

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



بانک رفاه کارگران

گزارش سالانه بانک رفاه کارگران

۱۳۹۶

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir

فهرست مطالب



۵	فصل اول: معرفی بانک
۷	پیام مدیرعامل
۹	اعضای هیأت مدیره
۱۱	ساختار سازمانی بانک رفاه
۱۳	واحدهای بانک
۱۴	تاریخچه بانک رفاه
۱۵	سرمایه و ترکیب سهامداران
۱۶	مأموریت، چشم انداز و ارزش های بانک
۱۷	اهداف، برنامه ها و استراتژی های بانک در سال ۱۳۹۶
۲۰	افتخارات و جوایز بانک
۲۱	فصل دوم: عملکرد کلی بانک در سال ۱۳۹۶
۲۳	سهام بازار بانک رفاه (ریال / ارز)
۲۳	بانکداری بین الملل و حوزه ارز
۲۵	منابع انسانی
۲۵	آموزش
۲۷	فناوری اطلاعات
۲۸	بانکداری شرکتی
۲۹	بانکداری اختصاصی
۳۱	مسئولیت های اجتماعی بانک رفاه
۳۳	فصل سوم: صورت های مالی بانک
۳۵	گزارش حسابرس و یادداشت های توضیحی
۴۲	ترازنامه
۴۴	صورت سود و زیان
۴۵	صورت جریان وجوه نقد
۴۷	فصل چهارم: پروفایل ریسک و تطبیق بانک رفاه
۴۹	واحدهای تابعه مدیریت امور نظارت
۴۹	حوزه مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم
۵۲	حوزه ریسک و تطبیق
۵۸	حوزه حسابرسی داخلی

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir



بانک رفاه کارگران

فصل اول

معرفی بانک

www.refah-bank.ir

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir



پیام مدیر عامل

به حمدالله بانک رفاه کارگران در سال ۱۳۹۶ به لطف وجود مدیران و کارکنان خدوم، پرتلاش و توانمند خود توانست با فایق آمدن بر مسایل و چالش ها، توفیقات بسیار خوبی کسب کند و امیدوار به آینده‌ای روشن و افقی امیدبخش برای کسب افتخارات روزافزون گام بردارد. مهم‌ترین توفیق بانک رفاه در این سال، سودآوری و کسب سود واقعی و عملیاتی بود؛ موفقیتی که در مجمع عمومی عادی سالانه بانک بر آن صحنه گذاشته شد و از سوی سهامداران مورد تقدیر واقع شد.

کسب موفقیت‌های بانک در عرصه بانکداری بین‌الملل از جمله برقراری روابط کارگزاری گسترده با بانک‌های معتبر خارجی، مشارکت در طرح‌های تأمین مالی بین‌المللی بلندمدت به منظور حمایت از زیرساخت‌های کشور و مذاکره با کشورهای خارجی به منظور توسعه شبکه بین‌المللی شعب، تنها نمونه‌های کوچکی از موفقیت بانک رفاه کارگران در عرصه بانکداری بین‌الملل بوده است. همچنین کسب رتبه برتر در بین بانک‌های کشور در این حوزه گواهی بر توفیقات بین‌المللی بانک رفاه است.

بانک رفاه با عنایت خداوند متعال و با کوشش و همت مدیران و کارکنان متعهد خود در این سال در حوزه بانکداری الکترونیک و ارائه خدمات بانکی مبتنی بر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات نیز توفیقاتی داشته که از آن جمله می‌توان به دریافت عنوان محصول نوآور برتر سامانه سمیم و نشان برتری تعاملات الکترونیک در حوزه IT اشاره کرد که همگی برای ارائه خدمات روزآمد به مشتریان ارجمند بانک رفاه ایجاد شده است.

یکی دیگر از مهم‌ترین دستاوردهای بانک در سال ۹۶ کسب جایگاه نهم در بین ۱۰۰ شرکت برتر کشور به انتخاب سازمان مدیریت صنعتی و همچنین دریافت عنوان بانک پیشرو از سوی این نهاد بود. این موفقیت از منظر سودآوری و فروش در سال گذشته به بانک اهدا شد که نشان‌دهنده نقش ارزشمند و اثرگذار بانک در حوزه‌های تخصصی خود بوده است.

