



گزارش مسئولیت‌های اجتماعی ۱۳۹۳

Corporate Social Responsibility 2014







گزارش مسئولیت‌های اجتماعی ۱۳۹۳

Corporate Social Responsibility 2014



به نام خدا

پیام مدیر عامل

ای پیک راستان خبریار ما بگو احوال گل به بلبل دستان سرا بگو
ما محرمان خلوت انسیم، سرمپوش با یار آشنا سخن آشنا بگو
جان پرور است قصه ارباب معرفت رمزی بروپرس، حدیثی بیابگو

حکایت بانک محتشم پاسارگاد، واگویه ای تازه از قصه ارباب معرفت است. نمونه ای روشن و پیش رو از سازگاری و هم راهی موزون عقل و عشق و فرهنگ. گونه ای از عرفان دل انگیز ایرانی که در آن محاسبه گری و منفعت جویی، سخت گیرانه و کسالت بار نیست. حس و حالی معنوی دارد که بیش از خوف و خشیت، مبتنی بر مهر و محبت است. عشق آکنده در شالوده وجود پاسارگاد، نیرو و قابلیت بی همتایی است که تمامی ارکان و همکاران را به سوی خیر و کمال سوق می دهد و به آنان شوق می بخشد.

به همین نسق و بس روشن است که رویکرد ایفای **”مسئولیت های اجتماعی“** در بانک پاسارگاد، نه تنها به الزام و تکلیف و تعهد، بلکه وسیله ای برای ”والایش“ و ”پالایش“ در مسیر تجربه های عشق ورزی حقیقی و پذیرش نقش اشرف مخلوقات در راه کمال به سوی معبود لایزال است. باز تعریفی متعالی از رشد و توسعه پایدار که آثار شگرف فعالیت های سازمان بر جامعه کنونی و نسل آینده را مدیریت می کند.

تقید بی بدیل به اخلاق و انصاف، اشتیاق بی پایان به اعتلای نام ایران، ترویج و تشویق هنر و هنروران، یاریگری بازوی پهلوانان، حمایت و هم راهی مشفقانه با نخبگان و دانشوران و ... ما به چنین رفتارهایی خلق و خوی گرفته ایم و این خلق و خوی پایدار مبنای باورها و فرهنگ عمیق پاسارگادی ما شده است و تردیدی نیست که این روند و فرایند، سنگ بنای بنیان های اجتماعی دیر پای خواهد شد که قطعاً در رویه ها و هنجارهای اجتماعی ملی اثر القایی و اعتلایی خواهد داشت.

ماسرخوشان مست دل از دست داده ایم هم راز عشق و هم نفس جام باده ایم
برما بسی کمان ملامت کشیده اند تا کار خود ز ابروی جانان گشاده ایم
کار از تو می رود مددی ای دلیل راه کانصاف می دهیم وزره افتاده ایم

مجید قاسمی
مدیر

معرفی

۱۷	تاریخچه
۱۸	نظام راهبری بانک
۱۹	الف. خوش نامی و برند
۲۰	ب. سرمایه انسانی
۲۰	پ. مدیریت قوی و کارآمد
۲۰	ت. فرهنگ پاسارگادی
۲۰	ث. نرم افزار جامع بانکی انحصاری
۲۰	ج. ساختار سهام داری
۲۱	چ. هم افزایی شبکه گروه مالی و اقتصادی
۲۱	ح. توجه به پایداری اقتصادی - اجتماعی
۲۲	نظام تعالی سازمانی
۲۲	الف. نظام تعالی سازمانی، بستر توسعه بانک
۲۳	ب. وجوه اصلی نظام تعالی سازمانی بانک پاسارگاد
۲۵	اهم موفقیت ها و دستاوردها
۲۸	مهم ترین کامیابی ها، جوایز و تقدیرنامه های بانک
۳۰	نمایه ۱۳۹۲ بانک پاسارگاد

رویکرد بانک به مفهوم مسئولیت های اجتماعی

۳۳	۲.۱. مدل مفهومی مسئولیت های اجتماعی بانک پاسارگاد
۳۵	۲.۲. ساختار استراتژیک مسئولیت های اجتماعی بانک پاسارگاد
۳۶	۲.۳. برنامه های آتی بانک در حوزه مسئولیت های اجتماعی

ذی نفعان

۳۹	۳.۱. شناسایی و دسته بندی ذی نفعان
۴۰	۳.۲. تعامل با ذی نفعان
۴۱	۳.۳. رویکردهای شناسایی نیازها و انتظارات
۴۲	۳.۴. آثار فعالیت بانک بر توسعه پایدار و حقوق ذی نفعان

۱۵

فصل اول معرفی

۳۱

فصل دوم رویکرد بانک به مفهوم مسئولیت های اجتماعی

۳۷

فصل سوم ذی نفعان

مشتریان

۴۶	۴.۱. نیازهای ارتباطی مشتریان
۴۷	۴.۲. فرایندها و کانال های مناسب ارتباطی
۴۸	۴.۳. اهم پروژه های انجام شده مرتبط با مشتریان در سال ۱۳۹۲
۴۸	۴.۴. برقراری گفتگمانی مبتنی برگشودگی، شفافیت، اعتماد و احترام با تمامی مشتریان
۵۰	۴.۵. توصیه به مشتریان برای استفاده مسئولانه از محصولات و خدمات
۵۱	۴.۶. فراهم آوردن زمینه مناسب برای حداکثر سازی تجربه مشتریان
۵۱	۴.۷. توجه به الگوهای بهینه ارائه محصولات و خدمات در بهینه سازی زنجیره ارزش
۵۱	۴.۸. دسترسی آسان و مطمئن مشتریان به خدمات بانکی
۵۲	۴.۸.۱. خودپرداز و پایانه های فروشگاهی
۵۳	۴.۸.۲. در دسترس بودن محصولات و خدمات برای مشتریان دارای ناتوانی جسمی
۵۴	۴.۹. برخی خدمات و محصولات مرتبط با مسئولیت اجتماعی
۵۸	۴.۱۰. اندازه گیری مستمر رضایت مشتریان
۵۹	۴.۱۱. میزان خشنودی و رضایت
۶۰	۴.۱۲. برداشت (تصویر ذهنی) مردم از بانک پاسارگاد
۶۲	۴.۱۳. مدیریت شکایات ها و ارائه پاسخ سریع و اثربخش به تمامی آن ها
۶۲	۴.۱۳.۱. روش های ارائه شکایت

سهام داران

۶۵	۵.۱. ایجاد چارچوب جامع حاکمیت شرکتی
۶۶	۵.۲. ترکیب سهام داران بانک
۶۸	۵.۳. کانال های ارتباطی با سهام داران
۶۸	۵.۴. تحلیل گران بیرونی
۶۸	۵.۴.۱. مؤسسات حسابرسی
۶۸	۵.۴.۲. بورس اوراق بهادار
۷۰	۵.۵. رعایت حقوق صاحبان سهام

شرکای تجاری و تأمین کنندگان

۷۴	۶.۱. گروه مالی و اقتصادی پاسارگاد
۹۱	۶.۲. جستجوی شرکای توانمند در جهت تقویت خلق ارزش برای ذی نفعان
۹۱	۶.۳. ایجاد رابطه ای پایدار با شرکا و تأمین کنندگان
۹۲	۶.۴. توسعه شبکه های گسترده ای از شرکا و تأمین کنندگان و ایجاد هم افزایی و اشتراک دانش میان آن ها
۹۳	۶.۵. برخی اطلاعات و ارقام
۹۳	۶.۵.۱. تجهیزات، لوازم و خدمات پشتیبانی خریداری شده توسط بانک
۹۳	۶.۵.۲. لحاظ نمودن ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی در زنجیره تأمین
۹۳	۶.۵.۳. پایش رعایت ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی تعهد شده به وسیله فروشندگان

۴۳

فصل چهارم مشتریان

۶۳

فصل پنجم سهام داران

۷۱

فصل ششم شرکای تجاری و تأمین کنندگان

فصل هفتم همکاران

۹۵

۹۷	۷.۱. سیاست‌های سرمایه انسانی
۹۹	۷.۲. سیاست‌های جذب سرمایه انسانی
۱۰۰	۷.۳. سیاست‌ها و شیوه‌های اجرایی ضد تبعیض
۱۰۰	۷.۴. تعداد و ترکیب تحصیلی سرمایه انسانی
۱۰۱	۷.۵. سیاست‌های حقوق و دستمزد
۱۰۲	۷.۶. توسعه مهارت و شایستگی همکاران
۱۰۲	۷.۶.۱. برنامه‌های توسعه داخلی
۱۰۴	فعالیت‌های آموزشی و علمی
۱۰۶	۷.۶.۲. برنامه‌های توسعه بیرونی
۱۰۸	۷.۷. فرهنگ اداری، گفتاری و رفتاری
۱۰۹	۷.۸. تدابیر رفاهی و توسعه اجتماعی همکاران
۱۱۰	۷.۸.۱. توجه به خانواده و توازن کار و زندگی همکاران
۱۱۱	۷.۸.۲. توجه به سلامت و ایمنی همکاران و محیط کار ایشان
۱۱۲	۷.۹. ترغیب همکاران به مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی

جامعه

۱۱۶	۸.۱. حمایت و پشتیبانی از اجرای طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی
۱۱۶	۸.۱.۱. تأمین مالی طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی
۱۱۶	۸.۱.۲. حمایت از تولید و خودکفایی اقتصادی
۱۱۸	۸.۱.۳. ترکیب تسهیلات اعطایی به بخش‌های مختلف اقتصادی
۱۱۹	۸.۲. اهم فعالیت‌های اقتصادی و عمرانی انجام شده از طریق شرکت‌های گروه مالی و اقتصادی بانک پاسارگاد
۱۱۹	۸.۲.۱. طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی انجام شده
۱۱۹	۸.۲.۲. آثار متنوع و مطلوب اجرای طرح‌ها
۱۲۲	۸.۲.۳. مدیریت منابع، انرژی و محیط‌زیست
۱۲۲	۸.۲.۴. حمایت از نهضت ارتقای بهره‌وری در کشور
۱۲۳	۸.۲.۵. اشتغال مستقیم ایجاد شده
۱۲۴	۸.۲.۶. اشتغال غیر مستقیم ایجاد شده
۱۲۴	۸.۳. حمایت، پشتیبانی و عضویت در تشکل‌ها، رویدادهای مختلف اجتماعی و برنامه‌های آموزشی، فرهنگی و عام‌المنفعه
۱۲۵	۸.۳.۱. اهم برنامه‌های ارتقای فرهنگی
۱۲۶	حمایت از انتشار کتاب‌های تخصصی برگزیده
۱۲۷	۸.۳.۲. اهم فعالیت‌های آموزشی و علمی
۱۳۰	۸.۳.۳. اهم حمایت‌های ورزشی
۱۳۱	۸.۳.۴. اهم اقدامات عام‌المنفعه و انسان‌دوستانه
۱۳۲	۸.۳.۵. عضویت در انجمن‌ها و حمایت از کنفرانس‌ها
۱۳۲	۸.۳.۶. سایر
۱۳۳	۸.۳.۷. ارائه خدمات رایگان بیمه ای به مشتریان
۱۳۴	۸.۳.۸. ارزش ریالی کل هدایا و پشتیبانی‌های انجام شده

فصل هشتم جامعه

۱۱۳

فصل نهم

شفافیت و امنیت

۱۳۵

شفافیت و امنیت

۱۳۸	۹.۱. رعایت ضوابط و مقررات و التزام به انجام فعالیت‌ها در چارچوب قوانین
۱۳۸	۹.۱.۱. تشریح محیط حقوقی
۱۳۸	۹.۱.۲. همکاری با بانک مرکزی و نهادهای حاکمیتی و نظارتی
۱۳۸	۹.۱.۳. برگزاری جلسات مجمع عمومی در موعد قانونی و اجرای دقیق مصوبات
۱۳۹	۹.۲. فرایند تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات قابل اعتماد و تمامی دانش‌های در دسترس
۱۴۰	۹.۳. اقدامات و برنامه‌های ضدپول‌شویی و تأمین مالی فعالیت‌های غیرقانونی
۱۴۰	۹.۴. فرایندهای حاکمیت سازمانی و پاسخ‌گویی به ذی‌نفعان
۱۴۱	۹.۵. بازرسی و حسابرسی داخلی
۱۴۱	۹.۶. حسابرسی بیرونی
۱۴۲	۹.۷. اعتبارسنجی مشتریان
۱۴۳	۹.۸. مدیریت ریسک
۱۴۵	۹.۹. سیاست ارتباطات / افشای اطلاعات

فصل دهم

جنبه‌های حفاظت از محیط زیست

۱۴۷

جنبه‌های حفاظت از محیط زیست

۱۵۰	۱۰.۱. استفاده از راه‌کارهای سازگار با محیط زیست
۱۵۰	۱۰.۲. کمیته‌سازی پیامدهای زیست محیطی و فراتر رفتن از استانداردها و الزامات قانونی
۱۵۱	۱۰.۳. مدیریت سبب فناوری با توجه به پایداری زیست محیطی
۱۵۱	۱۰.۴. استقرار سیستم بانکداری مدرن (Modern Banking)
۱۵۲	۱۰.۵. تشویق مشتریان به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک
۱۵۴	۱۰.۶. مدیریت منابع فیزیکی

ضمیمه

جدول راهنمای گزارش پایداری

۱۵۷

جدول راهنمای گزارش پایداری

۱۵۹	سرفصل‌های عمومی
۱۵۹	رویکردهای مدیریتی
۱۶۰	بخش محیط زیستی
۱۶۱	بخش اقتصادی
۱۶۱	بخش اجتماعی

مقدمه

با کمال افتخار و احترام، بانک پاسارگاد برای دومین سال متوالی، گزارش ایفای «مسئولیت‌های اجتماعی» خود را تقدیم عموم مردم فهیم ایران و به ویژه علاقمندان این بانک می‌نماید.

مفهوم والای «مسئولیت‌های اجتماعی» که در زمره مفاهیم اخلاق کسب و کار مطرح می‌گردد، در بانک پاسارگاد فراتر از مصداق‌ها و شواهد عینی متعدد در زمینه حمایت از مؤسسات عام‌المنفعه و جمعیت‌های خیریه و مردم نهاد، پشتیبانی از نخبگان علمی و مؤسسات و مراجع فنی و تخصصی، توجه به ورزش‌های همگانی و حمایت از قهرمانان ورزشی، حمایت از برگزاری کنفرانس‌ها و همایش‌های علمی و تخصصی، معاضدت از زندانیان مالی غیرمقصر، پشتیبانی از فعالیت‌های هنری و هنرمندان، پشتیبانی از تیم‌های ورزشی ملی بدون پشتوانه، کمک به نیازمندان و افراد آسیب دیده از بلایای طبیعی، و مشابه این انگاشته می‌شود و به عنوان یک رویکرد جامع و فراگیر تمام عرصه‌های عملکردی بانک را در بر می‌گیرد.

از این رو، مجموعه استراتژی‌ها و سیاست‌های کلان بانک در حوزه‌های گوناگون مشتریان، سهام داران، همکاران، جامعه و ... در چارچوب این نگاه مسئولانه تنظیم شده و برنامه‌های اجرایی نیز با همین رویکرد تدوین می‌شود. بر این اساس، جهت‌گیری اصلی بانک پاسارگاد تحقق، حفظ و استمرار کسب و کار مسئولانه و پایدار همراه با در نظر گرفتن منافع تمام ذی‌نفعان تعریف شده است. لذا، ایجاد و نهادینه‌سازی فرهنگ غنی پاسارگادی در همه سطوح و ارکان، حذف فاصله بین مشتری و بانکدار،

تدارک فضای مناسب برای حضور مشتریان در بانک، ارائه خدمات بانکی به مشتریان با نهایت احترام، ایفای نقش مؤثر در حرکت اصولی و هدایت صنعت بانکداری در جهت توسعه بانکداری الکترونیکی، پرچم‌داری در بسیاری از حوزه‌های تخصصی صنعت بانکداری و کمک به تأمین منابع طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی، تنها برخی از جلوه‌های این رویکرد جامع است.

در گزارش پیش رو، که به دو زبان فارسی و انگلیسی انتشار یافته است، پس از اشاره‌ای کوتاه به نگاه بانک پاسارگاد به مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی، اهم برنامه‌ها، فعالیت‌ها و موضوعات اصلی مرتبط با موضوع پایداری در سال ۱۳۹۲ گزارش شده است. در تنظیم این گزارش، خطوط راهنما و چارچوب استاندارد مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (ISO26000:2010) و دستورالعمل تدوین گزارش پایداری شرکت‌ها (G4)، انتشار یافته توسط سازمان گزارش‌دهی جهانی (GRI)، مدنظر قرار گرفته است.

بانک پاسارگاد در راستای ارتقای مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی بانک از جمله گسترش و هدایت آن به سوی مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی فردی (PSR) و همچنین فراگیری بیش از پیش آن در سطح جامعه، دریافت رهنمودها، نظرها و ایده‌های عموم هم وطنان عزیز به ویژه ذی‌نفعان گرانقدر را مفتنم شمرده و قدردان خواهد بود.

امیدواریم این راه و رویه حسنه، سال‌های متمادی تداوم یابد و این بدعت نیکو را در پیشگاه مردم شریف ایران برای همیشه ماندگار نماید.



فصل اول
معرفی

تاریخچه

بانک پاسارگاد به استناد ماده ۹۸ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ج.ا.م مصوب ۱۳۷۹/۰۱/۱۷ و ماده واحده قانون تأسیس بانکهای غیردولتی مصوب ۱۳۷۹/۰۱/۲۱ و سایر مقررات مربوطه طی شماره ۲۵۴۳۰۰ در تاریخ ۱۳۸۴/۰۶/۱۳ در اداره ثبت شرکتها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسید و به موجب مجوز شماره ۲۸۴۹/هـ مورخ ۱۳۸۴/۰۶/۲۲ بانک مرکزی ج.ا.ا با سرمایه ۳,۵۰۰ میلیارد ریال همزمان با میلاد حضرت امام رضا (ع) و میثاق با آن امام همام فعالیت خود را آغاز نمود. در پایان سال ۱۳۹۲ سرمایه بانک ۳۰,۰۰۰ میلیارد ریال (بیشترین سرمایه پرداخت شده در بین بانکهای کشور) بوده و با تعداد ۳۲۶ شعبه در داخل کشور مشتمل بر ۲ شعبه در مناطق آزاد، مشغول ارائه خدمات بانکداری می باشد. بانک پاسارگاد طی شماره ۱۰۵۰۰ در تاریخ ۱۳۸۷/۰۴/۱۱ نزد سازمان بورس و اوراق بهادار ثبت و بنا به مصوبه های مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۷ و ۱۳۹۰/۰۳/۲۹ هیأت پذیرش اوراق بهادار، در بورس اوراق بهادار تهران پذیرفته شده است. مرکز اصلی بانک در تهران، خیابان میرداماد غربی، شماره ۴۳۰ می باشد.



دوره های فعالیت بانک پاسارگاد

ارائه انواع سپرده ها (کوتاه مدت، بلندمدت، جاری، و ...)

انواع تسهیلات (مشارکت مدنی، جعاله، سلف، فروش اقساطی، قرض الحسنه، مضاربه و ...)

اعطای انواع ضمانت نامه ها (شرکت در مناقصه و مزایده، حسن انجام کار، کسور وجه الضمان، تعهد پرداخت، گمرکی و ...)

صدور انواع کارت (نقدی، اعتباری، هدیه، بن کارت، سلامت، سفر و ...)

ارائه انواع خدمات بانکداری الکترونیک (بانکداری مجازی، موبایل بانک، تلفن بانک و ...)

ارائه انواع خدمات ارزی (گشایش اعتبار اسنادی وارداتی و داخلی، صدور حواله ها و ضمانت نامه های ارزی و ...)

معرفی

نظام راهبری بانک

به استناد صورت جلسه مجمع عمومی عادی به طور فوق العاده مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۷ اعضای اصلی و علی البدل هیأت مدیره بانک که صلاحیت آنان طبق ضوابط و مقررات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مورد تأیید قرار گرفته است، عبارتند از:



مجید قاسمی
نایب رئیس هیأت مدیره
رئیس هیأت عامل و مدیرعامل



سید کاظم میرولد
رئیس هیأت مدیره



مصطفی بهشتی روی
عضو هیأت مدیره و هیأت عامل



ذبیح اله خزایی
عضو هیأت مدیره و هیأت عامل



احمد وادی دار
عضو هیأت مدیره و هیأت عامل



علی اکبر امین تفرشی
عضو علی البدل هیأت مدیره



داوود مجتهد
عضو هیأت مدیره



کامران اختیار
عضو هیأت مدیره و هیأت عامل



غلام حسین وحیدنیا
عضو هیأت عامل



علی سلیمانی شایسته
عضو هیأت عامل



محمد رضا حاجیان
عضو هیأت عامل

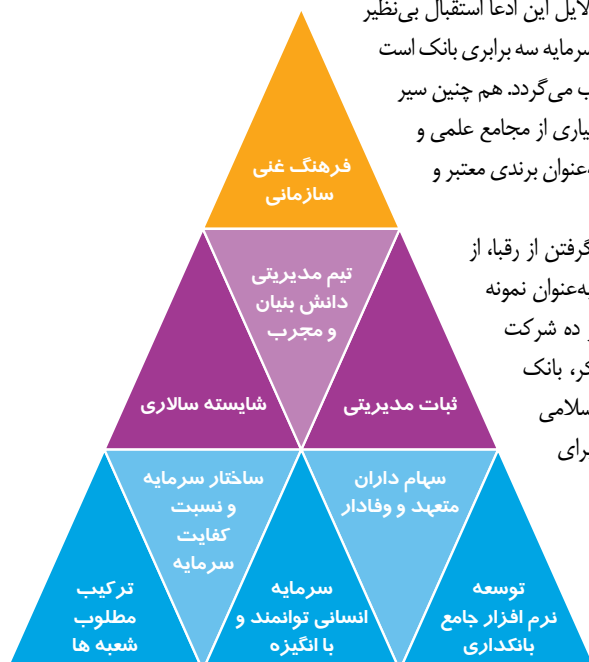


بانک پاسارگاد به واسطه برنامه ریزی دقیق و استراتژی مناسب توانسته است دارایی نامشهود بسیار زیادی برای خود ایجاد نماید که به برخی از آن ها در زیر به صورت خلاصه اشاره می گردد:

الف. خوش نامی و برند

بانک پاسارگاد پس از حدود نه سال فعالیت، در بین مردم کشور به عنوان دلایل بسیار خوش نام، خلاق و پیشرو شناخته شده است، به نحوی که تحسین همگان را برانگیخته است. از جمله روشن ترین دلایل این ادعا استقبال بی نظیر هم میهنان از پذیرهنویسی و هم چنین افزایش سرمایه های پس از آن به ویژه افزایش سرمایه سه برابری بانک است که در زمان بسیار کوتاه چندساعته محقق گردید و نوعی رکورد در این زمینه محسوب می گردد. هم چنین سیر صعودی افزایش سهم بازار بانک گواه دیگری است. هم اکنون بانک پاسارگاد در بسیاری از مجامع علمی و حرفه ای به عنوان سازمانی موفق مورد بحث و بررسی قرار می گیرد و برند پاسارگاد به عنوان برندی معتبر و دارای پشتوانه شناخته شده و مورد اعتماد می باشد.

رشد سریع بانک و خلاقیت های متعدد در زمینه ارائه محصولات جدید و پیشی گرفتن از رقبای، از ویژگی های مورد بحث محافل علمی و حرفه ای در سطح ملی و بین المللی است. به عنوان نمونه سازمان مدیریت صنعتی، بانک پاسارگاد را از سال ۱۳۸۷ تاکنون به عنوان یکی از ده شرکت پیشرو کشور معرفی نموده است. هم چنین بر اساس رده بندی نشریه معتبر بنکر، بانک پاسارگاد به عنوان نهمین بانک پیشرو جهان در سال ۲۰۱۲ و بانک برتر جمهوری اسلامی ایران در طول چهار سال اخیر معرفی شده است. این اعتبار و خوش نامی زمینه لازم برای حرکت های گسترده آتی و برداشتن گام های بلند توسعه بعدی را فراهم نموده است.



معرفی

ت. فرهنگ پاسارگادی

یکی از موضوعات بسیار مهم و قابل ذکر در مورد بانک پاسارگاد، فرهنگ سازمانی غنی و خاص پاسارگادی و نقش آن در ایجاد محیطی مطلوب برای کار و زندگی و همین طور ارائه خدمات و محصولات عالی و باکیفیت به هم وطنان عزیز می‌باشد. ایجاد و شکل‌گیری فرهنگ سازمانی مطلوب و کارآمد در بانک پاسارگاد که علاوه بر توجه و رعایت کامل اصول اخلاقی، زمینه لازم برای عملکرد عالی بانک را در زمینه‌های مختلف کسب و کار فراهم می‌سازد، بدون تردید یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مؤسسان و راهبران فکری بانک بوده و تلاش‌های بسیاری برای ایجاد و حفظ آن به انجام رسیده است. ایمان و توکل به خداوند، اعتقاد به درست انجام دادن کار، صبوری و باحوصلگی، وظیفه‌مداری، ادب و احترام به یکدیگر، روحیه‌ی با نشاط، آراستگی در پوشش و وضعیت ظاهر، رعایت حجاب، تلاش برای بهتر بودن، تعهد به تعالی، جویایی علم و دانش، حضور در عرصه‌های علمی، ارائه طرح‌ها و ایده‌های نو برای پیشرفت و حفظ مزیت رقابتی بانک، مسئولیت‌پذیری، برخورداری از روحیه تعاون و همکاری، تعصب به بانک، مزین به روحیه صفا و صمیمیت، خویشتن‌داری، خوب گوش دادن به مشتری، هنر عدم پذیرش درخواست‌های بی‌مورد، دقت در کار، تقویت حافظه و صداقت تنها برخی از صفات و ویژگی‌های همکاری است که در بانک عشق، کار و زندگی می‌کنند.

ث. نرم‌افزار جامع بانکی انحصاری

از آن جایی که در دنیای بانکداری امروز ارائه خدمات بانکداری الکترونیک وجه تمایز و نکته تعیین‌کننده پیشرفت و توسعه بانک و پیشی گرفتن از رقیب می‌باشد، بانک پاسارگاد، اقدام به طراحی و توسعه نرم‌افزار جامع بانک (Core Banking) به‌صورت درون سازمانی نموده است. با توجه به این که ارائه کلیه خدمات بانکی و نیز خدمات بانکداری الکترونیک بر پایه و مبنای نرم‌افزار عملیات بانکی انجام می‌گیرد، لذا توسعه نرم‌افزار به‌صورت درون سازمانی امکان خلق محصولات جدید و ارائه به موقع آن را فراهم نموده و در بازار رقابتی پرشتاب امروز، مزیت رقابتی ویژه‌ای برای بانک ایجاد می‌نماید. شایان ذکر است بانک پاسارگاد تنها بانک کشور است که به‌واسطه ظرفیت‌های ایجاد شده در گروه مالی و به اتکای سرمایه‌های ارزشمند انسانی خود موفق به تولید و استفاده از این سیستم نرم‌افزاری گردیده است.

ج. ساختار سهام داری

جامعه مؤسسان بانک مشتمل بر یک مجموعه (دارایی اجتماعی، دارایی فنی و پشتیبان مالی) مرکب از اعضای انجمن‌های علمی دانشگاه‌ها و آموزش عالی، اشخاص حقیقی متخصص در امور بانکی، مالی و سرمایه و

ب. سرمایه انسانی

اصلی‌ترین استراتژی وظیفه‌ای بانک پاسارگاد برای فعالیت در فضای پرچالش و با رقابت فشرده بانکداری خصوصی، تمرکز بر دانش و سرمایه‌های فکری به عنوان راهبردی پایدار برای حصول و نگهداری مزیت‌های رقابتی بانک از سوی مدیریت ارشد تشخیص داده شده است. به بیان دیگر قابلیت‌های سازمانی و مزیت‌های رقابتی بانک پاسارگاد بر اساس دانش و سرمایه‌های فکری موجود در آن ایجاد و شکل گرفته و با انتخاب شعار «مشتری ذات بانک است» و به تبع آن برقراری تعاملات و ارتباطات مناسب با مشتریان و کسب تجربه لازم در این مسیر و با اتکا به دانش و تکنیک‌های متنوع و مهارت‌های تخصصی، این امر محقق گردیده است. لذا دارایی‌های دانشی و سرمایه‌های فکری بانک به مهم‌ترین اهرم استراتژیک برای مدیریت عملکرد کسب و کار و نوآوری و خلاقیت تبدیل شده، ضمن آن که مجموعه بانک علاوه بر ارائه محصولات و سرویس‌های باکیفیت بانکی برای باقی ماندن در فضای اقتصادی کشور به‌صورت مستمر در حال خلق ارزش افزوده جدید در این زمینه است.

دقت در جذب سرمایه انسانی مناسب از مهم‌ترین حساسیت‌های بانک از بدو تأسیس بوده است. بانک پاسارگاد دارای سرمایه انسانی بسیار جوان می‌باشد به نحوی که بیش از ۸۷ درصد سرمایه انسانی بانک کمتر از ۱۰ سال سابقه خدمت دارند. هم‌چنین بیش از ۹۱ درصد از سرمایه انسانی بانک دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر می‌باشند که با توجه به آموزش‌ها و دوره‌های خاص صنعت بانکداری که طی نموده‌اند و با روحیه‌ای پر نشاط، ظرفیت فوق‌العاده‌ای برای توسعه و گسترش بانک ایجاد نموده‌اند. مشتری‌مداری و حسن رفتار با مشتری از اولویت‌های رفتاری سرمایه انسانی بانک می‌باشد که هم‌اکنون به‌صورت یک فرهنگ سازمانی نهادینه گردیده و سرمایه انسانی بانک عمیقاً به آن مقید و متعهد است.

پ. مدیریت قوی و کارآمد

بانک پاسارگاد دارای تیم مدیریتی بسیار قوی و خلاق می‌باشد به نحوی که هر یک از آن‌ها در صنعت بانکداری شاخص و شناخته شده می‌باشند. برتری‌های شخصی، سوابق مدیریتی در سطح کلان اقتصاد و صنعت بانکداری، تحصیلات و دانش روز و چهره و سرشناس بودن از ویژگی‌های تیم مدیریت بانک می‌باشد که ارزش افزوده بسیار زیادی را جهت بانک ایجاد نموده است. هم‌چنین در رده‌های تخصصی و کارشناسی و در شرکت‌های تابعه بهترین نخبگان و متخصصان هر رشته مشغول به فعالیت می‌باشند که در توسعه و پیشرفت بانک و گروه مؤثر خواهند بود.



بیش از ۲۳,۶۸۳ نفر همکار (در پایان سال ۱۳۹۲) مشغول به فعالیت می‌باشد. شرکت‌های گروه از بازوهای اساسی پیشرفت و توسعه بانک می‌باشند که طی سال‌های گذشته، ظرفیت زیادی در آن‌ها ایجاد گردیده است. حضور در صنایع مطرح و پیشرو، اخذ مجوزهای قانونی لازم، حضور افراد مطرح هر صنعت در شرکت مربوط و تلاش و کار مداوم چند ساله، می‌رود که هریک از این شرکت‌ها را به شرکت پیشرو در صنعت خود در ایران تبدیل نماید. شرکت‌های مذکور عمدتاً مراحل اولیه تأسیس، اخذ مجوزهای لازم، جذب سرمایه انسانی، انتخاب پروژه‌های مناسب و سرمایه‌گذاری را انجام داده‌اند و به زودی مرحله بهره‌برداری و سوددهی آن‌ها آغاز می‌شود.

ج. توجه به پایداری اقتصادی / اجتماعی

مشارکت در توسعه پروژه‌های زیربنایی در راستای پایداری اقتصادی و تأمین مالی طرح‌های اساسی از جمله طرح‌های نیروگاهی، فولاد و پتروشیمی با مشارکت شرکت‌های گروه مالی مانند میدکو و گسترش انرژی پاسارگاد از اقدامات اساسی بانک در این راستا بوده است. تضمین مالی مشارکت‌ها و صدور انواع ضمانت نامه‌های بانکی برای طرح‌های بین‌المللی نفت و گاز، معدن و پتروشیمی نیز برای تأمین هدف مذکور صورت می‌پذیرد. توجه به پایداری اجتماعی نیز با ارائه برخی محصولات و خدمات مانند افتتاح حساب‌های دانش آموزی، صدور کارت بانکی مددجویان و ارائه تسهیلات به مددجویان ندامتگاه‌ها مورد توجه بانک بوده است.

همچنین از موضوعات مهم دیگر می‌توان به توجه و برنامه‌ریزی بانک به گسترش و تقویت خدمات بانکداری الکترونیک در سطح جامعه اشاره نمود که یکی از استراتژی‌های اصلی بانک بوده، به‌طوری‌که راه‌اندازی بانکداری مجازی و آموزش بانکداری الکترونیک به مشتریان برای اولین بار توسط این بانک اجرایی گردیده و این آموزش در کلیه شعبه‌ها صورت می‌گیرد. بدیهی است که توسعه این راهبرد در نهایت موجب تسریع در انجام خدمات بانکی و کاهش وقت تلف شده مشتری، کاهش تردد‌های شهری و به تبع آن کاهش آلودگی‌ها و ... خواهد شد.

همچنین مؤسسه‌های اقتصادی و صندوق‌های بازنشستگی، گروه صنعت، گروه پیمانکاران و سرمایه‌گذاران در بخش‌های مختلف اقتصادی، پزشکان متخصص و گروه مهندسان است. میثاق مؤسسان بانک بر دو پایه اصلی قرار دارد:

۱. در بانک پاسارگاد باید قوانین بانکداری و قانون عملیات بانکداری بدون ربا به دقت و با تأکید اجرا شود

۲. بانک پاسارگاد متعلق به هیچ شخص یا گروه خاص نیست، بلکه یک بانک سهامی عام و برای تمام مردم ایران است

این نگاه مؤسسان بانک در ادامه توسعه و گسترش بانک نیز حاکم گردیده به نحوی که ساختار سهام داری بانک هم اینک از وضعیت بسیار مطلوبی برخوردار است و تعهد و وفاداری سهام‌داران ارجمند بانک زبان زد است. همچنین در هر یک از عملیات افزایش سرمایه بانک، استقبال هم‌وطنان گرامی برای خرید سهام بانک به گونه‌ای بوده است که در فاصله بسیار کوتاهی تمامی سهام بانک به فروش رفته است، به‌ویژه در عملیات افزایش سرمایه سه برابری بانک، که به عنوان گامی بلند و حماسه‌ای کم‌نظیر و فوق‌تصور و به شکلی بسیار موفقیت‌آمیز در بازار سرمایه کشور محقق شد، بانک پاسارگاد علاوه بر کسب وجهه و اعتبار بین‌المللی، جایگاه اولین بانک کشور به لحاظ میزان سرمایه اسمی را کسب نمود و از این رهگذر، سهام‌داران اولیه از ارزش افزوده ده برابری بهره‌مند گردیدند.

ج. هم‌افزایی شبکه گروه مالی و اقتصادی

گروه مالی پاسارگاد از بانک و مجموعه‌ای از شرکت‌ها تشکیل گردیده که در زمینه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات پرداخت الکترونیک، بیمه، بیمه اتکایی، کارگزاری سهام، سرمایه‌گذاری، لیزینگ ماشین‌آلات، لیزینگ ساختمان، صنعت ساختمان، صنعت و معدن، انرژی و سایر امور خدماتی با

نظام تعالی سازمانی

سفر تعالی بانک پاسارگاد، رویکردی بنیادین و استراتژیک برای تضمین حصول اطمینان از رشد پایدار، مستمر و متوازن بانک و نیز فراهم نمودن زمینه حضور در عرصه رقابت جهانی است، چرا که مضمون و مفاهیم ارائه شده در مدل تعالی سازمانی، همان تجربه‌های موفق و رویکردهای سازمان‌های برتر جهانی است.

تدوین چشم‌انداز، تعیین اهداف استراتژیک و مشخص نمودن راهبردهای تحقق آن اهداف و اشاعه و ترویج آن‌ها در تمامی سطوح سازمانی ستاد و شعبه‌ها، جهت ایجاد درک مشترک و جمعی از برنامه‌ها و نقش یکایک افراد در پیشبرد آن‌ها و همچنین سازماندهی مناسب برای گسترش دارایی‌های نامشهود و هم‌چنین تغییر باورها، اندیشه‌ها، دیدگاه‌ها و قابلیت‌های راهبری و مدیریتی از جمله موضوعات مورد توجه در این زمینه است.

با این نگاه، استقرار و نهادینه‌سازی نظام تعالی سازمانی بر مبنای مدل EFQM از سال ۱۳۸۹ که به عنوان «سال آغاز پرواز» نامیده شد، با نگاهی مبتنی بر آینده‌پژوهی و در چارچوب رویکردی دوراندیشانه با دستور و حمایت مدیریت عالی بانک در دستور کار همه ارکان بانک قرار گرفته و طی سال‌های اخیر با جدیت هر چه تمام‌تر ادامه یافته است. بر این اساس هدف اصلی این اقدام راهبردی، تثبیت روند شتابان رشد و توسعه بانک در عرصه‌های مختلف تخصصی و اراده معطوف به تضمین تداوم و ارتقای موفقیت‌های ارزشمند کسب شده می‌باشد.

الف. نظام تعالی سازمانی، بستر توسعه بانک

ویژگی‌های خاص مدل EFQM از جمله: دیدگاه نظام‌مند قوی، توجه دقیق به مدیریت مبتنی بر فرایندهای سازمانی و توجه جدی به نتیجه‌گرایی، موجب گردیده این مدل از عمومیت و استقبال بیشتری در سطح جهان برخوردار گردد و به عنوان یکی از مؤثرترین و موفق‌ترین مدل‌های کاربردی سرآمدی شناخته شود.

هم‌چنین از آن‌جا که مدل تعالی سازمانی EFQM، اشتراک‌ها و مشابهت‌های فراوانی با فرهنگ ویژه پاسارگادی، استراتژی‌های اصلی بانک و رویکرد مدیریتی حاکم بر آن دارد و می‌تواند در مسیر پیشسازی بانک مؤثر باشد و

تحقق هدف‌ها را تسریع نماید، به عنوان مدل مناسب برای استقرار در بانک انتخاب و به کار گرفته شده و فراتر از آن، حسب تأکید مدیریت عالی بانک نظام تعالی سازمانی به عنوان «بستر توسعه متوازن» بانک تعیین گردیده و مبنای عمل همه واحدهای سازمانی قرار دارد.

از این روی، مجموعه برنامه‌های تعالی سازمانی به‌گونه‌ای تنظیم گردیده که مدل با رویکردی مفهومی و با هدف بهره‌گیری از آن در جهت تقویت و بهبود جنبه‌های مختلف عملیاتی استقرار یابد و نظام تعالی سازمانی از سوی همه همکاران در تمامی سطوح مورد توجه قرار گیرد و استقرار آن موجب ارتقای بیش از پیش فرهنگ خاص پاسارگادی و ایجاد یک منبع ارزشمند استراتژیک برای کمک به بالندگی و اوج پرواز بانک و تولید ارزش برای سهام‌داران، مشتریان و جامعه گردد.

ب. وجوه اصلی نظام تعالی سازمانی بانک پاسارگاد

سازمان دانشی برتر (MAKE) در ایران در این ارزیابی نیز شرکت نموده است.

از جمله افتخارات بانک پاسارگاد، کسب عنوان یکی از ۵ سازمان دانشی برتر ایران در سال ۱۳۹۰ و در ادامه آن دستیابی به جایگاه ارزشمند یکی از ۳ سازمان دانشی برتر ایران در سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ می‌باشد. قابل ذکر است که در سال ۱۳۹۲ بانک پاسارگاد به عنوان یکی از نمایندگان جمهوری اسلامی ایران در جشنواره آسیایی این ارزیابی‌ها حضور یافت و در سال ۱۳۹۳ نیز این جایگاه در اختیار بانک قرار دارد.

علاوه بر این به عنوان افتخاری منحصر به فرد در کشور بر اساس اجماع Iran MAKE Award Expert Panel، عنوان رهبر برتر سازمان دانشی ایران Iran Most Admired Knowledge Leader به واسطه «توسعه و تحقق سبک مدیریتی پیش‌برنده در زمینه تولید و کسب دانش و نیز تسهیم و به کارگیری آن» به مدیرعامل بانک اعطا گردید. نکته مهم آن که هیچ سازمان و مدیر ارشد دیگری در کشور تاکنون به این عنوان دست نیافته است.

با عنایت به نگاه مدیریت عالی بانک و انتظارات و تأکیده‌های ایشان، نظام تعالی سازمانی برخوردار از ابعادی گسترده و متنوع است و هر بخش آن برکات، کامیابی‌ها و دستاوردهای بسیاری را به ارمغان آورده است. برخی از مهم‌ترین وجوه اصلی نظام سرآمدی بانک عبارت است از:

■ مدیریت دانش

با عنایت به اهداف راهبردی بانک پاسارگاد در حوزه مدیریت دانش و ایجاد یک سازمان یادگیرنده تندآموز در کشور، برنامه‌های متنوع و گوناگونی در حوزه آموزش، خلاقیت و نوآوری و انتقال معلومات و تجارب همکاران فرهیخته به همکاران جوان به اجرا درآمده است و برای ارزیابی بیرونی میزان موفقیت برنامه‌های اجرا شده و شناسایی زمینه‌هایی که باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد، بانک پاسارگاد از نخستین دوره راه‌اندازی جایزه



معرفی

■ تعالی منابع انسانی

هم چنین در جایزه ملی بهره‌وری ۱۴۰۴ نیز در طول چهار سال متوالی، به‌عنوان یکی از سازمان‌های برتر کشور برنده تندیس گردید و بر این اساس در مراسم بزرگداشت روز ملی بهره‌وری در سال ۱۳۹۳ مدیرعامل محترم بانک به‌عنوان چهره ملی برتر بهره‌وری مورد تجلیل قرار گرفت.

■ مدیریت سلامت اداری

«بانک پاسارگاد» به‌عنوان بانکی که خود را متعلق به «هزاره سوم» می‌داند، اقدامات و فعالیت‌های گسترده‌ای را در زمینه ایجاد حداکثر سلامت اداری با مفهومی بسیار عمیق و راهبردی سامان داده و به‌منصب ظهور رسانده است. نتایج و بازخوردهای به‌دست آمده در بخش‌های مختلف تخصصی به‌ویژه: رضایت بالای همکاران، خشنودی و علاقه‌مندی مثال‌زدنی مشتریان و سهام داران بانک، فرهنگ سازمانی ویژه بانک، میزان نوآوری و خلاقیت و بهبود سازمانی در حوزه‌های مختلف تخصصی، ایجاد چرخه یادگیری و تجربه‌اندوزی از عملکرد بانک و ... نیز نشان از میزان قابل توجهی از موفقیت و کامیابی بانک در این عرصه است.

بانک پاسارگاد از سال ۱۳۹۰ تاکنون در جایزه ملی مدیریت سلامت اداری که به مسئولیت ستادی به ریاست وزارت دادگستری و با مشارکت حوزه‌های مختلف تخصصی از جمله وزارت امور اقتصادی و دارایی برگزار می‌گردد، شرکت نموده و در تمامی دوره‌ها موفق به کسب عنوان «بانک پاک» (بالاترین سطح ارزیابی جایزه مزبور) گردید.

