارویی و تجهیزات پزشکی ارائه نماید و بدین ترتیب بخشی از مبادلات ارزی داخلی کشور را در راستای سیاست‌های کلان کشور و در چارچوب ضوابط و مقررات جاری به عهده داشته باشد و بدین واسطه جایگاه و سهم بازار بانک در بخش ارز را در حد مطلوب حفظ نماید.

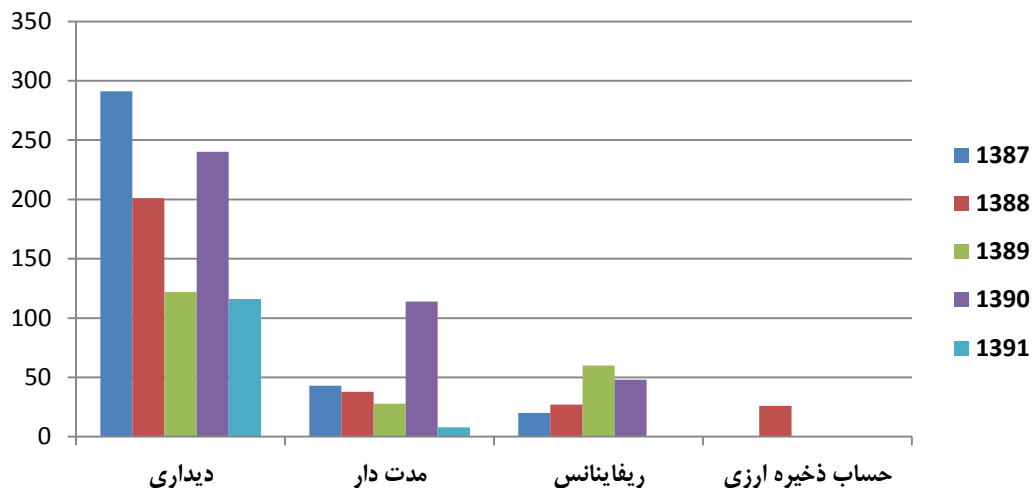
بانک رفاه با آگاهی از شرایط جدید حاکم و با هدف تداوم ارائه خدمات و فائق آمدن بر محدودیتها و فشارهای اعمالی و به کارگیری مکانیسم‌های جدید و مطابق با شرایط روز و و با افزایش حجم عملیات ارزی در قالب حوالجات ارزی و بروات اسنادی در مقایسه با اعتبارات اسنادی در سال مالی گذشته نیز همچون سایر سنوات، خدمات ارزی ارزنده‌ای را به مشتریان محترم خود ارائه نمود. هم‌زمان با این اقدام سیاست‌گذاران بانکی، مرکز مبادلات ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا. را راه‌اندازی و گروه‌های کالایی را تعیین و معرفی نمودند. متعاقباً تأمین ارز برای مشتریان حقیقی و حقوقی بانک اهمیت بسزایی یافت که در چنین شرایطی بانک رفاه با لحاظ اهمیت و اولویت مشتریان همواره تلاش نموده است تا فضایی امن و رضایت‌بخش برای مشتریان ارزی خود فراهم آورده و رضایت آنها را بیش از پیش تأمین نماید.

آمار مندرج در جداول و نمودارهای ذیل که حاکی از مقایسه عملکرد ۵ ساله بانک در زمینه امور ارزی و عملیات بانکداری بین‌الملل می‌باشد، هر چند که در مقایسه با سالهای گذشته دارای روند کاهشی بوده اما با وجود مشکلات و محدودیت‌های فراوان، صورت پذیرفته که این امر نیز نتیجه حمایت همه جانبه مدیران عالی بانک و تلاش فراوان پرسنل بخش ارزی بانک بوده که علیرغم تحریم‌های بین‌المللی و محدودیت‌های موجود در نقل و انتقالات ارزی تا حد امکان بسترهای لازم را به منظور ارائه خدمات ارزی در چارچوب قوانین و مقررات به مشتریان محترم بانک رفاه فراهم آورده است.

جدول شماره ۹: مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه اعتبارات اسنادی وارداتی (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

جمع کل		حساب ذخیره ارزی		ریفاینانس		مدتدار		دیداری		
مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	
۳۵۴.۵۱۷.۰۰۱	۷۲۰	۰	۰	۱۹.۶۲۰.۲۰۵	۴۰	۴۳.۰۹۷.۸۸۳	۱۷۳	۲۹۱.۷۹۸.۹۱۳	۵۰۷	۱۳۸۷
۲۹۲.۸۷۸.۵۴۵	۶۹۵	۲۶.۴۶۹.۷۱۱	۶	۲۶.۷۴۴.۰۱۳	۴۸	۳۸.۱۸۶.۹۲۳	۲۰۲	۲۰۱.۴۷۷.۸۹۸	۴۳۹	۱۳۸۸
۲۰۹.۷۲۲.۶۴۲	۳۳۴	۰	۰	۵۹.۷۰۱.۹۴۶	۷۰	۲۷.۹۵۴.۲۲۶	۷۴	۱۲۲.۰۶۶.۴۷۰	۱۹۰	۱۳۸۹

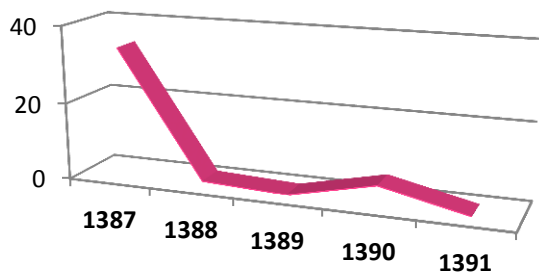
۴۰۳.۳۶۶.۶۳۲	۵۴۷	۰	۰	۴۸.۲۶۸.۷۷۸	۴۱	۱۱۴.۶۱۰.۱۸۳	۸۴	۲۴۰.۴۸۷.۶۷۱	۴۲۲	۱۳۹۰
۱۲۴.۹۴۵.۵۵۸	۲۵۹	۰	۰	۰	۰	۸.۷۸۳.۱۱۴	۲۹	۱۱۶.۱۶۲.۴۴۴	۳۳۰	۱۳۹۱