در سال ۹۶ بانک رفاه همراستا با سیاست‌های کلان کشور و نظام بانکی و به منظور حمایت از بنیان خانواده و ارج نهادن به سنت حسنه ازدواج، در طرح ضربتی اعطای تسهیلات قرض الحسنه ازدواج حضور اثر بخش و فعال داشت و در اجرای هرچه مطلوب‌تر این طرح از هیچ کوششی فروگذار نکرد.

در همین سال بانک رفاه با هدف ارائه خدمات روزآمد بانکی و عینیت بخشیدن به شعار مشتری محوری، اقدام به تسریع گام‌های خود در استقرار نظام بانکداری جامع در قالب افتتاح شعب با ساختار سوپر مارکت مالی با قابلیت ارائه

خدمات مختلف مالی و همچنین ایجاد شعب ویژه بانکداری اختصاصی و شرکتی نمود.

بانک رفاه علاوه بر ایفای رسالت خود در ارائه خدمات ارزشمند به جامعه معظم بازنشستگان و مستمری بگیران سازمان تأمین اجتماعی، در حوزه حمایت از طرح های عمرانی و زیر ساختی نیز مشارکت فعالانه ای داشته و همواره تلاش کرده در تسریع حرکت توسعه ای کشور نقش آفرین باشد.

حمایت فعالانه از طرح های زیر ساختی شامل پروژه دانش بنیان کیش در حوزه تولید تجهیزات نوین پزشکی و مشارکت در اجرای پروژه نیروگاه بادی ۶۱/۲ مگاواتی طارم سفلی در استان قزوین، تأمین اعتبار و اعطای تسهیلات به منظور رونق بخشی به بنگاه های کوچک و زود بازده از جمله اقدامات بانک رفاه در این حوزه بوده است. معرفی بانک رفاه به عنوان برنده پیشتاز در سیزدهمین جشنواره قهرمانان صنعت کشور دیگر موفقیت بانک در سال ۹۶ بود که بی تردید حاصل عملکرد مثبت تمامی ارکان بانک بوده است.

سال مالی ۱۳۹۶، همچنین سال خاطره انگیزی برای کارکنان خدوم، متعهد و متخصص بانکی در دو حوزه علمی و ورزشی بود. بطوریکه کارکنان بانک رفاه در سال ۹۶ در دو المپیاد علمی و ورزشی نظام بانکی خوش درخشیدند و با کسب جایگاه نخست، لیاقت و شایستگی های خود را به اثبات رساندند.

در ادامه کسب توفیقات بانک در کارنامه عملکردی سال ۹۶، حوزه مسئولیت های اجتماعی، حوزه ای درخشان و همراه با ارزش آفرینی بانک رفاه بوده است؛ اقدامات اثرگذار بانک رفاه در تمامی حوزه ها به ویژه حوزه سلامت و در قالب حمایت های مالی، اهدای آمبولانس، تجهیز بیمارستان ها و مراکز بهداشت و درمان نشان از عزم راسخ بانک رفاه به عنوان بانک سلامت محور، در زمینه بهبود نظام سلامت کشور بود. اقدام ارزشمند دیگر بانک در این زمینه حمایت از نظام آموزش و پرورش در قالب احداث مدرسه در مناطق محروم، تجهیز مدارس مناطق کم برخوردار و حمایت از دانش آموزان بی بضاعت است.

بانک رفاه همچنین دوشادوش سایر نهادها در حمایت از هم میهنان آسیب دیده زلزله استان کرمانشاه نقش آفرینی کرد و ضمن ارسال کمک های غیر نقدی، اقدام به اختصاص بودجه چاپ سررسید سال ۹۷ به این عزیزان کرد.

حمایت اثر بخش و فعالانه بانک از حوزه های فرهنگ و هنر، ورزش و سینما دیگر نقطه عطف اقدامات ارزشمند بانک در سال ۹۶ و در زمینه مسئولیت های اجتماعی بود. بانک رفاه همچنین مطابق با استراتژی بانکداری اجتماعی، حمایت از تمامی گروه های جامعه و ارائه خدمات متناسب با نیازهای آنها را جزو اهداف اساسی خود قرار داده و در این سال با حضور در رویدادهای مختلف، به این استراتژی عینیت بخشید.