■ نوآوری و خلاقیت

بانک پاسارگاد، به‌عنوان یکی از موفق‌ترین و پیشروترین مؤسسات اقتصادی کشور، همواره توجه ویژه‌ای به امر تحقیق و توسعه ابراز داشته و به همین دلیل

با عنایت به رویکردهای مدیریت عالی بانک در حوزه سرمایه انسانی و اهمیت این موضوع در بانک پاسارگاد و فعالیت‌ها و اقدامات گسترده انجام شده در این زمینه، با هدف دستیابی به موفقیت پایدار و قرار گرفتن در مسیر تعالی، بانک پاسارگاد در پنجمین دوره جایزه تعالی منابع انسانی در سال ۱۳۹۲ شرکت نمود و در نخستین سال حضور با اقتدار تمام در میان سازمان‌های متقاضی، تنها سازمانی بود که موفق به اخذ بالاترین سطح جایزه، یعنی نشان برنز ۳ ستاره تعالی منابع انسانی گردید.

■ نظام ارتقای بهره‌وری

با عنایت به چشم‌انداز رفیع بانک و اهداف کلان منبعث از آن، راهبرد «ارتقای مستمر بهره‌وری و کیفیت» به‌عنوان یکی از راهبردهای کلان بانک پاسارگاد انتخاب و در دستور کار قرار گرفته است. این انتخاب فی‌ذاته نشان از عمق نگاه استراتژیک، دوراندیشی و اشراف کامل و دقیق به تحولات اقتصادی و مدیریتی و همچنین نیازهای سازمانی بانک هزاره سوم دارد و علاوه بر این که موجب توجه بیشتر همگانی به مقوله بهره‌وری در سطح بانک می‌گردد و مجموعه اقدامات برنامه‌ریزی شده در این زمینه را شتاب می‌بخشد، بستر دیگری را برای ایده‌پردازی و دریافت نظرات همکاران برای هم‌اندیشی درخصوص راهکارهای ارتقای بهره‌وری و کیفیت فراهم آورده است. ارتقای مستمر بهره‌وری به‌عنوان یکی از راهبردهای مهم بانک در بخش‌های مختلف تخصصی، همواره مدنظر است و لذا بانک در تمامی ارزیابی‌های معتبر بیرونی با هدف سنجش بهبودهای ایجاد شده شرکت می‌نماید. در چهارمین جشنواره ملی بهره‌وری، بانک پاسارگاد به‌عنوان یکی از ۴ سازمان بهره‌ور کشور از بین ۱۰۶۹ سازمان شرکت کننده نشان تندیس را دریافت نمود.



است که بیشترین ابداعات و نوآوری‌ها در صنعت بانکداری کشور از طریق بانک پاسارگاد مطرح و ارائه گردیده است. هم اکنون نوآوری و خلاقیت به عنوان یکی از مزیت‌های نسبی بانک تثبیت شده است. از جمله افتخارات کسب شده در این زمینه، دریافت گواهی نامه و نشان بین‌المللی نوآوری درجه یک (الماس) IUI 5002 از سوی اتحادیه بین‌المللی اختراعات و نوآوری‌های صنعتی در خصوص بانکداری مجازی در سال ۲۰۱۱ می‌باشد. علاوه بر این، می‌توان به BI، Core Banking و در حوزه محصولات و خدمات به بانکداری مجازی، موبایل بانک و نوبت‌دهی هوشمند نیز اشاره نمود.

■ مسئولیت‌های اجتماعی

ایده «سازمان مسئول و متعهد» از هنگام ایده‌پردازی و شکل‌گیری توسط راهبران فکری بانک از ابعاد مختلف موضوع، مورد توجه جدی قرار داشته و هدف‌ها و برنامه‌های بانک در این راستا تنظیم و عملیاتی شده است و خوشبختانه در سایه الطاف بی‌کران الهی توفیق‌های ارزشمند و متعددی در این زمینه حاصل گردیده است. با این رویکرد، موضوع تنظیم و انتشار عمومی این دستاوردها با هدف مستندسازی و ثبت تجارب حاصله و همچنین کمک به گسترش و فراگیری بیش از پیش این ایده در کشور مطرح و با جدیت پیگیری گردید. برای این منظور، مطالعه تطبیقی مناسبی از انواع مدل‌های معتبر و مورد اقبال جهانی و نیز گزارش‌های تهیه شده توسط سازمان‌های بزرگ بین‌المللی انجام گرفت و نهایتاً بر اساس رویکرد مدیریتی بانک و نیز ماهیت فعالیت‌های بانکی، مدل ویژه بانک پاسارگاد طراحی و برنامه‌های مختلف در چارچوب آن سازماندهی مجدد گردید و نهایتاً نخستین گزارش مسئولیت‌های اجتماعی بانک (که اولین گزارش مستقل مسئولیت‌های اجتماعی در کشور نیز هست) توسط بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۲ تنظیم و در دسترس همه ذی‌نفعان و علاقه‌مندان قرار گرفت.

اهم موفقیت‌ها و دستاوردها

عوامل موفقیت بانک و گروه مالی پاسارگاد، ایمان راسخ به ذات باری تعالی به‌عنوان پشتوانه تمام حرکت‌های گروه، وجود یک فرهنگ سازمانی غنی و متعالی مبتنی بر ارزش‌های والای اسلامی و ایرانی، خلق یک شبکه پویا و متنوع، برخورداری از تیم رهبری منسجم، مجرب و باایمان، برخورداری از سرمایه انسانی توانمند، حرفه‌ای، چابک و باانگیزه، ساختار منسجم سهام داری در کل گروه، برخورداری از مطلوب‌ترین نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای لازم جهت توسعه و پیشرفت و تمرکز بر امر آموزش می‌باشد. بانک پاسارگاد به‌واسطه عملکرد عالی خود در زمینه‌های تخصصی مختلف در مدت نسبتاً کوتاه فعالیت (حدود ۹ سال) کامیابی‌های فراوانی داشته و جوایز و تقدیرنامه‌های متعددی دریافت نموده است، برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارت است از:

بانک پاسارگاد، بانک اول در شاخص سرمایه

با اتکال به الطاف الهی و با عنایت به استقبال بی‌نظیر مردم از بانک پاسارگاد و با هدف توسعه فعالیت‌ها و افزایش امکان خدمت‌رسانی به هم‌وطنان گرامی، سرمایه اولیه بانک پس از کمتر از ۸ سال فعالیت، از رقم ۳۵۰۰ میلیارد ریال به رقم ۳۰,۰۰۰ میلیارد ریال (۸.۶ برابر سرمایه اولیه) افزایش یافت. عملیات افزایش سرمایه بانک به‌عنوان گامی بلند و حماسه‌ای کم‌نظیر در نظام اقتصادی کشور قلمداد گردیده که به همت تلاش جمعی و گروهی همه همکاران و مدیران بانک به شکل بسیار موفقیت‌آمیزی در بازار سرمایه کشور محقق شد. در نتیجه این افزایش سرمایه، بانک پاسارگاد علاوه بر تقویت وجهه و اعتبار بین‌المللی، جایگاه اولین بانک کشور به لحاظ میزان سرمایه اسمی را کسب نموده است. بر اساس برنامه ریزی انجام شده سرمایه بانک در سال ۱۳۹۳ به ۴۲,۰۰۰ میلیارد ریال بالغ خواهد شد و تا سال ۱۳۹۶ رکورد ۱۰۰,۰۰۰ میلیارد ریال محقق خواهد شد.

بانک پاسارگاد، مسئول ترین بانک کشور

بانک پاسارگاد یکی از مسئول‌ترین سازمان‌های ایرانی است که با درک جایگاه خود به عنوان یک سازمان اقتصادی بزرگ اقدامات و فعالیت‌های متنوع و چشمگیری را در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی به انجام می‌رساند و تنها سازمان ایرانی است که اقدام به انتشار گزارش مسئولیت‌های اجتماعی (CSR) می‌نماید.

بانک پاسارگاد، برترین بانک کشور

بر اساس بررسی و اعلام نشریه بین‌المللی Banker که معتبرترین مرجع بین‌المللی ارزیابی و رده‌بندی بانک‌های معتبر جهان است، بر اساس شاخص‌های متعدد عملکردی و مقایسه آن‌ها با عملکرد سایر بانک‌های کشور، بانک پاسارگاد در سال ۲۰۱۰، ۲۰۱۲، ۲۰۱۳ و ۲۰۱۴ به‌عنوان بانک برتر جمهوری اسلامی ایران انتخاب و معرفی شده است.

بانک پاسارگاد، دانشی ترین بانک کشور

از جمله مهم ترین افتخارات بانک پاسارگاد، کسب عنوان یکی از ۵ سازمان دانشی برتر ایران بر اساس ارزیابی جایزه بین المللی سازمان دانشی برتر (MAKE) در سال ۱۳۹۰ و در ادامه آن دستیابی به جایگاه ارزشمند یکی از ۳ سازمان دانشی برتر ایران در سال های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ و معرفی به عنوان یکی از نمایندگان جمهوری اسلامی ایران در جشنواره آسیایی این ارزیابی ها می باشد.

بانک پاسارگاد، بهره ورترین بانک کشور

ارتقای مستمر بهره وری به عنوان یکی از راهبردهای مهم بانک در بخش های مختلف تخصصی، همواره مدنظر است و لذا بانک در تمامی ارزیابی های معتبر بیرونی با هدف سنجش بهبودهای ایجاد شده شرکت می نماید. در آخرین ارزیابی، بانک پاسارگاد موفق به کسب تندیس زرین از هفتمین همایش ملی بهره وری در سال ۱۳۹۲ گردید. هم چنین در جایزه ملی بهره وری ۱۴۰۴ بانک پاسارگاد در سال های ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ به عنوان «سازمان بهره ور» معرفی و برنده تندیس گردید. علاوه بر این، مدیرعامل بانک به عنوان چهره ملی برتر در حوزه بهره وری معرفی گردید.

بانک پاسارگاد، بانک پاک

بانک پاسارگاد از سال ۱۳۹۰ تاکنون در جایزه ملی مدیریت سلامت اداری که به مسئولیت ستادی به ریاست وزارت دادگستری و با مشارکت حوزه های مختلف تخصصی از جمله وزارت امور اقتصادی و دارایی برگزار می گردد، شرکت نموده و در هر دوره موفق به کسب بالاترین سطح ارزیابی جایزه مزبور گردید. در سال ۱۳۹۲ عنوان «بانک پاک» به بانک پاسارگاد تعلق گرفت.

معرفی

مهم ترین کامیابی‌ها، جوایز و تقدیرنامه‌های بانک :

معرفی به عنوان بانک برتر جمهوری اسلامی ایران در سال‌های ۲۰۱۰، ۲۰۱۲، ۲۰۱۳ و ۲۰۱۴ توسط مؤسسه بین‌المللی بنکر

سیر صعودی ارتقای رتبه بین‌المللی بانک و نهایتاً کسب رتبه ۲۳۳ بین ۱۰۰۰ بانک برتر جهان توسط مؤسسه بین‌المللی بنکر در سال ۲۰۱۴

کسب عنوان برترین بانک جمهوری اسلامی ایران در رتبه‌بندی بانک‌های اسلامی توسط مؤسسه بین‌المللی بنکر در سال ۲۰۱۳

کسب عنوان نهمین بانک پیشرو در جهان و اولین بانک پیشرو در خاورمیانه در شاخص رشد سرمایه از سوی مؤسسه بین‌المللی بنکر در سال ۲۰۱۲

انتخاب مدیرعامل بانک به عنوان چهره برتر بهره‌ور کشور به واسطه نقش مدیریت عالی بانک در حفظ روند مستمر ارتقای بهره‌وری در سال ۱۳۹۲

اعطای نشان Grand Officer به مدیرعامل بانک به واسطه مدیریت ثوابرانه از مؤسسه INNOVA در سال ۲۰۱۴ و نشان شوالیه اروپا در سال ۲۰۱۲

انتخاب مدیرعامل بانک به عنوان رهبر دانشی برتر کشور از سوی جایزه بین‌المللی MAKE در سال ۱۳۹۲

انتخاب مدیرعامل بانک به عنوان چهره ماندگار صنعت بانکداری کشور در سال ۱۳۹۱

قرار گرفتن در بین ۱۰ شرکت پیشرو کشور از سال ۱۳۸۷ به انتخاب سازمان مدیریت صنعتی

دریافت تندیس جایزه ملی تعالی سازمانی در سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲





انتخاب به عنوان یکی از ۳ سازمان دانشی برتر ایران (MAKE) در سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲



معرفی به عنوان بانک برتر در جایزه ملی بهره‌وری ۱۴۰۴ در سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲

دریافت تندیس سازمان ناب در مدیریت سلامت اداری در سال ۱۳۹۲ و کسب عنوان سازمان پاک در سال ۱۳۹۱



دریافت تندیس سیمین جایزه ملی مدیریت مالی ایران در سال‌های ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲

دریافت گواهی‌نامه و نشان بین‌المللی نوآوری و خلاقیت (BIS) از مؤسسه INNOVA در خصوص سامانه نوبت‌دهی هوشمند در سال ۲۰۱۴

دریافت گواهی‌نامه و نشان بین‌المللی نوآوری درجه یک (الماس) IUI 5002 از سوی اتحادیه بین‌المللی اختراعات و نوآوری‌های صنعتی در خصوص بانکداری مجازی در سال ۲۰۱۱



دریافت تندیس قهرمان صنعت بانکداری، معرفی به عنوان بانک پیش‌تاز بازار و یکی از برترین مؤسسات پیشرو کشور در جشنواره قهرمانان صنعت جمهوری اسلامی ایران در سال‌های ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲

دریافت گواهی‌نامه بین‌المللی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS) و گواهی‌نامه ISO27001:2013 از شرکت QA اتریش در سال ۱۳۹۳



دریافت گواهی‌نامه ISO10014 در حوزه رضایتمندی مشتری بر اساس ارزیابی شرکت ACS انگلستان در سال ۲۰۱۱

نمایه ۱۳۹۲ بانک پاسارگاد





فصل دوم

رویکرد بانک به مفهوم
مسئولیت‌های اجتماعی

رویکرد بانک به مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی

۲.۱. مدل مفهومی مسئولیت‌های اجتماعی بانک پاسارگاد

با توجه به اهمیت موضوع مسئولیت‌های اجتماعی در بانک پاسارگاد و ابعاد متنوع و گسترده آن در حوزه‌های مختلف، با توجه به نظریات گوناگون ارائه شده توسط اندیشمندان جهانی و مطالعه تطبیقی مدل‌های مهم و مورد اقبال و هم‌چنین بهینه‌سازی شرکت‌های برتر، طراحی مدلی جامع برای نظام‌مندسازی مجموعه اقدامات گسترده بانک در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی در دستور کار قرار گرفت و در نهایت، با الهام از مدل سه بعدی Carroll و متناسب با اهمیت فعالیت‌ها و ویژگی‌های بانک پاسارگاد، مدلی به شرح زیر طراحی شده است:

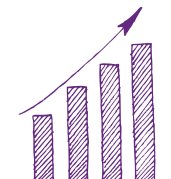
شکل ۲.۱: مدل مفهومی مسئولیت‌های اجتماعی بانک پاسارگاد



رویکرد بانک به مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی

سطح اول: مسئولیت‌های اقتصادی

هدف اصلی هر بنگاه اقتصادی از جمله بانک پاسارگاد، ارائه خدمات مورد نیاز جامعه و کسب منافع مشروع اقتصادی، سودآوری و افزایش کارایی اقتصادی است و تمامی نقش‌های سازمانی بر اساس این اصل پایه‌گذاری می‌شوند. لذا مجموعه فعالیت‌های مرتبط با ارائه خدمات بانکی مورد نیاز مردم در اولین سطح از مسئولیت‌های اجتماعی بانک قرار دارد. علاوه بر این، با ایفای درست این بخش مهم از مسئولیت‌های اجتماعی، بانک در برابر پیامدها و عوارض احتمالی ناشی از فعالیت‌های بانکی خود مسئول و پاسخ‌گو است.



سطح دوم: مسئولیت‌های قانونی

در این سطح از مسئولیت‌ها به این نکته تأکید می‌شود که در بانک پاسارگاد در عین حالی که سودآوری و کسب منافع مشروع و مشترک اقتصادی به عنوان هدف اصلی مد نظر قرار دارد، رعایت دقیق قوانین و مقررات وضع شده از سوی مراجع ذی صلاح داخلی و خارجی نیز یک الزام و قید جدی و تعیین‌کننده است. هم‌چنین در این لایه از سلسله مراتب فوق، توجه به بهداشت و سلامت مشتریان و همکاران بانک در کنار عدم آلاینده‌گی محیط‌زیست مورد توجه است. پرهیز از انجام معاملات درون‌سازمانی و دوری از ایجاد انحصار و عدم ارتکاب تبعیض (تبعیض قومی، جنسی، نژادی و مذهبی) نیز از دیگر مسئولیت‌های مورد تأکید بانک در این سطح به شمار می‌آید. ممانعت از اعمال رویه‌های غیراخلاقی در قیمت‌گذاری یا تبلیغات پیشبردی نیز در این بخش مورد توجه بانک است. به بیان خلاصه، بانک پاسارگاد با پیش‌بینی این سطح از مسئولیت‌ها، اطمینان لازم را ایجاد می‌نماید که فرایندهای مرتبط با کسب و کار بانک، منجر به هیچ‌گونه هزینه اجتماعی نخواهد شود و چنان‌چه چنین وضعیتی رخ دهد، بانک خود را مسئول دانسته و درصدد حداقل کردن آثار آن بر خواهد آمد.



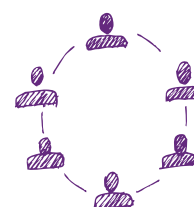
سطح سوم: مسئولیت‌های اخلاقی

علاوه بر مسئولیت‌های دو سطح اول و دوم، فعالیت‌ها و رفتارهای دیگری نیز هستند که الزاماً در قوانین و مقررات وجود ندارند ولیکن رعایت آن‌ها امری توصیه شده و مطابق با اصول اخلاقی است. لذا در سطح مسئولیت‌های اخلاقی، بانک پاسارگاد به استانداردها، انتظارات و هنجارهایی که از سوی جامعه، سهام داران و مصرف‌کنندگان منصفانه تلقی می‌شوند، توجه دارد و تلاش می‌نماید با رعایت اصولی همچون صداقت، انصاف و احترام متقابل، اخلاقی فعالیت نماید. بر این اساس، بانک پاسارگاد با تدوین، انتشار و توسعه ارزش‌های سازمانی خود و ایجاد فرهنگ غنی پاسارگادی و پایبندی به اصول اخلاقی متعارف جامعه و پرداختن به فعالیت‌هایی که بانک اهلیت، اقتدار و مشروعیت انجام آن را دارد، این سطح از مسئولیت‌های اجتماعی خود را به نحو شایسته ایفا نماید.



سطح چهارم: مسئولیت‌های انسانی

علاوه بر مسئولیت‌های برشمرده در سه سطح قبلی، اقدامات و فعالیت‌های دیگری نیز هستند که حتی در زمره الزامات قانونی یا اخلاقی هم محسوب نمی‌شوند، بلکه فراتر از آن و در حیطه انتخاب و قضاوت خود بانک هستند. این موارد را حتی شاید بتوان تحت عنوان «مسئولیت» نیز بیان نمود، اما بانک با تکیه بر ارزش‌های رفیع سازمانی و فرهنگ غنی پاسارگادی، خواهان رفتارهای سازمانی فراتر از قوانین و حتی اخلاقیات است. در ایفای این سطح از مسئولیت‌ها، بانک به مثابه یک شهروند خوب در انواع فعالیت‌هایی که به‌نحوی از معضلات جامعه می‌کاهد و کیفیت زندگی آحاد جامعه اعم از سهام داران، همکاران و مشتریان را بهبود می‌بخشد، به طور داوطلبانه مشارکت می‌کند. در این جنبه از مسئولیت‌پذیری، مدیران ارشد بانک نه تنها به سهام داران پاسخ‌گو هستند، بلکه خواهان منتفع نمودن کلیه ذی‌نفعان شامل همکاران، مشتریان، شرکای تجاری، نهادهای نظارتی و حاکمیتی و جامعه به شکلی کاملاً داوطلبانه هستند. اهدای کمک‌های مالی به مؤسسات خیریه، دانشگاه‌ها، مؤسسات پژوهشی، اعطای بورس‌های تحصیلی و انجام امور عام‌المنفعه اجتماعی، نمونه‌هایی از ایفای چنین نقشی است.



استراتژی‌ها بر مبنای تحلیل محیط (فرصت‌ها و تهدیدها) و شرایط داخلی بانک (نقاط قوت و ضعف)، تصمیمات استراتژیک از نظر تأثیرشان بر ذی‌نفعان مختلف مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و در نهایت، استراتژی کارآمد و بهینه انتخاب می‌شود. اتخاذ این رویکرد و انطباق استراتژی‌های مزبور با مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی، موضوعات متعدد جدیدی را به مجموعه فعالیت‌های سازمانی اضافه نمود که در نهایت باعث گردید این فعالیت‌ها از هدف حداکثرسازی سود هم فراتر روند.

بانک پاسارگاد با این نگاه در راستای دستیابی به چشم‌انداز سازمانی خود و با بررسی و بهینه‌سازی ساختارهای پیش‌بینی شده در سازمان‌های موفق بین‌المللی و منطبق با توانایی‌های سازمانی خود چارچوبی را مبتنی بر استراتژی‌های سه‌گانه یکپارچه‌سازی، نوآوری و شراکت به‌شرح شکل زیر تدوین نموده است.

۲.۲. ساختار استراتژیک مسئولیت‌های اجتماعی بانک پاسارگاد

لزوم ایجاد ساز و کاری برای بررسی برنامه‌های متنوع مرتبط با مسئولیت‌های اجتماعی، کمی نمودن هزینه‌ها، ارائه پیشنهادهای اولیه منطقی، ارتباط میان این برنامه‌ها با فعالیت‌های بانکی و اطمینان از هم‌راستایی برنامه‌های مزبور با برنامه کسب و کار بانک، طراحی و تدوین ساختار استراتژیک مسئولیت‌های اجتماعی بانک را گریزناپذیر نمود.

بر این اساس، ایجاد رویکردی استراتژیک که ترکیبی از چشم‌انداز، مأموریت، استراتژی‌ها و برنامه‌های متنوع سازمانی است، به عنوان نقشه‌راه بررسی فعالیت‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی در دستور کار قرار گرفت. با توجه به استقرار نظام مدیریت استراتژیک در بانک پاسارگاد و تدوین و بازنگری



شکل ۲.۲: ساختار استراتژیک مسئولیت‌های اجتماعی بانک پاسارگاد

رویکرد بانک به مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی

۲.۳. برنامه‌های آتی بانک در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی

اهم برنامه‌های پیش‌بینی شده بانک در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی عبارت است از:

۱	سازماندهی مجدد موضوع مسئولیت‌های اجتماعی بانک و بازنگری استراتژی‌های آن در سطح بانک
۲	بازنگری، تکمیل و تدوین، تصویب و اجرای آیین‌نامه اخلاقی و رفتاری بانک
۳	تنظیم و مستندسازی شروط اخلاقی و زیست‌محیطی در قراردادهای منعقدۀ با شرکا، تسهیلات‌گیرندگان و تأمین‌کنندگان و نظارت مرتب بر میزان رعایت آن‌ها
۴	سازماندهی و فعال‌سازی کارگروهی مشتمل بر مدیران متولی حوزه‌های اصلی و مهم درگیر با مسئولیت‌های اجتماعی
۵	شرکت در پروژه‌های مرتبط با پیشرفت اجتماعی و اقتصادی جامعه
۶	تدوین، تصویب و اجرای یک سیاست محیط زیستی در برگیرنده اهداف مشخص، قابل اندازه‌گیری و قابل رسیدگی
۷	تهیه گزارش «مسئولیت‌های اجتماعی بانک در سال ۱۳۹۴/۱۵+۲۰»
۸	اطلاع‌رسانی در ارتباط با سیاست‌ها و رویه‌های مسئولیت‌های اجتماعی بانک
۹	فراهم سازی مقدمات لازم برای ارزیابی بیرونی بانک از منظر مسئولیت‌های اجتماعی
۱۰	افزایش کمی و کیفی تعاملات با ذی‌نفعان از طریق جاری‌سازی سیاست‌های مسئولیت‌های اجتماعی بانک
۱۱	معرفی ابزاری برای نظارت بر اثرات زیست محیطی فعالیت‌های بانک
۱۲	فراهم آوردن ابزار ارزش‌گذاری و اندازه‌گیری طرح‌های پشتیبانی شده و بازگشت معنوی و مادی آن‌ها به بانک و ذی‌نفعان
۱۳	همکاری با سازمان‌های بیرونی برای تبلیغ مسئولیت‌های اجتماعی در میان ذی‌نفعان
۱۴	ایجاد هم‌راستایی لازم در خصوص موضوع مسئولیت‌های اجتماعی در سطح گروه مالی و اقتصادی پاسارگاد



فصل سوم ذی نفعان

۳.۱. شناسایی و دسته‌بندی ذی‌نفعان

ضمن تأکید بر بانکداری سبز و مسئولیت‌های اجتماعی جهت خلق ارزش کلیه ذی‌نفعان «برنامه‌ریزی لازم در مدل «مدیریت استراتژیک بانک» انجام گردیده و اقدامات متعددی در این راستا طراحی و اجرایی شده است. در این ارتباط پس از شناسایی و گروه‌بندی دقیق ذی‌نفعان، میزان تأثیرگذاری بانک بر ذی‌نفعان و همچنین تأثیرگذاری هر یک از آن‌ها بر عملیات و کسب و کار بانک تعیین می‌شود. این امر به صورت مستمر (به طور معمول سالیانه) و در سطح کلان از طریق نظام برنامه‌ریزی استراتژیک بانک و کارگروه‌های تخصصی مربوطه مورد بازنگری قرار گرفته و بهبود می‌یابد.

شکل زیر نتایج بازنگری شناسایی و نگاشت ذی‌نفعان بانک (میزان تأثیر بانک بر آن‌ها و میزان تأثیرگذاری آن‌ها بر بانک) را نشان می‌دهد:

با نگاه به این امر که گروه‌های متعدد و متفاوتی از ذی‌نفعان در محیط بیرونی و درونی بانک با وزن‌های مختلف از حیث تأثیرگذاری و تأثیرپذیری وجود دارد، رهبران بانک پاسارگاد با هدف حفظ منافع ذی‌نفعان به صورت متوازن و پاسخ‌گویی به ابعاد مختلف مسئولیت‌های اجتماعی، ضمن ارتباط مستمر و دوسویه با ذی‌نفعان، شناسایی و پاسخ‌گویی به انتظارات ایشان را همواره مدنظر قرار داده و استراتژی‌های بانک پاسارگاد را بر مبنای شناسایی دقیق ذی‌نفعان قرار می‌دهند. با توجه به جایگاه ویژه ذی‌نفعان در بانک و همچنین تأکید این مهم در بیانیه مأموریت بانک «در نظر گرفتن نیازهای حال و آتی ذی‌نفعان

شکل ۳.۱: نگاشت ذی‌نفعان بانک پاسارگاد

میزان تأثیرگذاری بانک پاسارگاد بر ذی‌نفعان



میزان تأثیرگذاری و نفوذ ذی‌نفعان بر فعالیت بانک پاسارگاد

بر اساس نگاشت ترسیمی، ملاحظه می‌شود که ذی‌نفعان اصلی بانک، مشتریان شامل سپرده‌گذاران و مراجعه‌کنندگان برای دریافت خدمات بانکی هستند که ملهم از رویکرد راهبردی بانک در قالب باور و شعار «مشتری ذات بانک است» مورد توجه ویژه قرار دارند. سایر ذی‌نفعان اصلی بانک پاسارگاد در حال حاضر شامل همکاران، تسهیلات‌گیرندگان، سهام داران، جامعه، تأمین‌کنندگان بانک می‌باشند.

ذی نفعان

۳.۲. تعامل با ذی نفعان کلیدی

بانک پاسارگاد به منظور حصول اطمینان از حفظ منافع ذی نفعان به صورت متوازن، تماس فراگیر، مستمر و صمیمانه با ایشان را همواره مدنظر قرار داده است. رویکرد بانک پاسارگاد در شناسایی نیازها و انتظارات ذی نفعان کلیدی، مستندسازی تعاملات مستمر با گروه‌های مختلف ذی نفع شناسایی شده و توسعه بسترهای تعاملی، متناسب با نیازهای ارتباطی هر بخش می‌باشد. شمای کلی شیوه‌های ارتباطی بانک پاسارگاد با گروه‌های مختلف ذی نفعان (ذی نفعان کلیدی) در شکل (۳-۲) نشان داده شده است.

شکل ۳.۲: رویکردها و کانال‌های تعامل با ذی نفعان بانک پاسارگاد



۳.۳. رویکردهای شناسایی نیازها و انتظارات

نحوه تعامل با آن‌ها به صورت مستمر مورد بازنگری قرار گرفته و بهبود می‌یابد و از طریق مدیریت‌های مرتبط مطابق با فرایندهای تدوین شده، اجرا می‌گردد.

در گام بعدی، نیازها و انتظارات شناسایی شده گردآوری، تحلیل و اولویت‌بندی می‌شوند و به منظور خلق ارزش برای ذی‌نفعان، تصمیمات استراتژیک براساس آن اخذ و به مرحله اجرا در می‌آیند و در انتها، به منظور ارزیابی اقدامات انجام شده، بازخوردهایی از ذی‌نفعان به منظور بررسی اثربخش بودن تصمیمات در راستای تأمین نیازهای آنان گرفته شده و در صورت لزوم، موارد فوق مورد بازنگری قرار می‌گیرد.

بانک پاسارگاد به منظور خلق ارزش برای ذی‌نفعان و ایجاد مزیت رقابتی پایدار، غالب فرایندهای سازمانی خود را در جهت پاسخ‌گویی به نیازها و انتظارات گوناگون ذی‌نفعان ترسیم می‌نماید.

نخستین گام برای شناسایی نیازها و انتظارات ذی‌نفعان کلیدی، برنامه‌ریزی و اتخاذ رویکردهای مناسب برای اطلاع یافتن از نیازها و انتظارات گروه‌های مختلف ذی‌نفعان می‌باشد. شایان ذکر است رویکردهای مزبور با توجه به نیازها و انتظارات ذی‌نفعان، پیچیدگی و

شکل ۳.۱: رویکردهای شناسایی و نیازها و انتظارات ذی‌نفعان بانک

ذی‌نفعان	رویکردها / روش‌های شناسایی	نیازها و انتظارات
مشتریان (سپرده‌گذاران و تسهیلات‌گیرندگان و خدمات‌گیرندگان)	- مرکز تماس (Call Center) - نظر سنجی از طریق سایت، مراجعه حضوری، تلفن، پست الکترونیک و مطالعات میدانی و جلسات حضوری - طرح نقد برتر	- خدمات و محصولات جدید، با کیفیت و سریع - آموزش خدمات نوین بانکی - ارتباط ۴۲ ساعته - تسهیلات با شرایط سهل‌تر متناسب با نوع نیازمشتریان
دولت و نهادهای حاکمیتی و نظارتی	- جلسات با رئیس کل و هیأت عامل بانک مرکزی - جلسات هم‌اندیشی با مدیران بانک‌ها - مصوبات دولت - جلسات با سطوح مختلف هیأت دولت	- رعایت بخشنامه‌های ابلاغی و پاسخ سریع به استعلام‌ها - ارائه گزارش‌ها و اطلاعات ادواری - رعایت قوانین و مقررات - پرداخت مالیات
سهام‌داران	- ارائه پیشنهادها و انتقادات در سایت بانک - ارتباط مستقیم با مدیر عامل در سایت - جلسات مجامع عمومی عادی و فوق‌العاده	- افزایش قیمت سهام در بلندمدت و سودآوری - اطلاع رسانی و ارتباط مستمر - بقای سازمان
همکاران	- اتاق فکر مجازی - نظام پیشنهادها - جلسات داخلی با مدیریت‌ها	- توانمندسازی، آموزش، انگیزش و ارتقای سازمانی - تعالی شغلی - حقوق، بیمه، خدمات جانبی و تأمین آتیه
شرکای تجاری	- تنظیم قراردادهای - جلسات مشترک (ویژه شرکت‌های تابعه بانک)	- پرداخت سریع مطالبات - تداوم رابطه با بانک
جامعه / افکار عمومی	- نظر سنجی - سایت - مرکز تماس (Call Center) - مسابقه نقد برتر و نظرسنجی موردی مطبوعاتی - دعوت از دانشجویان برتر - نظرسنجی از طریق سایت بانک و همایش‌ها	- ارائه خدمات مناسب - حمایت از طرح‌های سبز با در نظر گرفتن منافع عمومی - حمایت مالی از دانشجویان و ارائه خدمات مخصوص دانشجویان

ذی‌نفعان

انجام مسئولیت‌های اجتماعی در قبال جامعه ایرانی، نوید حضور یک بانک خصوصی پیش‌تاز و نوآور را در اذهان تداعی نمود و امروز پس از گذشت ۹ سال، بر اساس بازخوردهایی که از اقشار مختلف و توسط نهادهای مستقل اخذ شده، به درستی می‌توان استنباط کرد که «بانک پاسارگاد» گزینه مناسبی برای ارائه خدمات بانکی به مردم شریف کشور عزیزمان است. مدیریت مطلوب، تنوع خدمات و به‌خصوص استاندارد کیفی بالای آن در کنار دانش و تجربه کارکنان و هم‌چنین توجه به ابعاد بشردوستانه در برنامه‌ریزی فعالیت‌ها و اقدامات بانک، از جمله مصادیق رویکردهای توسعه پایدار در بانک پاسارگاد است. الزامات زیر از جمله موضوعاتی است که بانک پاسارگاد در جهت تأمین منافع نه تنها سهام‌داران بلکه کلیه ذی‌نفعان به عنوان الگوی پاسخ‌گویی اجتماعی خود برگزیده و خود را متعهد و ملزم به رعایت اصول زیر می‌داند:

۳.۴. اثرات فعالیت بانک بر توسعه پایدار و حقوق ذی‌نفعان

توجه همه‌جانبه به اثرات فعالیت‌های بانک بر توسعه پایدار از جمله موضوعاتی است که در بانک پاسارگاد، تأکید قابل ملاحظه‌ای به آن شده است. بانک پاسارگاد با توجه به آگاهی و شناخت تأثیر فعالیت‌های خود بر توسعه پایدار اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی، با تعریف و تدوین رویکردهای مؤثر بر اساس ایجاد رابطه‌ی برد-برد سعی نموده نسبت به احقاق حقوق حقه ذی‌نفعان از طریق شناسایی حوزه‌های اصلی عملکردی تأثیرگذار بانک بر ایشان و هم‌چنین فرصت‌ها، چالش‌ها و ریسک‌های مربوطه اقدام نماید. بانک پاسارگاد از همان بدو تأسیس با انتخاب نام پاسارگاد که یادآور هویت و تاریخ ملی و افتخارآمیز ایرانیان است و با رویکردی مشخص نسبت به

- پاسخ‌گویی (Accountability): پاسخ‌گویی در برابر تأثیرات تصمیمات بانک بر جامعه و اقتصاد
- شفافیت (Transparency): شفافیت در تصمیمات و فعالیت‌هایی که جامعه و اقتصاد را تحت تأثیر قرار می‌دهد
- رفتار اخلاقی (Ethical Behavior): اتخاذ تصمیمات بر پایه صداقت، عدالت و احترام
- احترام به منافع ذی‌نفعان (Respect For Stakeholder Interests): شناسایی و اهمیت قائل شدن برای ذی‌نفعان
- احترام به حاکمیت قانون (Respect for the Rule of Law): لزوم آگاهی و تبعیت از قانون در کلیه فعالیت‌ها
- احترام برای هنجارهای رفتاری جهانی (Respect for International Norms of Behavior): رعایت هنجارهای رفتاری با شرکای بین‌المللی در جهت اعتلای نام ایران
- احترام برای حقوق انسان‌ها (Respect for Human Rights): رعایت کامل حقوق گروه‌های مختلف ذی‌نفعان و عموم مردم



فصل چهارم مشتریان

فصل پنجم	فصل چهارم	فصل سوم	فصل دوم	فصل اول
----------	-----------	---------	---------	---------

مشتریان

برنامه‌ها، اقدامات و فعالیت‌های بانک در ارتباط با مشتریان، به‌طور کلی در دو زمینه اصلی متمرکز شده است:

الف. حصول اطمینان از وجود ارتباطات و تعامل مؤثر و متقابل
ب. ارائه محصولات و خدمات مورد نیاز با بالاترین کیفیت ممکن و بهترین و مناسب‌ترین روش



مشتریان



۴.۱. نیازهای ارتباطی مشتریان

بانک پاسارگاد شعار سازمانی خود را «مشتری ذات بانک است» انتخاب نموده، لذا در راستای تحقق این شعار، ارتباط با مشتریان را یکی از اساسی ترین اصول می‌داند. این ارتباط به منظور شناخت نیازها و خواسته‌های حال و آینده مشتریان برقرار می‌گردد. با توجه به ویژگی های خاص خدمات بانکی و هم چنین حجم فعالیت کاری، نیازهای ارتباطی مشتریان هدف، به دو دسته حقیقی و حقوقی تقسیم و هر دسته به دو گروه مشتریان استاندارد و خاص طبقه بندی گردیده است. بانک با بررسی بازارهای مختلف نیازهای ارتباطی مشتریان را تجزیه و تحلیل نموده و آن‌ها را در پنج دسته کلی مطابق شکل (۱-۴) طبقه بندی می‌نماید. لازم به ذکر است که در بانک پاسارگاد، علاوه بر زنجیره‌ای بالغ بر ۳۳۰ شعبه در سراسر کشور که به صورت مستقیم در اختیار مشتریان محترم بانک است، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و باشگاه مشتریان (Customer Club) زیرساخت‌های اساسی ارتباطی مشتریان و سازمان به شمار می‌آیند:

۱. سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) با پوشش تماس‌ها شامل تمامی تماس‌های تلفنی، ایمیلی، وب سایت، چت و SMS، امکان پیگیری و رصد وضعیت ارتباط (از مشتریان به سازمان) را به شیوه‌ای نظام‌مند فراهم می‌سازد.
۲. باشگاه مشتریان پاسارگاد برای ارتقای وفاداری مشتریان بانک پاسارگاد و ایجاد ارتباط منظم و مستقیم با مشتریان ایجاد نموده است. باشگاه مشتریان گروه مالی پاسارگاد، با شعار «تعالی مشترک برای همه ذی‌نفعان» و با هدف حفظ مشتریان و بالابردن سطح وفاداری آن‌ها در گروه مالی پاسارگاد راه‌اندازی گردیده‌است. در حال حاضر باشگاه مشتریان با اجرای دو طرح ریتون و مشتریان وفادار با دو هدف ویژه به کار خود ادامه می‌دهد.



۴.۲. فرایندها و کانال‌های مناسب ارتباطی

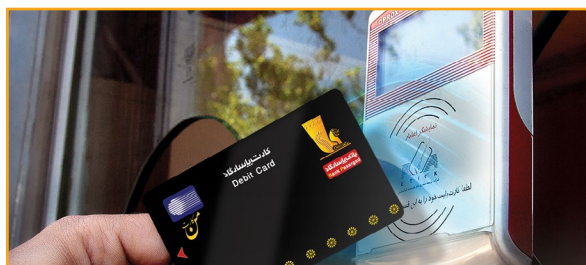
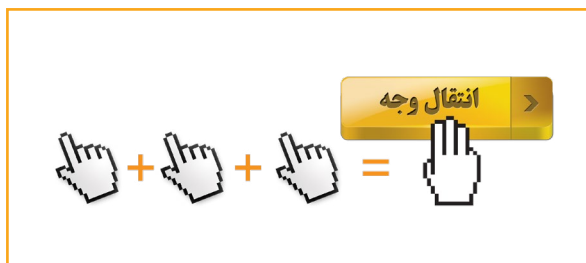
بانک پاسارگاد با توجه به نیازهای ارتباطی مشتریان خود، رویکردهای گوناگونی را برای ارتباط بهتر با آن‌ها توسعه داده است و با بهینه‌سازی از شرکت‌های موفق، از ابزارهایی مانند تلفن، ایمیل، وبسایت، چت، پیامک، کیوسک، نظرسنجی‌های دوره‌ای، بررسی‌های میدانی، نشست‌های هم‌اندیشی، طرح نقد برتر، نظرسنجی‌های مطبوعاتی، باشگاه مشتریان و بسیاری ابزارهای دیگر بهره می‌گیرد (جدول ۴-۱). اثربخشی کانال‌های ارتباطی به صورت منظم براساس نظرسنجی از مشتریان و شاخص‌های مرتبط مدیریت ارتباط با مشتریان اندازه‌گیری می‌شود و بازنگری مورد نیاز در آن‌ها انجام می‌گیرد. تغییر از رویکرد مرکز تماس به رویکرد یکپارچه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) نمونه‌ای از این بازنگری‌هاست که در حال اجرا می‌باشد.

جدول ۴.۱: روش‌های ارتباطی با مشتریان

نیاز ارتباطی	فرایند/کانال ارتباطی
راهنمایی و مشاوره	پاسخ‌گویی حضوری (ستاد/شعبه‌ها)، تلفن، ایمیل، وبسایت، چت، پیامک، کیوسک، باشگاه مشتریان و ...
شکایت/انتقاد/تشکر	دریافت نظرات مشتریان (امور بازرسی و حسابرسی داخلی) تلفن، ایمیل، وبسایت، چت، پیامک... (بانک پاسارگاد / شرکت پرداخت الکترونیک) کیوسک (شعبه‌ها) طرح نقد برتر (شعبه‌ها / مطبوعات / سایت)
رفع مشکلات و مغایرت‌ها	تلفن، وبسایت، پیامک (بانک پاسارگاد/ شرکت پرداخت الکترونیک پاسارگاد)
ارتباط با واحدها	تلفن، ایمیل به مدیران بانک در وبسایت

مشتریان

۴.۳. اهم پروژه های انجام شده مرتبط با مشتریان در سال ۱۳۹۲



- ایجاد امکان برای مشتریان اینترنت بانک برای دریافت نرم افزار آنتی ویروس به صورت رایگان جهت ارتقای سطح امنیت کاربران
- راه اندازی امکان ورود رمز دو عاملی و هم چنین محدود سازی IP کشورها در ورود به سیستم بانکداری مجازی جهت افزایش امنیت حساب های مشتریان
- ارسال پیامک واریز و برداشت از حساب به هزینه بانک جهت افزایش امنیت و اطلاع رسانی به مشتریان
- راه اندازی سامانه پرداخت امن پاسارگاد در جهت افزایش اطمینان خریداران و فروشندگان اینترنتی
- راه اندازی سرویس کارت سایر جهت افزایش امنیت خرید اینترنتی
- صدور کارت های هواداری برای هواداران دو باشگاه پرسپولیس و استقلال و راه اندازی سامانه حامی تیم ملی جهت کمک به تیم ملی فوتبال
- صدور انواع کارت جهت زندانیان و ایجاد بسترهای الکترونیکی پرداخت کارتی برای مراودات مالی آنها
- صدور کارت های چند منظوره من کارت

۴.۴. برقراری گفتگویی مبتنی برگشودگی، شفافیت، اعتماد و احترام با تمامی مشتریان

بانک به منظور برقراری گفتگویی مبتنی بر شفافیت، اعتماد و احترام با تمامی مشتریان اقدام به توانمندسازی در چهار حوزه همکاران، سیستم ها، آگاه سازی و فضای فیزیکی نموده است. بانک پاسارگاد همواره به عنوان یک سازمان اخلاق محور تلاش دارد تا با عبور از شعار مشتری مداری و به عینیت بخشیدن شعار «مشتری ذات بانک است» به حقوق تمامی مشتریان احترام بگذارد. در این راستا با برگزاری کلاس های مختلف در بدو و ضمن خدمت برای بانکداران خود و آموزش اصول حرفه ای مشتری مداری تلاش نموده تا همواره بر این اصل استوار بماند. تشویق و تجلیل از همکاری که به نحو شایسته، اصول مشتری مداری را رعایت نموده و با حسن نیت، موجبات ایجاد یک رابطه عمیق مبتنی بر اعتماد فی مابین بانک و مشتری را فراهم آورده اند، همواره مورد توجه بوده است. در ذیل جدول (۲-۴) برخی از اقدامات صورت پذیرفته در سطح عملیاتی در چهار حوزه ذکر شده، ارائه شده است:

جدول ۴.۲: برخی اقدامات بانک در حوزه های مختلف عملیاتی

حوزه اقدام	نمونه ای از اقدامات انجام گرفته
همکاران	- آموزش های بدو خدمت در زمینه مشتری مداری - آموزش های حرفه ای ضمن خدمت در راستای مشتری مداری - تشویق همکاری که به نحو شایسته اصول مشتری مداری را رعایت می نمایند
سیستم ها	- سایت بازخورد و کیوسک های نظرسنجی - مدیریت ارتباط با مشتریان و مرکز تماس به منظور مشاوره و اطلاع رسانی، پشتیبانی و رفع مغایرت های احتمالی و ... - سیستم شناسایی اثر انگشت در شعبه های بانک - دریافت نوبت از طریق ارسال پیام کوتاه قبل از ورود مشتری به بانک جهت کاهش زمان انتظار در بانک
آگاه سازی	- برگزاری سمینارها و نشست های مختلف با مشتریان/ تهیه بروشورهای مختلف و مالتی مدیا - برگزاری کلاس های آموزش بانکداری الکترونیک برای مشتریان
فضای فیزیکی	- الگوی طراحی باز در شعبه ها - استقرار میز راهنما در کلیه شعبه های بانک - پخش برنامه های متنوع در سیمای پاسارگاد به همراه پخش موسیقی جهت ایجاد محیطی آرام

قابل ذکر است که در مواردی که پس از انجام مکاتبات و مذاکرات و پیگیری ها، مشتری همچنان بر اظهارات خود پافشاری می نماید و بیان می دارد که پاسخ لازم را دریافت ننموده، از آن ها دعوت به عمل آید تا پس از مراجعه حضوری به این امور، پرونده آن ها با همکاری کارشناسان مرتبط و آگاه به امر بار دیگر مورد رسیدگی قرار گیرد و موارد تا حصول نتیجه قطعی با دقت و جدیت پیگیری شود.