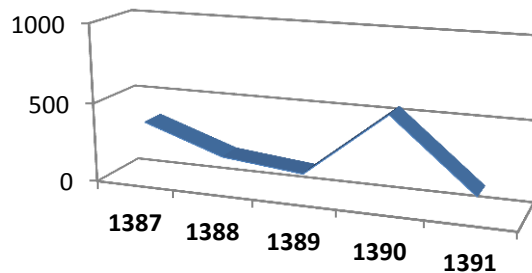
نمودار شماره (۱): نمودار آمار مقایسه ای اعتبارات اسنادی گشایش شده (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

جدول شماره ۱۰: مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه بروات اسنادی پذیرش شده (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

جمع کل		مدتدار		دیداری		
مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	
۴۰۱.۰۵۵.۴۲۳	۳۱۷۱	۳۳.۶۳۸.۷۰۶	۱۵۲	۳۶۷.۴۱۶.۷۱۷	۳۰۱۹	۱۳۸۷
۱۹۵.۲۳۵.۵۴۲	۲۰۶۱	۱.۲۴۰.۳۴۶	۹	۱۹۳.۹۹۵.۱۹۶	۲۰۵۲	۱۳۸۸
۱۴۲.۳۳۹.۹۳۷	۱۴۶۸	۰	۰	۱۴۲.۳۳۹.۹۳۷	۱۴۶۸	۱۳۸۹
۵۵۸.۸۳۱.۷۶۵	۲۲۲۵	۴.۹۴۹.۸۲۴	۱	۵۵۳.۸۸۱.۹۴۱	۲۲۲۴	۱۳۹۰
۱۲۰.۱۸۹.۰۷۶	۴۰۳	۰	۰	۱۲۰.۱۸۹.۰۷۶	۴۰۳	۱۳۹۱



بروات اسنادی مدتدار

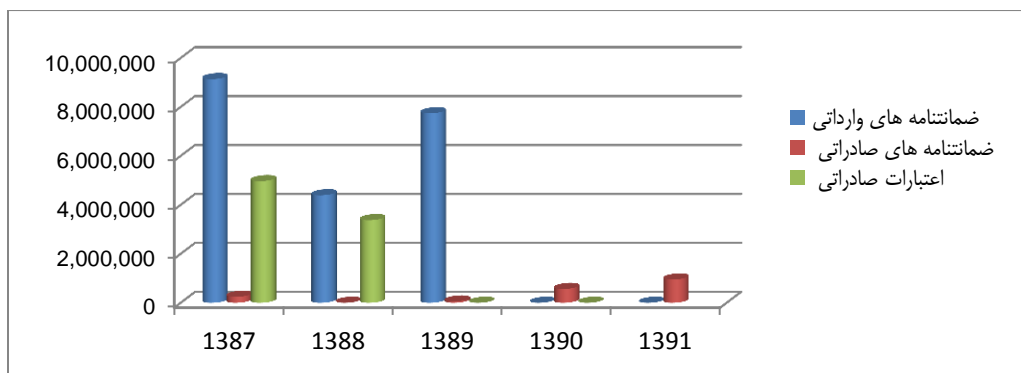


بروات اسنادی دیداری

نمودار شماره (۲) : مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه بروات اسنادی پذیرش شده (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

جدول شماره ۱۱: مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه اعتبارات اسنادی صادراتی و ضمانتنامه‌های ارزی (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

اعتبارات صادراتی		ضمانتنامه های صادراتی		ضمانتنامه های وارداتی		
مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	
۴,۹۶۹,۱۲۲	۵	۲۴۵,۴۹۴	۱۲	۹,۱۳۶,۷۹۹	۱۸	۱۳۸۷
۳,۳۷۵,۷۱۰	۳	۰	۰	۴,۳۹۳,۱۲۳	۸	۱۳۸۸
۰	۰	۵۳,۱۸۷	۱	۷,۷۴۱,۵۶۴	۹	۱۳۸۹
۰	۰	۵۶۵,۲۱۸	۱	۰	۰	۱۳۹۰
۰	۰	۹۵۰,۱۹۳	۱۱	۰	۰	۱۳۹۱



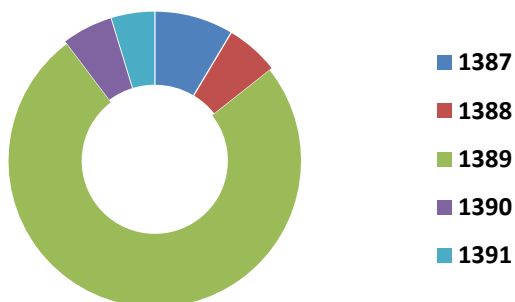
نمودار شماره (۳) : مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه اعتبارات اسنادی صادراتی و ضمانتنامه‌های ارزی (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

جدول شماره ۱۲: مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه حواله‌های ارزی صادره و وارده (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

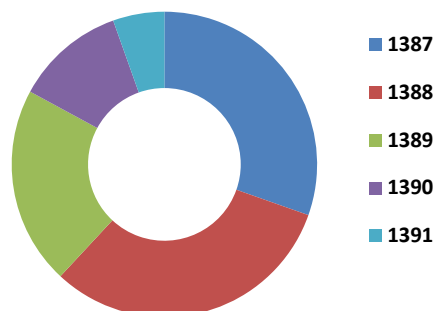
حواله‌های ارزی (وارده)		حواله‌های ارزی (صادر)		
مبلغ (دلار)	تعداد	مبلغ (دلار)	تعداد	
۲۵۹,۲۸۲,۶۴۸	۷۲۲	۶۱۸,۸۶۶,۴۰۶	۳۵۱۹	۱۳۸۷
۲۶۹,۰۰۷,۵۴۰	۸۵۱	۴۱۹,۴۰۹,۷۵۴	۲۴۵۲	۱۳۸۸