بانک رفاه در سال ۹۶ تمام تلاش خود را مصروف داشته تا با بهره گیری از تمام توان و ظرفیت خود، بهترین خدمات را برای عموم مشتریان فراهم سازد و در سال پیش رو به عنوان یک سازمان یادگیرنده، به دنبال بهبود مستمر خود است. این دیدگاه در سراسر برنامه های متعالی بانک در سال ۹۷ نیز جاری و ساری است و تمامی ارکان این بانک اجتماعی، عزم خود را جزم نموده تا در سال پیش رو با خلق ارزش برای مشتریان، اثرگذاری فزاینده ای داشته باشند.

با آرزوی بهترین ها برای تمامی مردم عزیز کشور ایران، مشتریان و ذی نفعان، امیدواریم در سال ۹۷ و سال های دیگر بانک رفاه همانند گذشته درخشان خود، منشأ اثرات خیر در جامعه باشد و بیش از پیش برای جامعه مفید واقع شود.

با احترام
محمدعلی سهمانی



اعضای هیأت مدیره بانک رفاه کارگران



دکتر محمدعلی سهمانی
مدیرعامل



فرشید فرخ نژاد
عضو هیأت مدیره



دکتر محمد حسین مهدوی عادل
رئیس هیأت مدیره



نجات امینی
عضو هیأت مدیره



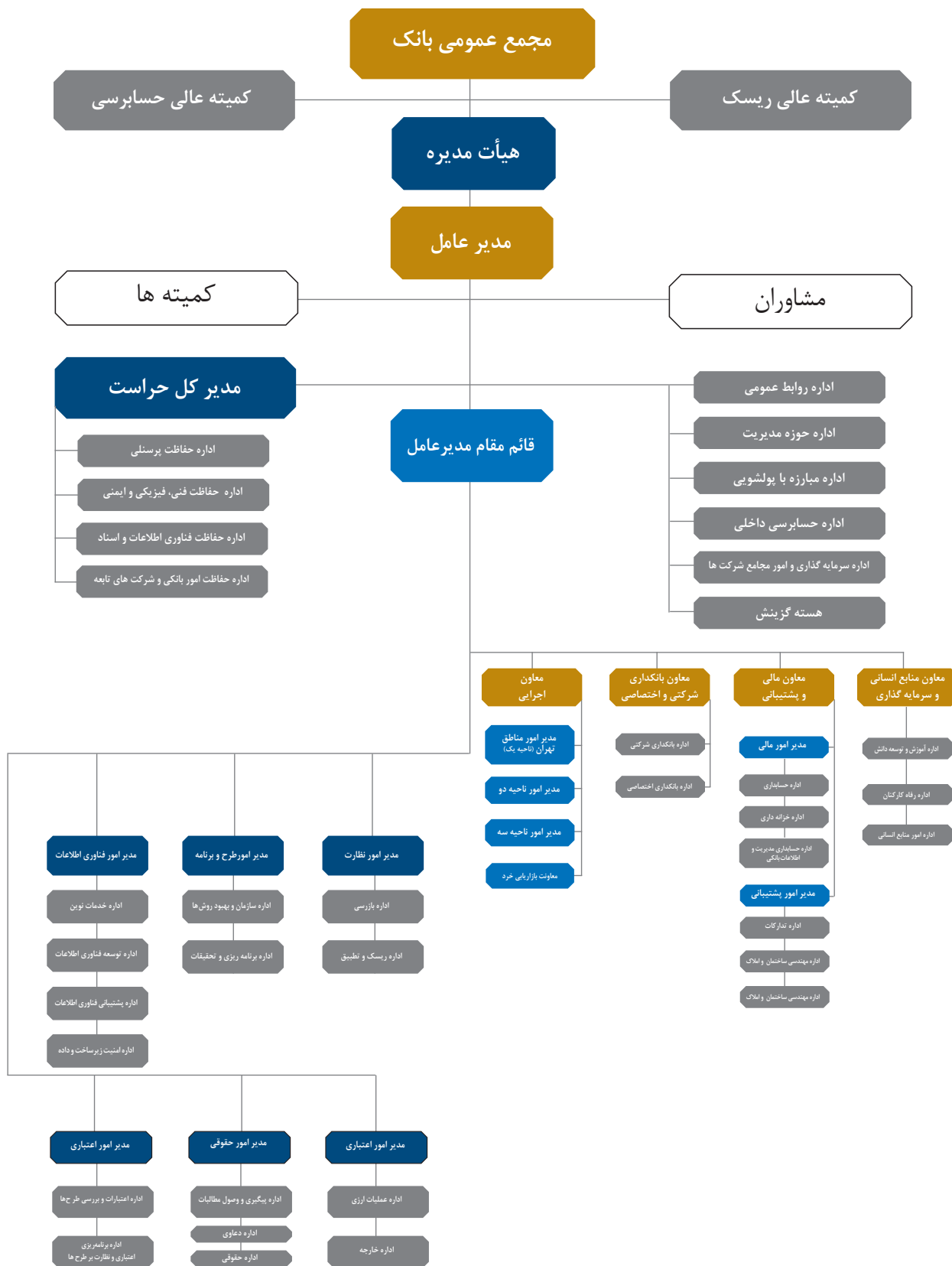
حسین رحمتی
عضو هیأت مدیره

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir

ساختار سازمانی بانک



Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir

واحدهای بانک رفاه

ترکیب واحدهای بانک رفاه در پایان سال مالی ۱۳۹۶ بشرح جدول ذیل می باشد:

تعداد	ترکیب واحدها
۱۰۴۳	شعب
۶	باجه
۳۰۱	قسمت ارائه خدمات خاص
۱۹	واحد خدمات ویژه
۳۳	ادارات امور شعب
۳۶	ادارات ستادی
۱۲	مدیریت

شبکه شعب بانک رفاه کارگران



تاریخچه بانک رفاه کارگران