مشتریان

۴.۵. توصیه به مشتریان برای استفاده مسئولانه از محصولات و خدمات

با توجه به ماهیت خدمات بانکی و این که در بانک، اصولاً محصول فیزیکی ارائه نمی‌شود، اطلاع‌رسانی برای استفاده مسئولانه مشتریان از خدمات بر موضوع «امنیت خدمت» متمرکز است. در این راستا و با توجه به افزایش جرایم اینترنتی در کشور که عمدتاً به دلیل نا آگاهی مشتریان اتفاق می‌افتد، بانک پاسارگاد علاوه بر توجه ویژه به امنیت اطلاعات، اطلاع‌رسانی امنیتی به مشتریان را جزو الزامات ارائه خدمات خود قرار داده‌است. این اقدامات را می‌توان در سه دسته کلی اقدامات آموزشی، اقدامات اطلاع‌رسانی و اقدامات سیستمی مانند جدول زیر طبقه بندی نمود. لازم به ذکر است جهت ارزیابی رفتار مشتریان با در نظر گرفتن نکات فوق الذکر، مواردی نظیر تعداد دفعات غیرفعال شدن کارت به دلایل امنیتی، تعداد مشتریان دارای رمز دو عاملی و ... به صورت دوره‌ای بررسی شده و در صورت نیاز، اطلاع‌رسانی به مشتریان

مورد بازبینی قرار
کارت مجازی در هنگام
قابل خرید توسط کلیه
بود، اما با توجه به
شکایت برخی مشتریان
بانک پاسارگاد با
خرید این نوع کارت
در هر دوره آموزش
که برای مشتریان در
بانک برگزار می‌شود،
توسط شرکت‌کنندگان
بر مبنای آن محتوای
قرار می‌گیرد.



و یا خدمت ارائه شده
می‌گیرد. برای مثال
ارائه برای اولین بار،
کارت‌های عضو شتاب
نتایج ارزیابی خدمت و
این امکان به مشتریان
اعمال سقف حداکثری
محدود گردید. همچنین
بانکداری الکترونیکی
هریک از شعبه‌های
پرسش‌نامه‌هایی
تکمیل می‌گردد که
دوره‌ها مورد بازبینی

اقدام / مصداق عملیاتی

نوع

- ارائه آموزش بانکداری الکترونیک در کلیه شعبه‌های بانک
- ارائه بروشورهای نحوه استفاده از خدمات با لحاظ نمودن نکات امنیتی

اقدامات آموزشی

- ارسال پیامک برداشت از حساب بلافاصله پس از انجام تراکنش به هزینه بانک
- یادآوری نکات امنیتی در هنگام ورود به اینترنت بانک

اقدامات اطلاع‌رسانی

- قراردادن صفحه کلید امن و متن تصویری (کیچا) در هنگام ورود به سیستم

- امکان محدودسازی IP ورود به بانکداری مجازی

اقدامات سیستمی

- امکان ورود با رمز دو عاملی به بانکداری مجازی

و شاخص‌های جدیدی در صنعت بانکداری کشور گردید و به جرأت می‌توان ادعا نمود یکی از مهم‌ترین مزیت‌های رقابتی بانک پاسارگاد که منجر به رشد روز افزون مشتریان بانک شده است، ارائه مطلوب خدمات و پشتیبانی از مشتریان در تمامی مراحل ارتباط با بانک بوده است.

مرکز ارتباط با مشتریان بانک ضمن آمادگی شبانه‌روزی برای دریافت انتقادات و پیشنهادهای مشتریان، در واقع یک واحد خدمات پس از فروش بانک نیز می‌باشد که آمادگی ارائه هرگونه مشاوره به مشتریان و پاسخ به سؤالات و ابهامات آنان را دارد و در صورت وقوع حوادث از قبیل سرقت و مفقودی کارت بانکی یا دفترچه سپرده، نسبت به مسدودی مورد مسروقه یا مفقودی در تمام ساعات شبانه روز اقدام می‌نماید.

۴.۸. دسترسی آسان و مطمئن مشتریان به خدمات بانکی

با توجه به این که بخش اصلی کلیه خدمات ریالی و ارزی بانک در شعبه‌ها عرضه می‌گردد، رشد محسوس شعبه‌های بانک و وجود بیش از ۳۳۰ شعبه بانک در سراسر کشور در حال حاضر و ادامه تأسیس شعبه‌های بانک تا افق بیش از ۷۰۰ شعبه در داخل و خارج از کشور و به‌کارگیری سیستم بانکداری فراگیر برخط باعث گردیده تا مشتریان برای انجام خدمات حضوری خود در بانک پاسارگاد در هر نقطه‌ای از کشور بتوانند از این خدمات بهره‌مند گردند. تأکید مستمر بانک در تأمین نقدینگی دستگاه‌های خودپرداز باعث شده تا بانک پاسارگاد به عنوان یک بانک شاخص و برتر که خودپردازهای آن همواره آماده خدمت رسانی به مشتریان می‌باشد، شناخته شود. با توجه به این کانال‌های توزیع، دسترسی مشتریان به محصولات و خدمات بانکی مورد نیاز، عملاً نامحدود و در تمام ۲۴ ساعت شبانه روز و در ۷ روز هفته فراهم است.



۴.۶. فراهم آوردن زمینه مناسب برای حداکثر سازی تجربه مشتریان

بانک پاسارگاد در تمام الگوهای کسب و کار و موارد فوق‌الذکر برنامه‌های عام و تخصصی را برای آموزش، کنترل و ارزیابی همکاران در نظر گرفته است. بانک پاسارگاد بانکداران را حیاتی‌ترین مؤلفه در فرایند ارائه محصولات و خدمات به مشتریان می‌داند و همین نگاه، منجر به حساسیت بسیار در روند جذب و توسعه سرمایه انسانی بانک شده است. برگزاری جلسه مصاحبه مدیران و مشاوران ارشد بانک با متقاضیان همکاری جهت حصول اطمینان از توانایی ایجاد ارتباط با دیگران و برخورداری از حسن خلق، آموزش میان مدت پیش از خدمت همکاران تازه استخدام شده توسط اساتید و مدیران برجسته سیستم بانکی کشور، همچنین برگزاری جلسه معارفه با حضور مدیر عامل بانک جهت معرفی و بیان اصول و راهبردهای آن باعث گردیده تا بانکداران پاسارگاد با داشتن یک دانش جامع نسبت به کسب و کار بانک و راهبردهای اصلی آن وارد حوزه خدمت‌رسانی به مشتریان گردند.

از سوی دیگر، آموزش ضمن خدمت بانکداران نیز همواره در طول دوره کاری همکاران پیش‌بینی شده و این اصل باعث گردیده است تا بانک پاسارگاد برخلاف بسیاری از بانک‌ها که دارای مشاغلی از جمله تحویلدار، مسئول سپرده، چک، کلو و ... می‌باشند، کلیه درخواست‌ها و خدمات مورد نیاز مشتری را به صورت یکجا و توسط یک بانکدار و در زمان کوتاه‌تری انجام دهد. علاوه بر این، بانکداران در کنار انجام درخواست‌های مشتری یک مشاور مجرب جهت راهنمایی آنان در امور مالی و اقتصادی نیز می‌باشند تا همواره یک گام فراتر از انتظار مشتریان قرار گرفته باشند.

۴.۷. توجه به الگوهای بهینه ارائه محصولات و خدمات در بهینه‌سازی زنجیره ارزش

احترام به مشتریان در تمامی ابعاد، دقت، سرعت و سهولت در ارائه خدمات، توجه خاص به بانکداری الکترونیک و بهداشت اعتباری دیدگاه بانک پاسارگاد به مشتری به عنوان یک شریک تجاری و نه به عنوان یک متقاضی خدمت، برخورد کاملاً مؤدبانه و محترمانه با مشتریان از سوی بانکداران، ایجاد یک فضای آرام، آراسته و دل‌نشین در شعبه‌های بانک، به‌کارگیری سامانه مدیریت صف در شعبه‌ها، پیشرو بودن در ارائه محصولات و خدمات جدید و نوآورانه به‌خصوص نوآوری و بهبود مستمر در حوزه خدمات و محصولات الکترونیک، ایجاد تعامل با مشتریان بر اساس مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)، آموزش عمیق و تخصصی پیش از خدمت همکاران، توانایی، دانش و مهارت بانکداران، تحکیم فرهنگ کار گروهی و همیاری در شعبه‌ها و حوزه‌های ستادی باعث بنیان نهادن ادبیات



جدول ۴.۴: امکانات و ابزارهای بانکداری الکترونیک و مشتریان استفاده کننده

۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	رده های شغلی
۲۲,۶۶۷	۶۳,۹۵۴	۸۰,۶۵۳	۸۰,۶۰۹	۱۲۸,۹۱۱	۱۵۵,۰۸۱	۱۷۴,۹۵۴	پایانه فروش (POS)
۱۱۹	۲۲۷	۳۰۷	۴۱۴	۶۳۱	۶۹۲	۶۹۴	دستگاه خودپرداز (ATM)
۱۸۹,۵۲۳	۵۸۷,۳۷۷	۹۴۷,۲۹۱	۱,۲۶۷,۰۶۶	۱,۷۹۵,۳۰۸	۲,۴۶۴,۷۳۶	۳,۲۱۵,۴۹۶	کارت نقدی
۳,۶۲۳	۱۴,۳۹۳	۳۴,۱۹۳	۳۴,۱۱۵	۴۹,۱۴۴	۶۶,۲۰۸	۷۵,۵۴۱	کارت اعتباری
۱۶۵,۲۴۶	۴۶۱,۲۲۵	۶۰۱,۵۴۶	۱,۶۴۸,۶۱۹	۳,۸۶۴,۶۵۸	۴,۶۵۰,۴۰۵	۶,۴۱۵,۳۳۴	کارت پیش پرداخت شده (هدیه و بن کارت)
۹,۶۷۵	۳۱,۰۱۴	۱۰۹,۵۹۶	۱۶۲,۸۵۰	۲۶۱,۴۲۵	۳۸۵,۱۴۲	۵۶۱,۰۴۴	تعداد مشتریان بانکداری مجازی
۴۰,۷۹۱	۶۷,۶۲۵	۱۵۶,۸۱۴	۱۹۲,۳۰۰	۲۱۲,۷۹۶	۲۹۴,۵۸۹	۳۵۳,۲۸۶	تعداد مشتریان دارای تلفن بانک

۴.۸.۲. در دسترس بودن محصولات و خدمات برای مشتریان دارای ناتوانی جسمی

- ایجاد رمپ معلولان در ۲۶ شعبه
- فراهم نمودن جک بالابر ویژه برای استفاده معلولان در ۹ شعبه
- مناسب سازی عرض پیاده روهای منتهی به شعبه ها و ساختمان ها و هم سطح سازی آن ها جهت استفاده مشتریان دارای ناتوانی جسمی و افراد مسن در ۴۱ شعبه
- متناسب سازی ارتفاع کانترها و خودپردازها جهت استفاده معلولان در تمامی شعبه ها
- استفاده از تابلوهای اطلاع رسانی و نام شعبه ها متناسب با افراد کم بینا

مشتریان

۴.۹. برخی خدمات و محصولات مرتبط با مسئولیت اجتماعی

بانکداری مجازی



مثال دریافت دسته چک، دریافت کارت‌های بانکی و ... نیز از طریق این سامانه قابل درخواست است.

این خدمت بانکی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم قابل توجهی در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و محیطی داشته است. اهم این موارد عبارتند از:

تأثیرات محیطی: افزایش سرعت در ارائه خدمات بانکی، صرفه جویی در زمان و کاهش ترافیک شهری، کاهش آلودگی هوا، کاهش استفاده از کاغذ، کاهش استفاده از تجهیزات برقی و کاهش مصرف برق، کاهش استهلاك شعبه‌ها و وسایل، تراکم کمتر شعبه‌ها، آرامش روحی بیشتر مشتری و بانکداران و کاهش مشاجرات لفظی بین مشتریان

تأثیرات اجتماعی: افزایش انگیزه، آشنایی و کسب مهارت جامعه به استفاده از اینترنت، ایجاد نهادهای خدمات غیرحضوری در صنایع دیگر و در نهایت بهبود فرهنگ استفاده از خدمات غیرحضوری

تأثیرات اقتصادی: کمک به رشد و پویایی اقتصاد کشور، ایجاد فرصت جهت توسعه خدمات غیر حضوری و حضوری در گروه مالی پاسارگاد و همچنین امکان مشارکت کسب و کارهای مختلف و توسعه متقابل خدمات و کاهش هزینه پردازش تراکنش‌ها

بانک پاسارگاد در راستای راهبردهای اساسی خود در زمینه توسعه و گسترش بانکداری الکترونیکی و استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی، طراحی و عرضه محصولی خلاقانه در بازار بانکی کشور را در دستور کار قرار داد که محصول نهایی آن با عنوان «سامانه بانکداری مجازی» شناخته می‌شود.

هدف اصلی از تولید محصول «بانکداری مجازی» تسهیل و تسریع در ارائه طیف گسترده‌ای از خدمات بانکی به مشتریان از طریق شبکه اینترنت و بدون نیاز به مراجعه حضوری به شعبه‌های بانک می‌باشد. پیش از عرضه این محصول، خدمات ارائه شده بانک‌ها در شبکه اینترنت بسیار محدود و پراکنده بود، اما در این محصول، همان‌طور که در نام‌گذاری آن نیز اشاره گردیده، سعی شده است تا مشتری بتواند به صورت مجازی وارد یکی از شعبه‌های بانک شده و بخش عمده‌ای از خدمات بانکی مورد نیاز خود را که پیش از این به صورت حضوری انجام می‌پذیرفت، دریافت نماید.

سیستم بانکداری مجازی بانک پاسارگاد که برای نخستین بار در کشور در دسترس مشتریان نظام بانکی قرار گرفته، دربردارنده مجموعه بسیار متنوعی از انواع خدمات بانکی شامل: خدمات سپرده، خدمات کارت، خدمات کارت اعتباری، خدمات تسهیلات، خدمات چک و ... است و تلاش شده است تا کلیه خدمات فوق در سامانه «بانکداری مجازی» به صورت برخط و در تمامی ساعات شبانه روز به مشتریان محترم ارائه گردد. گفتنی است حتی برخی از خدمات بانکی که در آخرین مرحله فرایندکاری خود نیازمند حضور مشتری در شعبه می‌باشد (به عنوان

مشتریان



کارت مجازی

کارت مجازی (Virtual Card) بانک پاسارگاد خدمت جدیدی است که برای افزایش امنیت مالی مشتریان و کاهش امکان سوءاستفاده احتمالی در خریدهای اینترنتی طراحی و ارائه شده است. مهم‌ترین ویژگی و برتری این کارت‌ها این است که در عین حالی که موجودیت فیزیکی ندارند، می‌توانند مشابه یک کارت نقدی (Debit) تمامی امکانات خرید اینترنتی را برای دارندگان آن‌ها فراهم سازند. به عبارت دیگر، کارت‌های مزبور به صورت فیزیکی صادر نمی‌شوند و تنها با اختصاص یک شماره ۱۶ رقمی به عنوان شماره کارت مجازی، رمز دوم، کد اعتبارسنجی دوم (CVV2) و تاریخ انقضا می‌توان از آن بر روی ترمینال‌های مجازی اینترنت، تلفن و موبایل استفاده نمود.

روش استفاده از کارت‌های مجازی به این نحو است که پس از ایجاد کارت مجازی از طریق درگاه پرداخت اینترنتی بانک پاسارگاد توسط مشتری و شارژ آن به میزان دلخواه از طریق یکی از انواع کارت‌های نقدی شبکه بانکی کشور (عضو شبکه شتاب)، امکان خرید از طریق کارت مزبور فراهم می‌شود. بدیهی است با این روش، اطلاعات کارت نقدی مشتری به مخاطره نخواهد افتاد و صیانت لازم از اطلاعات مشتریان محترم نظام بانکی صورت خواهد پذیرفت.



بانکداری اختصاصی

ماهیت شکل‌گیری اداره بانکداری اختصاصی و شرکتي، توجه به نیازها و خواسته‌های مشتریان و امکان فراهم نمودن زمینه‌های بسیار تخصصی جهت تعامل با آن‌ها بوده است. به تبع این امر، الگوی فعالیت‌های این اداره نیز با هدف تأمین حداکثری نیازهای مشتری شکل گرفته و با مدنظر قرار دادن شعار بنیادین بانک که «مشتری ذات بانک است» فعالیت‌های خود را به شرح زیر در حوزه مشتریان به انجام رسانده است.

- حضور در محل مشتری به منظور بررسی نیازها و خواسته‌های آن‌ها و پرهیز از مراجعات مکرر مشتری به واحدهای مختلف بانک برای پیشبرد امور
- راهنمایی و هدایت مشتریان جهت برقراری تعاملات سازنده و مستمر با بانک و تخصیص یک نفر به عنوان کارشناس ارتباط به مشتری جهت انجام کلیه امور وی
- طراحی محصولات و خدمات به فراخور درخواست مشتریان در راستای ایجاد رضایت مندی هر چه بیشتر آن‌ها
- برنامه‌ریزی به منظور راه‌اندازی مراکز ارتباط با مشتری به منظور تعامل نزدیک‌تر با آن‌ها (مجوز راه‌اندازی ۴ مرکز اخذ گردیده و ان‌شا‌الله در سال جاری این مراکز راه‌اندازی خواهد شد)
- دعوت از شرکت کارگزاری بانک پاسارگاد برای حضور در شعبه‌های منتخب و ارائه خدمات کارگزاری در یک دوره معین به مشتریان و آشناسازی آن‌ها با چگونگی خرید و فروش برخط سهام
- دعوت از بیمه پاسارگاد برای حضور در شعبه‌های منتخب بانک

مشتریان

۴.۱۰. اندازه‌گیری مستمر رضایت مشتریان

توجه به مشتریان، دریافت مستمر نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها و برنامه‌ریزی به منظور اصلاح، بهبود و تأمین نیازها و خواسته‌های مشتریان از اهداف بانک در طراحی رویکردهای لازم در این حوزه می‌باشند. به طوری که نتایج حاصل از این مطالعات به صورت منظم و مستمر اطلاعات لازم جهت تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی هیأت مدیره و واحدهای مختلف بانک را فراهم می‌نماید.

جدول ۴.۵: انواع مطالعات و کانال‌های اجرایی آن‌ها

مطالعه / پژوهش	کانال اجرا
اندازه‌گیری شاخص رضایت مندی مشتریان بانک (CSI)	مطالعات میدانی / حضور در شعبه‌ها
اندازه‌گیری شاخص وفاداری مشتریان بانک (NPS)	مطالعات میدانی / حضور در شعبه‌ها
تصویر ذهنی مردم از بانک پاسارگاد (IMAGE)	وب سایت
اندازه‌گیری ارزش برند بانک پاسارگاد از دیدگاه مشتریان	میدانی

جدول ۴.۶: تنوع مطالعات میدانی و وب سایت بانک

مطالعات	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲
تعداد مطالعات میدانی	۶	۸	۷	۵
تعداد نمونه‌های نظرسنجی شده	۱۱۷۴	۴۳۲۵	۸۲۱۵	۷۱۵۱
تعداد مطالعات وب سایت	۱۵	۱۶	۷	۵
نظر سنجی های وب سایت	۳۵۵۸	۳۱۷۵	۵۳۵۳	۸۳۰۳

جدول ۴.۷: وضعیت شاخص رضایت مندی و وفاداری مشتریان بانک

مطالعات	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲
شاخص رضایت‌مندی مشتریان (CSI)	٪ ۷۲	٪ ۸۳	٪ ۷۵	٪ ۸۴
شاخص وفاداری مشتریان (NPS)	٪ ۴۹	٪ ۵۰	٪ ۵۱	٪ ۵۰٫۵



۴.۱۱. میزان خشنودی و رضایت

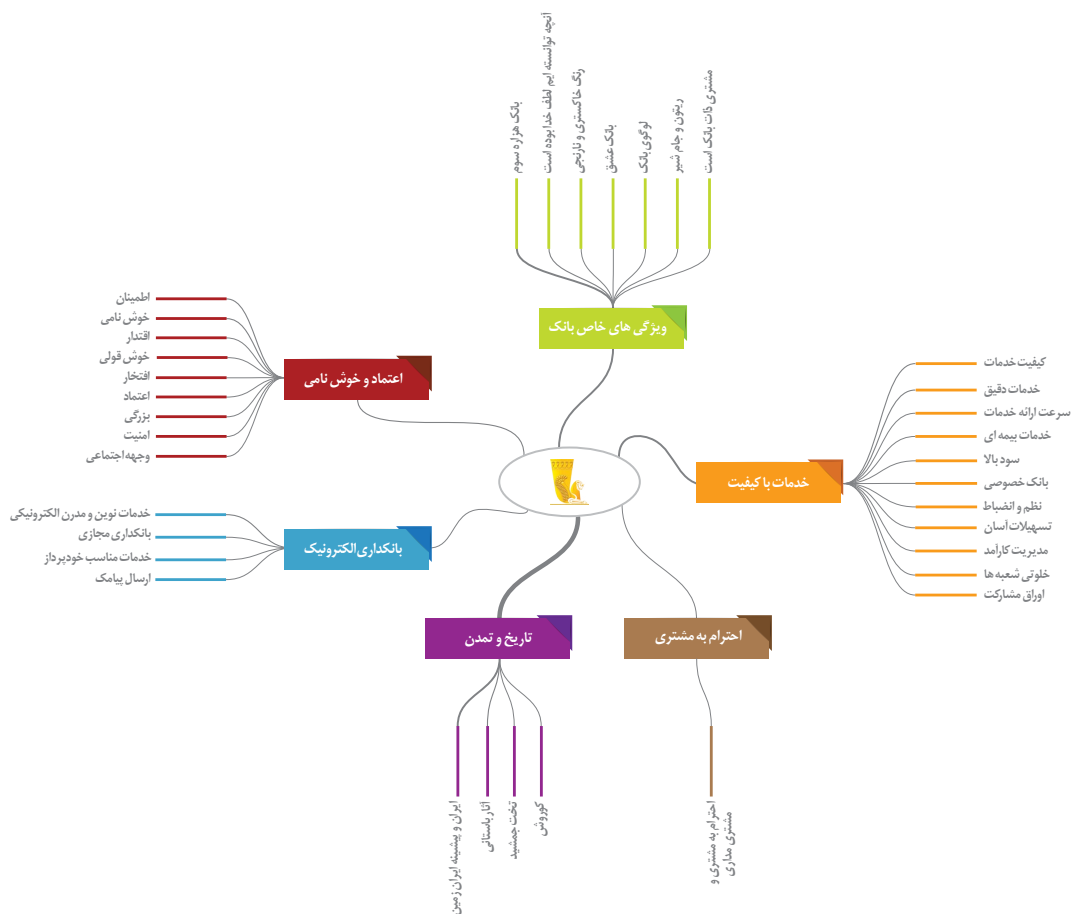
مطالعات روابط عمومی نشان می‌دهد شاخص وفاداری مشتریان در شرایط مطلوبی قرار دارد و در سه سال اخیر همراه با رشد بوده است. هم چنین شاخص رضایت مندی مشتریان بانک پاسارگاد بر اساس مطالعات این امور در مقایسه با سال‌های قبل رشد اندکی داشته است.

مشتریان

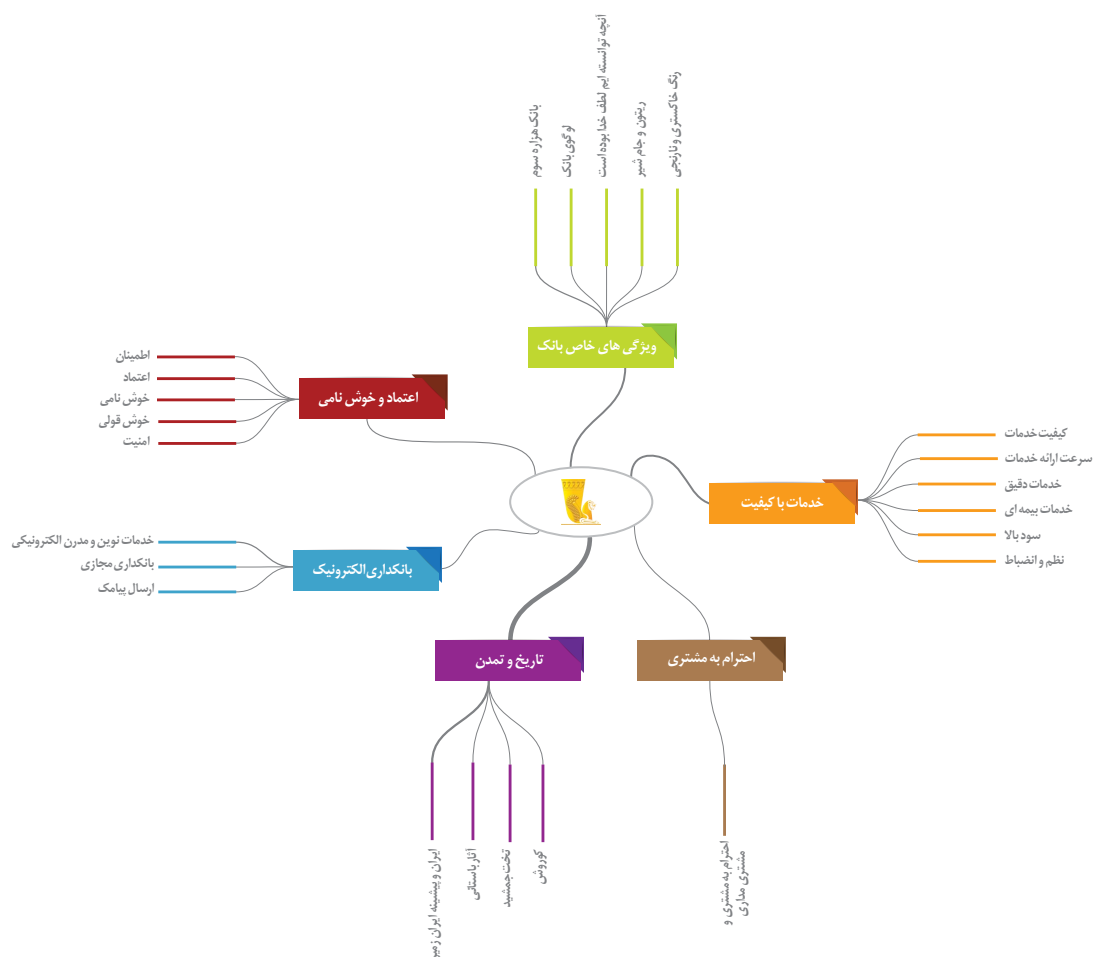
۴.۱۲. برداشت (تصویر ذهنی) مردم از بانک پاسارگاد

اشکال زیر تداعی و نقشه ذهنی مردم و مشتریان نسبت به بانک پاسارگاد را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود نبود تداعی منفی (در بین مردم و مشتریان) در خصوص بانک و غالب بودن ویژگی‌های مربوط به خدمات بانک در بین مشتریان از نکات خاص و برجسته می‌باشد.

تداعی‌ها و نقشه ذهنی مردم (شامل مشتریان و غیرمشتریان) و تداعی‌ها و نقشه ذهنی مشتریان از بانک در تصاویر زیر نشان داده شده است. ضخامت خطوط ارتباطی نشان دهنده قدرت ارتباط می‌باشد.



شکل ۴.۲: تداعی و نقشه ذهنی مردم (مشتری و غیرمشتری) از بانک پاسارگاد



شکل ۴.۳: تداعی و نقشه ذهنی مشتریان از بانک پاسارگاد

مشتریان

۴.۱۳. مدیریت شکایات‌ها و ارائه پاسخ سریع و اثربخش به تمامی آن‌ها

بانک پاسارگاد رویکردی منسجم و یکپارچه برای مدیریت بازخوردهای مشتریان، رفع مغایرت‌ها، رسیدگی به شکایات‌ها و استفاده از نظرات در طراحی محصول و خدمات به کار گرفته است. نظرات دریافت شده از مشتریان از طریق نظرسنجی، بازخورد و مرکز تماس در قالب سه موضوع مطابق شکل (۴-۴) طبقه‌بندی شده و به قسمت‌های مختلف ارجاع داده می‌شود. نظرات دریافت شده یا پاسخ آن‌ها به صورت تماس تلفنی یا الکترونیکی به اطلاع مشتریان می‌رسد.



۴.۱۳.۱. روش‌های ارائه شکایت

یکی از کانال‌های اصلی ارائه شکایات، مدیریت امور بازرسی و حسابرسی بانک پاسارگاد می‌باشد. در این راستا، همکاران امور مزبور در دایره رسیدگی به شکایات ارزی و ریالی پس از دریافت پیشنهادات، انتقادات، گلایه و شکایات با موضوعات مختلف از عملکرد شعبه‌ها و واحدهای ستادی به صورت‌های مختلف از جمله نامه کتبی، تلفنی، حضوری، فاکس، email و ... نسبت به نیازها و انتظارات آگاهی پیدا کرده و در صدد پاسخ گویی و رفع آن نیازها بر می‌آیند. در سال ۱۳۹۲، حدود ۹۸۳ مورد گله و شکایت (۸۸۰ مورد ریالی و ۱۰۳ مورد ارزی) واصل گردیده که بسیاری از آن‌ها پس از بررسی‌های لازم منجر به نتیجه و تنظیم و تحریر و ارسال پاسخ به مشتریان محترم و کسب رضایت قریب به اتفاق آن‌ها شده است.



فصل پنجم سهام داران

فصل پنجم	فصل چهارم	فصل سوم	فصل دوم	فصل اول
----------	-----------	---------	---------	---------

سهام داران

ایجاد و حفظ ترکیب مناسب و متعهد سهام داران و تداوم وفاداری آن ها به بانک استراتژی محوری بانک در بخش سهام داران است که از طرق زیر محقق می شود:

- پایداری اقتصادی بانک
- تأمین منافع و ارائه سود معقول به سهام داران
- رعایت شفافیت و دسترسی برابر به اطلاعات مورد نیاز

تهیه و ارائه اطلاعات و گزارش های مطلوب در باره عملیات و وضعیت عمومی بانک و نتایج عملکرد به صورت منصفانه، رعایت کامل ضوابط و مقررات و اساسی نامه بانک، رعایت کامل اصول حاکمیت شرکتی، انجام وظایف گزارشگری قانونی و حرکت به سمت ساخت یک پلتفرم عادلانه و شفاف برای ارتباط اطلاعاتی با سهام داران به گونه ای که هیچ موضوعی که عدم آگاهی از آن موجب گمراهی سهام داران گردد، مغفول نمانده و حذف نشود، از جمله موضوعات و برنامه های بانک در این زمینه است.

۵.۱. ایجاد چارچوب جامع حاکمیت شرکتی

حاکمیت شرکتی را مجموعه روابط میان هیأت مدیره، مدیریت، سهام داران و کلیه ذی نفعان از جمله همکاران تعریف کرده اند که تأمین کننده منافع کلیه اشخاص ذی نفع باشد. پنج رکن بنیادی حاکمیت شرکتی شامل: انصاف، شفافیت، پاسخ گویی، مسئولیت پذیری و تطابق با قوانین شریعت اسلام می باشد. بانک پاسارگاد با مطالعه مدل های ارائه شده مانند مدل Anglo-American و مدل Franco-German بر حداکثر سازی منافع سهام داران و مطابقت آن با شریعت اسلام (به عنوان یکی دیگر از ذی نفعان بانک)، اقدام به بومی سازی الگوی حاکمیت شرکتی اسلامی در قالب سند حاکمیت شرکتی خود نموده است. رویکردهای اصول حاکمیت شرکتی که در جدول (۵-۱) مشاهده می گردد، براساس الگوبرداری از هیأت خدمات مالی اسلامی (IFSB) تعیین شده است.

جدول ۵.۱: رویکردهای اصول حاکمیت شرکتی

رویکرد	مصادیق اجرایی
ایجاد چارچوب جامع حاکمیت شرکتی	تعیین نقش ها و وظایف هیأت مدیره، کمیته های مربوطه، مدیریت اجرایی و حسابرسان داخلی و مستقل و غیره
ایجاد شفافیت از طریق گزارش دهی	ارائه گزارش اطلاعات مالی و غیر مالی منظم مطابق با استانداردهای بین المللی و منطبق بر مقررات شریعت
حفظ حقوق دارندگان سپرده های سرمایه گذار	گزارش چگونگی مصارف منابع سپرده گذار / قطعی فرض نمودن سود علی الحساب پرداختی به سپرده گذاران در صورت کم تر بودن سهم سود سپرده گذاران نسبت به علی الحساب سود/ عدم کسر هزینه مطالبات مشکوک الوصول از سهم سود سپرده گذاران و جبران هزینه کیفیت نامناسب دارایی ها توسط بانک ها

سهام داران

۵.۲. ترکیب سهامداران بانک

تعداد و درصد سهام سهام داران عمده بانک در تاریخ ۱۳۹۲/۱۲/۳۰ به شرح جدول (۵-۲) می باشد.

جدول ۵.۲: ترکیب سهام داران بانک

نوع سهام دار	عنوان	تعداد سهام	درصد
حقوقی	شرکت سرمایه گذاری پارس آریان	۴,۳۰۹,۳۴۲,۶۹۰	۱۴.۳۶
حقوقی	شرکت سرمایه گذاری سامان مجد	۱,۴۹۴,۵۳۸,۱۳۳	۴.۹۸
حقوقی	سرمایه گذاری تأمین آتیه کارکنان گروه مالی پاسارگاد	۱,۳۵۲,۱۲۱,۱۶۱	۴.۵۱
حقوقی	شرکت سرمایه گذاری خوارزمی	۱,۲۷۵,۴۹۵,۷۰۸	۴.۲۵
حقوقی	شرکت سام گروه	۱,۱۲۶,۰۷۳,۷۰۲	۳.۷۵
حقوقی	شرکت میلاد گستر نو آوران	۱,۱۰۸,۵۶۱,۰۹۷	۳.۶۹
حقوقی	صندوق بازنشستگی، وظیفه، از کارافتادگی و پس انداز کارکنان بانک ها	۱,۰۲۱,۷۶۷,۹۲۵	۳.۴۱
حقوقی	مؤسسه همیاری کوثر	۸۸۱,۸۳۴,۷۳۶	۲.۹۴
حقوقی	شرکت بینش پژوه ایرانیان	۷۷۶,۳۷۹,۱۴۰	۲.۵۹
حقیقی	محمد هادی نیک لعل فرد	۷۶۲,۴۶۵,۴۳۹	۲.۵۴
حقوقی	شرکت سهاب امید ایرانیان	۶۸۸,۷۷۰,۳۸۸	۲.۳۰
حقوقی	شرکت بازرگانی همقدم	۶۷۳,۹۲۶,۲۹۱	۲.۲۵
حقوقی	مؤسسه رفاه و تأمین آتیه امید	۵۹۹,۱۳۰,۵۲۹	۲.۰۰
حقیقی	ستاره منصوبی	۴۸۷,۵۶۳,۰۲۱	۱.۶۳
حقیقی	عفت ارزانی	۳۰۶,۱۱۹,۵۸۴	۱.۰۲
-	سایر	۱۳,۱۳۶,۰۰۹,۸۵۶	۴۳.۷۸
	جمع	۳۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۰

ترکیب سهام داران بر اساس نوع سهام دار به شرح زیر می باشد:

جدول ۵.۳: ترکیب سهام داران به تفکیک حقیقی و حقوقی

ردیف	نوع شخصیت	سهام دار		دارایی سهام	
		تعداد	درصد به کل	تعداد سهام	درصد به کل
۱	حقیقی	۵۲,۹۸۹	% ۹۸,۹۸	۶,۴۸۳,۰۱۸,۷۷۲	% ۲۱,۶۱
۲	حقوقی	۵۴۴	% ۱,۰۲	۲۳,۵۱۶,۹۸۱,۲۲۸	% ۷۸,۳۹
	جمع کل	۵۳,۵۳۳	۱۰۰	۳۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۰



سهام داران حقیقی



سهام داران حقوقی

سپام داران

و بانکی کشور را به مجمع عمومی صاحبان سهام گزارش کند. سهام داران با مطالعه گزارش های حسابرسی ضمن اطمینان از طراحی، اعمال و حفظ کنترل های داخلی مربوط به تهیه صورت های مالی توسط هیأت مدیره و با آگاهی از این که صورت های مالی عاری از تحریف با اهمیت ناشی از تقلب و اشتباه می باشد، می توانند نسبت به سرمایه گذاری های آتی اقدام نمایند. از دیگر خدمات مؤسسات حسابرسی، ارائه خدمات مشاوره ای و انتشار گزارش های تحلیلی در خصوص تحلیل صورت های مالی بانک و مقایسه آن با سایر مؤسسات هم گروه آن است که این گزارش ها بر اساس الگوی CAMELS همه ساله منتشر می شود و رتبه بانک پاسارگاد را با سایر بانک های موجود در بازار بر اساس کفایت سرمایه، سودآوری، کیفیت اعتبارات، سازماندهی و نقدینگی معین و گزارش می نماید.

۵.۴.۲. بورس اوراق بهادار

یکی از مهم ترین عوامل در تصمیم گیری صحیح، اطلاعات مناسب و مرتبط با موضوع تصمیم است که اگر به درستی فراهم و پردازش نشود، اثرات منفی برای فرد تصمیم گیرنده در پی خواهد داشت. قوانین موجود در بازار سرمایه که توسط سازمان بورس اوراق بهادار تعیین گردیده، بانک و سایر سازمان ها را موظف نموده است که بسیاری از اطلاعات مربوط به خود را به طور منظم در اختیار معامله گران قرار دهند. بودجه سالانه، شش ماهه، میان دوره ای شرکت اصلی و شرکت های زیرگروه بورسی حسابرسی شده و حسابرسی نشده و تمامی گزارش های تحلیلی مربوط به تغییر سرمایه بانک، امیدنامه، زمان و نحوه برگزاری مجمع بر اساس استانداردهای بورسی در سایت مورد بازدید همه قرار دارد و سهام داران می توانند با مشاهده گزارش عملکرد و مقایسه آن با سایر صنعت ها و گروه ها و ارائه تحلیل ها و اخبار مربوط به شرکت ها از وضعیت بانک مطلع گردند. ارزش واقعی شرکت می تواند در معاملات بورس مشخص گردد و انعکاس دهنده نگرش یک بازار متخصص نسبت به آتی شرکت مورد بررسی باشد و کاملاً واضح خواهد بود که این امر توانایی ارائه خط مشی مدیریتی به مجموعه مدیران شرکت های بورسی را در راهبرد اهداف خود فراهم خواهد ساخت.

۵.۳. کانال های ارتباطی با سهام داران

بانک پاسارگاد با استفاده از کانال های ارتباطی گوناگون با سهام داران خود در ارتباط مستمر است. از جمله این کانال ها عبارت است از:

- شرکت در همایش ها و مجامع ذی ربط
- جلسات فردی و گروهی با شرکت کنندگان در بازار سرمایه
- بورس اوراق بهادار
- مطبوعات
- وبسایت
- نشست سالانه مجمع عمومی
- ایمیل یا تلفن

۵.۴. تحلیل گران بیرونی

۵.۴.۱. مؤسسات حسابرسی

بر اساس دعوت هیأت مدیره بانک از شرکت ها و مؤسسات حسابرسی مورد تأیید بانک مرکزی، حسابرس و بازرسی قانونی بانک با آرای سهام داران انتخاب می شوند. مسئولیت حسابرس قانونی، اظهار نظر نسبت به صورت های مالی، پیش بینی بودجه و گزارش توجیهی افزایش سرمایه طبق استانداردهای حسابرسی است. استانداردهای مزبور ایجاب می کند که این مؤسسات الزامات آیین نامه رفتار حرفه ای را رعایت و از نبود تحریف با اهمیت در صورت های مالی، اطمینان معقول کسب نمایند. همچنین مؤسسه مسئولیت دارد ضمن ایفای وظایف بازرسی قانونی، موارد لازم و نیز موارد عدم رعایت الزامات قانونی مقرر در اصلاحیه قانون تجارت و مفاد اساس نامه بانک و مقررات پولی



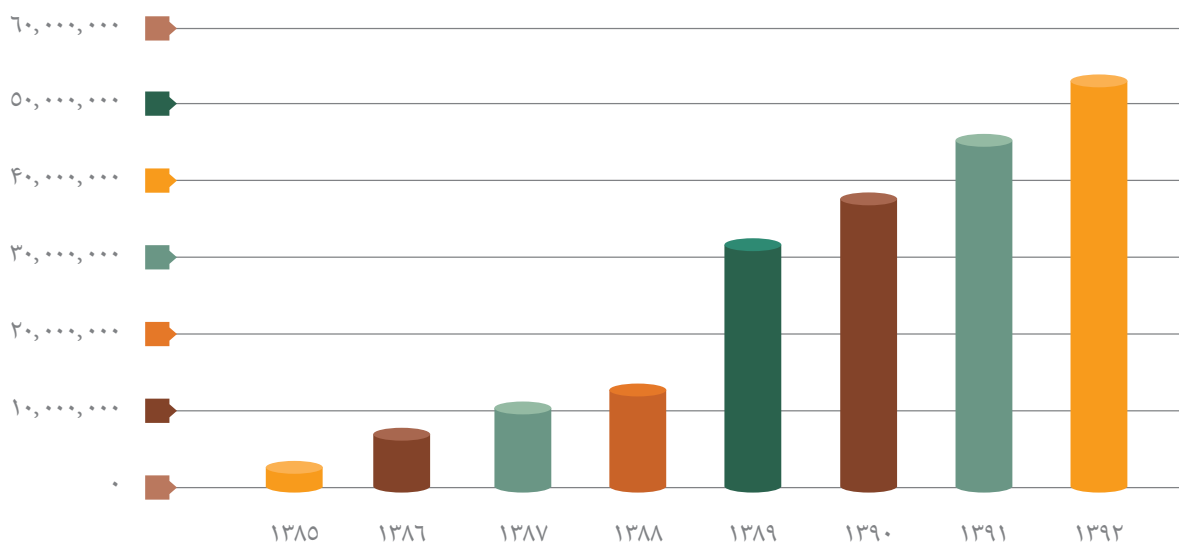
سهام داران

۵.۵. رعایت حقوق صاحبان سهام

در جدول زیر مقایسه ای از جمع حقوق صاحبان سهام انجام شده است که نشان می دهد سرمایه و اندوخته ها و سود انباشته بانک از سال ۱۳۸۵ تاکنون بیش از ۱۲ برابر شده است. جمع کل حقوق صاحبان سهام بانک در سال ۹۱ مبلغ ۴۵,۰۹۶ میلیارد ریال بوده است که با افزایش ۱۸,۰۹ درصدی به مبلغ ۵۳,۲۵۵ میلیارد ریال در پایان سال ۱۳۹۲ رسیده است.