۱۷۹,۰۵۶,۱۴۶	۵۶۶	۵,۴۳۸,۸۷۸,۲۱۷	۳۱۹۵	۱۳۸۹
۹۹,۴۲۲,۵۱۸	۳۱۶	۴۰۱,۸۹۵,۶۱۲	۴۱۹۲	۱۳۹۰
۴۶,۴۵۴,۱۸۹	۹۵	۳۴۱,۲۶۱,۴۲۴	۱۵۸۰	۱۳۹۱

حواله‌های صادره ارزی



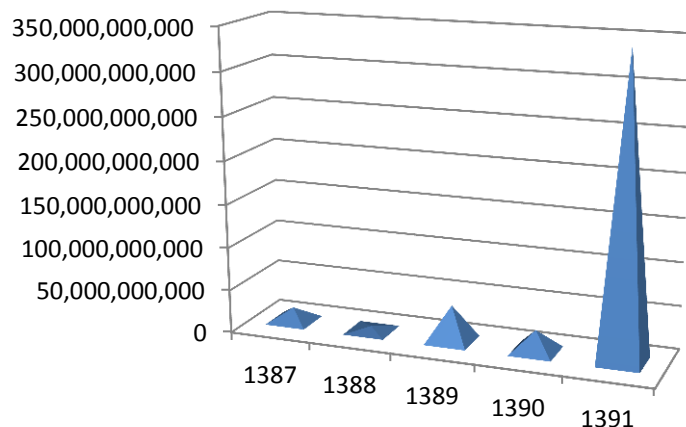
حواله‌های وارده ارزی



نمودار شماره (۴): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه حواله‌های ارزی صادره و وارده (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)
جدول شماره ۱۳: مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه گشایش اعتبارات اسنادی داخلی - ریالی (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

اعتبارات اسنادی داخلی - ریالی		
مبلغ (ریال)	تعداد	سال
۱۵,۹۱۰,۵۷۶,۰۵۳	۷	۱۳۸۷
۵,۳۴۰,۲۵۳,۳۳۰	۳	۱۳۸۸
۴۱,۴۹۹,۰۰۰,۰۰۰	۹	۱۳۸۹
۲۴,۶۷۷,۳۸۸,۰۸۰	۹	۱۳۹۰

اعتبارات اسنادی داخلی ریالی



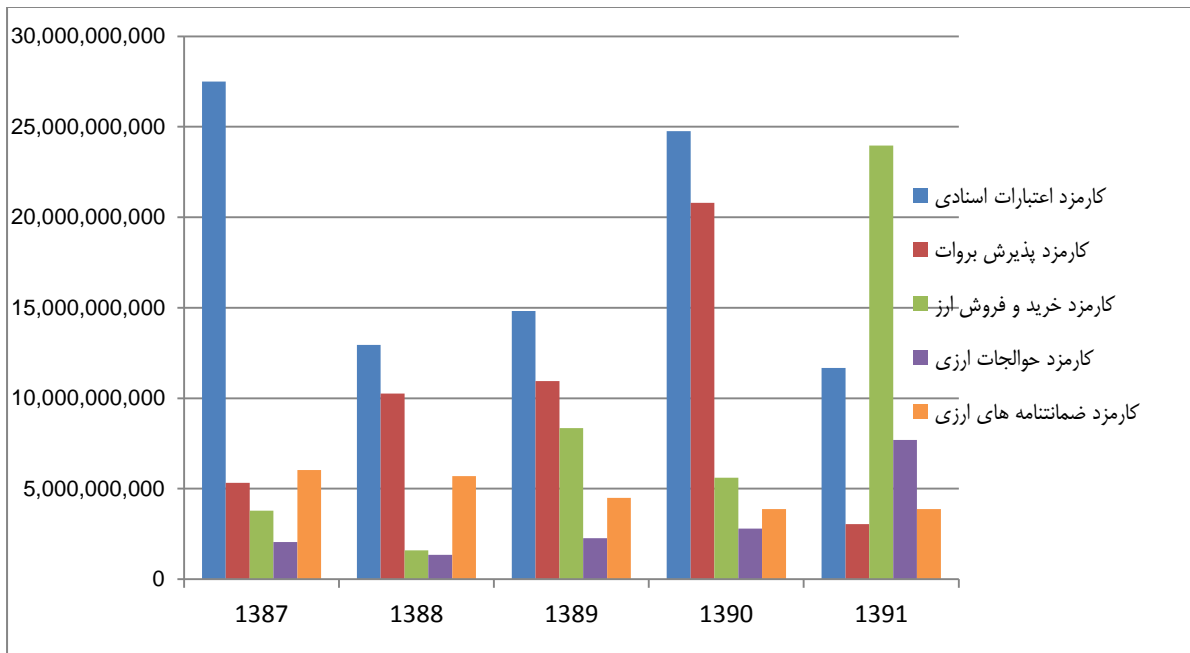
نمودار شماره (۵): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه گشایش اعتبارات اسنادی داخلی ریالی (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

اعتبار اسنادی داخلی - ریالی نوعی ابزار پرداخت است که به عنوان یکی از خدمات بانکی در بانک‌های کشور ارائه شده و مهمترین مشخصه آن این است که متقاضی و ذینفع هر دو در داخل کشور بوده و به همین دلیل تابع مقررات داخلی هستند. بر اساس الزامات اعلام شده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، بانک‌های داخلی می‌توانند از طریق سامانه سپام با استفاده از یکی از عقود اسلامی تعیین شده، نسبت به گشایش اعتبار اسنادی داخلی - ریالی اقدام نمایند. در همین راستا، بانک رفاه با هماهنگی ادارات ذیربط در بانک مرکزی به عنوان اولین بانک تجاری کشور موفق به راه‌اندازی سیستم فارسی‌ساز سامانه سپام گردیده و مطابق با آمار مندرج در جدول و نمودارهای زیر اعتبارات اسنادی داخلی-ریالی در شعب این بانک گشایش گردیده است.