در خرداد ماه سال ۱۳۳۹ در اجرای تبصره ماده ۳۹ قانون بودجه سال ۱۳۳۸ کشور و نیز ماده ۳۸ قانون سازمان بیمه‌های اجتماعی و به منظور سرمایه‌گذاری و بهره‌برداری از وجوه بیمه کارگران اولین مجمع مؤسس بانک رفاه کارگران مرکب از وزراء بازرگانی، کار و مدیرعامل سازمان بیمه‌های اجتماعی تشکیل و بانک با سرمایه اولیه چهارصد میلیون ریال از محل وجوه سازمان مزبور تاسیس و در تاریخ ۱۳۳۹/۵/۲۷ تحت شماره ۷۴۵۳ به صورت رسمی به ثبت رسید و فعالیت بانک با افتتاح شعبه مرکزی در تهران و شعبه اصفهان از ششم فروردین ماه سال ۱۳۴۰ آغاز شد.

قانون ملی شدن بانک‌ها، مصوب خرداد ماه سال ۱۳۵۸ شورای انقلاب جمهوری اسلامی ایران به بانک تسری یافت و بانک رفاه کارگران نیز ملی و سرمایه آن کلاً متعلق به دولت گردید و متعاقب آن طبق نامه شماره ۳۲۸۵/دش مورخ ۵/۵/۱۳۷۲ و نیز چهل و چهارمین اجلاس مورخ ۱۳۷۲/۴/۲۹ شورای عالی اداری مقرر شد، بانک رفاه کارگران با حفظ شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری به سازمان تامین اجتماعی وابسته و براساس مصوبه مورخ ۱۳۸۰/۶/۳۱ مجمع عمومی فوق‌العاده بانک، شخصیت حقوقی بانک رفاه به (سهامی عام- غیردولتی) تغییر یافت و اساسنامه جدید بانک در ۷۲ ماده و ۱۳ تبصره مورد تصویب قرار گرفت. با عنایت به مقدمه فوق‌الذکر، بانک رفاه کارگران دارای سابقه ای بیش از نیم قرن تجربه در ارائه خدمات مالی بروز به مشتریان خود از اقشار مختلف جامعه بوده و یک بانک تجاری شناخته شده در سیستم بانکی است که با بهره مندی از تعداد ۹۸۷۹ نیروی انسانی و در اختیار داشتن ۱۰۴۳ شعبه فعال در سراسر کشور از ابتدای تأسیس تا کنون کوشیده است از طریق ارائه مطلوب انواع خدمات بانک، رضایت عموم اقشار جامعه را تأمین نماید.