جدول ۵.۴: رشد حقوق صاحبان سهام (میلیون ریال)

۱۳۸۵	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	شرح
۴.۳	۷.۱	۱۰.۱	۱۲.۴	۳۱.۴	۳۸.۴	۴۵.۱	۵۳.۲	حقوق صاحبان سهام
% ۲۲.۴۸	% ۶۳.۵۹	% ۴۲.۷۵	% ۲۱.۹۵	% ۱۵۴.۰۷	% ۲۲.۳۹	% ۱۷.۳۹	% ۱۸.۰۹	درصد رشد





فصل ششم
شرکای تجاری و
تأمین کنندگان

رویکرد محوری بانک پاسارگاد در بخش شرکای تجاری و تأمین کنندگان «دستیابی به منافع مشترک و پایدار» است. به این منظور، شرکا و تأمین کنندگان بانک بخش بندی و همراهی با استراتژی‌های اصلی بانک مدیریت می‌شوند.

استراتژی بانک پاسارگاد در این زمینه برون سپاری امور غیر تخصصی بانکی، با حفظ استقلال بانک و توسعه سرمایه‌گذاری با رعایت محدودیت‌های صنعت بانکداری است. با توجه به جهت‌گیری‌های فوق، بخش‌بندی کلان شرکا و تأمین کنندگان بانک پاسارگاد شامل دو گروه می‌باشد:

• گروه اول: شرکت‌های گروه مالی پاسارگاد

• گروه دوم: سایر شرکت‌ها، مؤسسات و بنگاه‌های دارای توانمندی مورد نیاز و مطلوب

با در نظر گرفتن استراتژی‌های فوق و با توجه به حساسیت موضوع و رعایت حدود محدودیت‌های صنعت بانکداری و لزوم حفظ استقلال بانک در برخی زمینه‌ها نظیر نرم‌افزار بانکی، برنامه بانک برای تأمین این گونه خدمات عبارت از تأسیس یا سرمایه‌گذاری در شرکت‌های زیرمجموعه گروه مالی پاسارگاد بوده است.



۶.۱. گروه مالی و اقتصادی پاسارگاد

بانک می‌باشد که در زمینه‌های مختلفی مانند استفاده از فناوری‌های روز، محصولات مکمل بیمه سپرده‌ها و ارزیابی وثایق جهت ارائه تسهیلات با بانک همکاری می‌نماید.

در شکل زیر، ساختار شرکت‌های گروه مالی و اقتصادی پاسارگاد که با مشارکت در سرمایه‌گذاری‌های بانک و نیز توسعه سرمایه‌گذاری‌ها فعالیت نموده و بانک را در رسیدن به اهدافش یاری می‌نمایند، نشان داده شده است. همچنین در سایر حیطه‌ها که با استراتژی‌های ذیل تعارضی نداشته باشد، با کلیه تأمین‌کنندگان و شرکای توانمند، مشارکت سازنده و پایدار صورت می‌گیرد که این امر در جهت تأمین کلیه خدمات، مواد و ملزومات مورد نیاز بانک می‌باشد و در موارد دیگر شرکای بانک بسته به امور بانک‌های خارجی در زمینه امور ارزی یا شرکت‌های داخلی در زمینه‌های مختلف دیگر می‌باشند.

بانک با ایجاد یک گروه مالی و بر پایه طرح تجاری (Business Plan) ارائه شده از طرف شرکت‌های گروه مالی اقدام به سرمایه‌گذاری در بازار سرمایه، انرژی، انفورماتیک، ساختمان، معدنی و فولادی و... نموده است. در این راستا، حوزه‌های مختلف فعالیت در داخل و خارج از کشور با در نظر گرفتن آثار بلندمدت اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی مورد ارزیابی قرار گرفته و بر اساس لایه‌های شناسایی شده در بازار و چشم‌انداز کلان بانک، شرکت‌های زیرمجموعه منجر به تحلیل مستمر بازار در هریک از حوزه‌ها شده و طرح تجارت بانک بر اساس بررسی‌های هریک از شرکت‌های زیرمجموعه در حوزه‌های فعالیت خود شکل می‌گیرد. این شرکت‌ها جزو اصلی‌ترین شرکای

شکل ۶.۱: گروه‌بندی شرکت‌های گروه مالی و اقتصادی پاسارگاد



شرکای تجاری و تأمین کنندگان

معرفی مختصر شرکت‌های گروه



شرکت سرمایه گذاری پارس آریان

پارس آریان

- شناسایی و استفاده از فرصت های جدید در جهت ارتقا و بهبود جایگاه گروه مالی پاسارگاد
- ایجاد تعهد نسبت به منشور ارزش های اخلاقی و حرفه ای گروه مالی پاسارگاد
- حفظ و ارتقای سرمایه انسانی رقابتی در گروه مالی پاسارگاد
- تأکید بر فرهنگ مشتری مداری
- بازار سازی و پشتیبانی سهام بانک پاسارگاد و سایر شرکت های عضو گروه
- راه اندازی OTC جهت معاملات سهام بانک پاسارگاد و سایر شرکت های گروه

اقدامات انجام شده توسط شرکت در فعالیتهای اجتماعی در سال ۱۳۹۲:

- سرمایه گذاری در خرید آثار هنرهای تجسمی و تکمیل موزه پاسارگاد در راستای حمایت از هنر و هنرمندان ایران زمین
- سرمایه گذاری در ساخت ۴ فیلم سینمایی فاخر
- مشارکت در پروژه های مخاطره آمیز از طریق سرمایه گذاری در شرکت شناسا
- شرکت در جایزه ملی مدیریت مالی ایران به منظور پاسداشت و اهمیت مدیریت مالی در اداره سازمان و دریافت تقدیرنامه
- شرکت در جایزه ملی بهره‌وری به منظور ارتقای سطح بهره‌وری و دریافت تقدیرنامه
- پشتیبانی از برگزاری نمایشگاه هفتم بازار سرمایه به منظور توسعه فرهنگ سرمایه‌گذاری
- کمک بلاعوض به بنیاد خیریه غدیر جهت انجام امور خیریه
- حمایت مالی از برگزاری کنفرانس همایش ملی حاکمیت شرکتی به منظور گسترش فرهنگ سرمایه‌گذاری

در ابتدا شرکت سرمایه‌گذاری پارس آریان (به عنوان شرکت مادر تخصصی در حوزه سرمایه‌گذاری و تأمین مالی) در تیر ماه ۱۳۸۴ با خرید ۱۰۰ درصد سهام یک شرکت سرمایه‌گذاری توسط مؤسسين بانک پاسارگاد فعالیت خود را آغاز نمود. در حال حاضر شرکت سرمایه‌گذاری پارس آریان (سهامی عام) با تلاش مدیران، کارشناسان و همکاران خود در تأسیس، راه اندازی و برنامه‌ریزی جهت ادامه فعالیت‌های شرکت‌های گروه مالی پاسارگاد و هم چنین سرمایه‌گذاری های مستقل خود در بازار سرمایه، بازار فلزات و دیگر حوزه‌های متنوع سرمایه‌گذاری پاسخی در خور اعتماد سهام داران محترم گروه مالی پاسارگاد را در کارنامه خود ثبت کرده است. در آینده، شرکت سرمایه‌گذاری پارس آریان معتبرترین و بزرگ ترین شرکت مادر تخصصی در حوزه سرمایه‌گذاری و تأمین مالی متعلق به بخش خصوصی ایران با فعالیت‌های منطقه‌ای و بین المللی خواهد بود که با تمرکز همکاری در ایجاد، توسعه و راهبری شرکت های «گروه مالی پاسارگاد» جهت کسب جایگاه معتبرترین و قوی ترین گروه مالی و مدیریتی متعلق به بخش خصوصی ایران با فعالیت های بین المللی گام خواهد برداشت.

اهداف و مأموریت:

- مشارکت و همکاری در تأسیس شرکت های تعریف شده در گروه مالی پاسارگاد
- همکاری و ایجاد هماهنگی در تدوین استراتژی های کلان شرکت های گروه مالی پاسارگاد به منظور ایجاد هم راستایی لازم در «گروه» جهت نیل به چشم انداز شرکت
- کنترل مالی و نظارت بر شرکت های عضو گروه مالی پاسارگاد به منظور حصول اطمینان از صحت عملکرد و کسب بازده مورد انتظار در چارچوب اهداف گروه
- تأمین حداکثر بازده ممکن برای سهام داران با مدیریت میزان مواجهه باریسک



شرکت مادر تخصصی (هلدینگ) توسعه معادن و صنایع معدنی خاورمیانه (سهامی عام)

این است در صورتی که مطالعه به نحو احسن صورت گیرد و جوابگوی نیازهای مطالعاتی هلدینگ باشد، در مورد تک تک واحدهای تولیدی تابعه به مورد اجرا گذاشته شود.

هلدینگ خاور میانه در نظر دارد که در سال ۱۳۹۳ استاندارد ۲۶۰۰۰ (استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان ها) را در واحدهای حوزه فعالیت خود اجرا نماید.

برای رسیدن به چشم انداز شرکت مینی بر مشارکت برتر در معادن و صنایع معدنی در خاورمیانه و داشتن کلاس جهانی، شرکت پروژه‌های زیر را در دست اقدام داشته است که آخرین درصد پیشرفت فیزیکی پروژه‌ها به صورت ذیل می‌باشد.

- توسعه کارخانه کنسانتره سنگ آهن سیرجان با پیشرفت فیزیکی ۶۴.۳۴ درصد
- کارخانه گندله سنگ آهن سیرجان با پیشرفت فیزیکی ۱۶.۵۹ درصد
- کارخانه احیای مستقیم بردسیر با پیشرفت فیزیکی ۱۰۰ درصد
- کارخانه فولاد سازی بردسیر با پیشرفت فیزیکی ۴۶.۱۹ درصد
- کارخانه فروسیلیسیوم همدان با پیشرفت فیزیکی ۱۰۰ درصد
- توسعه کارخانه کنسانتره سنگ آهن زرنده با پیشرفت فیزیکی ۶۶.۹۴ درصد
- کارخانه گندله سنگ آهن زرنده با پیشرفت فیزیکی ۳۵.۰۷ درصد
- کارخانه تولید کک و مواد شیمیایی زرنده با پیشرفت فیزیکی ۱۰۰ درصد
- کارخانه فولاد سازی زرنده با پیشرفت فیزیکی ۲۹.۳۴ درصد
- کارخانه کاتد مس شهر بابک با پیشرفت فیزیکی ۶۴ درصد
- کارخانه تولید گندله سنگ آهن بوتیا که در حال انجام عملیات زود هنگام می‌باشد.

شرکت هلدینگ توسعه معادن و صنایع معدنی خاورمیانه به صورت صدرصد خصوصی و سهامی عام به منظور سرمایه گذاری و توسعه در بخش معادن و صنایع معدنی کشور، با مجوز سازمان بورس و اوراق بهادار کشور و پذیره نویسی عمومی و سرمایه یک هزار میلیارد ریال در آذرماه سال ۱۳۸۶ تأسیس گردید و در تاریخ ۱۳۹۰/۷/۶ در شرکت فرابورس ایران پذیرش گردید و در حال حاضر آخرین سرمایه ثبت شده شرکت ۱۲,۶۰۰ میلیارد ریال می‌باشد.

هدف شرکت، توسعه بخش معدن و صنایع معدنی، تقویت بخش خصوصی، کاهش تصدی گری دولت، توسعه کارآفرینی صنعتی و معدنی و بالفعل ساختن ظرفیت‌های بالقوه کشور می‌باشد.

رویکرد مدیریت هلدینگ خاورمیانه از زمان شروع به کار، توجه به جهانی شدن برنند میدکو بوده است و به همین منظور استانداردهای بین المللی مدیریت، نظیر مدل تعالی سازمانی EFQM و رعایت CSR را مدنظر قرار داده است. در خصوص EFQM با توجه به ضرورت اجرای آن و امکان پیاده کردن مدل، موفق به پیشرفت قابل توجهی شده تا حدی که دریافت تندیس بلورین در سال ۱۳۹۲، جزو موفقیت های شرکت می‌باشد و در خصوص CSR در سال ۱۳۹۲ کمیته ای با نام کمیته تخصصی امور اجتماعی تشکیل شده که تحت اشراف یکی از کمیته‌های سه گانه عالی میدکو به نام کمیته توسعه سازمان و مدیریت انجام وظیفه می‌نماید. اعضای این کمیته عبارتند از ۳ نفر از مشاوران مدیرعامل میدکو، ۲ نفر از مدیران میدکو و از هر شرکتی که به بهره‌برداری رسیده باشد نیز یک نفر به عنوان نماینده تام الاختیار آن شرکت در کمیته شرکت می‌کند.

علاوه بر این، در سال ۱۳۹۲ به منظور بررسی تأثیرات اجتماعی تأسیس کارخانه تولید کنسانتره ذغال سنگ پابدانا و نیز شناسایی ذی نفعان در این حوزه و نحوه مشارکت آنان در ایفای مسئولیت‌های اجتماعی با دانشگاه شهید باهنر کرمان وارد گفتگو شده که این گفتگوها به عقد قرارداد منجر شده و انشا... در سال ۱۳۹۳ اجرا خواهد شد و قصد

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت مادر تخصصی (هلدینگ) توسعه معادن و صنایع معدنی خاورمیانه (سهامی عام)

طرح‌ها و برنامه‌های بلندمدت شرکت میدکو:

- تولید ۸ میلیون تن کنسانتره سنگ آهن
- تولید ۷.۵ میلیون تن گندله سنگ آهن
- تولید ۴.۲ میلیون تن فولاد خام
- تولید ۵۰ هزار تن کاتد مسی
- تولید ۱۲ هزار تن لوله مسی
- تولید ۱۲ هزار تن فروسیلیسیم
- تولید ۸۰۰ هزار تن کک متالوژی
- تولید ۵۵۰ هزار تن کنسانتره ذغال سنگ
- تولید ۵۰۰ مگاوات برق

شرکت‌های تابعه میدکو:

- شرکت فولاد زرنده ایرانیان
- شرکت فولاد سیرجان ایرانیان
- شرکت فولاد بوتیای ایرانیان
- شرکت بابک مس ایرانیان
- شرکت فروسیلیسیم غرب پارس
- شرکت فرآوری ذغالسنگ پابدانا
- شرکت مهندسی معیار صنعت خاورمیانه
- شرکت بازرگانی آفتاب درخشان خاورمیانه
- شرکت گسترش و نوسازی معادن خاورمیانه
- شرکت کاراوان صنعت خاورمیانه
- شرکت ساختمانی گسترش و نوسازی صنایع ایرانیان (مانا)
- شرکت GMI Project Ltd

- کارخانه فولادسازی کرمان (بوتیا) که عملیات Early Work آغاز و سالن فولادسازی و ریخته‌گری در دست احداث می‌باشد.
- نیروگاه بوتیای کرمان، انتخاب پیمانکار انجام شده و در حال نهایی کردن فاینانس و آغاز عملیات زود هنگام می‌باشد.

برنامه‌های میدکو در سال ۱۳۹۳ عبارتند از:

- بهره‌برداری از کارخانه‌های لوله مسی و کاتد مسی، توسعه کنسانتره سنگ آهن سیرجان و زرنده و فولاد بردسیر.
- تولید ۴.۴ میلیون تن کنسانتره سنگ آهن، ۴۵۰ هزار تن کک، ۷۰۰ هزار تن آهن اسفنجی، ۹۰۰۰ تن فروسیلیسیم، ۲۱۵ هزار تن ذغال فرآوری شده
- اجرای طرح‌ها طبق برنامه زمان بندی شده
- تحقق سود به میزان ۳۵۰۰ میلیارد ریال
- توسعه و جاری سازی سیستم‌های مدیریتی در میدکو و شرکت‌های تابعه
- طراحی، اجرا و نظارت بر برنامه‌های بهبود (سند برنامه‌های بهبود)
- برنامه تعالی سازمانی EFQM میدکو و شرکت‌های تابعه و جاری سازی
- تعامل و همکاری با دستگاه‌ها، سازمان‌ها، تشکله‌ها و ذی‌نفعان
- توسعه فعالیت‌های اکتشافی معادن و صنایع معدنی کوچک
- بازننگری استراتژی‌های میدکو و شرکت‌های تابعه
- تکمیل سند جامع حمل و نقل
- تکمیل سند زیربناها و توازن مواد و محصولات
- تکمیل سندهای تکنولوژی
- تدوین اهداف شاخص‌های عملکردی در تمامی حوزه‌ها



شرکت مادر تخصصی (هلدینگ) شرکت فناوری اطلاعات و ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ)

شرکت فناوری اطلاعات و ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ) در ۲۴ دی ماه سال ۱۳۸۴، با سرمایه‌گذاری گروه مالی پاسارگاد و همکاری جمعی از نخبگان و فارغ التحصیلان دانشگاه‌های برتر کشور، با سرمایه اولیه ۱,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال در حوزه‌ی صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات تأسیس شد. لیکن براساس چشم‌اندازهای تصویر شده برای آن، مقرر شد در کنار برآوردن نیازمندی‌های گروه مالی پاسارگاد و توجه ویژه به اهمیت سطح کیفی و پایداری سرویس‌های ارائه شده به بانک و گروه مالی پاسارگاد، به شرکتی برتر و پیشرو در عرصه فناوری اطلاعات و ارتباطات تبدیل گردد.

فناپ با تکیه بر توانایی‌های سرمایه انسانی غنی و هوشمند خود و حمایت‌ها، ارشادها و تجارب مدیریت گروه مالی پاسارگاد توانسته است در حوزه‌های مختلف صنعت ICT نسبت به طراحی و ارائه خدمات و راهکارهای جامع اقدام کند و هم‌اکنون به عنوان یکی از بزرگ‌ترین هلدینگ‌های خصوصی این حوزه به شمار می‌آید.

فعالیت‌های اجتماعی مسئولانه در شرکت فناپ با حمایت مستقیم مدیران ارشد سازمان به اجرا در می‌آیند و به فرهنگ غالب سازمانی تبدیل شده‌اند؛ از جمله اقدامات صورت گرفته در این زمینه در سال ۱۳۹۲ می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- حمایت و پشتیبانی از اجرای پروژه‌های حوزه فناوری اطلاعات و توجه به ابعاد مختلف فرهنگی، آموزشی، ورزشی و اقدامات خیریه و انسان دوستانه
- توسعه فعالیت‌های دوستدار طبیعت و ارائه و استفاده از راهکارهای سازگار با محیط زیست و کاهش پیامدهای زیست محیطی
- ارتباط مستمر با دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی و حمایت از فعالیت‌های علمی دانشجویی
- حمایت از ترویج علم از طریق خریداری تجهیزات آموزشی و آزمایشگاهی ساخت ایران از شرکت سراج فن آموز و اهدای آن به عنوان هدیه سال نو به مشتریان
- حمایت‌های مالی از امور خیریه و همکاری با سازمان‌های مردم نهاد در راستای کاهش معضلات جامعه و بهبود کیفیت زندگی آحاد جامعه
- حمایت از «چشواره کار» دانشگاه صنعتی شریف، حمایت از نشریه دانشجویی ACM دانشگاه تهران، حمایت از همایش‌های Startup Weekend و حمایت از سمینار دبیرستان علامه حلی تهران

اهم موفقیت‌های فناپ در سال ۱۳۹۲ عبارتند از: دریافت لوح سپاس حضور مؤثر در هفتمین نمایشگاه بین المللی بورس، بانک و بیمه، لوح و نشان تقدیر از حضور مؤثر در همایش و نمایشگاه هفتمین همایش ملی تجارت و اقتصاد الکترونیکی، واحد منتخب کشوری در اولین همایش صنعت و صادرات فناوری اطلاعات ۱۳۹۲، تقدیرنامه همکاری بی دریغ و حضور در همایش و نمایشگاه سومین همایش بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت، لوح تقدیر حضور در همایش و مدال زرین مدیر ارزش آفرین حوزه ICT در هفتمین همایش فناوری ارتباطات و اطلاعات و نیز برنده لوح تقدیر شرکت برتر از نظر رشد سریع شانزدهمین همایش شرکت‌های برتر ایران IM100.

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت بیمه پاسارگاد (سهامی عام)

بیمه پاسارگاد

شرکت بیمه پاسارگاد به منظور عرضه خدمات بیمه ای در تاریخ ۱۳۸۵/۱۱/۱۸ و تحت شماره ۲۹۰۰۷۰ با سرمایه ۴۵۰ میلیارد ریال که ۵۰ درصد آن پرداخت شده بود، در اداره ثبت شرکت ها و مؤسسات غیرتجاری تهران به ثبت رسید و در تاریخ ۱۳۸۵/۱۱/۲۹ پروانه فعالیت خود را در کلیه رشته های بیمه ای به شماره ۳۴۶۰۵ از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت و در تاریخ ۱۳۸۵/۱۲/۱ با صدور نخستین بیمه نامه، فعالیت رسمی خود را آغاز کرد. صاحبان سهام شرکت بیمه پاسارگاد در مجمع عمومی فوق العاده در سال ۱۳۸۹ با اکثریت آرا، سرمایه شرکت را به مبلغ ۶۳۰ میلیارد ریال طی دو مرحله افزایش دادند.

کسب «سطح یک» از سطوح ۶ گانه ای توانگری شرکت های بیمه در سال ۱۳۹۲ به تشخیص بیمه مرکزی؛ کسب عنوان شرکت برتر از نظر رشد سریع در بین ۵۰۰ شرکت بزرگ ایران به انتخاب سازمان مدیریت صنعتی در سال های ۱۳۹۱، ۱۳۹۰ و ۱۳۹۲؛ دریافت ۳ نشان ملی و بین المللی «مدیریت مدرن و شایسته»، «اعتماد مشتریان» و «نوآوری در خدمات بیمه» در بزرگ ترین اجلاس سران و مدیران اقتصاد، صنعت و تجارت ایران در سال ۱۳۹۲؛ کسب عنوان روابط عمومی برتر صنعت بیمه کشور در رشته روابط عمومی الکترونیک در نوزدهمین همایش ملی و پنجمین همایش بین المللی بیمه و توسعه در سال ۱۳۹۱؛ کسب نشان بقرات به عنوان سازمان سلامت محور به جهت اثرگذاری در ارتقای سرانه سلامت، بهداشت و تندرستی کشور در همایش ملی «سلامت، بیمه و بانک» در سال ۱۳۹۱ و انتخاب بیمه برتر در ارزیابی دو سالانه بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران در سال های ۱۳۸۶ و ۱۳۸۸ نشان از وجود عوامل مؤثر و قابل اطمینان در رشد، توسعه و پایداری مستمر شرکت دارد.



بیمه اتکایی ایرانیان
(سهامی عام)

شرکت بیمه اتکایی ایرانیان

منجر به تولید پرتفوی با حجم حق بیمه‌ای معادل ۲۷۶,۱۴۰ میلیون ریال شده است. از این مقدار، مبلغ ۲۷۰,۳۰۰ میلیون ریال به عنوان درآمد در سال ۹۲ می‌باشد که در مقایسه با دوره قبل ۳۰ درصد رشد داشته است و مبلغ ۵,۸۴۰ میلیون ریال از حق بیمه صادره مربوط به تعهدات بلندمدت شرکت می‌باشد.

اهداف شرکت بیمه اتکایی ایرانیان در سال ۹۳:

- تداوم افزایش میزان قبولی‌های اتکایی قراردادی و اختیاری برای تولید حق بیمه اتکایی صادره به مبلغ ۳۷۳ میلیارد ریال و حق بیمه اتکایی دفتری به مبلغ ۳۴۵ میلیارد ریال در سال مالی منتهی به ۹۳/۰۹/۳۰
- گسترش همکاری با بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و شرکت‌های بیمه داخلی برای بهبود شرایط بازار بیمه و توسعه بازار اتکایی کشور
- تحصیل مناسب ترین پوشش‌های اتکایی در دسترس برای ارتقای ظرفیت ریسک پذیری شرکت
- تحکیم جایگاه شرکت و ایفای نقش مؤثرتر در ارتقای مدیریت ریسک صنعت بیمه با ارائه خدمات مشاوره فنی
- افزایش سرمایه پرداخت شده شرکت از مبلغ ۱,۳۹۷ میلیارد ریال به مبلغ ۱,۵۳۵ میلیارد ریال از محل تقسیم سود
- افزایش سرمایه ۱۰ درصدی از محل سود انباشته و اندوخته سرمایه‌ای
- پذیرش شرکت در فهرست شرکت‌های پذیرفته شده در بازار فرابورس یا بورس
- بهره‌برداری و توسعه و ارتقای قابلیت‌های نرم‌افزار جامع عملیات بیمه اتکایی

شرکت بیمه اتکایی ایرانیان براساس موافقت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سازمان بورس و اوراق بهادار و با مشارکت گروه مالی پاسارگاد، بانک سرمایه و تعدادی از شرکت‌های بیمه و مؤسسات مالی و اقتصادی معتبر به عنوان اولین شرکت سهامی عام بیمه اتکایی کشور در تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۲ با سرمایه ۱,۵۳۵ میلیارد ریال تأسیس شد که در حال حاضر ۸۴/۵ درصد از سرمایه مذکور پرداخت شده و ۱۵/۵ درصد آن در تعهد سهام داران می‌باشد.

موضوع و حدود فعالیت شرکت:

- قبول بیمه‌های اتکایی و اتکایی مجدد، در کلیه رشته‌های بیمه از بازارهای داخلی و خارجی بر اساس پروانه فعالیت صادره از سوی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران در محدوده ظرفیت و مقررات مربوطه
- تأسیس، مشارکت و یا اداره صندوق‌های بیمه اتکایی داخلی و خارجی
- تحصیل پوشش اتکایی در ارتباط با تعهدات بیمه‌ای پذیرفته شده
- سرمایه‌گذاری از محل سرمایه، اندوخته‌ها، ذخایر فنی و سایر منابع مالی شرکت در چارچوب ضوابط مقررات مصوب شورای عالی بیمه
- عرضه خدمات مشاوره‌ای، جانبی و تکمیلی در زمینه بیمه‌های اتکایی

این شرکت ضمن رعایت جنبه‌های فنی و حفظ کیفیت پرتفوی نسبت به قبول بیمه‌های اتکایی اقدام نموده و همکاری‌های خود را با شرکت‌های بیمه مستقیم و اتکایی بازار گسترش داده است. حاصل این تلاش

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت لیزینگ
ماشین آلات و تجهیزات
پاسارگاد

شرکت لیزینگ ماشین آلات و تجهیزات پاسارگاد

شرکت لیزینگ ماشین آلات و تجهیزات پاسارگاد متعلق به گروه مالی پاسارگاد در تاریخ ۱۳۸۱/۰۶/۱۹ با سرمایه اولیه ۱۸۰ میلیون ریال با هدف تأمین مالی برای خرید ماشین آلات و تجهیزات با کسب مجوز فعالیت از بانک مرکزی توسط اشخاص حقیقی تأسیس گردید. سهام این شرکت در اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۶ تماماً توسط شرکت‌های گروه مالی پاسارگاد از سهام داران قبلی خریداری شد و در حال حاضر سرمایه شرکت ۱۰۰ میلیارد ریال می‌باشد.

شرکت لیزینگ ماشین آلات و تجهیزات پاسارگاد در زمینه اعطای تسهیلات به متقاضیان خرید تجهیزات و ماشین آلات در بخش‌ها و گروه‌های زیر فعالیت می‌نماید:

- نفت، گاز و پتروشیمی
- پزشکی و بیمارستانی
- صنعت و معدن
- پیمانکاری
- خودروهای سواری
- خدماتی
- تجهیزات رایانه‌ای و مخابرات

فعالیت‌های این شرکت در قالب تخصیص تسهیلات موردی، قراردادهای تأمین مالی و تسهیلاتی جهت مشتریان و تأمین کنندگان عمده تجهیزات و ماشین آلات و مشارکت در پروژه‌های عمده تأمین اقلام در قالب قراردادهای سندیکایی است.



شرکت لیزینگ پاسارگاد

اهم دستاوردهای سال ۱۳۹۲ شرکت لیزینگ پاسارگاد:

- فعالیت اعطای تسهیلات، علی الخصوص در حوزه تجهیزات ساختمانی
- تکمیل پروژه‌های ساختمانی ناهید و مهرشهر کرج و واگذاری پروژه زند شیراز از طریق مزایده عمومی
- کسب درآمدهای تخفیف از فروش
- پرداخت ۱۲۰ میلیارد ریال سود سهام به سهام دارن
- کسب مبلغ ۲۱۱ میلیارد ریال سود عملیاتی در سال ۱۳۹۲

برنامه‌های آتی شرکت لیزینگ پاسارگاد در سال ۱۳۹۳:

- گسترش اعطای تسهیلات اعتباری در قالب تسهیلات فروش اقساطی
- واگذاری پروژه‌های در دست اقدام شرکت
- گسترش حوزه تجهیزات ساختمانی از طریق تداوم انعقاد قراردادهای همکاری با تولیدکنندگان
- گسترش ارتباط با انبوه سازان
- افزایش اعطای تسهیلات لیزینگ تجهیزات
- تلاش در جهت بازدهی مطلوب‌تر

شرکت لیزینگ پاسارگاد در تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۳ تحت نام شرکت سرمایه‌گذاری و لیزینگ توسعه بازار سرمایه ملل با سرمایه اولیه ۲ میلیارد ریال توسط اشخاص حقیقی به ثبت رسید. عمده سرمایه شرکت در ابتدای سال ۱۳۸۵ توسط بانک پاسارگاد خریداری گردید و فعالیت خود را با اعطای تسهیلات در قالب عقد فروش اقساطی و عقد اجاره به شرط تملیک آغاز نمود و در حال حاضر آخرین سرمایه ثبت شده شرکت ۵۰۰ میلیارد ریال می‌باشد.

موضوع شرکت، خرید انواع کالاهای مندرج در دستورالعمل اجرایی تأسیس نحوه فعالیت و نظارت بر شرکت‌های لیزینگ مصوب مورخ ۱۳۸۶ شورای پول و اعتبار و واگذاری آن‌ها به متقاضیان در قالب عقود اجاره‌ای و یا فروش اقساطی، خرید و فروش انواع اوراق بهادار به منظور مدیریت نقدینگی در چارچوب قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های ذی ربط می‌باشد.

اعطای تسهیلات در سال ۱۳۹۲ در قالب عقود اسلامی و صرفاً به صورت قراردادهای فروش اقساطی بوده است. حیطه فعالیت شرکت در این خصوص عبارتند از:

- اعطای تسهیلات خرید واحدهای اداری
- اعطای تسهیلات خرید واحدهای تجاری
- اعطای تسهیلات خرید واحدهای مسکونی به منظور محل کسب و کار توسط ناشران، وکلا، سردفتران، پزشکان و مهندسان
- اعطای تسهیلات خرید تجهیزات ساختمانی بادوام

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت ارزش آفرینان پاسارگاد

شرکت ارزش آفرینان پاسارگاد (سهام عام) در تاریخ ۲۰ دی ۱۳۸۴ با سرمایه یکصد میلیون ریال به صورت هلدینگ چند رشته‌ای نزد سازمان بورس به ثبت رسید و در حال حاضر سرمایه شرکت ۲,۰۰۰ میلیارد ریال است. این شرکت در بخش‌های انرژی، خدمات مالی، معدن و ساختمان فعال بوده و حجم سرمایه‌گذاری‌های آن در پایان سال ۹۲ به مبلغ ۹,۹۲۵ میلیارد ریال می‌باشد. شناسایی فرصت‌ها و تهدیدها در حوزه‌های مختلف اقتصادی و توانایی‌ها و ضعف‌های گروه مالی پاسارگاد با هدف ایجاد ارزش اصلی‌ترین مأموریت این شرکت بوده که با سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته سعی در ایفای این نقش کلیدی دارد.



شرکت مبنای خاورمیانه

شرکت مبنای خاورمیانه
(سهامی خاص)
M.E. MABNA CO.
(P.J.S.)

شرکت مبنای خاورمیانه (سهامی خاص) در تاریخ ۱۳۸۵/۱۰/۶ تأسیس و با شماره ۲۸۶۴۴۹ در اداره ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسید. موضوع فعالیت شرکت عبارت است از سرمایه‌گذاری و یا مشارکت در ایجاد، اجرا، توسعه، تکمیل، بازسازی و راه‌اندازی انواع طرح‌های صنعتی مربوط به صنایع معدنی و فلزی (مبنا یعنی معدن به جای نفت ایران) و نیز سرمایه‌گذاری در سایر بخش‌های مختلف اقتصادی، صنعتی و فعالیت‌های بازرگانی در داخل و خارج از کشور، تأسیس و راه‌اندازی شرکت (هلدینگ) مادر تخصصی توسعه معادن و صنایع معدنی خاورمیانه (سهامی عام) به عنوان سهام دار عمده شرکت مزبور.

در حال حاضر شرکت مبنای خاورمیانه بیش از ۳۰ درصد سهام شرکت میدکو را دارا می‌باشد. هم‌چنین شرکت در نظر دارد در سایر صنایع معدنی و فلزی به ویژه فلزات گران بها و کمیاب سرمایه‌گذاری نماید.

سرمایه اولیه شرکت در زمان تأسیس ۳۰۰ میلیارد ریال بوده و به تدریج و متناسب با سرمایه‌گذاری در سهام میدکو افزایش یافته است که در حال حاضر آخرین سرمایه ثبت شده شرکت ۱۴۰۰ میلیارد ریال می‌باشد.



شرکت گسترش انرژی پاسارگاد

شرکت گسترش انرژی پاسارگاد با هدف سرمایه گذاری در بخش انرژی و صنایع وابسته از طریق ایجاد یک سبد دارایی متوازن با هدف کسب سودآوری مناسب، در اردیبهشت ماه ۱۳۸۷ با سرمایه اولیه ۵۰ میلیارد ریال تأسیس شد و در حال حاضر سرمایه شرکت ۳,۴۰۰ میلیارد ریال می باشد. فعالیت اصلی شرکت به صورت عام در حوزه انرژی و به صورت خاص در حوزه صنایع هیدروکربوری می باشد. رسالت اصلی شرکت، کسب سهم درخور ملاحظه از کسب و کار در بخش انرژی و پتروشیمی می باشد.

موضوع فعالیت شرکت، سرمایه گذاری و مشارکت در داخل یا خارج از کشور در زمینه های:

- اکتشاف، توسعه و استحصال از منابع و معادن زیرزمینی هیدروکربنی
- ساخت پالایشگاه های نفت، گاز و واحدهای پتروشیمی، صنایع پایین دستی و تولید فرآورده های مربوطه
- احداث نیروگاه ها و تولید برق
- فعالیت در زمینه توسعه انرژی های نو (نیروگاه های بادی و انرژی خورشیدی)
- ایجاد تأسیسات مربوط به خطوط انتقال و توزیع برق، نفت و گاز و فرآورده های مربوط
- ایجاد شرکت های پیمانکاری جهت ارائه خدمات تخصصی در صنایع بالا دستی و پایین دستی در بخش انرژی
- سرمایه گذاری و مشارکت در بخش انرژی و صنایع وابسته

اهم فعالیت های انجام شده در سال ۱۳۹۲:

۱. بخش نفت و گاز:

- توسعه میدان نفتی اسفندیار که برنامه زمان بندی مربوط به اجرای فازهای مختلف این پروژه عبارت است از:
- فاز ۱: تولید ۴۰۰۰ بشکه در روز
- فاز ۲: تولید ۸۰۰۰ الی ۱۲۰۰۰ بشکه در روز
- فاز ۳: حفاری ۲ حلقه چاه توصیفی و طرح جامع توسعه میدان
- آغاز حفاری چاه ها در فاز ۲۱ پارس جنوبی توسط دکل پاسارگاد ۱۰۰ و اتمام عملیات ساخت دکل پاسارگاد ۲۰۰ در سال ۱۳۹۳
- انجام عملیات حفاری در فازهای ۱۹ و ۲۱ پارس جنوبی، چاه های فازهای ۱۷ و ۱۸ پارس جنوبی و فازهای ۲ و ۳ پارس جنوبی برای شرکت نفت و گاز پارس و چاه های نفت و گاز مربوط به شرکت فلات قاره ایران در خلیج فارس
- طراحی و ساخت نرم افزار شبیه سازی مخازن توسط یکی از شرکت های زیرمجموعه (شرکت توسعه فناوری های همیار مهندسی تفاهم)

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت گسترش انرژی پاسارگاد

۲. بخش نیروگاه‌ها :

- نیروگاه سیکل ترکیبی ۳۵۰ مگاواتی خوی در سال ۹۲ با تولید ۲,۲۷۶ میلیون کیلووات ساعت انرژی و با کسر مصرف داخلی ۲,۲۴۴ میلیون کیلووات ساعت برق به فروش رسانده است.
- نیروگاه شریعتی واقع در شهر مشهد شامل یک مجموعه ۳۵۰ مگاواتی سیکل ترکیبی و ۶ واحد گازی ۲۵ مگاواتی در مجموع دارای ظرفیت تولید ۵۰۰ مگاوات انرژی الکتریکی می‌باشد. که در سال ۱۳۹۲ این نیروگاه جمعاً ۲,۲۱۳ میلیون کیلووات ساعت انرژی تولید کرده که پس از کسر مصرف داخلی ۲۱۱۱ میلیون کیلووات ساعت آن فروش رفته است.
- نیروگاه ارومیه در استان آذربایجان غربی شامل ۴ واحد گازی ۱۵۷/۵ مگاواتی و ۲ واحد گازی ۱۶۲ مگاواتی (جمعاً ۹۵۴ مگاوات) می‌باشد. انرژی تولید شده در سال ۱۳۹۲ توسط این نیروگاه ۲۸۶۳ کیلووات ساعت بوده است که نسبت به تولید سال قبل ۲۰٪ افزایش داشته است.

۳. پتروشیمی و پالایشگاه :

- مجتمع بوتان: این طرح به منظور تولید محصولات زنجیره پایین دستی گاز بوتان به میزان ۶۰ هزارتن ایزوبوتالین، ۳ هزارتن بوتیل رابر و ۷۰ هزارتن بوتادین احداث می‌گردد که در سال ۱۳۹۲ موافقت نامه احداث کارخانه و تخصیص خوراک این طرح با شرکت ملی صنایع پتروشیمی به امضا رسیده است.
- طرح پالایشگاه نفت سنگین: این طرح در جزیره قشم و در ۲ مرحله با هدف تولید قیر از نفت سنگین میادین نفتی سروش و نوروز با ظرفیت ۳۵۰۰۰ بشکه در روز اجرا می‌شود و در مرحله بعد امکان تولید فرآورده‌هایی نظیر بنزین، نفت سفید و گازوئیل به آن اضافه خواهد شد. موافقت نامه تخصیص خوراک و مجوز احداث پالایشگاه در سال ۱۳۹۲ از وزارت نفت اخذ گردیده است.
- پروژه احداث پالایشگاه میعانات گازی با ظرفیت تولید ۱۲۰۰۰۰ بشکه در روز
- پروژه احداث واحد متانول و زنجیره پایین دستی آن
- احداث واحد اوره و آمونیاک با ظرفیت تولید ۶۷۷ هزار تن آمونیاک و ۱۰۷۳ هزار تن اوره دانه‌بندی شده.

۴. فعالیت های تجاری حوزه نفت و گاز و پتروشیمی:

- اهم فعالیت‌ها در حوزه نفت و گاز عبارتند از: خرید گازوئیل از عراق و فروش به افغانستان و ارمنستان، خرید نفت از عراق و فروش در بندر عباس، تأمین سوخت از تولیدکنندگان داخلی برای افغانستان و تأمین گازوئیل مورد نیاز نیروگاه‌های عراق و سایر فعالیت‌های مرتبط
- اهم فعالیت‌ها در حوزه پتروشیمی و شیمیایی عبارتند از: بازرگانی داخلی مواد اولیه پلیمری، شیمیایی و پتروشیمی و فروش ۱۵۷۲ تن انواع مواد به ارزش ۷۹ میلیارد ریال



شرکت پرداخت الکترونیک
بانک پاسارگاد

شرکت پرداخت الکترونیک بانک پاسارگاد

شرکت پرداخت الکترونیک بانک پاسارگاد به عنوان یکی از شرکت های گروه مالی پاسارگاد و با مسئولیت راهبری خدمات پرداخت الکترونیک به عاملیت از سوی بانک پاسارگاد در سال ۱۳۸۴ با سرمایه اولیه ۱۰۰ میلیون ریال تأسیس گردید که در حال حاضر سرمایه شرکت ۱۰۰,۰۰۰ میلیون ریال می باشد.

این شرکت با حفظ استانداردهای بین المللی خدمات پرداخت الکترونیک، اقدام به بستر سازی جهت ارائه خدمات پرداخت الکترونیک با استفاده از ابزارهای نوین این صنعت نموده است. اهداف این شرکت عبارتند از:

- صدور انواع کارت های پرداخت نقدی، اعتباری، هدیه، بن کارت، کارت های مشترک و ...
- نصب پایانه های کارت در انواع Dial Up ، Bluetooth ، GPRS و LAN
- خدمات درگاه اینترنتی
- راهبری سیستم های خدمات کارت شامل سیستم های مجازی و پرداخت معمولی
- پیاده سازی، نظارت و راهبری شبکه های LAN ، WAN و خطوط پر سرعت مخابراتی
- پیاده سازی انواع پروژه های مرتبط با صنعت کارت

اهم فعالیت های شرکت در سال ۱۳۹۲ عبارتند از:

- تعداد ۳,۴۹۳,۳۵۱ کارت در سال ۱۳۹۲ فروش رفته که این میزان نسبت به سال ۸,۹۱٪ رشد داشته است.
- کل پایانه های POS نصب شده در سال ۱۳۹۲ بالغ بر ۷۱,۸۶۹ دستگاه بوده که پس از کسر تعداد پایانه های لغو شده نسبت به سال ۱۳۹۱ تعداد ۱۹,۶۱۹ دستگاه افزایش داشته است.
- تراکنش ها در سال ۱۳۹۲ جمعاً به میزان ۱۶۱,۴۲۴,۴۳۳ بوده است که این میزان نسب به سال قبل ۹۲٪ رشد داشته است.
- میانگین تراکنش های هر POS نصب شده در سال ۱۳۹۲، ۸۳۰ تراکنش بوده که نسبت به سال قبل ۳۸٪ رشد داشته است.
- مبالغ تراکنش در سال ۱۳۹۲، ۵۶٪ نسبت به سال گذشته رشد داشته و میانگین مبلغ تراکنش های هر دستگاه POS نصب شده در سال ۱۳۹۲، ۱,۲۵۰ میلیون ریال می باشد.