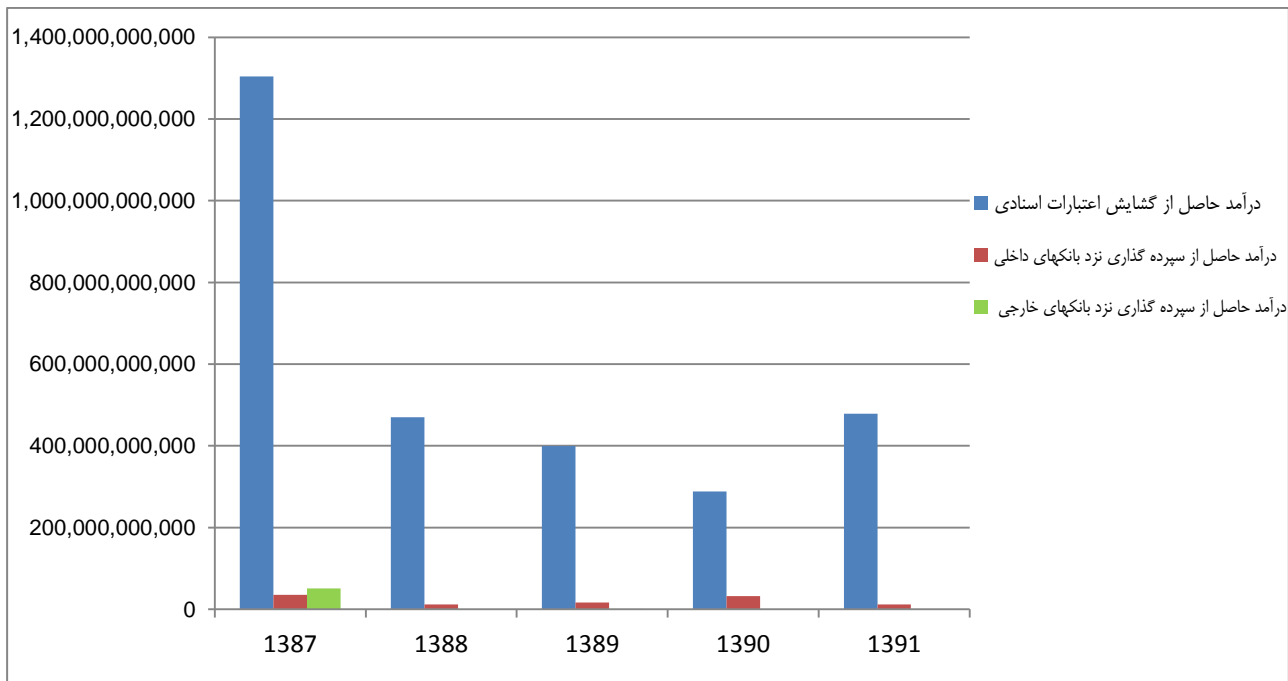
جدول شماره ۱۴: مقایسه کارمزدها و سودهای حاصل از عملکرد ارزی بانک (۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱)

ارقام به ریال

شرح	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱
کارمزد حاصل از گشایش اعتبارات اسنادی	۲۷.۴۹۳.۸۱۸.۸۲۱	۱۲.۹۴۹.۴۴۵.۲۵۳	۱۴.۸۲۲.۸۰۱.۰۵۶	۲۴.۷۶۷.۳۱۳.۰۸۸	۱۱.۶۷۳.۶۲۹.۴۳۵
کارمزد حاصل از پذیرش بروات اسنادی	۵.۳۳۳.۵۷۱.۰۶۰	۱۰.۲۵۹.۱۳۳.۰۰۰	۱۰.۹۴۶.۰۰۹.۸۶۰	۲۰.۷۹۶.۰۵۴.۱۷۰	۳۰.۴۷۰.۹۲۰.۲۶۴
کارمزد حاصل از خرید و فروش ارز	۳.۷۹۴.۲۳۸.۲۵۹	۱.۵۹۵.۶۱۶.۳۵۳	۸.۳۵۰.۴۲۳.۰۲۰	۵.۶۱۱.۴۹۸.۷۱۳	۲۳.۹۷۰.۰۷۹.۴۱۲
کارمزد حاصل از حوالات ارزی	۲۰.۵۵۰.۴۰۵.۴۷۷	۱.۳۴۷.۲۷۵.۸۲۹	۲.۲۶۸.۰۱۶.۶۶۷	۲.۷۹۰.۵۴۳.۹۲۱	۷.۶۹۵.۶۳۲.۶۶۰
کارمزد حاصل از ضمانتنامه‌های ارزی	۶۰.۴۱۰.۹۹۲.۷۳۵	۵.۶۹۹.۹۳۵.۱۴۵	۴.۴۸۹.۷۱۵.۵۶۲	۳.۸۷۸.۸۸۰.۳۴۲	۳.۸۷۶.۱۱۸.۳۳۱
درآمد حاصل از گشایش اعتبارات اسنادی	۱.۳۰۴.۲۲۳.۵۴۳.۹۳۴	۴۷۰.۰۲۲.۹۹۳.۸۳۱	۳۹۹.۳۵۱.۱۱۲.۶۱۱	۲۸۷.۹۸۶.۱۹۴.۴۷۴	۴۷۸.۷۱۲.۶۲۸.۹۸۳
درآمد حاصل از سپرده‌گذاری نزد کارگزاران داخلی	۳۴.۸۷۵.۰۰۵.۳۷۹	۱۱.۷۴۸.۲۹۱.۹۴۸	۱۶.۳۶۸.۹۷۷.۵۷۴	۳۲.۲۹۶.۰۳۳.۷۳۲	۱۱.۶۰۲.۵۷۱.۶۳۷
درآمد حاصل از سپرده‌گذاری نزد کارگزاران خارجی	۵۰.۶۰۶.۹۵۲.۰۴۰	۰	۹۵۳.۰۵۵.۲۵۰	۰	۰



