



# شباب دهنده های مسیر تحول بانک توسعه تعاون: تجربه زیسته بانک ها و بانک توسعه تعاون

اهتمام به سرمایه بانک با تاکید بر سرمایه اجتماعی

مدیریت مرکز آموزش و پژوهش  
اداره کل آموزش - اداره کل پژوهش

کارگاه آموزشی مدیران ستادی و استانی

مشهد مقدس ۱۴۰۱

## مدل مفهومی شتاب دهنده های مسیر تحول بانک توسعه تعاون

### ساختار و فرایندها

- حاکمیت شرکتی
- افشاء و شفافیت
- ساختار سازمانی
- **بانکداری دیجیتال (نقشه راه و استقرار).**
- پیاده سازی و راه اندازی پایگاه داده اطلاعاتی مالی و غیرمالی و الکترونیکی کردن فرایندها.
- ریسک عملیاتی (مدیریت اجرایی، افراد، فرایندها، سیستمها، ظرفیتهای داخلی و رویدادهای بیرونی، برون سپاری، محصولات و خدمات، محیط سازمانی).

### توسعه

- مدیران (آموزش و توانمندسازی، شایسته  
سالاری، جانشین پروری و مدیریت  
استعداد).
- کارکنان (آموزش و توانمندسازی، شایسته  
سالاری، جانشین پروری و مدیریت  
استعداد).
- مشتریان (مدیریت ارتباط با مشتریان و مدیریت  
تجربه مشتریان)

### سرمایه

- سرمایه انسانی (کیفیت زندگی، سطح سواد و  
بهداشت).
- سرمایه فرهنگی (صلاحیت، دانش و...).
- **سرمایه اجتماعی (کارکنان، مشتریان (سهام  
ذهنی و عاطفی)، اعتماد مشارکت و انسجام).**
- سرمایه اقتصادی (ابزار تامین مالی، اصلاح ساختار  
مالی، سهم بازار).
- نمادین (افتخارات، پرستیژ و شهرت).
- سرمایه فیزیکی (ملک و ساختمان و..)



تجربه زیسته صنعت بانکداری :

درس هایی از بانک های دنیا و ایران

- حاکمیت شرکتی.
- مدیریت زنجیره ارزش در کسب و کار بانک (VC).
- مدیریت مشتریان : ارتباط با مشتری (CRM) و تجربه مشتری (CEM).
- بانکداری دیجیتال و گسترش خدمات و محصولات الکترونیکی (E&DB).
- سرمایه گذاری در آموزش، پژوهش و توسعه سرمایه انسانی (T&R&D).
- بانکداری تخصصی با رویکرد بانک اجتماعی و جلب اعتماد و حمایت حاکمیت و دولت (SB).
- رهنمودهای نظام کنترل داخلی .
- کفایت سرمایه.



**تجربه زیسته بانک توسعه تعاون :**

## **درس هایی از سند تاریخ شفاهی بانک توسعه تعاون**

از گذشته باید آموخت، گذشته برای آموزش است، گذشته اگر به یاد آید و به خوبی فهم شود، دیگر گذشته نیست.

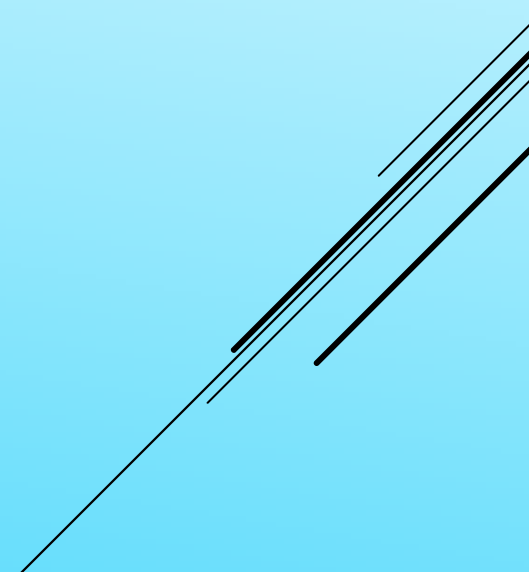


- اعتقاد و اهتمام به پایداری مأموریت و اهداف بانک.
- ابتکارات و نوآوری های مدیران و سرمایه انسانی.
- مفید بودن و ارزشمندی خدمت در بخش تعاون.
- مدیریت دانش و تجربیات مدیران و کارکنان.
- حرفه ای گرایي.



## راهبرد تعاملات درون سازمانی و برون سازمانی :

<input type="checkbox"/> نیاز	←	<input type="checkbox"/> همکاری
<input type="checkbox"/> کمک	←	<input type="checkbox"/> همکاری
<input type="checkbox"/> مراقبت	←	<input type="checkbox"/> همکاری
<input type="checkbox"/> رقابت	←	<input type="checkbox"/> همکاری
<input type="checkbox"/> نظم	←	<input type="checkbox"/> همکاری



## پیامد سرمایه اجتماعی :

### برای بانک

- ▶ منبع تامین مالی
- ▶ قابل استفاده برای تحمل ریسک و جبران

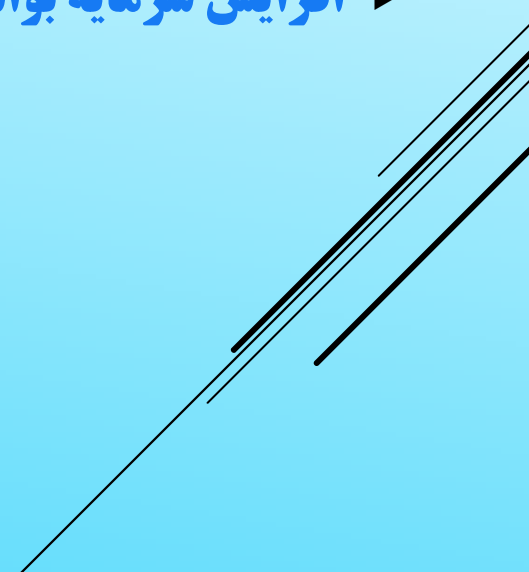
### زیان

- ▶ فراهم کننده زمینه رشد بیشتر، تقویت و

### توسعه بخش

### برای سهامداران

- ▶ ملاکی برای اطمینان از مدیریت صحیح
- ▶ افزایش سرمایه بواسطه اعتماد به بانک





## سخن پایانی

- ▶ در زندگی انتها (مقصد) وجود ندارد؛
- ▶ همیشه در حال صعود و سقوط هستیم، سقوط مرگ نیست که اگر ساکن باشی مردی.

"هیچ راهی جز دانایی وجود ندارد  
نه دانایی فردی که به درد نمی خورد، دانایی جمعی؛  
به تنهایی نمی توان وارد بهشت شد"

آری ، به اتفاق ، جهان می توان گرفت