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت پرداخت الکترونیک
بانک پاسارگاد

شرکت پرداخت الکترونیک بانک پاسارگاد

اهداف شرکت در سال ۱۳۹۳ عبارتند از:

- افزایش و توسعه شبکه پذیرندگان پایانه‌های فروش POS برای رسیدن به تعداد ۳۷۰,۰۰۰ دستگاه فعال و برنامه ریزی برای بهینه سازی عملکرد هر پایانه در شبکه پذیرندگان بانک
- افزایش میانگین تعداد تراکنش هر پایانه و رسیدن به تعداد حداقل ۱۲۱ تراکنش تا پایان سال ۹۳
- صدور انواع کارت ها به تعداد بیش از ۲,۴۷۰ هزار عدد
- برنامه ریزی و اجرای طرح جابجایی پایانه های غیرفعال و کم فعالیت با پایانه های فعال

اهم موفقیت‌های شرکت عبارتند از:

- شرکت منتخب در حمایت از حقوق مصرف کنندگان در دوره‌های مختلف
- دریافت بیش از ۱۶ گواهی نامه، تقدیرنامه و تندیس مختلف

سایر شاخص‌های عملکردی:

۱. اولین PSP که وارد سیستم شاپرک شد
۲. حمایت از جامعه هنرمندان از طریق اسپانسر کنسرت وصل یار و تئاتر شیش و هشت خانه تئاتر
۳. استخدام افراد محلی برای شعبه‌های شهرستان
۴. ایجاد امنیت در جامعه و جلوگیری از حمل و نقل پول نقد و خطرات ناشی از آن
۵. صرفه جویی در زمان و افزایش سرعت و دقت در عملیات پولی
۶. کمک به کاهش چشمگیر استفاده از اسکناس و کاهش هزینه‌های ناشی از امحای اسکناس



شرکت خدمات ارزی و صرافی پاسارگاد

کشور می‌باشد. هم چنین به حداکثر رساندن سود شرکت جهت تأمین انتظارات صاحبان سهام از طریق افزایش حجم فعالیت های شرکت و برقراری ارتباط نزدیک و صمیمانه با مشتریان و جلب اعتماد آنان از اهداف مهم شرکت تلقی می‌گردد.

شرکت خدمات ارزی و صرافی پاسارگاد در جهت تکمیل زنجیره خدمت رسانی گروه مالی پاسارگاد به مشتریان خدمات زیر را ارائه می نماید:

- خرید و فروش نقدی ارزهای معتبر
- خرید حواله های ارزی
- نقل و انتقالات ارز در داخل و خارج کشور از طریق صدور حواله
- خدمات مشاوره ای حضوری و غیر حضوری

شرکت خدمات ارزی و صرافی پاسارگاد در تاریخ ۱۳۸۸/۰۶/۲۸ با سرمایه اولیه ۵۰ میلیارد ریال در اداره ثبت شرکت ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسید و فعالیت خود را از تاریخ ۱۳۸۸/۱۰/۲۱ آغاز نمود. در حال حاضر سرمایه شرکت ۱۶۰,۰۰۰ میلیون ریال می باشد.

موضوع فعالیت شرکت ارائه خدمات ارزی از قبیل خرید و فروش انواع پول های خارجی اعم از نقدی و یا حواله ای و مسکوکات طلا و نقره در چارچوب قوانین، مقررات و دستور العمل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. از برنامه های آتی، حضور فعال تر در بازار و افزایش حجم مبادلات نقدی و حواله ای اعم از معاملات خرد و عمده است.

مهم ترین اهداف استراتژیک شرکت، تسهیل مبادلات بازرگانی از طریق انجام حواله های ارزی سریع و مطمئن به منظور کمک به رشد اقتصادی



شرکت کارگزاری بانک پاسارگاد

اهداف و برنامه های شرکت کارگزاری بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۳ عبارت است از:

- حفظ و ارتقای رتبه کسب شده از سازمان بورس و اوراق بهادار
- آغاز فعالیت در حوزه مشاوره سرمایه گذاری
- گسترش فعالیت ها در حوزه سبدگردانی
- گسترش فعالیت ها در خصوص ارائه مشاور عرضه و تأمین مالی شرکت ها و هم چنین بازاریابی در بورس کالا و انرژی
- توسعه فعالیت ها در زمینه معاملات آنلاین و اخذ مجوز جهت فعالیت برای معاملات آتی سهام
- آمادگی جهت فعالیت های سرمایه گذاران خارجی و ایرانیان مقیم خارج از کشور

شرکت کارگزاری بانک پاسارگاد به شماره ثبت ۶۸۸۹ با سرمایه ثبت شده ۵۰ میلیارد ریال که مبلغ ۲۵ میلیارد ریال آن پرداخت گردیده، از سال ۱۳۸۵ به عنوان زیر مجموعه بانک پاسارگاد به فعالیت در بازار سرمایه پرداخته و هم اکنون با ۶ پایگاه معاملاتی در شهرهای تهران، اراک، قزوین، زنجان، کیش و اصفهان مشتریان زیادی را تحت پوشش قرار داده است. شرکت در زمینه معاملات اوراق بهادار و حق تقدم در شرکت های بورس اوراق بهادار و فرابورس، بازاریابی برای فروش اوراق بهادار و سبدگردانی آن ها، مدیریت صندوق های سرمایه گذاری و .. فعالیت دارد. هم چنین با توجه به کسب رتبه «الف» در رتبه بندی سازمان بورس و اوراق بهادار، این شرکت موفق به اخذ مجوز فعالیت در بورس کالا در سال ۱۳۸۹ گردیده و هم اکنون در همه زمینه های فولادی، پتروشیمی، کشاورزی و قراردادهای آتی مشغول به فعالیت می‌باشد.

شرکای تجاری و تأمین کنندگان



شرکت ساختمان شهرسازی هشتم

شرکت ساختمان شهرسازی هشتم به صورت شرکت سهامی خاص تأسیس شده و طی شماره ۲۷۶۳۱۱ مورخ ۱۳۸۵/۰۵/۱۵ در اداره ثبت شرکت ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسیده است. مرکز اصلی شرکت تهران و شعبه آن مشهد می باشد. موضوع فعالیت شرکت سرمایه گذاری و مشارکت در احداث پروژه های ساختمانی و واگذاری آن ها به صورت مستقیم و غیرمستقیم به متقاضیان و سرمایه گذاری و مشارکت در نوسازی و بهسازی بافت فرسوده پیرامون حرم مطهر حضرت امام رضا (ع) در شهر مشهد مقدس است. پروژه الهیه، پروژه دانش و پروژه های تجاری اقامتی مجلل، پیام، احسان، عرفان و ضامن از جمله پروژه های ساختمانی به اتمام رسیده و در دست ساخت شرکت است.

اقدامات انجام شده در سال ۱۳۹۲:

- پروژه دانش واقع در مهرشهر کرج با پیشرفت فیزیکی ۱۰۰٪
- پروژه پیام واقع در شهر مشهد با پیشرفت فیزیکی ۳۰٪
- پروژه مجلل واقع در شهر مشهد با پیشرفت فیزیکی ۶۵٪



شرکت توسعه انبوه سازی پاسارگاد

شرکت توسعه انبوه سازی پاسارگاد در تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۲۲ به صورت سهامی خاص تأسیس شده و در اداره ثبت شرکت ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسیده و مرکز اصلی شرکت در تهران واقع است. موضوع فعالیت شرکت عبارت است از سرمایه گذاری در پروژه های ساختمانی به طور مستقل و یا با مشارکت انبوه سازان اعم از واحدهای مسکونی، اداری، تجاری، آموزشی، درمانی، ورزشی و سایر کاربری ها.

شرکت توسعه انبوه سازی پاسارگاد در تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۲۲ به صورت سهامی خاص تأسیس و در اداره ثبت شرکت ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسیده است.

موضوع فعالیت شرکت عبارت است از:

- سرمایه گذاری در پروژه های ساختمانی به طور مستقل و یا با مشارکت انبوه سازان اعم از واحدهای مسکونی، اداری، تجاری، آموزشی، درمانی، ورزشی و سایر کاربری ها



شرکت مشاور سرمایه گذاری
ارزش پرداز آریان
تحت نظارت سازمان بورس و اوراق بهادار

شرکت مشاور سرمایه گذاری ارزش پرداز آریان (آیکو)

شرکت مشاور سرمایه گذاری ارزش پرداز آریان (آیکو) در راستای ارائه خدمات بهینه و مؤثر مالی، جهت دهی صحیح به امور مالی افراد حقیقی و حقوقی، ارائه مشاوره و کمک به توسعه و تعمیق بازارهای مالی، در تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۰۱ با سرمایه اولیه ۱۱,۰۰۰ میلیون ریال تأسیس گردید که در حال حاضر سرمایه شرکت ۲۲,۰۰۰ میلیون ریال می باشد.

شرکت آیکو از واحدهای پیشرو و مستقل در حوزه مطالعات، گردآوری، تحلیل و انتشار اطلاعات بنیادی ابزارهای مالی، شرکت ها، صنایع و بازارهای مالی می باشد. این شرکت ضمن ارائه انواع خدمات در حوزه های مالی و سرمایه گذاری از قبیل ارزش گذاری شرکت ها، ارزیابی پروژه ها، عرضه و پذیرش شرکت ها، سبدگردانی و انواع نرم افزارهای تخصصی مالی را در حوزه های ارزش گذاری سهام و مشتقه ها، مدیریت ریسک و اطلاع رسانی بازارهای مالی تولید نموده است. آیکو جهت اجرای هرچه صحیح تر خدمات خود، مجوزهای لازم را از سازمان بورس و اوراق بهادار کسب نموده و عضو کانون مشاوران اعتباری و سرمایه گذاری بانکی نیز می باشد.

شرکت با تکیه بر متخصصان با تجربه داخلی و خارجی، انواع نرم افزارهای پردازش، تحلیل و بهینه سازی تصمیمات مالی در حوزه ارزش گذاری شرکت ها، امکان سنجی پروژه ها، قیمت گذاری ابزارهای مالی، مدیریت پرتفولیو و مدیریت ریسک را ارائه می نماید.

عضویت در کانون مشاوران اعتباری و سرمایه گذاری بانکی و کسب مجوز سبدگردانی از سازمان بورس و اوراق بهادار از اهم دستاوردهای شرکت در سال ۱۳۹۲ به شمار می رود.



مؤسسه مطالعات و توسعه مدیریت
و سرمایه انسانی پاسارگاد

مؤسسه مطالعات و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی پاسارگاد

مؤسسه مطالعات و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی پاسارگاد در تاریخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۴ به عنوان یک مرکز آموزشی و پژوهشی در حوزه توسعه مدیران و کارکنان بانک پاسارگاد در اولویت یکم و سپس توسعه مدیران و کارکنان مورد نیاز بازار پول و سرمایه و سایر بخش های کسب و کار کشور تأسیس گردیده است. وظایف اصلی و اولویت های مؤسسه برای انجام امور به شرح ذیل است:

۱. آموزش همکاران بانک پاسارگاد در رده های مختلف شغلی
۲. برگزاری سمینارهای مختلف در رده مدیران ارشد، مدیران میانی، مدیران جوان و سایر همکاران
۳. فعالیت های پژوهشی
۴. برگزاری دوره های بین المللی از جمله دانشگاه نیس و دانشگاه گرونوبل (فرانسه) و دوره حرفه ای بین المللی حسابداری و مالی
۵. ایجاد دانشگاه خاتم (پاسارگاد)

با تلاش و پیگیری های بسیار، مؤسسه موفق به ایجاد و راه اندازی دانشگاه جامع در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد گردید که از نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ در رشته حسابداری در مقطع کارشناسی و ۵ رشته حسابداری، حسابرسی، مهندسی مالی، مهندسی صنایع و آموزش زبان انگلیسی در مقطع کارشناسی ارشد آغاز به فعالیت نمود.

شرکای تجاری و تأمین کنندگان

۶.۲. جستجوی شرکای توانمند در جهت تقویت خلق ارزش برای ذی‌نفعان

فرایند شناسایی، انتخاب و ارزیابی تأمین کنندگان کالا و خدمات بر اساس یک روش اجرایی مدون و با در نظر گرفتن معیارهای کمی و کیفی انجام می‌پذیرد. شناسایی تأمین کنندگان از طریق شرکت در نمایشگاه‌ها، جستجو در اینترنت، بررسی بروشورها، مراجعه حضوری به بازار، استفاده از اطلاعات همکاران و از همه مهم‌تر بهره‌برداری از بانک اطلاعات تأمین کنندگان که در سیستم ERP ثبت شده است، محقق می‌گردد. از طریق بررسی تجربیات و سوابق اجرایی تأمین کنندگان، حسن سابقه، ظرفیت تولید، ارزیابی توان تجهیزاتی و فنی، دارا بودن استانداردها و گواهی‌نامه‌های مرتبط و ... و بر اساس حداکثر نمره اخذ شده هر یک از ایشان (براساس جدول انتخاب تأمین کنندگان) انتخاب نهایی انجام می‌شود. بدیهی است به منظور پایش مستمر بانک اطلاعات تأمین کنندگان، ضمن ارزیابی مجدد کمی و کیفی، موارد دیگری از جمله سابقه همکاری با بانک، کسب حداقل امتیاز در جدول انتخاب، حجم ریالی مبادلات سالانه و ... مورد بررسی قرار می‌گیرد.

رویکرد بانک پاسارگاد در فرایند مدیریت خرید، بر پایه یک دستورالعمل مدون و جامع به نام آیین‌نامه معاملات استوار است. هم‌چنین استراتژی بانک درخصوص انتخاب شرکا برای انجام امور حساس و دارای محدودیت‌های تعریف شده در صنعت بانکداری، همکاری با شرکت‌های زیرمجموعه گروه مالی پاسارگاد می‌باشد. درخصوص امور ارزی و بین‌الملل نیز انتخاب شرکا بر عهده واحد بین‌الملل و امور ارزی می‌باشد و شرکای خارجی با حساسیت و با رویکرد حفظ منافع بانک انتخاب می‌گردند. به نحوی که وضعیت مالی کارگزاران خارجی از قبیل ترازنامه، صورت حساب سود و زیان و ... مورد بررسی قرار گرفته و بر این اساس سقف همکاری با آن‌ها و مواردی مانند حجم سپرده‌ها، موجودی حساب جاری، حجم ضمانت‌نامه‌ها و گشایش اعتبارات اسنادی و ... تعیین می‌گردد. به طور کلی انتخاب کارگزاران خارجی (شرکا) با توجه به درجه ریسک آن‌ها و شناسایی از طریق مراجع معتبر بین‌المللی صورت می‌گیرد که این مرجع، در واقع اطلاعات رتبه‌بندی همه بانک‌ها را دارا می‌باشد و اطلاعات مهمی را برای انتخاب به بانک ارائه می‌نماید. هم‌چنین عملکرد بانک در زمینه انتخاب شرکا نیز با توجه به دستاوردها، ارزیابی و اصلاح می‌گردد.

۶.۳. ایجاد رابط‌های پایدار با شرکا و تأمین کنندگان

نظر به این که بانک، نقش اصلی را در پایداری رابطه با شرکا و تأمین کنندگان برعهده دارد، لذا ارتباط توأم با احترام و اعتماد متقابل در سرلوحه امور مربوط به شرکا و تأمین کنندگان قرار گرفته است. ارتباطات مالی با تأمین کنندگان و شرکا کاملاً شفاف بوده و کسب سود متقابل و خلق ارزش، هدف همکاری می‌باشد. بانک پاسارگاد با دارا بودن یک نظام پرداخت کارآمد و استفاده از سیستم ERP، ضمن پرداخت به موقع صورت حساب‌های تأمین کنندگان، بر پایه بازاریابی مشترک در راستای تداوم همکاری با تأمین کنندگان ذی‌صلاح اقدام می‌نماید. ضمناً استفاده از نظام تقدیر و تشویق تأمین کنندگان که در قالب یک چارچوب مدون اجرایی می‌گردد، به عنوان یکی از سازوکارهای ایجاد و حفظ ارتباط پایدار در دستور کار بانک قرار دارد.

این رویه در خصوص شرکت‌های گروه مالی به عنوان شرکای اصلی وجود داشته و بانک در قبال دریافت خدمات از آن‌ها نیز، هزینه‌های مربوطه را پرداخت نموده و در زمینه تعیین کارمزدها و درآمدها، همکاری مطلوبی با ایشان دارد. نمونه‌هایی از زمینه‌های ارتباط پایدار با شرکا بدین شرح است:

- انجام امور مربوط به انواع کارت‌های مشتریان توسط شرکت پرداخت الکترونیک
- ارزیابی املاک توسط شرکت خدمات مالی
- ارائه محصولات بیمه‌ای به وسیله بیمه پاسارگاد
- مشارکت در سرمایه‌گذاری و ارائه تسهیلات به شرکت میدکو
- اخذ انواع خدمات ارتباطات فناوری و نرم افزار بانکداری از طریق شرکت فناپ

۶.۴. توسعه شبکه‌های گسترده‌ای از شرکا و تأمین‌کنندگان و ایجاد هم‌افزایی و اشتراك دانش میان آن‌ها

بانک پاسارگاد برای ایفای مطلوب وظایف خود، شبکه‌ای برای هم‌افزایی میان شرکا و تأمین‌کنندگان مختلف و ایجاد فرصت‌های همکاری متقابل در راستای اهداف و استراتژی‌های بانک ایجاد نموده و رویکردهای مختلفی را به کار گرفته است که می‌توان به برخی موارد اشاره نمود:

- ارائه تسهیلات مالی و سرمایه‌گذاری مشترک با شرکا و تأمین‌کنندگان با در نظر گرفتن سلامت طرح و توجیه اقتصادی آن
- استفاده از توانمندی‌های شرکا و تأمین‌کنندگان و بازاریابی مشترک
- اشتراك در خرید با شرکا (مانند خرید برخی تجهیزات رایانه‌ای از خارج کشور به‌وسیله شرکت‌های گروه مالی از طریق گشایش اعتباری)
- مشارکت و سرمایه‌گذاری در تأسیس شرکت‌ها و مؤسسات برای گسترش شبکه شرکا و تأمین‌کنندگان
- برگزاری جلسات مختلف با شرکا و تأمین‌کنندگان (مانند شرکت پرداخت الکترونیک و شرکت فناپ جهت انجام همکاری‌های جدید یا توسعه خدمات)
- توسعه همکاری‌های بین‌المللی از طریق شناسایی شرکای خارجی جدید در زمینه ارائه خدمات ارزی (نظیر کارت‌های اعتباری ارزی، گشایش اعتبارات ارزی، حواله‌های ارزی و...)
- استفاده از شرکا و تأمین‌کنندگان جهت ارائه محصولات و خدمات جدید
- برون‌سپاری امور غیر تخصصی بانکی (نظیر امور فناوری، خدماتی و پشتیبانی)

فعالیت‌های ذکر شده در نهایت، علاوه بر افزایش بهره‌وری و چابکی سازمانی، منجر به افزایش توان ارائه محصولات و خدمات (مانند همکاری‌های بین‌المللی که توسعه خدمات ارزی را به‌دنبال دارد یا برون‌سپاری امور خدماتی که باعث کاهش هزینه‌ها می‌شود) گردیده و سودآوری بیشتری را به همراه دارد.



شرکای تجاری و تأمین کنندگان

۶.۵. برخی اطلاعات و ارقام

۶.۵.۱. تجهیزات، لوازم و خدمات پشتیبانی خریداری شده توسط بانک

جدول ۶.۱: تجهیزات، لوازم و خدمات پشتیبانی

شرح	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۱	سال ۱۳۹۰
میزان کل خریدهای بانک	۳۶۵,۰۵۷,۳۲۰,۲۲۷	۲۷۵,۲۹۷,۲۱۱,۰۰۷	۲۱۳,۷۰۱,۱۴۳,۰۲۲
میزان خریدهای ساخت داخل	۲۳۰,۷۹۷,۴۹۵,۶۴۴	۱۷۷,۵۰۰,۸۲۷,۹۵۴	۱۴۶,۴۶۱,۷۱۷,۶۴۹
درصد خرید ساخت داخل	۶۳	۶۴٪	۶۸٪
متوسط پرداختی ماهانه	۳۰,۴۲۱,۴۴۳,۲۵۲	۲۲,۹۴۱,۴۳۴,۲۵۰	۱۷,۸۰۸,۴۲۸,۵۸۵

۶.۵.۲. لحاظ نمودن ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی در زنجیره تأمین

جدول ۶.۲: لحاظ ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی

شرح	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۱	سال ۱۳۹۰
درصد فروشندگانی که در قراردادهایشان ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی لحاظ شده است	۸۵٪	۹۰٪	۸۰٪

۶.۵.۳. پایش رعایت ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی تعهد شده به وسیله فروشندگان

جدول ۶.۳: پایش رعایت ضوابط اخلاقی، اجتماعی و زیست محیطی

شرح	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۱	سال ۱۳۹۰
درصد فروشندگانی که پایش می شوند	۸۰٪	۷۵٪	۵۰٪
درصد قراردادهایی که به دلیل عدم رعایت ضوابط، فسخ شده یا جریمه شده اند	۵٪	۵٪	۱۰٪
درصد قراردادهایی که به دلیل عدم رعایت ضوابط، تمدید نشده اند	۲٪	۲٪	۵٪



فصل هفتم همکاران

استراتژی محوری بانک در حوزه همکاران، تمرکز بر اجرای سیاست‌های پایدار سرمایه انسانی و حصول اطمینان از ارتباطات داخلی موثر است.

۷.۱. سیاست‌های سرمایه انسانی

مسئولیت اجرای برنامه‌های مزبور را بر عهده دارد. با توجه به شرایط محیطی و درونی بانک و هم چنین اهداف و استراتژی‌های کلان، کلیه اطلاعات مرتبط با حوزه سرمایه انسانی از جمله نظرات، دیدگاه‌ها و انتظارات همکاران از طرق مختلف از جمله پرسش نامه، برگزاری جلسات درون گروهی، انتقال اطلاعات مرتبط به وسیله مدیران و ارتباط مستقیم با مدیریت امور توسعه سرمایه انسانی، به صورت دوره‌ای گردآوری و با استفاده از ماتریس SWOT تحلیل می‌گردد و بر اساس آن، فرصت‌ها، تهدیدها، نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود مشخص و در ادامه طی جلسه‌های متعدد توفان ذهنی، استراتژی‌های سرمایه انسانی بانک و اهداف مربوطه توسط کارگروه عالی سرمایه انسانی تنظیم و به همراه سایر استراتژی‌های اصلی بانک در هیأت مدیره به تصویب می‌رسد.

بانک پاسارگاد با اعتقاد به این نکته که قابلیت‌های فرهنگی سازمان برای پیشبرد اهداف آن نقشی اساسی ایفا می‌نماید، به منظور پیوند فعالیت‌های سرمایه‌های انسانی خود با استراتژی کسب و کار، از منطق «سرمایه انسانی مبتنی بر فرهنگ» بهره می‌گیرد و برنامه کاری بانکداران که بیشترین اثر را بر عملکرد بانک دارد، بر پایه این استراتژی استوار گردیده است.

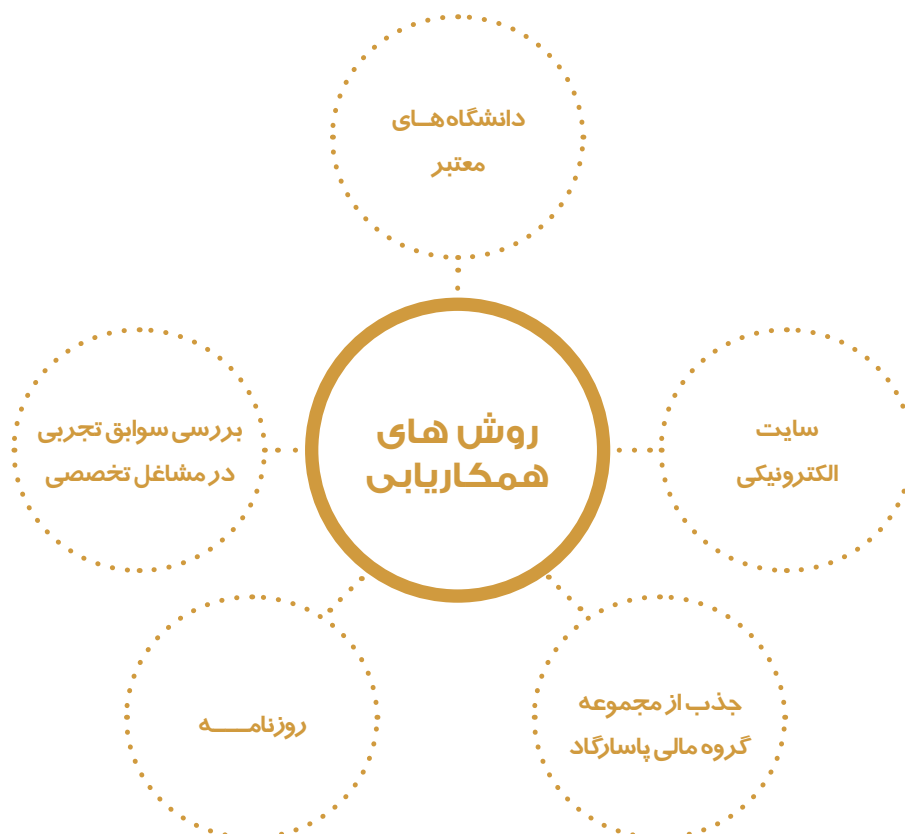
شکل (۷-۱) چارچوب استراتژی سرمایه انسانی مبتنی بر قابلیت فرهنگی را نشان می‌دهد. متولی برنامه‌ریزی سرمایه انسانی، «کارگروه عالی توسعه سرمایه انسانی» به ریاست مدیرعامل و متشکل از مشاوران و مدیران ذی‌ربط است و مدیریت امور سرمایه انسانی



شکل ۷.۱: چارچوب استراتژی سرمایه انسانی

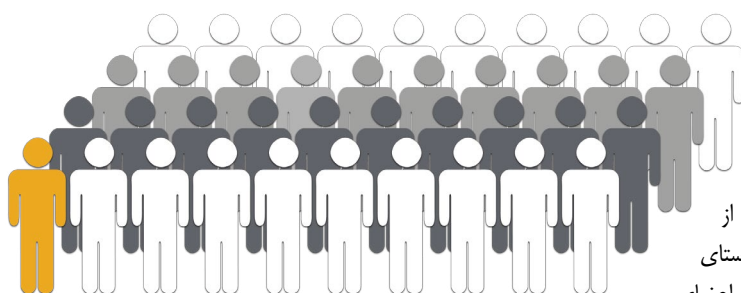
به منظور آگاهسازی همکاران از برنامه‌های تدوین شده و پیاده‌سازی آن‌ها نیز از روش‌های گوناگونی از جمله همایش‌های دوره‌ای با مدیران و رییس‌ان شعبه‌ها، نشست‌های مدیریت عالی بانک با مدیران و بانکداران، جلسات مستمر مدیران و همکاران، پرتال، خبرنامه، اطلاعیه و ... بهره گرفته می‌شود. قابل ذکر است که به منظور حصول اطمینان از پیاده‌سازی و تحقق استراتژی‌ها و اهداف تعیین شده، فرایندهای سرمایه‌انسانی به همراه شاخص‌های عملکردی شناسایی، تعریف، اندازه‌گیری، پایش و تحلیل می‌شوند.

با عنایت به شرایط ویژه سرمایه‌انسانی بانک که از دو طیف همکاران فرهیخته نظام بانکی به عنوان هدایت‌گران سیستم و نیروهای جوان تشکیل شده است، در برنامه‌ریزی‌های بلندمدت سرمایه‌انسانی، توجه ویژه‌ای به جوانان برای تداوم موفقیت‌ها مبذول گردیده که یکی از راهکارهای آن استفاده از نظرات و دیدگاه‌های همکاران در تدوین و بازنگری استراتژی‌ها و برنامه‌های حوزه سرمایه‌انسانی است.



همکاران

۷.۲. سیاست‌های جذب سرمایه انسانی



یکی از اهداف استراتژیک بانک پاسارگاد، تأمین سرمایه انسانی بر اساس شایستگی بر مبنای تداوم عدالت است. این مهم از طریق درج اطلاعات و جمع‌آوری اطلاعات متقاضیان در سایت مخصوص ثبت نام الکترونیکی متقاضیان همکاری با بانک صورت می‌پذیرد. به منظور ایجاد فرصت‌های برابر برای متقاضیان، بانک از روش‌هایی که در شکل ۲-۷ نمایش داده شده است، بهره‌مند می‌شود. متولی فرایند انتخاب متقاضیان، کارگروه جذب سرمایه انسانی است که متشکل از مدیرعامل، مدیر امور توسعه سرمایه انسانی، چند نفر از مدیران

عالی و مشاوران بانک می‌باشد. این کارگروه

هم زمان با تأسیس بانک، فعالیت خود را با

رویکرد عدالت سازمانی در راستای جذب سرمایه

انسانی کارآمد و شایسته آغاز نمود. رویکرد کارگروه

جذب برای گزینش، مصاحبه رو در رو است که طی دو

یا سه جلسه صورت می‌پذیرد. مرحله نخست، دعوت از

متقاضیان به منظور شرکت در فراخوان عمومی در راستای

بررسی ویژگی‌های رفتاری و عمومی متقاضی توسط اعضای

گروه مصاحبه فراخوان است. چنان‌چه متقاضی در این مرحله مورد پذیرش قرار گیرد، به مرحله دوم و بعضاً سوم مصاحبه (تخصصی) دعوت می‌گردد. در

این مرحله، کارگروه تخصصی جذب با توجه به آیین‌نامه جذب بانک پاسارگاد، با تمرکز ویژه بر تطابق ویژگی‌های فرد با ارزش‌های بنیادین و فرهنگ غنی

پاسارگادی در کنار سنجش سطح دانش و هوش متقاضیان با استفاده از فرم‌های ارزیابی بر اساس معیارهای مبتنی بر تجزیه و تحلیل مشاغل، شایستگی‌های

عمومی و تخصصی به انتخاب افراد اصلاح می‌پردازند. شکل (۲-۷) بیان‌گر نمونه‌ای از فرایند جذب سرمایه انسانی در بانک پاسارگاد است.



کارانه، تدوین برنامه سالانه آموزشی برای کلیه همکاران در سطوح مختلف در ستاد و شعبه‌ها متناسب با جایگاه و پست سازمانی، استقرار ساختار سازمانی شفاف و تعریف‌شده و همین‌طور پیش‌بینی و اعلام شرایط ارتقا و وجود شناسنامه‌های شغلی، بانک تلاش نموده است تا علاوه بر اطمینان از شایسته‌گزینی و جذب همکاران جدید، صرفاً بر مبنای ویژگی‌ها و توانمندی‌های فردی، فرصت‌های سازمانی برابری برای همکاران فراهم نماید تا براساس میزان علاقه و پشتکار، توان یادگیری و همین‌طور قدرت به‌کار بستن آموخته‌ها و در نهایت گذراندن آزمون‌های کتبی و شفاهی، از توجه، ارتقا و دریافتی عادلانه بهره‌مند گردند.

۷.۳. سیاست‌ها و شیوه‌های اجرایی ضد تبعیض

از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رعایت عدالت سازمانی، وجود ارزش‌های یکسان، قوانین و مقررات شفاف و تکیه بر ضوابط مصوب و تأیید شده از بالاترین مقام تا رده‌های پایینی است. لذا با عنایت به تدوین و تعریف آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مناسب برای چگونگی جذب همکاران جدید به بانک و فعالیت ویژه کارگروه جذب در این زمینه، تدوین آیین‌نامه رشد و ارتقای همکاران و دقت نظر کارگروه عالی توسعه سرمایه انسانی در این خصوص، استقرار نظام ارزیابی عملکرد همکاران و ارتباط آن با نظام

۷.۴. تعداد و ترکیب تحصیلی سرمایه انسانی

جدول ۷.۱: وضعیت و تعداد و ترکیب تحصیلی همکاران بانک

شرح	۱۳۹۲	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶	۱۳۸۵
	ستاد	صف	ستاد	صف	ستاد	صف	ستاد	صف
دکتری	۱۴	-	۱۳	-	۱۲	-	۳	-
فوق لیسانس	۸۷	۳۶۱	۷۳	۲۷۷	۶۶	۲۲۲	۵۲	۱۱۷
لیسانس	۳۴۹	۲,۳۵۰	۳۳۹	۲,۳۳۱	۳۰۴	۲,۲۳۹	۲۸۹	۲,۰۵۲
فوق دیپلم	۸۵	۲۴۰	۹۳	۲۷۰	۹۳	۲۹۵	۸۹	۳۱۳
جمع	۵۳۵	۲,۹۵۱	۵۱۸	۲,۸۷۸	۴۷۶	۲,۷۵۶	۴۴۲	۲,۴۸۲
جمع کل	۳,۴۸۶	۳,۳۹۶	۳,۱۳۲	۲,۹۱۴	۲,۶۳۰	۲,۳۱۲	۱,۶۴۸	۸۴۷
درصد به کل	۱۵٪	۸۵٪	۱۵٪	۸۵٪	۱۵٪	۸۶٪	۱۴٪	۸۶٪

جدول ۷.۲: ترکیب سرمایه انسانی به تفکیک جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت

شرح	دکتری	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	جمع
	مرد	زن	مرد	زن	مرد
۰-۱۰	-	۱۰	۲۳۷	۱۷۲	۱,۳۱۱
۱۰-۲۰	-	۱	-	۴	۳
۲۰-۳۰	-	-	-	-	-
۳۰+	-	۳	۴	۳۰	۱۳
جمع	۱۴	۲۴۱	۲۰۷	۱,۳۳۴	۱,۳۷۵
درصد به کل همکاران	-	۰.۴٪	۶.۹۲٪	۵.۹۴٪	۳۷.۹۸٪

همکاران

۷.۵. سیاست های حقوق و دستمزد

در کنار نظام جبران خدمات ثابت، بانک از طریق طراحی و پیاده سازی نظام کارانه، رویکرد جبران خدمات عادلانه مبتنی بر عملکرد را نیز مد نظر دارد. با وجود پراکندگی و گستردگی شعبه های بانک در سطح کشور، بانک پاسارگاد از برنامه منسجمی به منظور هماهنگی و هم سویی بین عملکرد همکاران با اهداف استراتژیک بانک استفاده می کند.

علاوه بر این و با هدف افزایش بهره وری و ارتقای عملکرد همکاران، سایر طرح های انگیزشی و تشویقی مبتنی بر عملکرد در کنار سایر روش های پرداخت ثابت و متغیر طراحی و اجرا شده است.

رویکردهای جبران خدمات در بانک پاسارگاد منبعث از استراتژی های کلان بانک و راهبرد حفظ، نگهداری و انگیزش سرمایه انسانی است. به طور کلی، نظام جبران خدمت در بانک از ۳ بخش اصلی پرداخت های ثابت، پرداخت های متغیر مبتنی بر عملکرد و خدمات رفاهی جانبی تشکیل شده است. بخش ثابت پرداخت ها بر اساس ماهیت شغل و شاغل، تعریف شده در نظام طبقه بندی مشاغل و در چهارچوب ضوابط، قوانین و مصوبات داخلی بانک پرداخت می شود.

جدول ۷.۳: انواع طرح های تشویقی مبتنی بر عملکرد در بانک پاسارگاد

رویکردها	نحوه اقدام	عوامل / سنجش
موفقیت های سازمانی	نقدی / غیر نقدی (معنوی)	موفقیت بانک در زمینه های تعالی سازمانی، تحقق اهداف تعیین شده توسط شعبه ها و اجرای موفق طرح ها و برنامه ها در مدیریت ها
تقدیرها و تشویق های کتبی توسط سلسله مراتب مدیریتی	غیر نقدی (معنوی)	موفقیت همکاران و واحدهای سازمانی در ارائه خدمات به ذی نفعان
درج موفقیت های همکاران در نشریه داخلی بانک	غیر نقدی (معنوی)	به هنگام موفقیت همکاران در زمینه های عملکردی، علمی و ...
پاداش های تشویقی فردی و گروهی	نقدی	پرداخت به همکاران در گروه های مختلف با توجه به اقدامات و ایده های خلاقانه
حمایت از ارائه مقالات برتر و پایان نامه های همکاران	نقدی / غیر نقدی (معنوی)	حمایت از مقالات و پژوهش های بانکداران پاسارگادی تحت عنوان «علم در پاسارگاد» و حمایت معنوی و مادی از پایان نامه ها

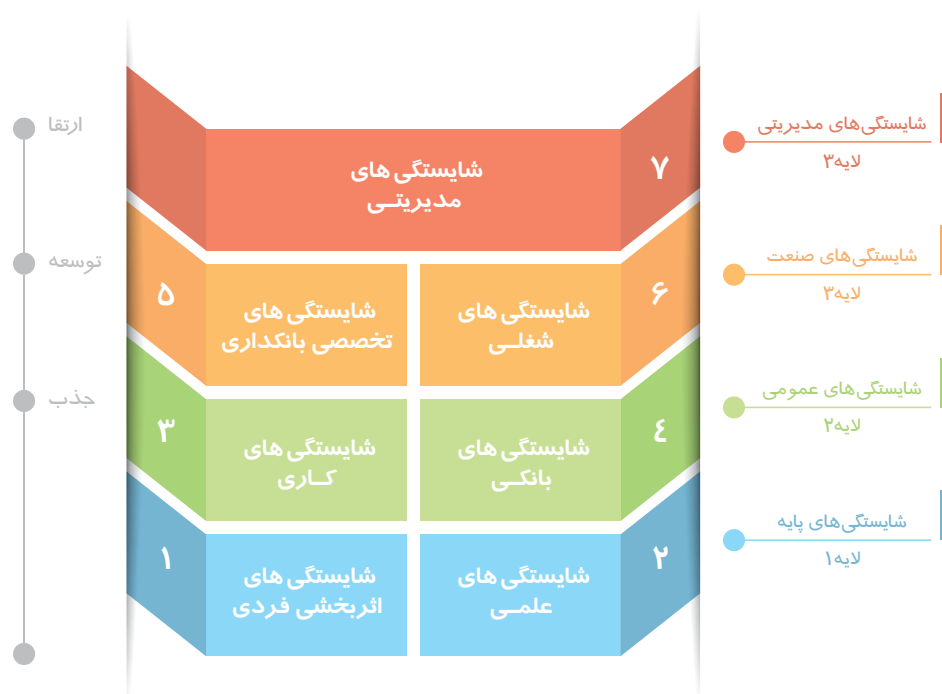
۷.۶ توسعه مهارت و شایستگی همکاران

۷.۶.۱ برنامه‌های توسعه داخلی

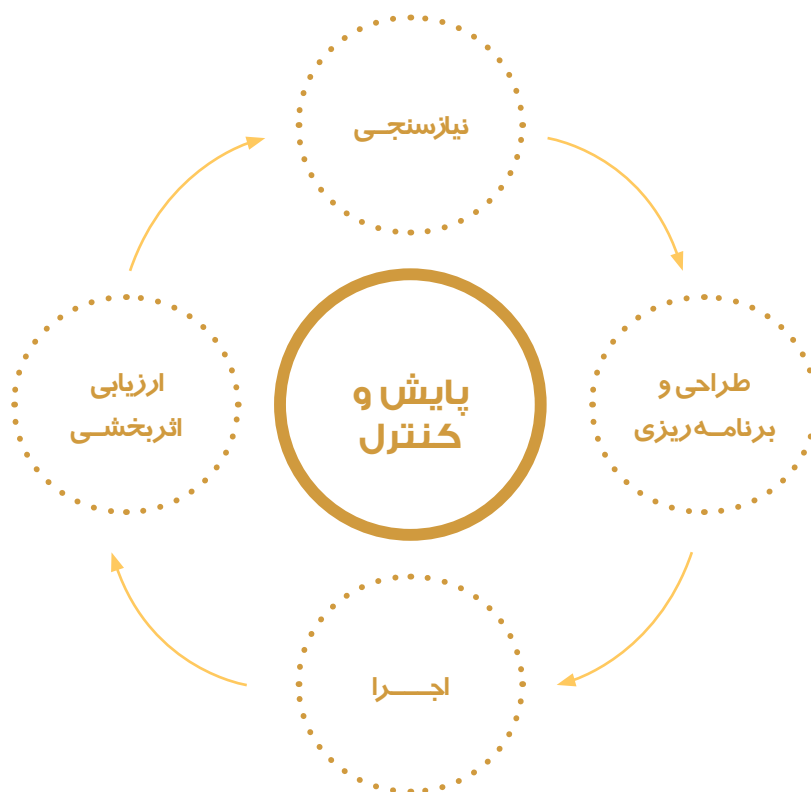
شناسنامه شغل و مدل شایستگی برای هر پست سازمانی از سال ۱۳۹۰ فرایند نیازسنجی آموزشی در سطح ۱ منطبق با شناسنامه شغل بر اساس استاندارد ISO10015:1999، در سطح ۲ و ۳ بر اساس نیازهای آموزشی اعلامی از سوی همکاران، مدیران ذی‌ربط و از استراتژی‌های بانک استنتاج می‌شود که این فرایند در بازه‌های زمانی یک‌ساله به‌روزرسانی می‌شود.