نمودار شماره (۱-۶) : مقایسه کارمزدهای ارزی بانک از سال ۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱

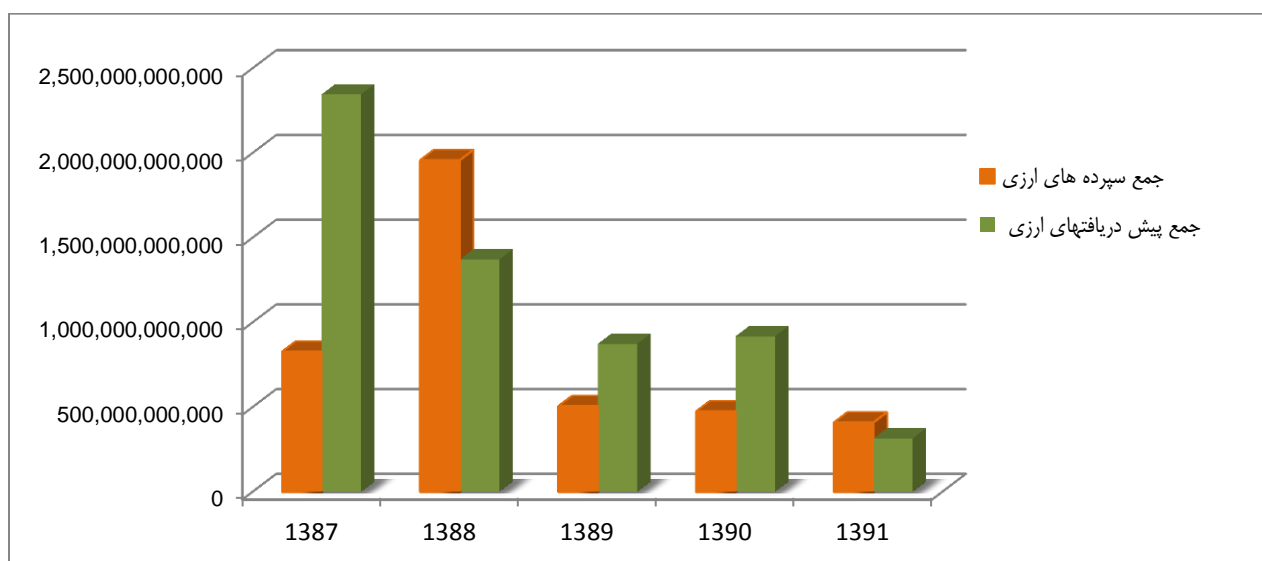


نمودار شماره (۲-۶) : مقایسه درآمدهای ارزی بانک از سال ۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱

جدول شماره ۱۵: سپرده‌ها و پیش دریافت‌های ارزی بانک از سال ۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱

ارقام به ریال

شرح	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱
جمع سپرده‌های ارزی	۸۲۶,۹۲۸,۴۵۸,۶۳۸	۱,۹۵۷,۱۰۰,۱۱۷,۹۳۶	۵۰۴,۹۱۳,۱۹۲,۳۴۶	۴۷۴,۵۰۷,۵۱۱,۲۱۰	۴۰۸,۶۰۲,۳۶۵,۴۴۷
جمع پیش دریافت‌های ارزی	۲,۳۴۵,۶۳۰,۳۱۴,۶۰۴	۱,۳۷۱,۲۱۴,۹۴۱,۹۵۳	۸۷۳,۲۸۸,۱۳۰,۰۴۲	۹۱۷,۸۶۶,۶۰۶,۲۶۲	۳۱۴,۷۵۳,۱۰۹,۶۴۱
جمع کل	۳,۱۷۲,۵۵۸,۷۷۳,۲۴۲	۳,۳۲۸,۳۱۵,۰۵۹,۸۸۹	۱,۳۷۸,۲۰۱,۳۲۲,۳۸۸	۱,۳۹۲,۳۷۴,۱۱۷,۴۷۲	۷۲۳,۳۵۵,۴۷۵,۰۸۸



نمودار شماره (۷): مقایسه عملکرد ارزی بانک در زمینه سپرده‌ها و پیش دریافت‌های ارزی بانک از سال ۱۳۸۷ الی ۱۳۹۱

برخی از دستاوردهای بانک در حوزه بانکداری بین‌الملل و عملیات ارزی در سال مالی ۱۳۹۱ عبارتند از:

- ❖ تعیین و معرفی نماینده بانک به عنوان یکی از بانک‌های عامل در مرکز مبادلات ارزی به منظور تأمین و تخصیص ارز از طریق بانک مرکزی ج.ا.ا. به متقاضیان واردات کالا و خدمات