نمای کلی بانک رفاه در پایان سال مالی ۱۳۹۶

تعداد نیروی انسانی	۹۸۷۹
تعداد شعب	۱۰۴۳
میزان کل منابع	۶۱۷,۸۸۰,۵۵۳,۰۰۰,۰۰۰ ریال
میزان کل مصارف	۵۳۵,۹۹۱,۷۷۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال



سرمایه و ترکیب سهامداران

با استناد به مصوبه مجمع عمومی فوق العاده مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۲۱ و مجوز شماره ۱۸۳۸/۲۰ مورخ ۱۳۹۱/۲/۲۳ سازمان خصوصی سازی و مجوز شماره ۱۸۰۹۶۸/۱۲۱ مورخ ۱۰/۳/۱۳۹۱ سازمان بورس و اوراق بهادار و مجوز شماره ۱۴۱۵۷ مورخ ۱۳۹۱/۱/۲۶ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، شخصیت حقوقی بانک به سهامی عام تغییر یافت و اساسنامه جدید مشتمل بر ۵۷ ماده و ۲۵ تبصره به تصویب رسید و جایگزین اساسنامه پیشین شد. سرمایه بانک نیز از ۸۹۵ میلیارد ریال به ۴۰۰۰ میلیارد ریال افزایش یافت. همچنین با عنایت به اجرای آیین نامه تجدید ارزیابی دارایی ها در سال ۱۳۹۰ و با توجه به مجوز بانک مرکزی سرمایه بانک از ۴۰۰۰ میلیارد ریال به ۱۰.۳۲۴ میلیارد ریال افزایش یافت و در تاریخ ۱۳۹۱/۷/۳۰ در اداره ثبت شرکت ها ثبت گردید.

در سال ۱۳۹۲ نیز سرمایه بانک از محل آورده نقدی سهامداران به میزان ۱۳,۰۰۰ میلیارد ریال طبق اعلامیه شماره ۱۳۹۲۳۰۴۰۰۹۰۱۰۲۹۲۶۸ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۶ اداره ثبت شرکت ها و موسسات غیر تجاری تهران ثبت گردیده و به مبلغ ۲۳,۳۲۶ میلیارد ریال افزایش یافت. بر این اساس، بانک رفاه کارگران از تاریخ یادشده، یک بانک "غیر دولتی" و متعلق (بصورت ۱۰۰ درصد) به سازمان تأمین اجتماعی و شرکتهای تابعه محسوب گردید. سازمان تأمین اجتماعی، بزرگترین نهاد بیمه گر اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران است که بیش از ۴۰ میلیون نفر را از طریق شبکه گسترده بیمه ای پوشش می دهد. شرکت سرمایه گذاری تأمین اجتماعی (شستا) که از زیر مجموعه های سازمان مزبور می باشد، بزرگترین هلدینگ سرمایه گذاری در کشور بوده و ۱۰ درصد از بازار سرمایه کشور را حسب ارزش به خود اختصاص داده است. در این راستا، بانک رفاه با بهره مندی از حمایت مالی سازمان تأمین اجتماعی همواره تلاش می نماید تا نسبت به ارائه خدمات متمایز به ذی نفعان خود و ارتقاء درآمدهای مترتب و افزایش سهم بازار خود اقدام نماید.

متعاقب تصویب از سوی سازمان خصوصی سازی، شخصیت حقوقی بانک رفاه به سهامی عام- غیر دولتی و متعاقباً اساسنامه بانک رفاه تغییر و بانک رفاه کارگران با حفظ شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری به سازمان تأمین اجتماعی وابسته شد. در حال حاضر تنها سهامدار بانک رفاه سازمان تأمین اجتماعی بعنوان بزرگترین بیمه گر اجتماعی کشور و شرکتهای تابعه آن می باشد. جزئیات و اسامی ساختار سهامداران بانک بشرح جدول ذیل می باشد.

جدول سهامداران بانک رفاه کارگران

ردیف	سهامداران بانک رفاه کارگران	درصد سهام
۱	سازمان تأمین اجتماعی	۱۶/۰۷ %
۲	شرکت سرمایه گذاری تأمین اجتماعی	۱۰ %
۳	شرکت سرمایه گذاری صبا تأمین	۱۰ %
۴	شرکت سرمایه گذاری صدرتأمین	۱۰ %
۵	شرکت سرمایه گذاری مدیریت سیمان تأمین	۱۰ %
۶	شرکت سرمایه گذاری عمران و حمل و نقل تأمین	۱۳/۸۶ %
۷	شرکت مدیریت صنایع نوین تأمین	۱۰ %
۸	شرکت سرمایه گذاری صنایع عمومی تأمین	۱۰ %
۹	شرکت سرمایه گذاری هامون شمال	۱۰ %
۱۰	سهام ترجیحی کارکنان	۰/۰۷ %