بر اساس نیازسنجی انجام شده تا پایان آذرماه هر سال، برنامه آموزشی سالانه در تقویم آموزشی بدون ایجاد هیچ خللی در عملکرد شعبه‌ها و واحدها برنامه‌ریزی می‌شود. این فرایند به‌گونه‌ای طراحی شده است که از هر شعبه در روز بیش از یک نفر برای حضور در دوره‌های آموزشی منفک نشود. همچنین همکاران به صورت سالانه از زمان و مکان دقیق آموزش‌های خود مطلع می‌شوند و بر همین اساس، همکاران می‌توانند توازن کار و زندگی را برای هماهنگی سایر برنامه‌های خود حفظ نمایند. فرایند ارزشیابی دوره‌های آموزشی نیز به روش کرک پاتریک پیوسته در سه سطح شناختی، یادگیری و ادراکی از شرکت کنندگان و مدیران مستقیم دریافت می‌شود. از نتایج حاصل از تجمیع اطلاعات فرم‌ها، در فرایند اصلاح و بازبینی نیازسنجی آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

با عنایت به سیاست بانک پاسارگاد در خصوص پرورش جوانان مستعد برای تصدی‌گری پست‌های کارشناسی و مدیریتی در راستای حفظ و تقویت جایگاه بانک پاسارگاد در بین بانک‌های کشور و خاورمیانه، طرح جانشین‌پروری در قالب پروژه‌ای بلندمدت از سال ۱۳۹۰ بر اساس استانداردهای جهانی آغاز شد و با تشخیص مهارت‌ها و شایستگی‌های موردنیاز، آموزش‌های لازم برای شکوفایی شایستگی‌های بالقوه همکاران شناسایی و تعیین شدند. در این راستا، «مدل شایستگی‌های انسانی» بانک (شکل ۳-۷)، در برگرفته مجموعه شایستگی‌های مورد نیاز است که در کنار یکدیگر، عملکرد موفق یک بانکدار پاسارگادی را در شرایط کاری مشخص امکان‌پذیر می‌سازد. این مدل در ۴ لایه، ۷ گروه شایستگی را در سه سطح جذب، توسعه و ارتقا در بر دارد. با تدوین طرح طبقه‌بندی مشاغل سازمان در سال ۱۳۸۹ و آغاز تدوین



شکل ۷.۳: ساختار مدل شایستگی‌های انسانی بانک



فعالیت‌های آموزشی و علمی

از جمله برنامه‌های اداره آموزش بانک پاسارگاد برای توسعه داخلی شبکه بانک و سرمایه‌های انسانی بانک می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- **گذر از آموزش‌های اجباری و ایجاد فرهنگ آموزش‌های خود آموز:** ایجاد فرهنگ آموزش‌های خود آموز با قرار دادن منابع آموزشی در اختیار همکاران و برگزاری آزمون‌های الکترونیکی و ...
- **ایجاد فرهنگ تسهیم دانش و انتقال مطالب به یکدیگر:** برگزاری دوره‌های آموزشی برای یک نفر به نمایندگی از هر شعبه و برگزاری آزمون عمومی در سطح تمامی همکاران شعبه‌ها
- **فراهم نمودن زمینه برای همکاران به منظور ادامه تحصیلات خود:** همکاران بانک می‌توانند تحصیلات تکمیلی خود را پس از گذشت ۲ سال از مدت زمان همکاری، با تأیید اداره آموزش بانک ادامه دهند.
- « بورسیه تحصیلی همکاران در دانشگاه‌های مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران و دانشگاه خاتم
- « ایجاد امکان ادامه تحصیل در سایر دانشگاه‌های کشور از طریق دادن مجوز مرخصی آموزشی و قبول مدارک ارائه شده در پایان تحصیل برای ارتقای حکم همکار و استفاده از امتیازهای آن
- « هدایت همکاران به موضوعات مرتبط با بانک برای پژوهش به عنوان پایان نامه تحصیلی و تسهیم این پایان نامه‌ها از طریق سامانه آموزش برای استفاده سایر همکاران به عنوان یک منبع علمی
- **تهیه منابع آموزشی خاص بانک پاسارگاد:** پس از گذشت ۲ سال از آغاز این فرایند تاکنون تعداد ۱۲ منبع آموزشی برای استفاده همکاران در سامانه آموزش قرار گرفته و فرایند ارزیابی و اصلاح آن نیز در حال انجام است به گونه ای که تاکنون ویرایش دوم منابع آموزشی بازاریابی در بانک، ضمانت نامه بانکی ریالی و حسابداری در بانک نیز انجام شده و برای برخی دیگر از منابع، این فرایند در دست اجرا است.

• **برگزاری آموزش‌های بدو خدمت:** در این دوره‌ها، کارآموزان به مدت ۱۷۵ ساعت دروس بانکداری و ۸۸ ساعت نرم افزار بانکی، خدمات کارت و تعالی سازمانی را آموزش می‌بینند و از زمان تأسیس بانک تا به حال، بیش از ۱۴۰ دوره بدو خدمت برگزار شده است.

• **برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت:** دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به دو دسته دوره‌های طرح و دوره‌های تکمیلی تقسیم شده است. دوره‌های طرح مربوط به دروس مصوب برای هر پست سازمانی در راستای ارتقای همکاران بوده و دوره‌های تکمیلی بر اساس نیازسنجی سطح ۲ برای همکاران بانک برگزار می‌شود.

• **برگزاری آزمون سنجش دانش بانکی:** آزمون سنجش دانش بانکی هر ساله به صورت جامع برگزار می‌شود. این آزمون علاوه بر ایجاد انگیزه در همکاران به منظور ارتقای دانش بانکی خود و سنجش آن، یکی از فاکتورهای مؤثر در انتصاب ایشان نیز محسوب می‌شود.

• **انتخاب و پرورش مدرسان داخلی:** تمامی مدرسان بانک پاسارگاد از همکاران جوان بانک (مسئولان جوان شعبه‌ها) می‌باشند که طی فرایندی دقیق، گزینش شده و پس از گذراندن موفقیت‌آمیز دوره‌های تربیت مدرس، شروع به امر تدریس می‌کنند و در طی تدریس دوره‌های آموزشی، با توجه به میزان اثربخشی دوره‌ها و بازخوردهای دریافتی، مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرند و از مزایای آن (آیین‌نامه حق التدریس و تقدیر از مدرسان با اعطای هدایای ارزنده در روز معلم هر سال) بهره‌مند می‌شوند.

همکاران



فارغ التحصیلی دانشجویان بورسیه بانک در دانشگاه نیس فرانسه / دسامبر ۲۰۱۲



فارغ التحصیلی دانشجویان بورسیه بانک در دانشگاه گرونوبل فرانسه / دسامبر ۲۰۱۴

جدول ۷.۴: نفر ساعت آموزش همکاران به تفکیک موقعیت شغلی

سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۱	سال ۱۳۹۰	سال ۱۳۸۹	رده های شغلی
۶۱	۵۵	۵۲	۴۲	مدیران
۵۶	۵۳	۴۷	۴۱	کارشناسان
۳۵	۳۴	۳۲	۳۰	سایر همکاران

جدول ۷.۵: نفر ساعت آموزشی مرتبط با فرهنگ سازمانی و اصول اخلاقی

سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۱	سال ۱۳۹۰	سال ۱۳۸۹	رده های شغلی
۸,۱۱۱	۶,۵۱۴	۷,۴۶۱	—	—

۷.۶.۲. برنامه های توسعه بیرونی

۲۵ نفر از مدیران جوان بانک پاسارگاد از دانشگاه گرونوبل فرانسه در سال ۱۳۹۲

- برنامه ریزی دوره حقوق بین الملل برای کارشناسان حقوقی و همکاران ذی ربط در امور بین الملل و عملیات ارزی
- برگزاری آزمون تعیین سطح زبان انگلیسی در سطح IELTS هر ساله با هدف ایجاد انگیزش در همکاران به منظور ارتقای سطح زبان انگلیسی

- شناسایی خبرگان و پرورش آن ها: یکی از استراتژی های بانک پرورش و تربیت سرمایه های انسانی مطابق آموزش های بین المللی است تا با مطالعه و پژوهش در دانش روز آمادگی لازم را برای ورود به عرصه بین المللی کسب نموده و با آموخته های خود در خلق ایده های نو و حفظ مزیت رقابتی بانک اثربخش باشند که این امر تأثیر مستقیم بر عملکرد بانک خواهد داشت. کما این که استمرار این فرایند نه تنها پاسخ گوی نیازهای بانک پاسارگاد به مدیران آینده را پاسخ گو خواهد بود بلکه به عنوان یکی از مصادیق مسئولیت اجتماعی می تواند نیاز جامعه را به چنین تخصص هایی برآورده نماید. به کار گماری سرمایه های منتخب و پرورش

با عنایت به چشم انداز بانک پاسارگاد مبنی بر کسب مقام اول در بین بانک های خاورمیانه تا سال ۱۴۰۰ و کسب جایگاهی شایسته بین ۵۰۰ بنگاه اقتصادی برتر جهان، بانک پاسارگاد با آینده نگری نسبت به توانمندسازی همکاران و توسعه دانش ایشان به منظور کسب آمادگی برای حضور در عرصه ملی و جهانی از راه کارهای خلاقانه و متنوعی بهره برده است که می توان به برخی از آن به شرح زیر اشاره نمود:

- برگزاری دوره تخصصی حسابداران خبره انگلستان (ACCA) برای ۴۲ نفر از همکاران از سال ۱۳۸۸
- کسب مقام ACCA Approved Employer-Trainee Development Platinum از نمایندگی ACCA در خاورمیانه
- برگزاری دوره کارشناسی ارشد مالی - بانکی برای ۲۳ نفر از همکاران جوان از دانشگاه نیس فرانسه در سال ۱۳۹۰
- برگزاری دوره کارشناسی ارشد مدیریت بین الملل برای

همکاران

یافته در این مسیر بر اساس استراتژی توسعه واحد های تخصصی بانک در زمینه های مختلف انجام می شود، به عنوان مثال می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

« تشکیل و شروع به کار معاونت مطالعات اقتصادی و بانکی در سال ۱۳۹۱ با بهره گیری از ۲ نفر از رتبه های اول دوره ACCA که تا پایان سال ۱۳۹۲ تعداد ایشان به ۷ نفر افزایش یافته است .

« تشکیل اداره بانکداری اختصاصی و شرکتی در سال ۱۳۹۲ که با حضور ۲ نفر از دوره مدیریت بین الملل گرونیوبل و ACCA شروع به کار نموده است و در پایان سال ۱۳۹۲ تعداد ایشان به ۴ نفر افزایش یافته است.

« استفاده از سایر فارغ التحصیلان و دانشجویان رشته های بین المللی بر حسب نیاز در واحدهای ستاد

همچنین نسبت به اعزام همکاران به کشورهای اروپایی و آسیایی برای شرکت در دوره ها و کنفرانس های آموزشی به شرح جدول زیر اقدام شده است:



جدول ۷.۶: دوره های آموزشی خارج از کشور در سال ۱۳۹۲

ردیف	نام دوره	مدت زمان (ساعت)	تعداد شرکت کنندگان	محل برگزاری
۱	International Trade Finance Conference Week	۴۵	۲	وین، اتریش
۲	6th Annual Turkey Energy & Infrastructure Finance	۱۴	۲	آنکارا
۳	Senior Management Program in Banking 2013	۱۶۸	۲	ژنو، زوریخ، لندن و فرانکفورت
۴	Wincor-Nixdorf Product Overview	۱۶	۲	ایروان
۵	Fraud - Sanctions and Embargoes - BASEL III	۴۵	۳	وین، اتریش
۶	Counter Party Risk Analysis and Credit Ratings	۱۷	۳	لیما سول، قبرس
۷	Bank Counter Party Risk Analysis and Credit Ratings	۱۷	۱	استانبول، ترکیه
۸	آخرین دستاوردهای تکنولوژی روز دنیا در زمینه دستگاه های بانکی	۲۴	۱	استانبول، ترکیه

۷.۷. فرهنگ اداری، گفتاری و رفتاری

- استفاده از الگوهایی در سطح مدیریت عامل بانک در جلسات معارفه با کارآموزان از ابتدای شروع همکاری و ترویج آن از طریق سامانه‌های مختلف.
- ارائه برنامه‌های آموزشی اختیاری (بدون هیچ عامل انگیزشی) فقط با هدف افزایش دانش و مهارت همکاران و ایجاد فرهنگ دانش‌پذیری درونی در همکاران.
- ایجاد لینک تجارب همکاران برای هدایت ایشان در مسیر انتقال دانش با هدف ارتقای فرهنگ تسهیم دانش.

بانک پاسارگاد از فرهنگ خاص و ویژه‌ای برخوردار است و بر این اساس در آن از واژه‌های خاصی استفاده می‌شود، از جمله این که عناوین سازمانی و اداری ویژه و منحصر به فردی که منبعث از رویکرد انسانی راهبران فکری بانک به مقوله انسانی است، تعریف و جایگزین عبارات و واژه‌های مورد استفاده در سازمان‌های مشابه گردیده است. در جدول زیر برخی از این عبارات و واژه‌ها مقایسه گردیده است. به عنوان مثال کلمه «کارکنان» در بانک مورد استفاده قرار ندارد و به جای آن از کلمات «همکار» و «بانکدار» استفاده می‌شود.

توسعه ارزش‌های انسانی و معنوی با ایجاد فرهنگ کلمات ویژه بانک پاسارگاد از جمله اصطلاح فرہیخته، بانکدار، دعوت به همکاری، جذب، همکار به جای بازنشسته، آگهی استخدام، استخدام، پرسنل یا کارمند. سیاست توسعه فرهنگ خود تنظیمی با رویکرد تعیین سطح دانش همکاران از طریق برگزاری آزمون‌های انتخابی در فواصل زمانی مشخص و سرفصل‌های معین که در نتیجه آن فرایندهای انگیزشی صریح برای تشویق همکاران دیده شده است.

افزایش سطح دانش جامعه در خصوص استفاده از تکنولوژی‌های روز (بانکداری مجازی و الکترونیک) و تدوین طرح‌های تشویقی در خصوص استفاده از ابزارهای مجازی در سطح جامعه.

ترویج الگوهای رفتاری با تدوین فرهنگ سازمانی بانک پاسارگاد در قالب ۱۵۰ ویژگی یک بانکدار پاسارگادی و تأکید مستمر بر رعایت قوانین و مقررات و تعیین چارچوب‌هایی مانند ممنوعیت دریافت هدایا از مشتریان در تمامی سطوح بانک و رفتارهای تکریم ارباب رجوع در این رابطه از جمله فرهنگ‌های نهادینه شده در بانک می‌باشد.

هم چنین موارد ذیل از دیگر رویکردهای ما در این زمینه است:

جدول ۷.۷: نمونه‌هایی از فرهنگ اداری و گفتاری بانک پاسارگاد

حوزه ذی ربط	فرهنگ سازمان های مشابه	فرهنگ پاسارگادی
ساختاری	حوزه منابع انسانی / امور کارکنان / امور پرسنلی	مدیریت توسعه سرمایه انسانی
سرمایه انسانی	استخدام	دعوت به همکاری
	کارمند	همکار
	کارکنان	همکاران
	تحویلدار / پرسنل / کاربر	بانکدار
نگارش فارسی	نیروهای بازنشسته	همکاران مجرب و فرهیخته
	نیروهای خدماتی	همکاران پشتیبانی
	شعب	شعبه‌ها
	گزارشات	گزارش‌ها
	رؤسا	ریسان

همکاران

۷.۸. تدابیر رفاهی و توسعه اجتماعی همکاران

بر اساس مدل جبران خدمات در بانک پاسارگاد یکی از رویکردهای کلان مدیریت امور توسعه سرمایه انسانی، بهبود وضع زندگی و حل مشکلات همکاران و خانواده ایشان در قالب تهیه طرح های رفاهی در چارچوب اهداف و استراتژی های کلان مدیریت امور توسعه سرمایه انسانی است. به طوری که نیازهای داخل و خارج سازمانی آن ها (اعم از نیازهای مادی، معنوی و روانی) را حتی المقدور مرتفع سازد.

یکی از رویکردهای مهم بانک در حوزه مدیریت سرمایه های انسانی، بهبود وضع زندگی و حل مشکلات همکاران و خانواده ایشان در قالب تهیه طرح های رفاهی است، به طوری که نیازهای داخل و خارج سازمانی آن ها (اعم از نیازهای مادی، معنوی و روانی) را حتی المقدور مرتفع سازد. در شکل (۷-۴) چارچوب کلی این رویکرد نشان داده شده است.

در این بین سنجش، حفظ و بهبود سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی همکاران و پایش محیط کار و سپس ارائه راهکارهای مناسب جهت حذف و یا کنترل عوامل خطرزا و در نهایت نیل به اهداف ایمنی و بهداشت همکاران همواره در دستور کار رده های مختلف در بانک پاسارگاد بوده است. مجموعه این فعالیت ها در مدل بهداشت و سلامت همکاران بانک گنجانده شده است. پوشش های بیمه ای کامل همکاران، شامل بیمه های زندگی، اموال و به ویژه بیمه درمان همکاران و خانواده ایشان نشان از اهمیت و حساسیت بانک در این حوزه است. در طول سال های گذشته کلیه خدمات در حوزه درمان با مدیریت شرکت بیمه پاسارگاد صورت گرفته است. ضمن آن که کلیه همکاران بانک و خانواده ایشان (در صورت تمایل) می توانند از این خدمات استفاده نمایند. در تمامی شهرها همکاران می توانند از مراکز بیمارستانی و پاراکلینیکی استفاده نمایند.

در سومین جشنواره ملی رسانه های سلامت، از سوی دفتر ارتقای سلامت وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، بانک پاسارگاد به خاطر تلاش در جهت ارتقای سلامت همکاران به عنوان "بانک حامی سلامت کشور" شناخته شد.

حقوق پایه، ایاب و ذهاب، کمک هزینه خواربار، حق اولاد، حق مأموریت، پاداش های مناسبتی، کمک هزینه سفر، حق بیمه های مربوط به بهداشت درمان و بازنشستگی

پرداخت های ثابت

کارانه در ۴ مرحله، پاداش سالانه عملکرد پس از برگزاری گزارش مجمع عمومی بانک

پرداخت های متغیر مبتنی بر عملکرد

اعطای وام ها و تسهیلات، تمهیدات ورزشی، پوشش های بیمه ای، خدمات مشاوره ای، مهمان سرا و تالارهای پذیرایی، فروشگاه تعاونی اینترنتی، صندوق همیاری، سهام و تأمین آتیه

خدمات رفاهی جانبی



۷.۸.۱. توجه به خانواده و توازن کار و زندگی همکاران

در راستای افزایش کیفیت زندگی کاری همکاران، پروژه بررسی توازن بین کار و زندگی همکاران از نیمه دوم سال ۱۳۹۲ آغاز شد. در فاز اول این طرح، ضمن بررسی و شناخت مدل های عمومی و جهانی موجود مانند LIFE PLAN , LIFE STYLE، از طریق ابزارها و روش های متعدد مدل بومی توازن کار و زندگی (سیک زندگی) همکاران بانک در حال استخراج می باشد. در فاز دوم پروژه و پس از طراحی مدل اولیه امکان ارزیابی همکاران براساس شاخص های مدل و طراحی برنامه ها و اقدامات عملیاتی مناسب، با هدف افزایش سطح کیفیت زندگی کاری همکاران میسر می شود.

جدول ۷.۸: توجه و مراقبت از سرمایه انسانی

رویکرد	اقدامات جاری	فاصله زمانی	ارزیابی، بازنگری و بهبود
توجه به خانواده همکاران	کمک هزینه ازدواج	موردی	---
	هدیه تولد فرزندان	موردی	---
	ارائه تمهیدات سفر	سالانه	ارائه مرخصی اجباری و پرداخت کمک هزینه سفر متناسب با تورم سالانه
	راه اندازی و تجهیز مهمان سرا در شهرهای مختلف	سالانه	- تجهیز ۱۳ مهمان سرا (۳۲ واحد) در شهرهای بزرگ و دارای جاذبه گردشگری - افتتاح زائر سرای بانک در شهر مشهد (۱۴۶ واحد) تا انتهای سال ۱۳۹۲
توجه و مراقبت از همکاران	هدیه تولد همکاران	سالانه	افزایش سقف پرداخت
	هدیه روز مرد و روز زن	سالانه	پرداخت نیم سکه بهار آزادی به صورت جداگانه در روز زن و مرد به همکاران به منظور تطبیق اعطای هدایا با شرایط اقتصادی
	اتخاذ رویکرد گردش همکاران در ساعات باجه عصر	مستمر	---
	فراهم کردن اسکان همکاران در مأموریت ها	موردی	راه اندازی و تجهیز ۱۳ مهمان سرا (۳۲ واحد) در شهرهای بزرگ
تنوع و گستره خدمات بیمه اموال	پوشش بیمه اتومبیل، عمر، مانده بدهکار تسهیلات و بیمه آتش سوزی منازل مسکونی همکاران	مستمر	

همکاران

۷.۸.۲. توجه به سلامت و ایمنی همکاران و محیط کار ایشان

توجه به مسئله سلامت، بهداشت و ایمنی سرمایه‌های انسانی، باعث مقاوم سازی افراد در مقابل آسیب‌های اجتماعی و بیماری‌های جسمی خواهد شد. از همین رو ساخت و تجهیز شعبه‌های بانک از همان ابتدا (سال ۱۳۸۴) براساس مطالعات ارگونومیک صورت گرفته توسط شرکت‌های معتبر انجام شد. در این خصوص واحد مدیریت امور پشتیبانی بانک به‌صورت دوره‌ای به بررسی و مطالعه شرایط ارگونومیک پرداخته و اقدامات اصلاحی را اجرا می‌کند. از جمله اقدامات اصلاحی انجام شده می‌توان به طرح تعویض صندلی‌های بانک از سال ۱۳۹۱ اشاره داشت. هم چنین در راستای توجه و مراقبت از سلامتی سرمایه‌های انسانی نیز، بانک اقدامات گوناگونی را انجام می‌دهد (جدول ۷-۹).

جدول ۷.۹: اقدامات متنوع در افزایش سطح سلامت و بهداشت همکاران

شرح اقدام	فاصله زمانی	ارزیابی، بازنگری و بهبود
استقرار پزشک معتمد بانک در اداره رفاه همکاران	مستمر	ارائه مقالات و مشاوره لازم در حوزه بهداشت و سلامت به همکاران، شناسایی و راهنمایی همکاران به مراکز درمانی و پزشکان متخصص
معاینات آغاز همکاری	شروع همکاری	بررسی سلامت همکاران
انجام معاینات پزشکی و پایش سلامت همکاران (دوره‌ای)	دو ساله	انجام آزمایش‌های خون، سونوگرافی و بینایی سنجی، شنوایی سنجی و ... همکاران
پرونده الکترونیکی سلامت همکاران	مستمر	ایجاد سامانه پرونده الکترونیکی سلامت همکاران و ثبت اطلاعات پزشکی ۲۷۰۰ نفر از همکاران در طول اجرای مرحله اول پایش سلامت
واکسیناسیون	موردی	ایمن سازی همکاران در برابر ویروس هپاتیت B و واکسینه شدن همکاران متقاضی در برابر ویروس آنفولانزا
بیمه‌های درمانی و تکمیلی	مستمر	پوشش گسترده تعهدات درمانی و پرداخت بخش عمده حق بیمه از سوی بانک
تجهیز واحدهای بانک به دستگاه تصفیه هوا	مستمر	کلیه واحدهای بانک
اطلاع رسانی در خصوص سلامت و ایمنی	مستمر	ارائه مقالات، بروشورها و دستورالعمل‌های سلامت، ایمنی و بهداشت بر روی سامانه اطلاع رسانی اداره رفاه
مشاوره	مستمر	ارائه مشاوره‌های متنوع و متعدد در حوزه‌های بهداشت جسمی، روحی، حقوقی به روش‌های گوناگون و متنوع بر پایه زیر ساخت‌های IT



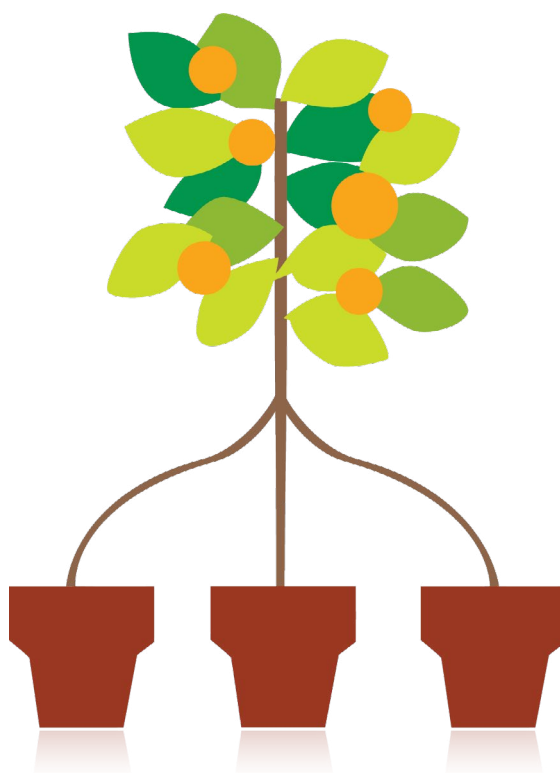
۷.۹. ترغیب همکاران به مشارکت در فعالیتهای اجتماعی

بانک پاسارگاد مسئولیت اجتماعی را بخشی از فرهنگ و فلسفه خود می‌داند، بر همین اساس برنامه ریزی برای مشارکت هدفمند در فعالیتهای اجتماعی فرهنگی و بشردوستانه را در قالب بخشی از مسئولیت اجتماعی خود آغاز کرده است. در این راستا مدیران ارشد بانک علاوه بر حضور مؤثر در فعالیتهای فرهنگی اجتماعی (به‌عنوان الهام بخشی و الگوسازی برای همکاران)، بسترهای لازم برای حضور همکاران خود جهت مشارکت در فعالیتهای مناسبی، اجتماعی و زیست محیطی (محیط زیست، اهدای خون، دفاع مقدس، اعیاد و مناسبت‌های مذهبی و ...) را نیز فراهم نموده و ایشان را به انجام فعالیتهای خیریه و عام المنفعه تشویق و ترغیب می‌کند.



فصل هشتم جامعه

بانك پاسارگاد با احساس مسئولیت عمیق نسبت به **مسئولیت‌های اجتماعی** خود در سطح جامعه به عنوان يك سازمان بزرگ مالی و اقتصادی، تلاش نموده است در روند آبادانی و توسعه کشور مشارکت جدی و مؤثر داشته باشد. علاوه بر این، به صورت مستمر از رویدادهای مختلف اجتماعی و برنامه‌های علمی، آموزشی، فرهنگی، هنری و عام‌المنفعه حمایت و پشتیبانی می‌نماید.



۸.۱. حمایت و پشتیبانی از اجرای طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی

۸.۱.۱. تأمین مالی طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی

تأمین مالی طرح شرکت پالایش نفت هرمز به صورت سندیکایی با هدف پالایش ۳۰۰ هزار بشکه نفت خام فوق سنگین و سنگین در روز با پرداخت تسهیلات ارزی به مبلغ ۱,۷۵۳,۶۰۰,۰۰۰ دلار توسط بانک‌های عضو سندیکا از محل منابع صندوق توسعه ملی در دست اقدام می‌باشد.

نکته مهم در این زمینه آن است که کشورمان در حال حاضر دارای ۹ پالایشگاه نفت خام می‌باشد. از این تعداد ۸ پالایشگاه براساس نفت خام سبک صادراتی و تنها یک پالایشگاه بر اساس نفت خام سنگین صادراتی طراحی گردیده است. با توجه به کاهش منابع تولید نفت خام سبک و همچنین تولید رو به افزایش نفت خام سنگین و فوق سنگین، طراحی و ساخت اولین پالایشگاه نفت خام فوق سنگین از ابعاد مختلف، اهمیت به‌سزایی دارد و مشکلات مربوط به بازاریابی و فروش نفت خام فوق سنگین کشور را تا حدی کاهش می‌دهد.

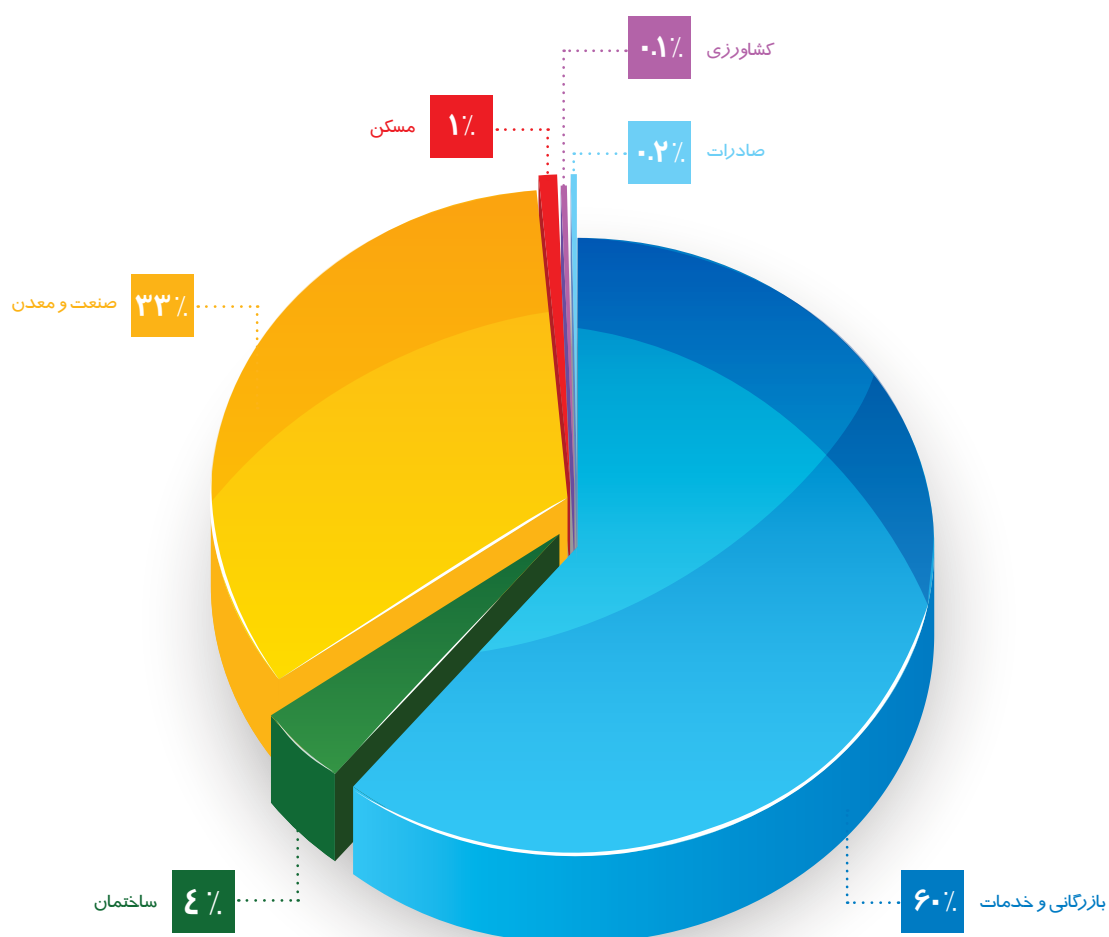
۸.۱.۲. حمایت از تولید و خودکفایی اقتصادی

ارائه تسهیلات با نرخ سود کمتر به بخش تولید جهت حمایت از این بخش و رسیدن به خودکفایی اقتصادی انجام گرفته است. تضمین مالی مشارکت‌ها و صدور انواع ضمانت نامه‌های بانکی برای طرح‌های بین‌المللی نفت و گاز، معدن و پتروشیمی نیز برای تأمین هدف مذکور صورت می‌پذیرد.



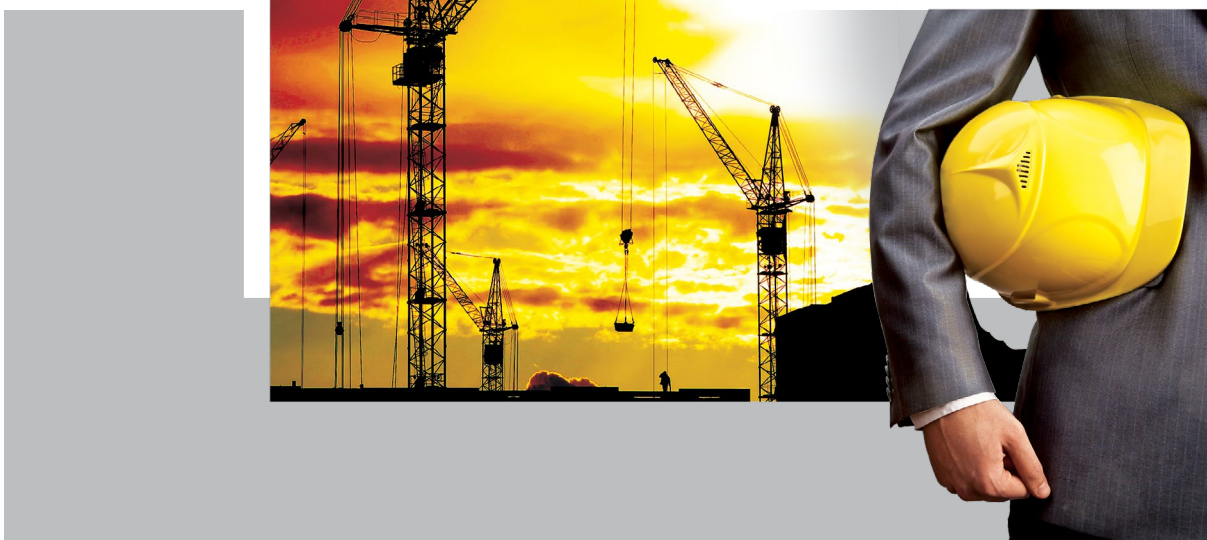
۸.۱.۳. ترکیب تسهیلات اعطایی به بخش‌های مختلف اقتصادی

ارائه ترکیب تسهیلات جاری بانک در حال حاضر در شکل (۸-۱) نشان داده شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بخش بازرگانی و خدمات با بیشترین سهم و پس از آن بخش‌های صنعت و معدن و ساختمان در جایگاه‌های بعدی قرار دارند.



جامعه

۸.۲. اهم فعاليت‌های اقتصادی و عمرانی انجام شده از طريق شرکت‌های گروه مالی و اقتصادی بانک پاسارگاد



۸.۲.۱. طرح‌های عمرانی بزرگ و ملی انجام شده

بانک پاسارگاد یکی از بانک‌های پیشرو در عرصه دستیابی به خودکفایی و تولید ملی می‌باشد که با توجه به شرایط کنونی و تحریم‌های بزرگ که تأثیرات آن بر صنعت و تولید کشور محسوس است، از طریق شرکت‌های زیرمجموعه گام‌های بزرگی در راه‌اندازی و احیای طرح‌های تولیدی در کشور برداشته است. به عنوان نمونه، در بخش صنعت و معدن می‌توان به احداث و اقدام جهت ایجاد ۱۶ کارخانه شامل کارخانه کک‌سازی زرند با ظرفیت ۸۰۰ هزار تن در سال، کارخانه کنسانتره سنگ آهن سیرجان با ظرفیت ۲ میلیون تن، کارخانه کنسانتره سنگ آهن زرند با ظرفیت ۲ میلیون تن، کارخانه فرآوری زغال سنگ پادانا با ظرفیت ۵۵۰ هزار تن، کارخانه فرو سیلیس همدان با ظرفیت ۱۲ هزار تن، کارخانه احیای مستقیم بردسیر با ظرفیت یک میلیون تن، کارخانه فولادسازی بردسیر با ظرفیت یک میلیون تن، کارخانه کاتد مس شهر بابک با ظرفیت ۵۰ هزار تن، کارخانه محصولات لوله‌های مسی شهر بابک با ظرفیت ۱۲ هزار تن، کارخانه فولادسازی زرند با ظرفیت ۱/۷ میلیون تن، کارخانه گندله سنگ آهن زرند با ظرفیت ۲/۵ میلیون تن، کارخانه گندله سنگ آهن سیرجان با ظرفیت ۲/۵ میلیون تن، کارخانه فولادسازی کرمان (بوتیا) با ظرفیت ۱/۵ میلیون تن، فاز دوم کارخانه کنسانتره سنگ آهن سیرجان با ظرفیت ۲ میلیون تن، فاز دوم کارخانه کنسانتره سنگ آهن زرند با ظرفیت ۲ میلیون تن و کارخانه تولید گندله سنگ آهن بوتیا با ظرفیت ۲/۵ میلیون تن اشاره نمود که مبلغ کل سرمایه‌گذاری این ۱۶ طرح که ۱۵ طرح آن در شهرستان کرمان در جریان راه‌اندازی می‌باشد، بالغ بر ۵۰,۰۰۰ میلیارد ریال (با احتساب نرخ مرجع) بوده است.



۸.۲.۲. آثار متنوع و مطلوب اجرای طرح‌ها

با تأکید بر توجه به تمام ابعاد موضوع مرتبط با اجرای طرح‌های عمرانی بزرگ و ایفای شایسته مسئولیت‌های اجتماعی و با هدف کاهش و مدیریت اثرات منفی احتمالی شوک‌های اقتصادی و جمعیتی ناشی از اجرای طرح‌های فوق و فراهم نمودن زمینه پدیدارشدن آثار مثبت روانی این پروژه‌ها، ایجاد یک مدیریت تحول منطقه‌ای در کنار اجرای طرح‌ها مد نظر بوده است. برخی اقدامات و برنامه‌های انجام شده در این زمینه به شرح زیر است:

آثار اقتصادی

نتایج فعالیت‌های عملیاتی میدکو با اجرای ۱۷ طرح عظیم در حوزه معدن و صنایع معدنی که با سرمایه‌گذاری بیش از ۱۳,۰۰۰ میلیارد تومان همراه بوده است، بسیار متعدد بوده که می‌توان به ارزش تولید سالانه بیش از این رقم، اشتغال چند هزار نفر در دوره ساخت و ۱۵ هزار اشتغال مستقیم و حداقل ۱۵۰ هزار اشتغال غیر مستقیم، توسعه راه‌ها و زیر بناهای منطقه‌ای (آب‌رسانی، تولید برق و احداث فضای سبز) اشاره کرد که هر یک از این عوامل به‌تنهایی و با شدت بسیار در رشد اقتصادی منطقه و کشور اثرگذار است. برای یادآوری، تولید کل فولاد کشور ۱۵ میلیون تن در سال می‌باشد که میدکو با تولید ۴.۲ میلیون تن فولاد در سال، حدود ۳۰٪ ظرفیت تولید فولاد کشور را به خود اختصاص خواهد داد و تولید کاتد مس کشور ۲۰۰ هزار تن در سال است که میدکو با تولید ۵۰ هزار تن حدود ۲۵٪ تولید مس کشور را خواهد داشت.

جامعه

فرهنگی

آموزش

با توجه به حضور بیش از ۴۰۰ کارشناس خارجی و داخلی و رو به افزایش بودن آن و آموزش چند هزار نفر، سطح مهارت و دانش در منطقه افزایش یافته و می‌یابد. با همکاری سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای و دانشگاه جامع علمی و کاربردی برنامه‌های آموزشی و پودمانی دنبال می‌گردد. تأسیس مرکز حرفه‌ای آموزش در این منطقه در دست مطالعه، بررسی و تحقیق است.

یاری ارگان‌ها

پذیرش پروژه‌های مرتبط با رفاه و سلامت جامعه بدون سود، جهت پایان هرچه زودتر آن‌ها با هزینه کمتر و در راستای اجرای مسئولیت‌های اجتماعی میدکو نظیر احداث بخشی از پارک ولایت، تصفیه خانه آب مشهد، تصفیه آب فاضلاب کرمان برای تأمین آب صنعتی و حفظ منابع آبی و پذیرش تئاتری پروژه‌های عمرانی برای کمک به شهرداری.

ورزش

اقدامات انسان دوستانه

- تأمین هزینه کودکان بی‌سرپرست توسط نهادهای ذی ربط (کمیته امداد امام خمینی)
- تهیه تجهیزات برای خانواده‌های کم درآمد (با کمک کمیته امداد امام، شوراهای روستا و شهر)
- کمک به آزادی زندانیان ناتوان از پرداخت دیه
- کمک به بنیاد خیریه سپهر

- احداث نمازخانه در تمام طرح‌ها، فرهنگ‌سرا و حتی سینما (با کمک نهادهای ذی ربط)، احداث کتابخانه و برگزاری کلاس‌های آموزش قرآن و اخلاق و یا تورهای زیارتی برای روستاییان
- انتخاب اسماء متبرک ائمه برای کارخانجات و پروژه‌ها و احداث تندیس الزهراء (س)، امام رضا (ع) و امام عصر (عج)
- جلوگیری از تشریفات زاید و تجمل‌گرایی، استفاده از کانکس، واگذاری و فروش واحدهای مسکونی پیمانکاران پس از پایان کار به تعاونی‌های مسکنی که کارفرما برای نیروهایش تشکیل می‌دهد و کمک به دریافت وام مسکن برای نیروهای متخصص
- ایجاد تعاونی‌های مصرف برای پرسنل در زمان ساخت و انتقال آن‌ها به پرسنل در زمان بهره‌برداری

- با درخواست مردم و مسئولان استان کرمان (محل اجرای طرح‌های فوق) برای تیم والیبال پرتعداد و مردمی کرمان در لیگ برتر، توسط شرکت میدکو مبلغ ۵ میلیارد ریال به عنوان اسپانسر اصلی هزینه گردیده و این امر منجر شد تا تنها سهمیه این استان در این لیگ، حفظ و انتقال آن به استان دیگر منتفی شود که این امر منجر به ایجاد انگیزه برای جوانان مشتاق به ورزش در این استان گردید.
- حمایت از تیم ملی تکواندو
- ساخت استادیوم ورزشی شیراز با سود کم

بهداشت

- در تمام طرح‌ها ایجاد واحد بهداشت و کمک‌های اولیه، تأمین آمبولانس با حضور بهیار و پزشک در مدیریت HSE هم در مرحله ساخت و هم در مرحله بهره‌برداری مورد اقدام و نظارت هفتگی قرار گرفته و در مرحله تولید، برنامه احداث یک کلینیک مورد نظر است.
- با هماهنگی با سازمان‌های بهداشت استان و تأمین هزینه گروه‌های پزشکی در سطح شهرستان‌ها، گروه‌های پزشکی تشکیل شده و کارهای مقطعی شامل واکسن کوبی، معاینه دانش آموزان و ... انجام می‌شود.

۸.۲.۳. مدیریت منابع، انرژی و محیط زیست

۸.۲.۴. حمایت از نهضت ارتقای بهره‌وری در کشور

بانک پاسارگاد در حرکت به سمت مسئولیت‌های اجتماعی، توجه و اهتمام جدی به مقوله بهره‌وری را در دستور کار خود قرار داده است. ضرورت بهبود بهره‌وری در عرصه اقتصاد ملی و جهانی باعث شده تا نگاه بانک پاسارگاد به مقوله بهره‌وری یک نگاه راهبردی و مبنایی باشد. با این رویکرد و اعتقاد و باور به جایگاه و اهمیت بهره‌وری، بانک پاسارگاد به عنوان بانک هزاره سوم، تمامی فعالیت‌ها و برنامه‌های راهبردی خود را با مدنظر قراردادن ارتقای بهره‌وری، ساماندهی و پیگیری می‌نماید و موفق به استقرار نظام بهره‌وری به نحو مناسب در سازمان گردیده است.

بانک پاسارگاد توجه به نظام بهره‌وری را تنها در سطح سازمان خود کافی ندانسته و با هدف ترویج و اشاعه فرهنگ مدیریت بهره‌وری، حمایت‌های گسترده‌ای را در این خصوص انجام داده است که از جمله حمایت‌های صورت گرفته در سال ۱۳۹۲ به شرح ذیل می‌باشد:

- حمایت و مشارکت در برگزاری سلسله نشست‌های علمی مدیریت و بهره‌وری با حضور اساتید و صاحب نظران در محل دانشگاه خاتم
- حضور در ارزیابی تندیس زرین هفتمین همایش ملی بهره‌وری
- حضور در پنجمین جشنواره ملی بهره‌وری
- حضور در جایزه ملی بهره‌وری ۱۴۰۴
- انتخاب به عنوان یکی از بهره‌ورترین سازمان‌های ایران و بازدید شرکت کنندگان در دوره مروجین بهره‌وری از بانک پاسارگاد با حضور اساتید سازمان بهره‌وری آسیایی (APO)

در تمامی طرح‌های عمرانی، طراحی‌های انجام شده بر مبنای بالاترین و جدیدترین استانداردهای جهانی در مصرف انرژی و منابع بوده و رعایت حفظ محیط زیست با بهره‌گیری از فناوری روز، همواره مد نظر قرار داشته است. از این رو، در دوره ساخت کلیه ملزومات آن با نظارت فنی و کیفی به اجرا در آمده است و هر طرح پس از تصویب EIA (ارزیابی اثرات زیست محیطی) آغاز و در ارقام مرتبط با مصارف انرژی و انواع آلاینده‌ها به صورت Guarantee Figure در قراردادهای درج و نظارت و عیناً پروژه بر آن پایه تحویل گرفته می‌شود. در کک سازی که پتانسیل آلودگی بالایی دارد با احداث یک پالایشگاه بزرگ، علاوه بر مهار آلودگی‌ها تعداد محصولات خروجی نیز افزایش می‌یابد. هم چنین اخیراً به علت استفاده از گاز برگشتی در کک‌سازی، مصرف گاز شهری قطع شده است.