- ❖ اولویت دادن به ارائه خدمات ارزی به واردکنندگان مواد غذایی، دارویی، تجهیزات پزشکی و کالاهای اساسی
- ❖ تعبیه سیستم سپام بعنوان جایگزین سیستم سوئیفت و راه‌اندازی سیستم یادشده در تعدادی از شعب ارزی بانک و بهره برداری از سیستم سپام جهت گشایش اعتبارات اسنادی داخلی-ریالی به عنوان اولین بانک در نظام بانکی کشور
- ❖ تهیه و تنظیم دستورالعمل اعتبار اسنادی داخلی ریالی و ابلاغ آن به واحدهای ذیربط
- ❖ تهیه و تنظیم دستورالعمل حسابداری در خصوص طبقه‌بندی جدید و شناسایی سود و وجه التزام تسهیلات ارزی به روش تعهدی
- ❖ انجام نیازسنجی‌های مرتبط با آموزش پرسنل بخش ارزی بانک به منظور ارتقاء سطح دانش همکاران و آموزش آنان در مواجهه با تحریم‌های بین‌المللی
- ❖ انجام اقدامات لازم و بسترسازی‌های مناسب در راستای پیاده‌سازی و راه‌اندازی سامانه جامع متمرکز ارزی (Core Banking)
- ❖ راه‌اندازی پرتال ارزی در راستای درج کلیه اطلاعات مورد نیاز مرتبط با منابع و مصارف ارزی و شفاف‌سازی و ساماندهی آمارهای مرتبط و مورد نیاز مقامات نظارتی و بانک مرکزی ج.ا.ا.

بخش پنجم: اقدامات و دستاوردها

دستاوردها و عملکرد سال ۱۳۹۱ حوزه بانکداری الکترونیک، فناوری اطلاعات و خدمات نوین:

در فضای رقابتی موجود، بانکها تلاش می‌کنند با ارائه خدمات متنوع و جدید که رفاه حال بیشتر مشتریان را به همراه داشته باشد، سهم بیشتری از بازار را به دست آورند. در این میان خدمات الکترونیک یکی از مهم‌ترین حوزه‌های رقابت است. بانک رفاه نیز با عنایت به اهمیت موضوع، توسعه بانکداری الکترونیک را به عنوان استراتژی محوری در فعالیتهای این حوزه در راس امور خویش قرار داده است. دستاوردهای این بانک طی سال ۱۳۹۱ در حوزه بانکداری الکترونیک، فناوری اطلاعات و خدمات نوین به شرح زیر است:

۱. ارتقاء و بهبود زیرساخت‌ها و سامانه‌های عملیاتی بانکی
۲. توسعه ابزارها و کانال‌های بانکداری الکترونیکی
۳. طراحی و ارتقاء سامانه‌های صف و ستاد بانک

۱. ارتقاء و بهبود زیرساخت‌ها و سامانه‌های عملیاتی بانکی

- شناخت و ارزیابی محصولات Core Banking جهت استقرار در بانک
- اجرای اقدامات پیشگیرانه در برابر حملات سایبری
- توسعه فضا و تجهیزات سایت مرکزی بانک
- اجرای طرح دریافت حق بیمه متمرکز برای کلیه شعب سازمان تامین اجتماعی
- چابک‌سازی سامانه‌های بانکی برای اجرای طرح‌های جذب منابع
- اجرای الزامات و مقررات مبارزه با پولشویی در سامانه‌های بانکی
- راه اندازی شبکه پشتیبان ماهواره‌ای (VSAT) در سطح کلیه ادارات امور شعب و سایت مرکزی بانک
- افزایش پهنای باند شبکه انتقال داده‌های بانک به میزان دو برابر
- راه‌اندازی خودپردازهای سیار بانک رفاه
- توسعه شبکه ارتباطات بی‌سیم ساختمان‌های ستادی
- اتصال بانک به شبکه ملی اطلاعات (اینترانت کشوری)

۱.۱. تغییرات در سامانه‌های بانکی برای اجرای طرح‌های جذب منابع

۱.۲. تقویت، توسعه و گسترش ظرفیت سامانه متمرکز عملیاتی بانک (سامانه همراه) در سال ۱۳۹۱

جدول شماره ۱۶: آمار مقایسه‌ای در خصوص سامانه همراه

عنوان	پایان ۱۳۸۹	پایان ۱۳۹۰	پایان ۱۳۹۱
تعداد حساب‌های سامانه همراه	۱،۵۲۰،۷۳۵	۳،۳۳۷،۵۸۰	۵،۸۰۰،۱۲۱
تعداد مشتریان سامانه همراه	۱،۵۲۹،۵۷۸	۳،۱۵۸،۵۱۶	۵،۴۵۲،۸۴۳
میانگین ماهانه تعداد تراکنشهای سامانه	۱۱،۵۴۶،۹۵۹	۳۵،۸۵۱،۵۶۴	۷۴،۰۱۷،۲۶۰

۲. توسعه ابزارها و کانال‌های بانکداری الکترونیک

- فعال‌سازی درگاه پرداخت اینترنتی (IPG) جهت فروشندگان اینترنتی کالا و خدمات
- تکمیل خدمات سامانه بانکداری اینترنتی شامل:
 - ✓ انتقال وجه به سایربانک‌ها از طریق ساتنا و پایا
 - ✓ انتقال وجه از رفاه کارت همراه به کلیه کارت‌های عضو شتاب
 - ✓ پرداخت اقساط تسهیلات
 - ✓ دریافت حق بیمه کارفرمایان
 - ✓ انتقال وجه از طریق شناسه
 - ✓ اعلام صورت‌حساب تا ۳۰۰ گردش
- راه اندازی خدمات اینترنتی برای عموم دارندگان کارت شامل:
 - ✓ پرداخت قبوض جهت انواع کارت‌های رفاه و شتاب
 - ✓ اعلام مانده برای انواع کارت‌های رفاه
 - ✓ انتقال وجه کارت به کارت جهت انواع کارت‌های رفاه
 - ✓ پرداخت حق بیمه کارفرمایان جهت انواع کارت‌های رفاه و شتاب
- ارائه خدمت واریزهای با شناسه برای سازمان‌ها از طریق خودپرداز
- ارائه خدمت انتقال وجه سه وجهی در شبکه شتاب
- اجرایی نمودن طرح شاپرک بر روی پایانه‌های فروش
- ارائه سامانه کارت اعتباری کارکنان دولت و کارگران
- ایجاد خدمت دستور پرداخت گروهی پایا در حساب همراه
- ارائه خدمت مبادله ایران چک در سامانه متمرکز همراه