متعاقب خصوصی سازی و تصویب اساسنامه جدید بانک، گسترش حجم و تنوع خدمات و محصولات بانکی در دستور کار قرار گرفت و با هدف ارتقاء پورتفوی بانک، هلدینگ بانک رفاه در زمینه های مختلف ساخت و ساز، بازرگانی، فناوری اطلاعات و ... تأسیس گردیدند که اسامی آن بشرح جدول ذیل می باشد:

ردیف	شرکت های تابعه بانک
۱	شرکت کارگزاری بانک رفاه کارگران
۲	شرکت صرافی رفاه
۳	شرکت توسعه تجارت رفاه پردیس
۴	شرکت بازرگانی رفاه صنعت پردیس
۵	شرکت خدمات گستر رفاه پردیس
۶	شرکت توسعه فناوری رفاه پردیس
۷	شرکت ساختمانی توسعه رفاه پردیس
۸	شرکت مدیریت پروژه های ساختمانی ایران (مپسا)
۹	شرکت کارگزاری بیمه رفاه فرازان هدف

مأموریت، چشم انداز و ارزش های بانک

چشم انداز بانک

بانک رفاه در سال ۱۴۰۰ نماد ارائه خدمات متمایز در بین بانک های کشور خواهد بود

مأموریت بانک

تلاش مستمر در ارائه خدمات مالی روزآمد به جامعه



ارزش های بانک رفاه کارگران

- حفظ کرامت انسانی
- مشتری مداری
- نوآوری و خلاقیت
- بهبود مستمر

اهداف، برنامه‌ها و استراتژی‌های بانک در سال ۱۳۹۶

اهداف کلان:

- افزایش منابع کل با تاکید بر افزایش منابع با سود صفر و منابع با هزینه ارزان‌تر؛
- مدیریت منابع و مصارف با تاکید بر حفظ حد بهینه مصارف؛
- کاهش ضریب و مانده مطالبات به ویژه مطالبات طبقه مشکوک‌الوصول؛
- افزایش درآمدهای کارمزدی و غیرمشاع؛
- ارتقاء بازدهی حاصل از سرمایه‌گذاری‌های بانک؛
- کاهش هزینه‌های فاقد ارزش افزوده؛
- توسعه و کارایی در شاخص‌های حوزه بانکداری الکترونیک؛
- افزایش سرانه شاخص‌های کلیدی عملکرد نسبت به تعداد پرسنل و تعداد شعب (ارتقاء اثربخشی و کارایی منابع انسانی و مادی بانک)؛
- رشد سودآوری.

استراتژی اصلی:

مبدل شدن به یک سازمان مشتری محور (Customer Centric)

استراتژی‌های سطح کسب و کار:

- تامین مالی جمعی با رویکرد مشارکت واقعی و سرمایه‌گذاران و سرمایه‌پذیران در سود و زیان (از طریق انتشار انواع اوراق)؛



- ارائه راه حل‌های جامع به مشتریان از طریق رویکردهای نوین بانکداری شرکتی و اختصاصی در راستای افزایش درآمدهای کارمزدی بانک؛
- توسعه بانکداری اجتماعی و تأمین مالی خرد برای گروه‌های مولد اقتصادی در راستای کاهش فقر و نابرابری؛
- حضور منعطف در بازارهای هدف مناسب و امن برای سرمایه‌گذاری؛
- تمرکز بر توسعه و ترویج ارائه خدمات امن مبتنی بر گوشی‌های هوشمند (به عنوان نقطه آغازین بهبود تصویر ذهنی مشتریان در زمینه خدمات الکترونیکی بانک)؛
- اصلاح ساختار سرمایه‌گذاری‌ها و نیل به حداقل بازدهی سرمایه‌گذاری‌ها حداقل متناسب با قیمت تمام شده پول؛
- باز طراحی سازمان با آرایه بندی مجدد نیروی انسانی (بر اساس تخصص‌ها، مهارت‌ها و شایستگی‌ها) ساختار و فرایندها؛
- طراحی خدمات متناسب با نیازهای مشتریان با رویکرد ایجاد وابستگی در آن‌ها؛
- ایجاد پایگاه داده متمرکز به منظور دستیابی به داده‌های صحیح و به موقع با هدف تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری اثربخش؛
- همسوسازی پرداخت‌های غیرمستمر مبتنی بر الگوهای ارزیابی عملکرد؛
- توسعه بانکداری بین الملل از طریق ارتقاء سطح کیفی روابط کارگزاری به بانک‌های کارگزار، تأمین مالی بین‌المللی و در صورت امکان ایجاد واحدهای خارج از کشور.