موارد فوق، بخشی از اقداماتی است که همراه با اجرای طرح‌های عمرانی ملی در بخش صنعت و معدن توسط شرکت میدکو انجام گرفته است. بدیهی است در سایر حوزه‌های عمرانی مرتبط با حوزه فعالیت‌های شرکت‌های گروه به ویژه در بخش‌های انرژی، فناوری‌های اطلاعاتی و مخابراتی و ساختمان نیز اقدامات گسترده و ارزشمندی به انجام رسیده که برای رعایت اختصار در این جا به آن‌ها پرداخته نخواهد شد.

۱. مطالعه، تحقیق و بررسی روی مباحث مدیریت مصرف انرژی (EMS) و اجرای پایلوت چند نمونه کوچک در ۷ شعبه در تهران و یک ساختمان ستادی
۲. رعایت کلیه الزامات فنی و مهندسی مرتبط با «ساختمان سبز» در طراحی ساختمان مرکزی بانک با رویکرد معماری پایدار و استفاده بهینه از منابع انرژی طبیعی (در حوزه مصرف برق، آب، سوخت و...) در طراحی مفهومی و فازهای بعدی پروژه
۳. برنامه‌ریزی برای استفاده از انرژی‌های نو و تجدیدپذیر در شعبه‌های بانک
۴. استفاده از تجهیزات و ابزار برق کم مصرف
۵. مدیریت هزینه در بخش پروژه‌های ساختمانی، ساخت شعبه‌ها و نگهداری و تعمیرات شعبه‌ها و ساختمان‌های ستادی با هدف استفاده بهینه از منابع و دارایی‌های فیزیکی بانک
۶. صرفه‌جویی کاغذ ناشی از رویکرد استفاده از سامانه‌های بانکداری الکترونیکی متناسب با نگاه زیست محیطی، در سال ۱۳۹۲ موجب جلوگیری از قطع شدن ۴۸۹۱ اصله درخت در بخش عملیاتی و ۴۶۴۹ اصله درخت در بخش غیر عملیاتی (جمعاً ۹۵۴۰) شده است^۱

۱. طبق تحقیقات هر ۱۷ درخت معادل یک تن کاغذ است و هر برگ کاغذ A4 برابر ۴۰۸ گرم است، در نتیجه هر ۱۷ درخت معادل ۲۰۸,۳۳۳ برگ کاغذ A4 است.

جامعه

۸.۲.۵. اشتغال مستقیم ایجاد شده

بانک پاسارگاد تا پایان سال ۱۳۹۲ در مجموع ۲۳,۶۸۳ نفر اشتغال مستقیم و پایدار در گروه مالی اعم از شرکت‌های مشمول و غیر مشمول ایجاد کرده است که به تفکیک در جدول (۸-۱) نشان داده شده است.

جدول ۸.۱: میزان اشتغال مستقیم ایجاد شده به تفکیک شرکت‌های گروه

ردیف	نام شرکت	جمع اشتغال سیستم
۱	بانک پاسارگاد	۳,۴۸۶
۲	هلدینگ (مادر تخصصی) توسعه معادن و صنایع خاورمیانه	۷,۹۱۸
۳	بیمه پاسارگاد (با احتساب نمایندگی‌ها)	۹,۸۵۷
۴	فناوری اطلاعات و ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ)	۸۹۰
۵	خدمات پشتیبان پاسارگاد آریان	۷۸۳
۶	پرداخت الکترونیک بانک پاسارگاد	۳۰۴
۷	کارگزاری بانک پاسارگاد	۷۶
۸	دانش پژوهان فن آور کاران	۶۵
۹	لیزینگ ماشین آلات و تجهیزات پاسارگاد	۵۲
۱۰	گسترش انرژی پاسارگاد	۴۸
۱۱	شرکت مشاور سرمایه‌گذاری ارزش پرداز آریان	۳۲
۱۲	مدیریت ساختمانی نظام مهندسی آریین	۲۷
۱۳	توسعه انبوه سازی پاسارگاد	۲۷
۱۴	مدیریت ساختمانی آریان پاسارگاد	۱۷
۱۵	بیمه اتکایی ایرانیان	۱۷
۱۶	ارزش آفرینان پاسارگاد	۱۴
۱۷	لیزینگ پاسارگاد	۱۳
۱۸	سایر شرکت‌ها	۵۷
جمع کل		۲۳,۶۸۳

۸.۲.۶. اشتغال غیر مستقیم ایجاد شده

با توجه به جمع تسهیلات اعطایی بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۲ در مقایسه با سرمایه مورد نیاز برای ایجاد یک شغل در سال ۱۳۹۲ (۱۵۸۳ میلیون ریال) می توان بیان داشت که در سال سپری شده برای بیش از ۱۱۳ هزار نفر به طور غیرمستقیم فرصت اشتغال ایجاد شده است. هم چنین میزان اشتغال غیر مستقیم ایجاد شده توسط گروه مالی بیش از ۱۳۰ هزار نفر برآورد گردیده است.

۸.۳. حمایت، پشتیبانی و عضویت در تشکلهای، رویدادهای مختلف اجتماعی و برنامه های آموزشی، فرهنگی و عام المنفعه

حمایت، پشتیبانی و عضویت در تشکلهای و بخش های مختلف علمی، آموزشی، ورزشی، اقشار کم در آمد و ... یکی از اولین برنامه های بانک پاسارگاد در حوزه مسئولیت های اجتماعی می باشد که بانک از همان ابتدای تأسیس برای این گونه حمایت ها برنامه ریزی کرده و در مدت کوتاه فعالیت خود توانسته است قدم های منظم و بزرگی را بردارد. موارد ذیل تنها بخشی از فعالیت های منظم و برنامه ریزی شده بانک پاسارگاد در این زمینه می باشد.

- بورسیه و حمایت مادی و معنوی از نفرات برتر کنکور سراسری در ۶ سال گذشته
- آزادی تعداد کثیری از زندانیان جرایم غیر عمد و بازگشت آن ها به عرصه کار و تلاش و خدمت به خانواده
- حمایت از قهرمانان ملی و ورزشی در رشته های مختلف ورزشی
- برگزاری راه پیمایی و کوه پیمایی های دسته جمعی برای همکاران جهت توسعه فرهنگ ورزش همگانی و نظافت محیط زیست
- حمایت های داوطلبانه بانک و همکاران از گروه های خاص جامعه مانند : زلزله زدگان، سیل زدگان، قحطی زدگان سوماتی، بیماری های خاص، نابینایان، سرطانی ها و ...
- سرمایه گذاری در فیلم فاخر «طبقه حساس» (برنده سیمرغ بلورین جشنواره فجر ۹۲)، ملبورن، ساعت صفر و بهمن
- برقراری ارتباط با بیش از ۳۰۰ مدیر روابط عمومی سازمان ها و نهادهای مختلف دولتی و خصوصی به منظور تبادل دانش اطلاعات و ...
- سرمایه گذاری و حمایت از برنامه های زیست محیطی، حفاظت از پارک های طبیعی با همکاری انجمن های ذی ربط مانند انجمن پایش گران محیط زیست.
- و

جامعه

۸.۳.۱. اهم برنامه‌های ارتقای فرهنگی

بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۲ از ۷ رویداد فرهنگی در کشور حمایت کرده است که علاوه بر حمایت‌های معنوی، در مجموع مبلغ ۲۰,۱۵۲ میلیون ریال بابت برگزاری این رویدادها هزینه کرده است.

جدول ۸.۲: رویدادها و برنامه‌های کلان فرهنگی حمایت شده توسط بانک پاسارگاد

نام رویداد
برگزاری مراسم بزرگداشت نیم قرن فعالیت سینمایی پژوهشی آقای داریوش مهرجویی
برگزاری کنسرت وصل یار در برج آزادی
انجمن بازیگران خانه تئاتر بابت برگزاری دهمین جشن بازیگر
برگزاری نمایشگاه نقاشی انفرادی در گالری آرته
همایش قرآن و سلامت
همایش بزرگ معرفی مدیران ارزش آفرین کشور و سلحشوران حماسه اقتصادی و دفاع مقدس
جشنواره یار و یادگار

علاوه بر حمایت از رویدادهای فوق، اقدامات اساسی زیر نیز در حوزه برنامه‌های کلان فرهنگی انجام گرفته است:

نام رویداد
عرضه آثار فاخر هنرمندان در حراجی‌های داخلی و بین‌المللی با هدف تقویت اقتصاد هنر و پشتیبانی از هنرمندان
برگزاری کنسرت‌ها و نمایش‌ها به منظور ارتقای سطح فرهنگی جامعه
سرمایه‌گذاری در تولید فیلم‌های فاخر سینمایی



حمایت از انتشار کتاب‌های تخصصی برگزیده

بانک پاسارگاد با رویکرد فراهم نمودن زمینه دسترسی بیشتر اقشار فرهنگی و متخصصان به‌ویژه دانشجویان به دانش روز، در یک همکاری ارزشمند با سازمان مدیریت صنعتی کمک به انتشار کتاب‌های مفید تخصصی را در دستور کار خود قرار داده است. کتاب‌های انتشار یافته تاکنون عبارت است از:



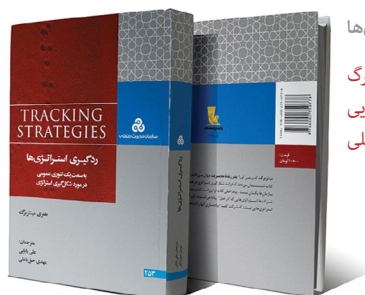
چگونه کارکنانی با انگیزه
و عاشق کار و سازمان داشته باشیم؟
نویسنده: دکتر بهزاد ابوالعالی
مترجمان: علی بابایی
مهدی حق‌باغلی



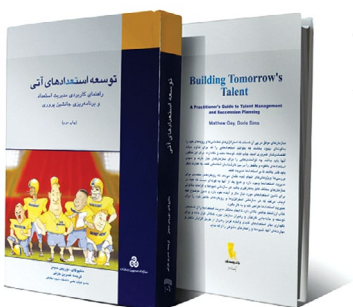
مدل تعالی EFQM 2013
از ایده تا عمل
گردآوری و تألیف:
دکتر منوچهر نجمی



نوآوری باز خدماتی
نویسنده: هنری چسپرو
مترجمان: کامران باقری



ردگیری استراتژی‌ها
نویسنده: هنری مینتزبرگ
مترجمان: علی بابایی
مهدی حق‌باغلی



توسعه استعدادهای آتی
نویسنده: دوریس سیمز
مترجم: نسرين جزئی



پروژه توانایی‌های رهبری
نویسندگان:
آرتور اچ. بل / دیل ام. اسمیت
مترجم: بهشاد یاسینی

جامعه

۸.۳.۲. اهم فعالیتهای آموزشی و علمی

حمایت‌های مادی و معنوی بانک در سال ۱۳۹۲ در بخش علمی و آموزشی کشور حمایت از ۲۷ همایش، سمینار و یا برنامه‌های مختلف علمی و آموزشی بود که در مجموع مبلغ ۹,۵۴۰ میلیون ریال حمایت به عمل آمده است.

جدول ۸.۳: رویدادها و برنامه‌های کلان آموزشی و علمی حمایت شده توسط بانک پاسارگاد

نام رویداد

مشارکت در جمع‌آوری، تنظیم و چاپ شاهنامه شاه طهماسب توسط فرهنگستان هنر جمهوری اسلامی ایران
حمایت مالی از همایش ملی حاکمیت شرکتی برگزار شده توسط دانشگاه الزهرا
اعطای کمک هزینه تحصیلی دانش آموزی به دبیرستان امام خمینی (ره) شهرستان خرم آباد
حمایت مالی از مؤسسه خبریه عسکریه
حمایت مالی از مؤسسه شهر کتاب
کمک به برگزاری مراسم جایزه فروزان فر
اعطای کارت هدیه خرید به مناسبت هفته پژوهش به دانشگاه شهید بهشتی
کمک به برگزاری جشنواره علی اکبر دهخدا و نیما یوشیج توسط دانشگاه تهران
حمایت از چاپ و نشر کتاب ردگیری استراتژی در سازمان مدیریت صنعتی
کمک به برگزاری ششمین کنگره بین المللی و یازدهمین کنگره ارتقای کیفیت خدمات آزمایشگاهی تشخیص پزشکی ایران
کمک به برگزاری دوازدهمین کنگره شنوایی شناسی ایران
کمک به برگزاری هفتمین همایش ملی و اولین همایش بین المللی تجارت و اقتصاد الکترونیکی
حمایت از نفرات برتر کنکور سراسری سال ۱۳۹۲
کمک به برگزاری همایش بانکداری اسلامی، سیاست های پولی و مالی، ضرورت هماهنگی و آثار آن بر اقتصاد کشور
کمک به برگزاری کنفرانس تحلیل فرصت های اقتصادی سرمایه گذاری و بازرگانی در دوره جدید سیاسی
کمک به برگزاری کنگره انجمن جراحان ارتوپدی ایران
کمک به برگزاری همایش بهبود فضای کسب و کار در ایران
کمک به برگزاری نمایشگاه ارائه دستاوردهای مبارزه با مفاسد اداری
کمک به برگزاری نهمین کنفرانس توسعه منابع انسانی

ادامه جدول ۸.۳: رویدادها و برنامه‌های کلان آموزشی و علمی حمایت شده توسط بانک پاسارگاد

نام رویداد

کمک به برگزاری همایش سالانه ریاضی به نام مرزهای علوم ریاضی
کمک به برگزاری اولین کنفرانس تخصصی حقوق برند در ایران
کمک به برگزاری پنجمین جشنواره ملی بهره‌وری
کمک به برگزاری چهارمین دوره جایزه مدیریت مالی
پشتیبانی از برگزاری جایزه ملی تعالی سازمانی
کمک به کنگره بین‌المللی شیوه‌های نوین داروسازی
اختصاص غرفه جهت معرفی اقدامات پیشگیرانه مبارزه با جرایم رایانه‌ای
کمک به جشنواره علی اکبردهخدا

علاوه بر موارد فوق، اقدامات اساسی زیر نیز در حوزه برنامه‌های کلان آموزشی و علمی انجام گرفته است:

بورسیه و حمایت مادی و معنوی از نفرات برتر کنکور سراسری و تعدادی از نخبگان منفرد در ۶ سال گذشته
تقدیر و پشتیبانی از نخبگان علمی، فرهنگی و هنری
عضویت در انجمن‌های علمی و تخصصی
حمایت از آموزش و پرورش
برگزاری دوره‌های کارآموزی
آموزش بانکداری برای دانش‌آموزان
آموزش بانکداری برای مشتریان و سازمان‌های متقاضی

جامعه



تأسیس و راه اندازی دانشگاه تخصصی خاتم

بانک پاسارگاد در راستای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی در حوزه فعالیت‌های کلان آموزشی و علمی، اقدام به تأسیس دانشگاه خاتم نموده است. در دانشگاه خاتم سرمایه‌گذاری بسیار عظیمی انجام شده و از بهترین تکنولوژی‌های جهانی استفاده شده است. هم اکنون رشته‌های مدیریت بازرگانی (بازاریابی)، MBA (استراتژی)، مدیریت بانکداری، حسابداری، حسابداری، مدیریت سیستم و بهره‌وری، مهندسی مالی، آموزش زبان انگلیسی، مشاوره و راهنمایی در گروه کارشناسی ارشد و رشته‌های مدیریت امور بانکی و حسابداری در گروه کارشناسی در این دانشگاه ارائه می‌شوند. دانشگاه خاتم در سال ۱۳۹۲ موفق به دریافت مجوز ۱۰ رشته دیگر در حوزه کارشناسی ارشد گردید و هم چنین تعداد دانشجویان خود را به حدود ۱۰۰۰ نفر رسانید. ۸ رشته کارشناسی ارشد و ۲ رشته کارشناسی و مجموعاً ۳۸۵ نفر دانشجوی در سال ۱۳۹۲ ثبت نام شدند. جهت افزایش انگیزه، نفرات اول تا دهم دانشگاه‌ها در دانشگاه خاتم بورسیه می‌شوند. این دانشگاه در حال توسعه به سه دانشکده فنی و مهندسی، مدیریت و علوم مالی و علوم انسانی است. قبولی اکثر فارغ‌التحصیلان این مؤسسه در مقاطع بالاتر و یا جذب آنان در مؤسسات علمی و پژوهشی کشور و هم چنین ارائه ۲۰۰ مورد سمینار و یا انتشار مقاله در مجلات معتبر داخلی و بین‌المللی نشانه‌ای از بالا بودن استانداردهای آموزشی این دانشگاه بوده است.

۸.۳.۳. اهمیت حمایت‌های ورزشی

بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۲ از برخی رشته‌های مهم و کم توجه ورزشی در کشور حمایت به عمل آورده است و این مبلغ در این حوزه ۳۲,۳۸۶ میلیون ریال می‌باشد.

جدول ۸.۴: حمایت‌های ورزشی انجام شده توسط بانک پاسارگاد

شرح

حمایت از فدراسیون کوه نوردی و صعودهای ورزشی جهت برگزاری مسابقات سنگ نوردی قهرمانی آسیا ۲۰۱۳

اعزام کشتی گیران تیم ملی به مشهد مقدس

حمایت از تیم ملی کشتی آزاد و فرنگی

حمایت از قهرمانان کشتی آزاد و فرنگی و پیشکسوتان اعزامی به مسابقات جهانی بوداپست

حمایت از تیم فوتسال دانش آموزانی استان لرستان



جامعه

۸.۳.۴. اهم اقدامات عام المنفعه و انسان دوستانه

بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۲ مبلغ ۱۳,۴۹۴ میلیون ریال حمایت‌های انسان دوستانه از گروه‌های مختلف به عمل آورده است.

جدول ۸.۵: اهم اقدامات عام المنفعه و انسان دوستانه انجام شده توسط بانک پاسارگاد

شرح

کمک به برپایی کنگره بین المللی سبط النبی امام حسن مجتبی (علیه السلام)

حق بیمه حوادث و مازاد کارکنان مجتمع بهزیستی امام علی (ع)

کمک به مرکز توانبخشی در مشهد توسط سرپرستی منطقه شرق کشور

کمک به مؤسسه خیریه حضرت رقیه (س)

کمک به مددجویان تحت پوشش بنیاد خیریه سپهر

کمک به دانش آموزان و دانشجویان هموفیلی

کمک به بنیاد خیریه غدیر

پرداخت به بیمارستان خیریه حضرت موسی بن جعفر (ع) در مشهد مقدس

جشن رمضان بنیاد امور بیماری های خاص



۸.۳.۵. عضویت در انجمن ها و حمایت از کنفرانس ها

بانک پاسارگاد در راستای مسئولیت های اجتماعی و توسعه نام تجاری خود، نسبت به عضویت و حمایت از انجمن ها و کنفرانس ها به صورت نظام مند اقدام می نماید. جدول (۶-۸) برخی از این موارد را ارائه می نماید.

جدول ۸.۶: عضویت در انجمن های تخصصی

شرح	رهبران عضو	هدف از عضویت	دستاوردها
انجمن بانکداران آسیایی Asian Bankers Association (ABA)	مدیرعامل عضو هیأت مدیره ناظر بر مدیریت بین الملل و ارزی	آشنایی با ظرفیت ها و پتانسیل های منطقه ای و فرامنطقه ای در حوزه پولی و مالی / فرصت ایجاد مناسبات و پیوندهای کاری / دست یابی به تکنولوژی های جدید/تعامل با بانک های هم تراز و شناساندن بانک پاسارگاد به آن ها	استفاده های مختلف علمی برقراری ارتباط کارگزاری با برخی از آن ها
کانون بانک های خصوصی	مدیرعامل عضو هیأت مدیره ناظر	هماهنگی و ارتباط با بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی	تبادل آمار و اطلاعات / ایجاد هماهنگی در تصمیمات و اقدامات صنفی / عضویت در کارگروه های تخصصی زیرمجموعه / تصمیم سازی های تخصصی
زیرمجموعه های تخصصی کانون بانک های خصوصی	مدیران ذی ربط		
تشکل های حرفه ای و تخصصی از جمله: انجمن حسابداران خبره / مجمع بیمه های خصوصی / کمیسیون های علمی / کمیته های دانشگاهی	مدیران ذی ربط	ایجاد ارتباطات علمی و تخصصی هماهنگی و ارتباط با مراجع دانشگاهی، بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی، نهادهای تصمیم گیر و تصمیم ساز	معرفی بانک / تبادل آمار و اطلاعات / ایجاد هماهنگی در تصمیمات و اقدامات صنفی / عضویت در کارگروه های تخصصی / مشارکت در تصمیم سازی های تخصصی

۸.۳.۶. سایر

بانک پاسارگاد در مجموع ۳،۱۰۷ میلیون ریال نیز در سایر بخش های مورد نیاز جامعه حمایت به عمل آورده است.

جدول ۸.۷: سایر فعالیت های اجتماعی بانک پاسارگاد

شرح
پشتیبانی از هفتمین نمایشگاه بورس، بانک و بیمه
حمایت از برگزاری جشنواره ملی قهرمانان صنعت
پشتیبانی و حضور بانک در غرفه پایش گران محیط زیست
کمک مالی به انجمن دوستی ایران و عراق
حمایت از کنفرانس فرصت های بازرگانی خارجی با بزرگ ترین شرکای تجاری ایران

جامعه

۸.۳.۷. ارائه خدمات رایگان بیمه ای به مشتریان

بانک پاسارگاد در راستای تحقق بیش از پیش شعار و باور محوری «مشتری ذات بانک است» و به منظور نیل به رضایت حداکثری ایشان، در یک طرح ابتکاری با مشارکت شرکت بیمه پاسارگاد، مشتریان خود به صورت رایگان مشمول خدمات درمانی بیمه می‌نماید. این طرح که از سال ۱۳۹۰ شروع گردیده در سال ۱۳۹۲ نیز ادامه یافته است. برای حصول اطمینان از ارائه مطلوب این خدمات به مشتریان گرامی، با همکاری شرکت‌های زیرمجموعه، گروه‌هایی به منظور راهنمایی و ارائه اطلاعات موردنیاز به مشتریان در سه مرحله قبل از بستری، حین بستری و پس از بستری، تشکیل شده‌اند. همچنین این گروه‌ها با در اختیار گرفتن نیروهای لازم و با استفاده از پرسشنامه‌های مخصوص اقدام به نظرسنجی از این افراد می‌نمایند و ضمن عیادت از ایشان، میزان رضایت آنان از خدمات درمانی ارائه شده را بررسی می‌نمایند.

در سال ۱۳۹۲ بانک با ۱۳۲۳ نفر از مشتریان استفاده‌کننده از این خدمات در تماس و تعامل بوده است. همچنین امکان و شرائط عیادت از ۲۱۹ نفر از ایشان نیز به صورت حضوری همراه با اهدای سبد گل و هدیه در بیمارستان یا منزل مسکونی‌شان فراهم گردیده است. جدول ۸.۸ وضعیت ارتباط با مشتریان استفاده‌کننده از این خدمات در سال ۱۳۹۲ را نشان می‌دهد.

جدول ۸.۸: ارتباط با مشتریان استفاده‌کننده از خدمات رایگان بیمه‌ای بانک در سال ۱۳۹۲

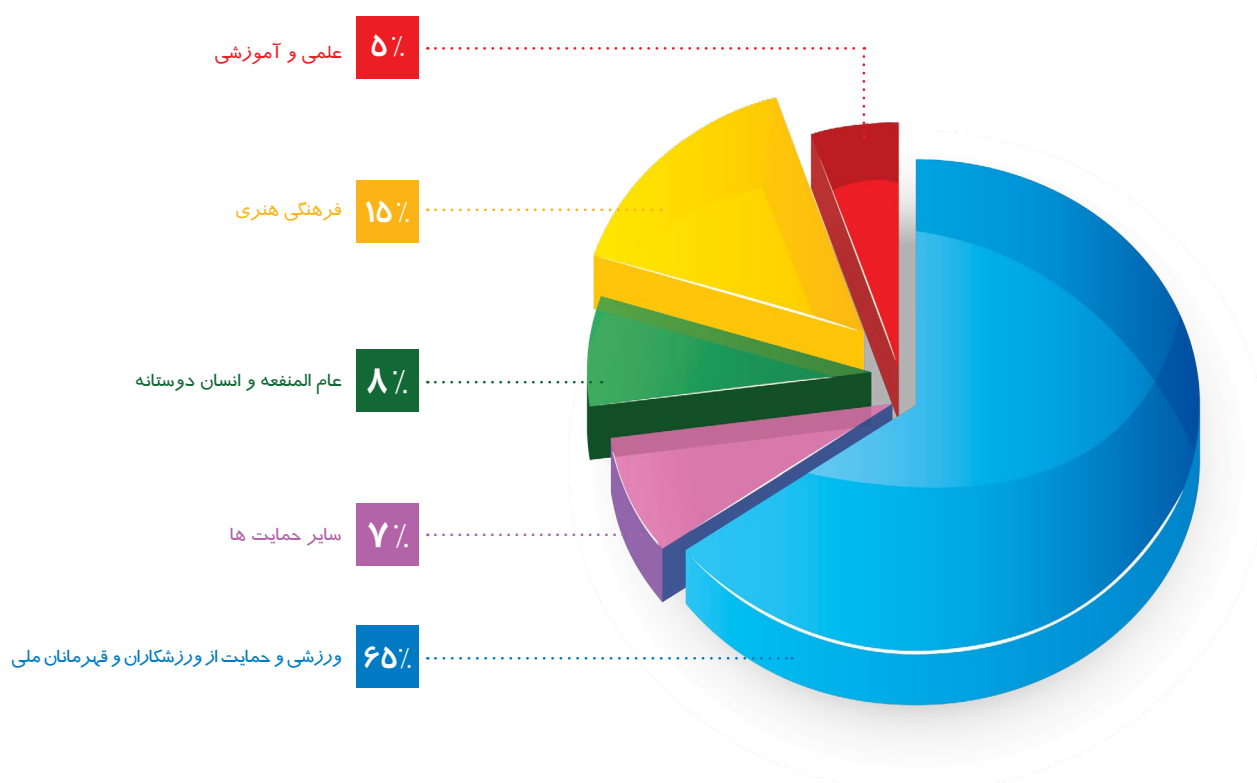
شرح	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	آبان	آذر	دی	بهمن	اسفند	جمع کل
تعداد مشتریان تماس گرفته شده موفق	۴۱	۱۰۵	۹۲	۱۱۱	۸۹	۹۷	۵۹	۱۰۱	۱۱۷	۹۸	۷۵	۶۵	۱,۰۵۰
تعداد افراد تماس گرفته شده ناموفق (عدم استفاده از بیمه)	۱۷	۲۳	۲۳	۳۱	۲۸	۳۴	۱۳	۱۷	۲۱	۲۴	۱۹	۲۳	۲۷۳
تعداد کل افراد تماس گرفته شده	۵۸	۱۲۸	۱۱۵	۱۴۲	۱۱۷	۱۳۱	۷۲	۱۱۸	۱۳۸	۱۲۲	۹۴	۸۸	۱,۳۲۳
تعداد افراد عیادت شده	۶	۸	۹	۱۵	۱۵	۱۲	۹	۱۷	۳۷	۳۷	۲۴	۳۰	۲۱۹

۸.۳.۸. ارزش ریالی کل هدایا و پشتیبانی‌های انجام شده

در سال ۱۳۹۲ بانک پاسارگاد بیشتر از سال‌های قبل، بیش از ۷۳ میلیارد ریال از بخش‌های مختلف جامعه، حمایت‌های مادی و معنوی مؤثری را به‌عمل آورده است که در جدول زیر آمار مربوط به بخش‌های مختلف مشاهده می‌شوند.

جدول ۸.۹: ارزش ریالی فعالیت‌های اجتماعی بانک پاسارگاد

شرح	مبلغ (میلیون ریال)
فعالیت‌های فرهنگی هنری	۱۵,۰۰۲
فعالیت‌های علمی و آموزشی	۹,۵۴۰
فعالیت‌های ورزشی و حمایت از ورزشکاران و قهرمانان ملی	۳۲,۳۸۶
فعالیت‌های عام المنفعه و انسان دوستانه	۱۳,۴۹۴
سایر حمایت‌ها	۳,۱۰۷
جمع	۷۳,۵۲۹





فصل نهم
شفافیت و امنیت



ماهیت و ذات فعالیت های بانکی ایجاب می نماید دو بعد **شفافیت و امنیت** فعالیت ها همواره و به طور ویژه مورد توجه قرار داشته باشد.

خوشبختانه سابقه فعالیت چندساله بانک پاسارگاد و شرکت های گروه، نشان دهنده پای بندی جدی و دقیق به ضوابط و مقررات قانونی، **اصول رفتار اخلاقی و فرهنگ پاسارگادی** است و این امر در حال حاضر به عنوان يك الگو در این زمینه مطرح است. هم چنین انجام مراقبت های ویژه امنیتی از وجوه سپرده های مشتریان و اتخاذ حداکثر تدابیر لازم برای عملیات بانکی ایشان، به عنوان يك سیاست راهبردی در آن زمینه مبنای عمل قرار دارد.

۹.۱ رعایت ضوابط و مقررات و التزام به انجام فعالیت‌ها در چارچوب قوانین

۹.۱.۱. تشریح محیط حقوقی

مهم‌ترین قوانین و مقررات حاکم بر فعالیت بانک عبارتند از:

قانون پولی و بانکی مصوب سال ۱۳۵۱ و اصلاحات آن	قانون سازمان بورس اوراق بهادار	قانون بازار اوراق بهادار
قانون عملیات بانکی بدون ربا مصوب سال ۱۳۶۲	مصوبات شورای پول و اعتبار	قانون تجارت
سیاست‌های پولی و اعتباری بانک مرکزی ج.ا.ی.	قوانین ذی‌ربط بین‌المللی	قوانین مالیاتی و بیمه
بخشنامه‌های بانک‌های بانک مرکزی ج.ا.ی.	اساس نامه بانک پاسارگاد	قانون کار

در بین مقررات حاکم بر فعالیت بانک، جز مجموعه مقررات قانونی که بر عموم شخصیت‌های حقوقی فعال در کشور حاکم می‌باشد، مهم‌ترین مقررات مؤثر بر عملکرد بانک، سیاست‌های پولی و اعتباری بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. هم‌چنین پای‌بندی به قوانین بانک مرکزی (به عنوان مثال، رعایت نرخ سود و جذب سپرده و ارائه تسهیلات مصوب بانک مرکزی) با هدف جلوگیری از تشدید رقابت‌های ناسالم از جمله مواردی است که همواره مدنظر سیاست‌گذاران بانک پاسارگاد می‌باشد.

۹.۱.۲. همکاری با بانک مرکزی و نهادهای حاکمیتی و نظارتی

- حضور در جلسات و نشست‌های تخصصی
- هم‌فکری و کمک به تصمیم‌سازی

۹.۱.۳. برگزاری جلسات مجمع عمومی در موعد قانونی و اجرای دقیق مصوبات

بانک پاسارگاد با هدف ایجاد حداکثر شفافیت در اجرای فعالیت‌ها و مأموریت‌های مندرج در اساس نامه خود و هم‌چنین انجام سرمایه‌گذاری در شرکت‌های زیرمجموعه، به‌صورت مستمر نسبت به اخذ آمار و اطلاعات لازم و گزارش‌های مالی و تجزیه و تحلیل آن‌ها اقدام می‌نماید به‌نحوی که صورت‌های مالی بانک و تلفیقی از شفافیت لازم برخوردار باشند و تمامی ذی‌نفعان به‌سهولت بتوانند از گزارش‌های منتشره بهره‌برداری نمایند.

علاوه بر این در جهت اجرای قانون تجارت، بانک پاسارگاد نسبت به انتشار گزارش‌های هیأت مدیره و بازرس قانونی شرکت‌های تحت کنترل خود قبل از تشکیل مجامع عمومی اقدام می‌نماید. ضمن آن که با انجام برنامه‌ریزی‌های دقیق تلاش می‌شود همواره مجامع عمومی این دسته از شرکت‌ها قبل از مجمع عمومی سالانه بانک و در موعد قانونی تشکیل گردد.



۹.۲. فرایند تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات قابل اعتماد و تمامی دانش‌های در دسترس

با توجه به حساسیت‌های فعالیت‌های بانکی و ضرورت کسب اطلاعات صحیح و به هنگام از وضعیت اقتصادی کشور و تجزیه و تحلیل منطقی آن، مکانیزم‌های متنوعی برای تصمیم‌گیری در سطوح گوناگون بانک طراحی و مورد استفاده قرار می‌گیرد. ضمن آن که تصمیم‌سازان و تصمیم‌گیران بانک، همواره ریسک‌ها و تبعات اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی حاصل از تصمیمات اتخاذ شده را مد نظر قرار می‌دهند.

قابل ذکر است که در جلسات سطح استراتژیک بانک (کارگروه عالی راهبری استراتژیک) مدیریت ارشد بانک متشکل از اعضای هیأت مدیره و

هیأت عامل و برخی از مشاوران ارشد شرکت می‌نمایند و این جلسات به‌صورت مستمر برگزار و به سرعت درخصوص موضوع مربوطه اتخاذ تصمیم می‌شود. هم‌چنین تمامی جلسات سطح میانی به ریاست یکی از اعضای هیأت مدیره و با شرکت مدیران مرتبط و براساس برنامه زمانی تشکیل می‌شود. در سطح عملیاتی نیز غالباً جلسات به ریاست رئیس شعبه و مرکب از معاون، اعضای ارشد و بانکداران مرتبط برگزار می‌شود. با استقرار سامانه هوشمندی کسب و کار (BI) زمینه لازم برای دسترسی دقیق به اطلاعات کافی، به روز و معتبر در سطوح مختلف و در بخش‌های مختلف تخصصی فراهم گردیده است. با ترکیب سیستم مزبور با نظام مدیریت برنامه‌ریزی استراتژیک بانک میزان پیشرفت و دست‌یابی به اهداف عملکردی به تفکیک شاخص‌های مختلف به‌صورت کامل امکان پذیر شده است.

۹.۳. اقدامات و برنامه‌های ضدپول‌شویی و تأمین مالی فعالیت‌های غیرقانونی

در راستای وظایف محوله و ارزیابی کفایت، کارایی و صحت سیستم داخلی بانک و به منظور فراهم نمودن زمینه اجرایی و حصول اطمینان دقیق فعالیت های بانک با مفاد قانون، آیین نامه و مقررات ابلاغی از سوی نهادهای نظارتی (بانک مرکزی و مرکز اطلاعات مالی) و توصیه های مقامات ذی ربط و برای اطمینان از مبارزه با پول شویی و جلوگیری از تأمین مالی فعالیت های غیرقانونی، اهم اقدامات انجام شده در سال ۱۳۹۲ به شرح زیر می‌باشد:

- برقراری ارتباط با سازمان ثبت احوال کشور در کلیه شعبه‌ها و استعمال آنلاین احراز هویت و اصالت مدارک اشخاص حقیقی ایرانی
- دسترسی کلیه شعبه‌ها به سامانه شناسه ملی اشخاص حقوقی کشور جهت شناسایی و اخذ شماره شناسه ملی اشخاص حقوقی ایرانی
- ارسال فرم‌های گزارش های واريز نقدي بيش از سقف مقرر شعبه‌ها به این اداره از طریق اتوماسیون اداری
- فراهم ساختن امکان انجام استعمال گروهی مشتریان از سامانه ساها و استعمال احراز هویت کلیه مشتریان فعلی
- تهیه نرم افزار ثبت و نگهداری مشخصات افراد مظنون که از طریق مرکز اطلاعات مالی واصل می گردد به منظور مراقبت سیستمی از آنها
- تهیه نرم افزار مبارزه با پول شویی (AML)
- انجام بازرسی های حضوری و غیرحضوری و اقدامات کنترلی و نظارتی
- تأکید بر حفاظت از اطلاعات محرمانه مشتریان
- توسعه آموزش همکاران در سطح بانک و شرکت در کارگاه‌های آموزشی و برگزاری دوره‌های آموزش مقررات، آیین نامه و دستورالعمل های مبارزه با پول شویی برای کلیه همکاران

۹.۴. فرایندهای حاکمیت سازمانی و پاسخ گویی به ذی‌نفعان

ماهیت و تنوع فعالیت‌های بانکی، ضرورت پاسخ گویی دقیق، شفاف و به هنگام را به کلیه ذی‌نفعان به دنبال دارد. بانک پاسارگاد همواره تلاش نموده است حداکثر شفافیت و پاسخ گویی را در زمینه عملکرد خود و شرکت‌های گروه مالی علی رغم گستردگی و پیچیدگی‌های فراوان ایجاد نماید.

لذا در این راستا نسبت به تهیه و تدوین سند حاکمیت شرکتی برای بانک پاسارگاد اقدام شده است. برگزاری جلسات مجامع عمومی حدود ۶۰ شرکت و به تبع آن تنظیم صورت‌های مالی تلفیقی در مهلت‌های تعیین شده به‌عنوان یک شاخص مهم در این زمینه مطرح است. هم چنین کیفیت اسناد مزبور و عدم وجود بندهای حسابرسی از نقاط قوت ما می‌باشد. در همین راستا رهبران اقدام به شناسایی و دسته‌بندی ذی‌نفعان بانک و تحلیل انتظارات آن‌ها برای پاسخ گویی مناسب تر به ایشان نموده‌اند.

۹.۵. بازرسی و حسابرسی داخلی

مدیریت بازرسی با نظارت دقیق نسبت به عملکرد کلیه شعبه‌ها و مدیریت‌های بانک نقش به سزایی در شفافیت و امنیت سازمانی و شناخت هرچه دقیق‌تر نقاط ریسک‌پذیر و انحرافات احتمالی دارد. در این راستا از ابتدای سال ۱۳۹۲ تا پایان اسفند ماه، مواردی از اختلاف محاسبات سود، کارمزد و وجه التزام مشاهده شده که در مراحل مختلف به منظور احقاق حقوق بانک و وصول آن‌ها نسبت به محاسبه مجدد و در برخی موارد صدور اسناد اصلاحی اقدام و در جهت اجرا به شعبه‌ها ابلاغ گردیده است.

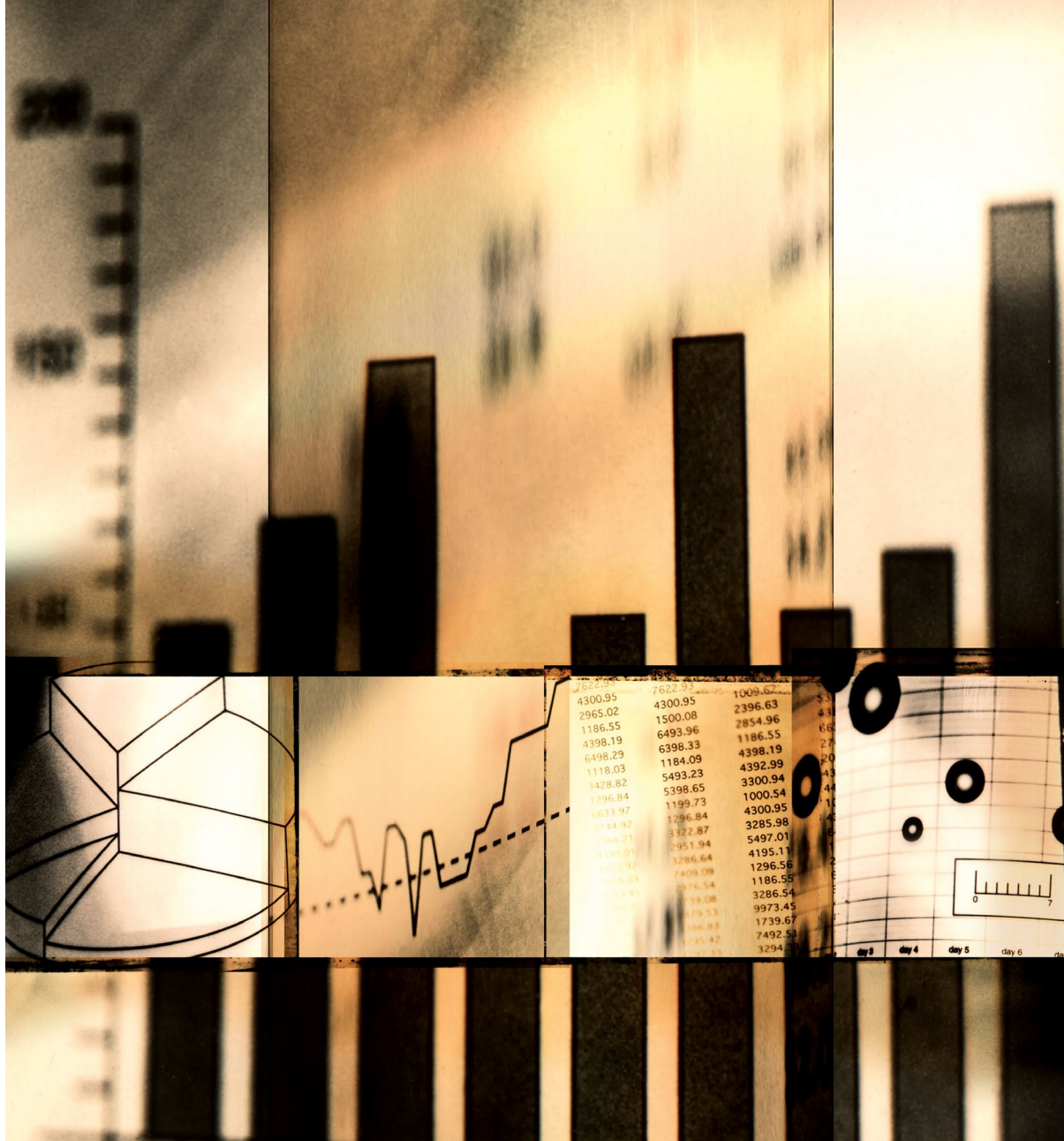
مدیریت بازرسی و حسابرسی داخلی، یک واحد تخصصی کنترل سازمانی است که هدف آن ارزیابی مستقل و عینی از کفایت، صحت و کارایی سیستم داخلی بانک و انجام فعالیت‌ها در چارچوب قوانین و مقررات ابلاغی است. گزارش‌های مختلف دوره‌ای و موردی تهیه شده توسط بازرسان و حساب‌رسان در بالاترین سطح مدیریتی بانک و به هیأت مدیره ارائه می‌گردد. عملکرد صحیح بازرسی و حسابرسی داخلی موجب می‌گردد تا بسترسازی تدریجی و مناسب به منظور جمع‌آوری اطلاعات شعبه‌ها بر اساس مشاهدات و داده‌های بازرسی‌ها و طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل آن‌ها به منظور شناسایی نقاط ریسک‌پذیر و انعکاس به حوزه مدیریت ریسک صورت پذیرد.

ممیزی شعبه‌ها (شامل خودارزیابی‌ها، بازرسی و حسابرسی عمومی، چک لیستی، غیرحضور، موردی و به دو صورت ارزی و ریالی)، تهیه گزارش پایش مطالبات و مصارف و کنترل اقلام باز، ممیزی فرایندها، حسابرسی‌های مالی، رسیدگی به شکایات و اقدامات اطلاع‌رسانی و آموزشی، از جمله اقدامات انجام شده در این زمینه است.

۹.۶. حسابرسی بیرونی

دریافت اطلاعات به موقع، شفاف و مناسب برای ذی‌نفعان مهم است. یکی از کانال‌های مهم دسترسی جامعه سهام‌داران به اطلاعات واقعی عملکردی بانک و تجزیه و تحلیل مالی عملیات بانک، گزارش‌های آماده شده توسط تیم‌های متخصص و تأیید صلاحیت شده قانونی است. بانک پاسارگاد هر ساله در گزارش عملکرد خود گزارش حساب‌رس قانونی را منتشر می‌سازد.

به موجب مصوبه مجمع عمومی عادی سالانه، مؤسسه حسابرسی ایران مشهود به عنوان بازررس اصلی و مؤسسه حسابرسی تدوین و همکاران به عنوان بازررس علی‌البدل بانک در سال ۱۳۹۲ انتخاب گردیدند.