- اعمال تغییرات و ارایه گزارشات مورد نظر مبارزه با پولشویی در سامانه کارت پرداخت و حساب همراه
- سازماندهی و تشکیل کمیته امنیت اطلاعات بانک
- راهاندازی تجهیزات صدور کارت در حوزه‌ها و شعب منتخب بانک
- راهاندازی حق بیمه کارفرمایان سازمان تأمین اجتماعی از طریق بار کدخوان دستگاه خودپرداز
- تولید و ارائه صورتحساب جدید در سامانه همراه با لحاظ کردن شرح کامل تراکنش‌های حوزه کارت
- امکان ایجاد خودکار فایل ژورنال الکترونیکی در تمامی دستگاه‌های ATM به منظور کوتاه کردن زمان فرآیند رفع مغایرت از ۷۲ ساعت به ۲۴ ساعت
- افزایش سقف برداشت روزانه وجه برای مستمری‌بگیران بر روی ATM بانک رفاه تا مبلغ چهارمیلیون ریال
- توسعه خدمات سامانه پیام کوتاه همراه (SOD) شامل: اخذ شناسه شبیا از طریق شماره حساب، اخذ اطلاعات شعب از طریق کد شعبه
- افزایش پایانه‌های سامانه کارت پرداخت و تعداد کل کارت‌های صادره

جدول شماره ۱۷: آمار مقایسه‌ای در خصوص سامانه کارت پرداخت

عنوان	پایان ۱۳۸۹	پایان ۱۳۹۰	پایان ۱۳۹۱
تعداد خودپرداز	۹۴۷	۹۶۵	۱,۴۳۹
تعداد تراکنش‌های ماهانه خودپرداز	۸,۱۱۲,۰۵۳	۱۲,۵۲۰,۶۲۷	۲۴,۳۵۹,۳۶۶
تعداد POS	۷,۰۴۶	۱۹,۰۰۸	۳۱,۱۶۴
تعداد تراکنش‌های ماهانه پایانه‌های فروش	۳۱۴,۲۱۸	۹۹۴,۲۴۹	۱,۶۸۸,۵۹۴
تعداد PINPAD	۱,۳۳۴	۱,۴۶۱	۱,۶۱۳
تعداد تراکنش‌های ماهانه کارتخوان‌های شعبه‌ای	۶۴۸,۰۶۴	۸۸۸,۷۱۹	۱,۴۲۸,۵۹۶
تعداد کل کارت	۲,۹۲۲,۶۹۲	۴,۷۲۷,۳۳۶	۷,۶۶۰,۸۹۴

- راهاندازی واحد پاسخگویی به شعب و مشتریان در اداره خدمات نوین
- کاهش درصد تراکنش‌های ناموفق شتابی از ۹/۸ درصد به ۱/۴۷ درصد
- افزایش ۷۳/۸ درصدی تعداد حساب‌های متمرکز نسبت به سال قبل
- افزایش ۱۰۶/۵ درصدی تعداد تراکنش‌های سامانه‌های متمرکز بانک نسبت به سال قبل
- عرضه نگارش جدید موبایل بانک (نسخه تحت اندروید با قابلیت دریافت شماره شبیا)
- برگزاری یک دوره آزمون نفوذپذیری بر روی دامنه خدمات بانکداری اینترنتی
- واریز بیش از ده میلیون فقره یارانه خانوار و مدیریت برداشت آنها
- افزایش مشتریان سامانه‌های موبایل بانک، تلفن‌بانک و بانکداری اینترنتی

جدول شماره ۱۸: آمار مقایسه‌ای در خصوص سامانه‌های موبایل بانک، تلفن‌بانک و بانکداری اینترنتی

پایان ۱۳۹۱	پایان ۱۳۹۰	پایان ۱۳۸۹	عنوان
۱,۸۴۹,۷۸۹	۴۷۳,۹۹۳	۲۶۵,۰۳۹	تعداد مشتریان موبایل بانک و تلفن‌بانک
۴۶۸,۷۷۹	۸۲,۰۷۴	۳۷,۰۹۱	تعداد مشتریان بانکداری اینترنتی

۳. طراحی و ارتقاء سامانه‌های صف و ستاد

- راه‌اندازی سامانه الکترونیکی پیام اخطار اقساط معوق
- راه‌اندازی طرح حذف لاشه فیزیکی چک در ادارات امور شعب زنجان و قم (طرح سماء)
- نصب و راه‌اندازی سامانه اطلاعات ۲۸/X و ضمانتنامه‌های ارزی
- نصب و راه‌اندازی سامانه نمونه امضاء بین بانکی در کلیه ادارات امور شعب
- راه‌اندازی سامانه جدید و متمرکز حقوق و دستمزد و تسهیلات کارکنان در سطح کل بانک
- راه‌اندازی سامانه Help Desk اعلام اشکالات تجهیزات کامپیوتری
- راه‌اندازی سامانه متمرکز انبار کل بانک
- راه‌اندازی سامانه سپام در شعب ارزی بانک و اتصال آن به شبکه بانک مرکزی
- اتصال شعب بانک به سامانه شماره پیگیری تسهیلات بانک مرکزی
- طراحی و پیاده‌سازی سایت نظرسنجی از واحدها

بخش ششم: صورت‌های مالی

بخش هفتم: معرفی کانال‌های ارتباطی

➤ سایت بانک

www. Refah- bank.ir

➤ مرکز فراد (مرکز جامع اطلاع‌رسانی 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 می‌توانند 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)

جدول شماره ۱۹: تلفن و نشانی ادارات امور شعب

ردیف	نام اداره	تلفن	فاکس	کد شهرستان	آدرس
1	مناطق آزاد	۸۸۰۵۴۹۸۳	۸۸۶۰۰۸۶۲	21	تهران -خ ملاصدرا-شیراز شمالی-س پردیس-ط دوم-پ ۱۸۶
2	شمال تهران	۲۲۲۶۹۵۳۹-۴۲	22906611	21	تهران-خ شریعتی-دو راهی قلهک-پ ۱۴۴
3	جنوب تهران	۳۳۹۳۰۱۱۱	33950216	21	تهران-م امام خمینی-خ امیر کبیر-خ ملت-ط فوقانی شعبه ملت-س قباد-پ ۹۸
4	غرب تهران	66563646	۶۴۰۲۸۲۵۳	21	تهران-خ کارگر شمالی-نبش کوچه ستاره-روبروی موزه هنرهای معاصر-پ ۱-ط سوم
5	شرق تهران	۸۸۹۰۱۴۵۰	88904981	21	تهران-خ استاد نجات الهی-بالا تر از خ طالقانی-کوچه صارمی شرقی-پ ۲۴
6	آذربایجان شرقی	۵۲۶۵۹۸۵	۵۲۶۵۹۷۶-۷	411	تبریز-خ جمهوری-میدان نماز
7	آذربایجان غربی	۲۲۲۴۷۴۷-۸	2228350	441	ارومیه-خ امینی-روبروی استانداری

اردبیل-چهار راه امام خمینی-نرسیده به میدان شریعتی	451	۲۲۳۴۸۴۶	2234505-7	8
کرج-سه راه رجایی شهر-ابتدای سه باندی رجایی شهر-نبش گلایل	26	۴۴۲۸۱۰۶	34447941	9
اصفهان-م امام حسین(دروازه دولت)-خ سپه	311	2210102	2215442-3	10
ایلام-چهار راه سعیدی-خ سعیدی شمالی	841	3341298	۳۳۸۲۲۳۵-۹	11
بوشهر-چهار راه مخابرات-خ معلم-بالا تر از پمپ بنزین	771	2529220	۲۵۲۹۸۰۵	12
شهر کرد-میدان انقلاب -خ ۱۷ شهرپور-نبش کوچه ۳۴	381	3343375	3343379-80	13
مشهد-بلوار خیام-مقابل هتل هما شماره ۲	511	۷۶۳۴۹۲۳	۷۶۴۴۲۲۳-۹	14
بجنورد-میدان فردوسی-جنب دادسرای انقلاب-طبقه فوقانی شعبه مرکزی	584	2231896	۲۲۳۶۰۹۲-۵	15
بیرجند-خ غفاری-روبروی دانشگاه آزاد اسلامی-بین خ نسرین و نجات	561	4345104	4345107-9	16
اهواز-امانیه-خ عارف-نبش بهمن-مقابل محل سابق بیمارستان آپادانا	611	3369715-6	۳۳۶۹۷۱۱-۱۳	17
زنجان-خ خرمشهر-نرسیده به میدان هنرستان	241	7281105	۷۲۸۳۷۱۶-۱۹	18
سمنان-بلوار ۱۷ شهرپور-جنب اداره خدمات درمانی	231	3331408	3323084	19
زاهدان-میدان امام علی(ع)-نبش امیرالمؤمنین ۱	541	۳۲۵۲۱۸۶-۷	3253800	20
شیراز-بلوار کریمخان زند-نزدیک فلکه ستاد	711	2232007	۲۳۰۳۶۵۴-۷	21
قزوین-بلوار آیت ا... طالقانی-روبروی اداره برق	281	۲۲۲۰۳۲۴	۲۲۳۲۱۶۱-۴	22
قم-میدان آیت ا... سعیدی-روبروی فروشگاه رفاه	25	36615359	36705002-7	23
سنتدج-خ استانداری-جنب بیمه البرز	871	۲۲۵۱۱۵۲	۲۲۲۲۷۴۷-۸	24
کرمان-جاده تهران-بعد از سه راه سیلو-نبش کوچه شماره ۳ صدوقی	341	2123722	2123606-8	25
کرمانشاه-میدان آزادی-ضلع غربی	831	8226989	8226980-4	26
یاسوج-خ جمهوری-میدان بسیج	741	2224760	2232513	27
گرگان-میدان وحدت(شهرداری)-ابتدای خ امام خمینی-کوچه سپاه-نبش آفتاب ۲۴	171	2222256	2255571-9	28
رشت-بلوار امام خمینی-نرسیده به میدان مصلی-جنب بن بست لاله	131	6609953	6667300	29
خرم آباد-میدان شهدا-خ شهدای شرقی	661	2216090	۲۲۵۹۹۰-۲	30
ساری-خ امیر مازندرانی-روبروی مهدی آباد	151	2293861	۲۲۹۴۱۰۴	31
اراک-خ پیروز اسلام-نرسیده به میدان سرداران-جنب مجتمع کوروش	86	32227076	۲۲۳۶۷۲۱-۴	32
بندر عباس-خ امام خمینی-روبروی مصلی	761	4317751	4317760-5	33
همدان-میدان آرامگاه بوعلی سینا	811	۲۵۱۵۹۶۱-۲	۲۵۲۰۶۹۱-۲	34
یزد-بلوار جمهوری-روبروی بیمارستان افشار-طبقه فوقانی فرش کبیر	351	5259354	۵۲۵۹۰۰۰	35