۹.۷. اعتبارسنجی مشتریان

اعتبارسنجی مشتریان یک فرایند کلیدی در هر بانک و مؤسسه مالی می باشد و دلیل اصلی آن نیز ایجاد تعادل میان عرضه و تقاضا در منابع و تسهیلات بانکی، مدیریت کاهش معوقات بانکی و رهایی از سیستم وثیقه محوری است. بانک پاسارگاد از ابتدای تأسیس خود نظام اعتبارسنجی مناسبی را بر مبنای دانش خبرگان بانکی و نیز انجام بهینه‌کاوی‌های لازم ایجاد نموده است. رویکرد اعتبارسنجی بانک در سال ۱۳۹۰ با هدف فراگیر نمودن فرایند، مکانیزه نمودن و تسهیل و تسریع و دقت بیشتر در دست‌یابی به اطلاعات درخواستی، مورد بازنگری کلی قرار گرفت و سامانه جامع اعتبارسنجی طراحی و تولید گردید که گام اساسی و مهمی در جلوگیری از هرگونه اعمال سلیقه و خطا در پایش اعتباری مشتریان می‌باشد. در این سامانه، مشتریان بانک با استفاده از مدل امتیازدهی AHP رتبه‌بندی می‌شوند. این مدل به صورت آزمایشی در چند شعبه بانک و سپس در کل بانک مورد اجرا قرار گرفت.

شفافیت و امنیت

Exchange Rates

مدیریت ریسک

World Indices



۹.۸. مدیریت ریسک

گزارش‌ها و پیشنهادهایی جهت مدیریت بهتر آن‌ها از طریق کمیته عالی مدیریت ریسک در اختیار اعضای محترم هیأت مدیره قرار می‌گیرد. جهت مدیریت بهتر ریسک و آمادگی بانک در مواجهه با خطرات پیش روی، سناریوهای مختلفی طراحی شده و راهکارهای مواجهه با هر کدام پیش بینی شده است تا در صورت وقوع هر یک از آن‌ها بانک با آمادگی کامل به استقبال آن‌ها برود و منافع ذی نفعان تأمین گردد. (شکل ۹-۱)

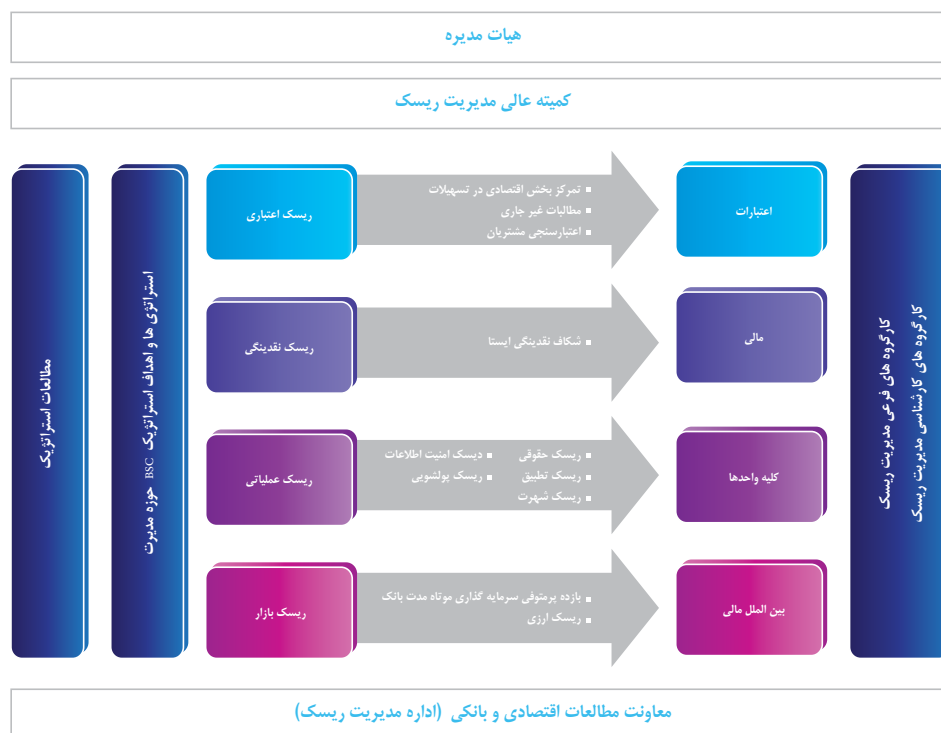
هم چنین تلاش شده است با تعامل مؤثر با ذی نفعان از طرق مختلف، نظرات و خواسته‌های آنان مدنظر قرار گرفته و منافع آن‌ها در این حوزه رعایت گردد. (شکل ۹-۲)

اندازه‌گیری اثربخشی این فرایند از طریق نتایج عملکردی و تحلیل گزارش‌های ارزیابی بیرونی از قبیل مؤسسه رتبه‌بندی (Capital Intelligence (CI)، نظرات خبرگان بانک از طریق کارگروه‌ها و کمیته‌های مدیریت ریسک و بهینه‌کاوی با بانک‌های بین‌المللی انجام می‌گیرد. از نمونه‌های بهبود عملکرد در این حوزه می‌توان به تجدیدنظر و اصلاح سامانه اعتبارسنجی، اصلاح فرایندهای اداره مدیریت ریسک، تشکیل کمیته بحران، اصلاح ترکیب اعضای کمیته عالی و اصلاح سنجه‌های کارت‌های امتیازی متوازن حوزه مدیریت ریسک اشاره نمود.

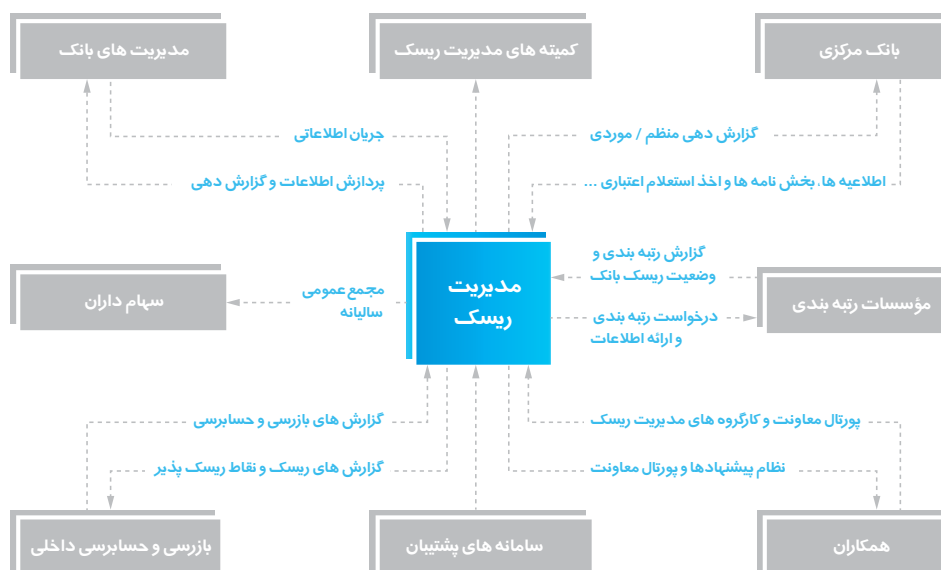
با توجه به شرایط ناپایدار و متغییر اقتصادی کشور و پیش‌بینی بروز شرایط مختلف، بر مبنای فروش گوناگون سناریوهای مختلفی در حالت‌های خوش‌بینانه، متعادل و بدبینانه تهیه و درصد احتمال آن‌ها با استفاده از درخت احتمالات در کارگروه راهبری مدیریت استراتژیک پیش‌بینی می‌شود. هم‌چنین ریسک‌های منبعث در ماتریس ارزیابی ریسک بر اساس احتمال و اثرات بالقوه آن‌ها تعیین و مورد توجه قرار می‌گیرد.

هم چنین در راستای حفظ و ارتقای منافع ذی نفعان، بانک پاسارگاد با فعال نمودن کمیته‌های مدیریت ریسک در ۳ سطح عالی (متشکل از اعضای هیأت مدیره و عامل)، فرعی (متشکل از مدیران امور) و کارشناسی (کارشناسان خبره واحدها) سعی در مدیریت انواع مخاطرات بالقوه و بالفعل پیش روی داشته است. در این راستا اداره مدیریت ریسک نیز به عنوان دبیرخانه کمیته عالی، تلاش در برقراری ارتباط بین این ۳ کارگروه با هم و با واحدهای مختلف بانک نموده است. ریسک‌های مختلف بانک طبق طبقه‌بندی پیشنهادی کمیته بال به ۴ گروه عملیاتی، نقدینگی، بازار و اعتباری تقسیم شده و به صورت مستمر مورد پایش قرار گرفته و

شکل ۹.۱: رویکرد جامع مدیریت ریسک در بانک پاسارگاد



شکل ۹.۲: رویکرد تعامل با ذی نفعان بانک از منظر مدیریت ریسک





۹.۹. سیاست ارتباطات / افشای اطلاعات

با هدف تضمین دسترسی برابر به اطلاعات مورد نیاز در مورد فعالیت‌های بانک و شرکت‌های گروه به ویژه برای سهام داران و سایر ذی‌نفعان، تدابیر لازم در نظر گرفته شده است. اداره امور سهام، مسئولیت برقراری ارتباط مناسب با سهام داران، سرمایه‌گذاران، تحلیل‌گران بازار مالی و بازار سرمایه را برعهده دارد. همچنین مدیریت روابط عمومی بانک عهده‌دار ارتباط مطلوب با رسانه‌ها و ایفای نقش سخن‌گویی بانک است.





فصل دهم
جنبه های حفاظت از
محیط زیست



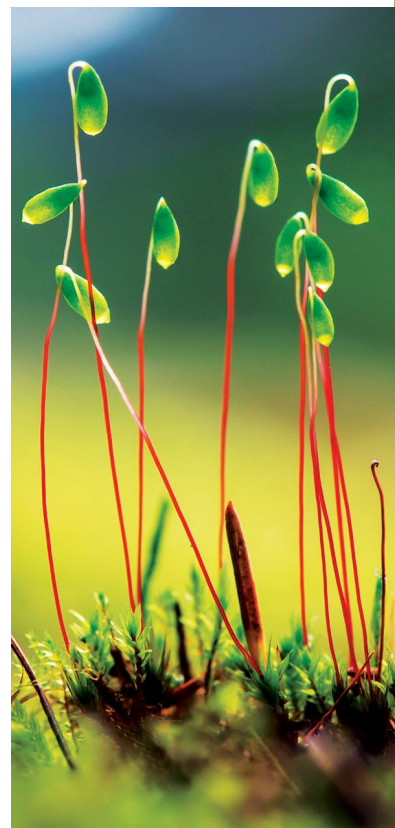
بانک پیاپسارگاد

حفاظت از محیط زیست

طبیعی را از دو منظر اصلی مد نظر قرار داده است و موضوعات مرتبط با آن‌ها را برنامه‌ریزی و با جدیت پیگیری می‌نماید:

۱. معرفی راه‌کارهای منطبق با حفاظت محیط زیست در عملیات و از طریق کمپین‌های آموزشی برای همکاران و مشتریان
۲. مدیریت عقلایی لوازم و مواد مصرفی، نظارت بر استفاده منطقی از آب، انرژی و سوخت و فراهم نمودن امکان صرفه‌جویی منطقی.
۳. عدم ارائه تسهیلات و خدمات بانکی به صنایع غیرمفید، آلاینده و مضر برای اقتصاد ملی (فعالیت‌های مخرب اقتصادی)

در سال ۱۳۹۲ در هیچ یک از فعالیت‌های بانک، مورد و نمونه‌ای از نقض مقررات حفاظت از محیط زیست مشاهده و گزارش نشده است.



۱۰.۱. استفاده از راهکارهای سازگار با محیط زیست

از جمله مهم‌ترین راهکارهای سازگار با محیط زیست بانک می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- توسعه فعالیت‌های بانکداری الکترونیک و نوآوری در ارائه محصولات جدید مانند بانکداری مجازی، موبایل بانک، تلفن بانک، انواع کارت‌ها، USSD، ... به منظور کاهش مراجعات به شعبه‌ها (و همچنین صرفه‌جویی در وقت و هزینه مشتریان) و تأثیر مثبت در کاهش ترافیک و آلودگی‌های زیست محیطی.
- حذف و یا به حداقل رساندن مصرف کاغذ در فعالیت‌های مرتبط با انجام امور بانکی و نیز امور اداری و ستادی از طریق استقرار نظام‌های مدرن مدیریتی از جمله استقرار سامانه اتوماسیون اداری، سامانه ERP، سامانه BI و ...
- ارائه آموزش‌های لازم به مشتریان جهت فرهنگ‌سازی (مانند آموزش رایگان بانکداری الکترونیک برای بیش از ۵۷۰۰۰ نفر).
- پاسخ‌گویی به تماس‌های مشتریان در حداقل زمان ممکن و حداقل بروکراسی اداری به‌منظور جلوگیری از مراجعات حضوری مشتریان.

۱۰.۲. کمینه سازی پیامدهای زیست محیطی و فراتر رفتن از استانداردها و الزامات قانونی

اگر چه فعالیت‌های بانک پاسارگاد عموماً به واسطه داشتن ماهیت خدماتی، فاقد پیامدهای زیست‌محیطی بارز می‌باشد، لیکن بانک پاسارگاد همواره تلاش می‌کند فعالیت‌های خود را فراتر از الزامات زیست محیطی مدیریت نموده و حتی بیشترین تأثیر را بر روی کاهش پیامدهای زیست محیطی سایر کسب و کارها ایجاد نماید. بنابراین، بانک پاسارگاد علاوه بر آن که با ایجاد سیستم دبیرخانه، مکاتبات الکترونیکی و ارائه آموزش و اطلاعات در پرتال برای همکاران، استفاده از ویدئو کنفرانس برای کاهش یا حذف رفت و آمد مدیران مؤثر بوده، در حیطه کاهش پیامدهای زیست محیطی سایر کسب و کارها نیز تأثیرگذار بوده است. جدول (۱-۱۰)

جدول ۱-۱۰: اثرات مثبت زیست محیطی فعالیت‌های بانک پاسارگاد

• ارتقای کیفیت زندگی شهروندان
• کاهش برخی آسیب‌های اجتماعی (سرقت)
• کمک به کاهش آلودگی محیط زیست
• کاهش استفاده از مواد مصرفی در خدمات بانکی
• توسعه کسب و کارهای جدید و ایجاد اشتغال
• کاهش هزینه‌های حاکمیتی برای رسیدگی و پیگیری جرایم مرتبط (هزینه‌های انتظامی)
• کاهش مصرف منابع تجدید ناپذیر از جمله سوخت
• توسعه مفهوم پول الکترونیک و جایگزینی آن با اسکناس
• فراهم نمودن زمینه فعالیت‌های ضروری بانکی در تمامی ایام و ساعات شبانه روز
• کمک به کاهش تردهای مرتبط با انجام فعالیت‌های بانکی

جنبه‌های حفاظت از محیط زیست

۱.۳. مدیریت سبب فناوری با توجه به پایداری زیست محیطی

یکی از موضوعات مورد بررسی در زمینه توسعه فناوری‌های مورد استفاده بانک، سازگاری آن با مسایل اجتماعی و زیست محیطی است. برای مثال، خدمات بانکداری غیرحضوری و همچنین سیستم نوبت‌دهی هوشمند در راستای کاهش مصرف انرژی (سفرهای درون شهری)، کاغذ و صرفه‌جویی در زمان مشتری، جاری‌سازی گردیده است. همچنین جایگزین نمودن مانیتورهای LED به جای LCD در راستای کاهش مصرف انرژی و حفظ سلامت همکاران می‌باشد.



۱.۴. استقرار سیستم بانکداری مدرن (Modern Banking)

جدول ۲-۱۰: برخی از زیرسیستم‌های بانکداری مدرن در بانک پاسارگاد

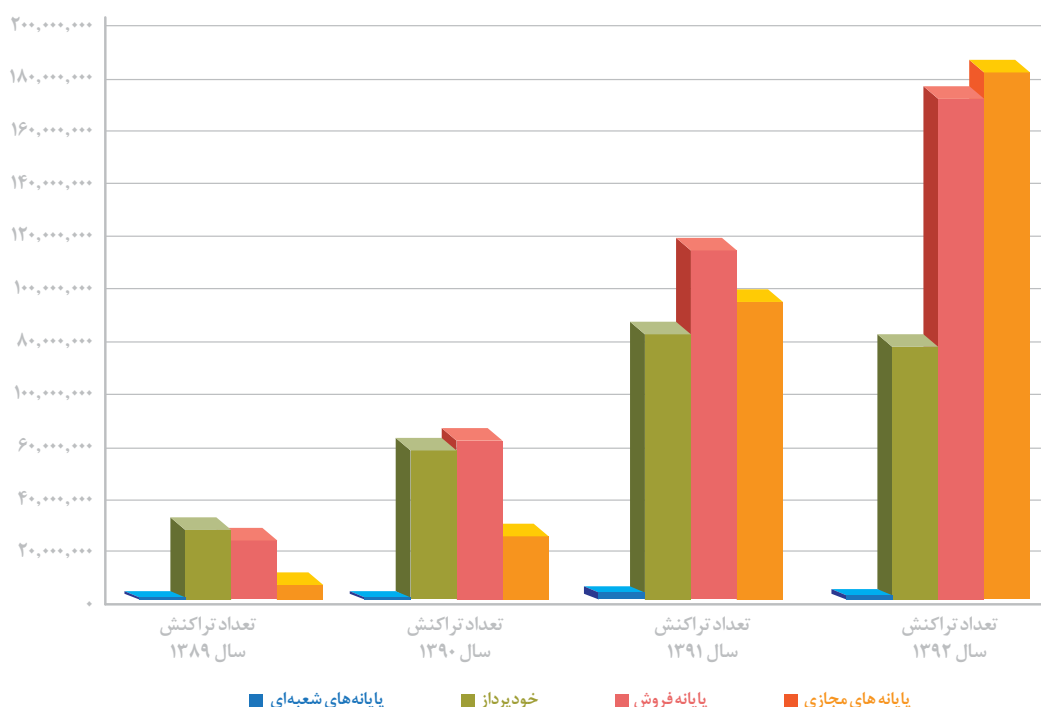
نام زیرسیستم	توضیحات
بانکداری مجازی	ابتکاری ثبت شده از بانک پاسارگاد که مشتریان تنها با داشتن یک ارتباط اینترنتی در هر جای دنیا می‌توانند از خدمات متنوع آن در حوزه‌های سپرده، کارت (نقدی / اعتباری / هدیه)، چک، تسهیلات و ارزی بهره‌مند شوند.
آنی بانک	آنی بانک پاسارگاد (امپاد) با بهره‌گیری از فناوری USSD راه‌اندازی شده و برای مشتریان شبکه تلفن همراه ایرانسل، همراه اول و رایتل که دارای یکی از کارت‌های بانکی عضو شبکه شتاب باشند تنها با شماره گیری #۷۲* قابل استفاده است.
اس ام اس بانک	مشتریان با داشتن یک خط تلفن همراه می‌توانند در تمام مدت شبانه روز از خدمات پیامک بانک بهره‌مند شوند.
پرداخت امن	در این سامانه، بانک به‌عنوان داور در خرید و فروش اینترنتی وارد می‌شود تا خریدار و فروشنده از اطمینان خاطر بیشتری در انجام تراکنش برخوردار گردند.
پرداخت همراه	مشتریان می‌توانند کلیه تراکنش‌های مبتنی بر کارت را از طریق این سامانه بر روی تلفن همراه خود انجام دهند.
همراه بانک	مشتریان از طریق تلفن همراه می‌توانند در تمام مدت شبانه روز از خدمات مبتنی بر سپرده و کارت‌های خود بهره‌مند شوند.
درگاه پرداخت اینترنتی	شرکت‌ها یا افرادی که تمایل دارند کالا و خدمات خود را از طریق اینترنت عرضه کنند، می‌توانند به وسیله اتصال به درگاه اینترنتی به این خدمت دست یابند.
تلفن بانک	با تلفن بانک مشتریان می‌توانند بسیاری از عملیات بانکی بر روی سپرده‌های خود را تنها از طریق یک خط تلفن انجام دهند.
بانکداری مبتنی بر وب سرویس	این سیستم بستر لازم جهت اتصال سیستم‌های مالی سازمان‌های بزرگ را به سیستم بانکی فراهم می‌نماید.

۱.۵. تشویق مشتریان به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک

به منظور گسترش خدمات بانکداری الکترونیک، بانک پاسارگاد امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری وسیعی را در این زمینه فراهم نموده است که طیف وسیعی از امکانات بانکداری الکترونیک را در اختیار مشتریان قرار می‌دهد. گزارش امکانات مذکور در بخش‌های قبلی (از جمله جدول ۴-۴) ارائه گردید. خوشبختانه با استقبال مطلوب مشتریان محترم بانک در حال حاضر بخش عمده‌ای از فعالیت‌های بانکی از طریق بانکداری الکترونیکی انجام می‌شود.

جدول ۱۰.۳: تعداد تراکنش موفق پذیرندگی بانک بر حسب نوع پایانه

شرح	تعداد تراکنش ۱۳۸۹	تعداد تراکنش ۱۳۹۰	تعداد تراکنش ۱۳۹۱	تعداد تراکنش ۱۳۹۲
خودپرداز	۳۵,۸۸۶,۲۶۲	۶۴,۷۵۸,۵۷۰	۸۶,۹۲۷,۵۷۰	۱۰۴,۴۱۹,۰۵۲
پایانه فروش	۳۲,۱۹۴,۲۲۰	۶۷,۵۲۵,۲۳۷	۱۲۳,۵۸۱,۴۴۰	۱۸۱,۰۵۸,۰۸۲
پایانه شعبه ای	۱,۰۹۷,۹۸۳	۱,۱۲۲,۲۵۱	۲,۶۳۴,۶۱۵	۱,۸۴۲,۵۳۶
پایانه های مجازی	۸,۷۲۷,۲۲۹	۳۳,۹۴۶,۵۷۰	۱۰۳,۷۰۸,۱۵۵	۱۸۷,۲۳۲,۸۵۲
جمع کل	۷۷,۹۰۵,۶۹۴	۱۶۷,۳۵۲,۶۲۸	۳۱۶,۸۵۱,۷۸۰	۴۷۴,۵۵۲,۵۲۲

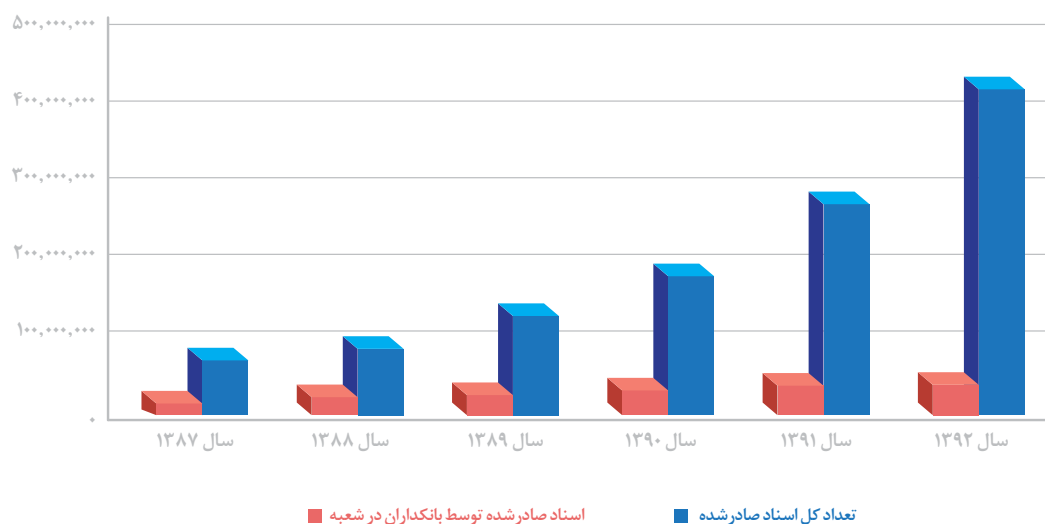


جنبه‌های حفاظت از محیط زیست

بر همین اساس، بخش اصلی اسناد صادره بانک از طریق الکترونیکی (بدون مصرف کاغذ) انجام می‌گیرد:

جدول ۱۰۴: نسبت تعداد اسناد صادره توسط همکاران در شعبه به کل اسناد صادر شده در سیستم

سال	تعداد اسناد صادر شده توسط بانکداران در شعبه	تعداد کل اسناد صادر شده در سیستم	درصد تعداد اسناد بانکداران به کل اسناد
۱۳۸۷	۲۱,۴۹۴,۱۰۶	۷۳,۳۱۲,۶۹۱	۲۹,۳
۱۳۸۸	۲۴,۰۰۱,۳۸۹	۹۲,۶۰۴,۰۳۸	۲۵,۹
۱۳۸۹	۲۷,۹۵۵,۱۵۲	۱۳۶,۴۲۴,۳۲۸	۲۰,۵
۱۳۹۰	۲۷,۹۵۴,۰۳۵	۱۸۲,۱۴۴,۴۴۹	۱۵,۳
۱۳۹۱	۳۲,۴۴۰,۸۹۵	۲۸۲,۰۶۴,۰۹۰	۱۱,۵
۱۳۹۲	۴۵,۱۶۷,۶۱۸	۴۲۶,۱۰۹,۶۰۵	۱۰,۶



۱.۱.۶. مدیریت منابع فیزیکی

خط و مشی بانک در این زمینه، مدیریت منطقی منابع و استفاده کارآمد از آن‌ها است. علاوه بر این، بهینه‌سازی فرایند خرید مواد و تجهیزات لازم برای فعالیت‌های عملیاتی مد نظر است. به عنوان نمونه، می‌توان به استقرار سیستم یکپارچه برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) اشاره نمود. ERP یک سیستم جامع و فراگیر است که کلیه فعالیت‌ها و اطلاعات سازمانی را در محیطی فرایندگرا و به‌صورت بلادرنگ، یکپارچه می‌سازد. این سیستم، جهت مدیریت بهینه منابع سازمان، در راستای برنامه‌ریزی و تصمیم‌سازی مدیران سطوح مختلف بانک به‌کار گرفته می‌شود.

زیرسیستم‌های سامانه ERP بانک پاسارگاد در شکل زیر نشان داده شده است:

شکل ۱.۱.۱: زیر سیستم‌های ERP



کاهش داده‌های تکراری و افزایش سازگاری بین اطلاعات سازمان و ارتباط با Core Banking و BI، شفاف‌سازی گردش کار سازمان، مهندسی مجدد فرایندهای کاری و افزایش کارایی سرمایه انسانی، افزایش توان مدیریت روابط با پیمانکاران، کاهش بهای تمام شده تأمین، تعمیر و نگهداری اموال و افزایش کنترل‌های مالی، از جمله مزایای استقرار این سیستم در بانک بوده است. جداول روبرو میزان کاهش مصرف کاغذ در سطح بانک، ناشی از استقرار این سامانه و به‌ویژه زیرسیستم اتوماسیون اداری را با وجود توسعه فعالیت‌ها نشان می‌دهد:



جدول ۵-۱۰: کاهش میزان مصرف کاغذ

سال	واحد	سرمایه انسانی شاغل در بانک	میزان مصرف	سراشته مصرف	درصد تغییرات
۱۳۹۰	برگ	۳,۲۵۱	۸,۷۸۳,۳۷۴	۲,۷۰۲	-
۱۳۹۱	برگ	۳,۳۹۶	۷,۹۹۲,۴۱۰	۲,۳۵۳	۱۴,۸۰
۱۳۹۲	برگ	۳,۴۸۶	۷,۷۰۵,۷۴۳	۲,۲۱۰	۶,۴۷

جدول ۶-۱۰: کاهش میزان مصرف پاکت نامه

سال	واحد	سرمایه انسانی شاغل در بانک	میزان مصرف	سراشته مصرف	درصد تغییرات
۱۳۹۰	عدد	۳,۲۵۱	۱,۸۵۵,۵۱۳	۵۷۱	-
۱۳۹۱	عدد	۳,۳۹۶	۱,۷۷۸,۹۶۶	۵۲۴	۸,۹۵
۱۳۹۲	عدد	۳,۴۸۶	۱,۶۹۸,۲۰۰	۴۸۷	۷,۵۳

صرفه جویی ناشی از رویکرد استفاده از سامانه های بانکداری الکترونیکی متناسب با نگاه زیست محیطی، در سال ۱۳۹۲ موجب جلوگیری از قطع شدن ۴۸۹۱ اصله درخت در بخش عملیاتی و ۴۶۴۹ اصله درخت در بخش غیر عملیاتی (جمعاً ۹۵۴۰) شده است.



ضمیمه

جدول راهنمای
گزارش پایداری

جدول راهنمای گزارش پایداری

(بر مبنای استاندارد جهانی گزارش دهی (G4) و راهنمای گزارش دهی مسئولیت اجتماعی سازمان ها انتشار یافته توسط سازمان مدیریت صنعتی)

ردیف	سرفصل های عمومی		
	موضوع	خلاصه شاخص های مرتبط	آدرس
۱	استراتژی و تحلیل	بیانیه مدیرعامل در مورد ارتباط پایداری با سازمان و استراتژی های سازمانی راجع به پایداری؛ توضیحی از پیامدهای کلیدی اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی، ریسک ها و فرصت ها	پیام مدیر عامل
۲	نمایه سازمان	معرفی سازمان، نشانی، گستره فعالیت ها، شهرها و کشورهای محل عملیات، ساختار و ماهیت مالکیت، بازارهای تحت پوشش، ساختار نیروی انسانی، محصولات و خدمات، اندازه سازمان، زنجیره تأمین، عضویت در انجمن ها و معاهدات ملی و بین المللی، پوشش کارکنان در توافق های جمعی	فصل ۱
۳	موضوعات اساسی پایداری و حدود آن ها	توصیف موضوعات اساسی پایداری و حدود آن ها (در داخل و خارج سازمان) و فرآیند شناسایی شان	بخش ۲.۱
۴	مشارکت ذی نفعان	گروه های ذی نفع، نحوه شناسایی آن ها، نحوه ارتباط با آن ها، دغدغه های ذی نفعان	بخش های ۳.۱، ۳.۲، ۳.۳
۵	نمایه گزارش	دوره و چرخه گزارش دهی، اطلاعات تماس با مرجع پاسخ گویی، فهرست موضوعات به همراه ارجاع به سرفصل ها، چارچوب و سطح مورد استفاده، چگونگی ارزیابی گزارش	مقدمه، فهرست
۶	حکمرانی	ترکیب و ساختار حکمرانی و معرفی کمیته های مسئول تصمیم گیر راجع به پیامدهای مهم اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی، نقش هیات مدیره و مدیر عامل در: تعیین اهداف، ارزش ها و استراتژی سازمان، مدیریت ریسک، گزارش دهی پایداری و ارزیابی عملکرد اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی، ارزیابی عملکرد و پاداش	بخش های ۵.۱ و ۹.۸
۷	اخلاق حرفه ای و درستی	ارزش ها، اصول و قواعد، استانداردها و هنجارهای سازمان، کسب مشاوره های مرتبط، نظارت بر رعایت این اصول و رفتارها	فصل ۱ بند الف و ب و بخش ۷.۷

ردیف	سرفصل های ویژه / رویکردهای مدیریتی		
	موضوع	خلاصه شاخص های مرتبط	آدرس
۱	بیان رویکرد مدیریتی	چگونگی مدیریت موضوعات اساسی و ارزیابی و بهبود رویکردهای مدیریتی مرتبط	فصل ۱ بند پ

جدول راهنمای گزارش پایداری

(بر مبنای استاندارد جهانی گزارش دهی (G4) و راهنمای گزارش دهی مسئولیت اجتماعی سازمان ها انتشار یافته توسط سازمان مدیریت صنعتی)

ردیف	سرفصل‌های ویژه / بخش محیط زیستی		
	موضوع	خلاصه شاخص‌های مرتبط	آدرس
۱	مواد	میزان مواد مورد استفاده بر حسب تجدیدپذیری و بازیافتی بودن	عدم مصداق
۲	انرژی	مصرف انرژی در داخل و خارج سازمان، شدت انرژی، کاهش مصرف انرژی، کاهش نیازمندی انرژی برای تولید	عدم مصداق
۳	آب	میزان آب مصرفی بر حسب منبع، تأثیر بر منابع و پهنه‌های آبی، حجم آب بازیافتی	عدم مصداق
۴	تنوع زیستی	شرح عملیات و پیامدهای آن در مناطق حفاظت‌شده یا مناطق با تنوع زیستی بالا، کمک در حفاظت زیست‌گاه‌ها، تعداد گونه‌های در معرض انقراض در محل عملیات سازمان	عدم مصداق
۵	انتشار آلاینده‌ها	میزان انتشار مستقیم و غیر مستقیم گازهای گلخانه‌ای (GHG)، شدت انتشار گازهای گلخانه‌ای، کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای، وضعیت انتشار مواد تخریب‌گر اوزون (ODS) و سایر آلاینده‌های هوا (NOX, SOX, ...)	عدم مصداق
۶	پساب و ضایعات	توصیف وضعیت کمی و کیفی دفع پساب‌ها و ضایعات، نشت‌های مهم، ضایعات خطرناک و حمل و نقل آن‌ها، پهنه‌های آبی متأثر از پساب‌های سازمان	عدم مصداق
۷	محصول و خدمات	بهبود پیامدهای محیط زیستی محصولات و خدمات، استفاده از روش‌های بازاریابی برای تولید محصول و بسته‌بندی	بخش ۱۰.۱
۸	تطابق با قوانین	جریمه‌ها و مجازات‌های نقدی و غیرنقدی به واسطه عدم انطباق با قوانین محیط زیستی	عدم مصداق
۹	حمل و نقل	پیامدهای محیط زیستی ناشی از حمل و نقل مواد و نیروی کار	عدم مصداق
۱۰	عملکرد کلی	مجموع هزینه‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها برای حفاظت از محیط زیست	عدم مصداق
۱۱	ارزیابی محیط زیستی تأمین‌کنندگان	در نظر گرفتن معیارهای محیط زیستی برای غربال تأمین‌کنندگان، پیامدهای مهم محیط زیستی در زنجیره تأمین	بخش ۶.۵.۲
۱۲	ساز و کار شکایت‌های محیط زیستی	شکایت‌های واصله، پرداخته شده و حل شده درباره پیامدهای محیط‌زیستی فعالیت‌ها	عدم مصداق

جدول راهنمای گزارش پایداری

(بر مبنای استاندارد جهانی گزارش دهی (G4) و راهنمای گزارش دهی مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها انتشار یافته توسط سازمان مدیریت صنعتی)

سرفصل‌های ویژه / بخش اقتصادی			ردیف
موضوع	خلاصه شاخص‌های مرتبط	آدرس	
عملکرد اقتصادی	ارزش اقتصادی تولید و توزیع شده، ریسک‌ها و فرصت‌های مالی مرتبط با تغییرات آب و هوایی، برنامه بازنشستگی، کمک‌های مالی دریافتی از دولت	بخش ۲.۱ و ۷.۸	
حضور در بازار	نسبت دستمزد پرداختی پایه به حداقل قانونی، درصد جذب مدیران ارشد از جوامع محلی	اطلاعات محرمانه	
آثار غیرمستقیم اقتصادی	سرمایه‌گذاری زیر ساختی و ارائه خدمات در جوامع محلی، آثار مثبت و منفی غیرمستقیم اقتصادی نظیر: توسعه اقتصادی مناطق فقیرنشین، تقویت سرمایه‌گذاری خارجی، بهبود مهارت‌های شغلی جوامع محلی، آثار اقتصادی بهبود یا تضعیف وضعیت محیط زیستی و اجتماعی، دسترسی خدمات و محصولات برای اقشار کم‌درآمد، تغییر در بهره‌وری سازمان‌ها، بخش‌های صنعتی و یا کل اقتصاد و ...	بخش ۸.۲	
رویه‌های تأمین	سهم مخارج مرتبط با تأمین‌کنندگان محلی	بخش ۶.۵	
سرفصل‌های ویژه / بخش اجتماعی			ردیف
زیربخش «رویه‌های مربوط به کارکنان و کار شرافتمندانه»			
موضوع	خلاصه شاخص‌های مرتبط	آدرس	
استخدام	نرخ استخدام نیروی جدید و گردش نیروی کار، مزایای کارکنان تمام وقت، مرخصی والدین و نرخ بازگشت به کار کارکنان مشمول	بخش ۷.۵ و ۷.۸	
روابط مدیریت/ نیروی کار	نحوه اعلام قبلی تغییرات مهم عملیاتی به کارکنان	بخش ۳.۲	
ایمنی و سلامت شغلی	حوادث ناشی از کار، کمیته‌های مشترک سلامت و ایمنی، کارکنان در معرض بیماری ناشی از کار، عناوین ایمنی و سلامت شغلی پوشش داده شده در توافق‌های رسمی با تشکلهای صنفی	بخش ۷.۸	
آموزش و کارورزی	سرانه آموزشی، برنامه‌های آموزشی و افزایش مهارت، ارزیابی عملکرد و توسعه شغلی	بخش ۷.۶	
تنوع و فرصت‌های برابر	ترکیب سمت‌های حاکمیتی و نیروی کار بر اساس جنسیت، گروه سنی و ...	بخش ۷.۴	
دستمزد برابر برای زنان و مردان	نسبت دستمزد پایه برای زنان و مردان براساس طبقه شغلی و منطقه	اطلاعات محرمانه	
ارزیابی تأمین‌کنندگان برای رویه‌های نیروی کار	در نظر گرفتن معیارها برای رویه‌های نیروی کار جهت غربال تأمین‌کنندگان، پیامدهای مهم مرتبط با رویه‌های نیروی کار در زنجیره تأمین	عدم مصداق	
ساز و کارهای شکایت درباره رویه‌های نیروی کار	شکایت‌های واصله، پرداخته شده و حل شده درباره پیامدهای مهم مرتبط با رویه‌های نیروی کار در فعالیت‌های سازمان	بخش ۴.۱۳	

جدول راهنمای گزارش پایداری

(بر مبنای استاندارد جهانی گزارش دهی (G4) و راهنمای گزارش دهی مسئولیت اجتماعی سازمان ها انتشار یافته توسط سازمان مدیریت صنعتی)

ردیف	سرفصل های ویژه / بخش اجتماعی		
	زیربخش «حقوق انسانی»		
	موضوع	خلاصه شاخص های مرتبط	آدرس
۱	سرمایه گذاری	لحاظ کردن معیارهای حقوق انسانی در قراردادهای سرمایه گذاری، میزان آموزش کارکنان درباره حقوق انسانی و سیاست های مرتبط سازمان	کلیه کارکنان آموزش داده شده اند بخش ۷.۶.۱
۲	عدم تبعیض و شایسته سالاری	رخدادهای مرتبط با تبعیض و عدم شایسته سالاری	بخش ۷.۳
۳	آزادی تشکیل گروه های صنفی و توافقات جمعی	عملیات و تأمین کنندگانی که ریسک نقض این مورد در آن ها بالاست و اقدامات حمایتی مرتبط	عدم مصداق
۴	کار کودک	عملیات و تأمین کنندگانی که ریسک نقض این مورد در آن ها بالاست و اقدامات برای لغو نیروی کار کودک	عدم مصداق
۵	کار اجباری یا تحمیل شده	عملیات و تأمین کنندگانی که ریسک نقض این مورد در آن ها بالاست و اقدامات برای لغو کار اجباری	عدم مصداق
۶	رویه های امنیتی	نحوه آموزش نیروهای امنیتی درباره حقوق انسانی و سیاست های مرتبط سازمان	عدم مصداق
۷	حقوق بومی	رخدادهای نقض حقوق مردمان بومی و محلی	عدم مصداق
۸	ارزیابی عملیات	درصدی از عملیات سازمان مورد ارزیابی از جنبه حقوق انسانی	بخش ۶.۵.۳
۹	ارزیابی حقوق انسانی در تأمین کنندگان	در نظر گرفتن معیارهای حقوق انسانی برای غربال تأمین کنندگان، پیامدهای مهم مرتبط با نقض حقوق انسانی در زنجیره تأمین	عدم مصداق
۱۰	ساز و کارهای شکایت درباره حقوق انسانی	شکایت های واصله، پرداخت شده و حل شده درباره پیامدهای مهم مرتبط با نقض حقوق انسانی در فعالیت های سازمان	عدم مصداق

جدول راهنمای گزارش پایداری

(بر مبنای استاندارد جهانی گزارش دهی (G4) و راهنمای گزارش دهی مسئولیت اجتماعی سازمان ها انتشار یافته توسط سازمان مدیریت صنعتی)

ردیف	سرفصل های ویژه / بخش اجتماعی		
	زیربخش «جامعه»		
	موضوع	خلاصه شاخص های مرتبط	آدرس
۱	جوامع محلی	مشارکت جوامع محلی، ارزیابی پیامدها و برنامه های توسعه در عملیات سازمان	بخش ۸.۲
۲	مبارزه با فساد	اطلاع رسانی و آموزش درباره رویه ها و سیاست های ضد فساد، ارزیابی عملیات برحسب ریسک های مرتبط با فساد، رخدادهای مرتبط با فساد	بخش ۹.۳
۳	سیاست عمومی	هدایای مالی و غیرمالی سیاسی پرداخت شده توسط سازمان به دولت ها و اشخاص حقوقی	عدم مصداق
۴	رفتار ضد رقابتی	پرونده های قضایی مرتبط با رفتار ضد رقابتی و انحصار طلبانه	عدم مصداق
۵	تطابق با قوانین	جریمه ها و مجازات های نقدی و غیرنقدی به واسطه عدم انطباق با قوانین مرتبط	عدم مصداق
۶	ارزیابی تأمین کنندگان برای اثرات روی جامعه	در نظر گرفتن معیارهای مرتبط با جامعه برای غربال تأمین کنندگان، پیامدهای مهم مرتبط با جامعه در زنجیره تأمین	بخش ۶.۵.۳
۷	ساز و کارهای شکایت در باره اثرات روی جامعه	شکایت های واصله، پرداخته شده و حل شده درباره پیامدهای مهم مرتبط با جامعه در فعالیتهای سازمان	با توجه به ماهیت فعالیت بانک این موضوع عدم مصداق

ردیف	سرفصل های ویژه / بخش اجتماعی		
	زیربخش «مسئولیت پذیری در قبال محصول»		
	موضوع	خلاصه شاخص های مرتبط	آدرس
۱	ایمنی و سلامت مصرف کننده	وضعیت ارزیابی ایمنی و سلامت محصولات و خدمات و رخدادهای عدم انطباق با قوانین	عدم مصداق
۲	برچسب گذاری محصول و خدمت	اطلاعات مرتبط با ایمنی و سلامت مصرف کننده در برچسب گذاری محصول و خدمت، رخدادهای عدم انطباق با قوانین، نتایج سنجش رضایت مشتریان	عدم مصداق
۳	ارتباطات بازاریابی	فروش محصولات ممنونه یا بحث برانگیز، رخدادهای عدم انطباق با قوانین	عدم مصداق
۴	حریم خصوصی مصرف کننده	شکایت های مرتبط با نقض حریم خصوصی مصرف کننده یا از دست دادن اطلاعات مشتریان	عدم مصداق
۵	تطابق با قوانین	جریمه ها و مجازات های نقدی و غیرنقدی به واسطه عدم انطباق با قوانین مرتبط	عدم مصداق



www.bpi.ir

www.bpi.ir



Corporate Social Responsibility 2014

گزارش مسئولیت های اجتماعی ۱۳۹۳

بانک پارسیان