شکل شماره (۱): استراتژی‌های اصلی و کسب و کار بانک



خروجی های مورد انتظار از اجرای استراتژی‌ها:

- افزایش سودآوری
- تقویت برند
- ارتقاء بهره‌وری
- توسعه سهم بازار
- افزایش رضایت مشتری

اهم مولفه‌ها و برنامه‌های پیش‌بینی شده، متناسب با استراتژی‌ها:

- اصلاح نسبت کفایت سرمایه بانک به سطح حداقل ۸٪ (بر اساس ضوابط بازل ۱ و ۲)
- تنظیم صورت‌های مالی بر اساس استاندارد IFRS بر اساس الزام بانک مرکزی
- فراهم آوردن سازو کار لازم به منظور تاسیس صندوق سرمایه‌گذاری جسورانه (venture Capital fund)
- برگزاری رویدادهای نوآورانه (startup weekend) در جهت بهره‌مندی از ایده‌های مطرح در حوزه Fin Tech
- فراهم آوردن سازو کار لازم به منظور انتشار ترکیبی اوراق اختیار خرید و فروش تبعی (call option & stock)
- طراحی و اجرای مدل مدیریت استعدادها و جانشین‌پروری مشاغل مدیریتی
- طراحی و استقرار کامل سیستم ارتباط با مشتریان (CRM)
- افزایش درآمدهای کارمزدی بانک از محل اجرای بانکداری شرکتی و اختصاصی و سوپرمارکت‌های مالی
- اجرای پروژه راه‌اندازی انبار داده (Data warehouse)
- طراحی و اجرای بسته‌های اعتباری با اولویت قراردادن بازارهای هدف (در قالب مدل کسب و کار) مشتریان حقیقی تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی و عموم مشتریان
- طراحی و استقرار نظام اعتبارسنجی مشتریان اختصاصی و شرکتی
- صدور اوراق مرابحه یا خرید دین جهت وصول مطالبات بانک از شستا و سازمان تأمین اجتماعی
- اجرای نظام مدیریت پاداش مبتنی بر عملکرد واحدهای صف و ستاد
- ارتقاء سیستم مدیریت کیفیت بر اساس ویرایش جدید استاندارد ISO 2015-9001
- توسعه حضور بانک در شبکه‌های اجتماعی در راستای به‌کارگیری روش‌های اثربخش و روزآمد تبلیغات



افتخارات و جوایز بانک رفاه طی سال مالی ۱۳۹۶

- کسب رتبه نهم از بین ۱۰۰ شرکت برتر ایران و دریافت عنوان شرکت پیشرو برای دومین سال متوالی در رتبه بندی شرکت های برتر ایران
- انتخاب سامانه مدیریت یکپارچه مالی (سمیم) بانک رفاه به عنوان محصول نوآور برتر ایرانی در دومین جشنواره ملی نوآوری محصول برتر ایرانی
- دریافت لوح تقدیر و تندیس نشان برنزی تعاملات الکترونیکی در دومین دوره جشنواره وب و کسب و کار در بنگاه های صنعتی، معدنی و تجاری
- انتخاب تجربه مدیریتی بانک رفاه با عنوان «ارتقای بهره وری واحدهای بانک» در طرح بهینه کای تجارب موفق مدیریتی در حوزه اقتصاد مقاومتی به عنوان مورد کای حوزه اقتصاد مقاومتی
- حضور بانک در امضای قرارداد تامین مالی ۸ میلیارد یورویی اگزیم بانک کره جنوبی
- تقدیر وزیر صنعت، معدن و تجارت از دکتر محمدعلی سهمانی مدیرعامل بانک به دلیل حضور فعال در کارگروه ملی تسهیل و رفع موانع تولید
- پیوستن بانک رفاه به جمع بانک های دارای فناوری NFC





بانک رفاه کارگران

فصل دوم

گزارش عملکرد کلی بانک در سال مالی ۱۳۹۶

www.refah-bank.ir

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir

سهم بازار

سهم بازار ریال بانک رفاه:

بر اساس گزارش بانک مرکزی میزان منابع ریالی و ارزی بانک رفاه کارگران در پایان سال ۱۳۹۶ بالغ بر ۶۱۱.۳۳۷ میلیارد ریال بوده است که بدین ترتیب ۳.۷ درصد از پورتفوی ۱۶.۴۶۴۰۰۵۵ میلیارد ریالی کل منابع نظام بانکی کشور را به خود اختصاص داده است. شایان ذکر است سهم بازار ریالی بانک رفاه کارگران در جمع ۸۰۰۴۹.۹۴۷ میلیارد ریالی ۶ بانک تجاری بزرگ کشور (ملی ایران، صادرات ایران، ملت، تجارت، سپه و رفاه کارگران) در پایان سال ۱۳۹۶ به میزان ۷.۶٪ بوده است.

سهم بازار ارز بانک رفاه:

بر اساس گزارش بانک مرکزی و با توجه به آخرین اطلاعات موجود در سامانه سمتاک سهم درصد فعالیت های صورت گرفته در بازار ارزی شبکه بانکی، بانک رفاه در پایان سال مالی ۱۳۹۶ دارای ۶/۳۲ درصد سهم از شبکه بانکی و رتبه ۷ بر اساس کل عملکرد ارزی برابر با ۲.۳۰۸/۳۸ میلیون دلار می باشد.

بانکداری بین الملل و حوزه ارز

سال مالی ۱۳۹۶ برای بخش ارزی بانک رفاه با کارنامه مطلوب و قابل قبولی به پایان رسید بطوریکه حجم عملکرد ارزی بانک در پایان سال به رقمی در حدود ۲/۵ میلیارد دلار در سوابق و سامانه ها ثبت گردید و منجر به کسب بازار ارزی ۶/۳۲ درصدی در سیستم بانکی شد و بانک رفاه را برای اولین بار در تاریخ خود در جایگاه هفتم برای کل عملکرد ارزی در شبکه بانکی قرار داد. اتفاقات مهم و رویدادهای مهم سال مالی ۱۳۹۶ بدون شک نتایج و دستاوردهای حاصل از توافقات صورت پذیرفته، توسعه شبکه کارگزاری، افزایش کانالهای پرداخت، گسترش تعاملات بانک مرکزی ج.ا.ا. با بانکهای خارجی از یکسو و تلاش بی وقفه همکاران بخش ارزی در صف و ستاد و حمایت و رهنمون های مدیران عالی بانک می باشد. این مهم با برخورداری از خدمات کارگزاری حدود ۱۵۰ بانک کارگزار داخلی و خارجی و حدود ۶۰ فقره حساب کارگزاری به اسعار مختلف و متنوع نزد کارگزاران مذکور حاصل گردید و دستاوردهای مطلوبی را برای این بانک رقم زد. در سایه روابط کارگزاری ایجاد شده بعنوان شالوده و زیربنای بانکداری بین المللی و اتصال به شبکه جهانی سوئیفت و تداوم ارجاع معاملات بر روی کارگزاران با بهره برداری از کانالهای تخصصی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، طیف خدمات وسیع و مطلوبی در حوزه بانکداری بین الملل و امور ارزی به مشتریان محترم بانک ارائه گردید.

گزارش خلاصه عملکرد ارزی سال ۱۳۹۶ به تفکیک نوع فعالیت

جمع کل		حواله های صادره ارزی		بروات اسنادی		اعتبارات اسنادی	
تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار
۱۳۹۵	۱,۵۸۹,۰۰۷,۲۰۷/۹۵	۴۲۹	۱۸۱,۳۷۶,۸۰۵/۲۵	۳۲۵۰	۷۰۸,۴۷۲,۲۷۱/۰۵	۵۰۷۴	۲,۴۷۸,۸۵۶,۲۸۴/۲۵

در کلیه عملیات مرتبط با **trade finance** به ویژه در بخش اعتبارات اسنادی بعلت فراهم آمدن کانال های بیشتر پرداخت و افزایش تعداد کارگزاران، عملکرد سال ۱۳۹۶ نسبت به سال گذشته دارای روند صعودی و افزایشی بوده است.

تسهیلات ارزی						جمع حواله های وارده ارزی		جمع ضمانتنامه های ارزی (صادر و وارده)	
ریفاینانس		از محل منابع بانک		از محل صندوق توسعه ملی					
تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار	تعداد	مبلغ به دلار
۵۵	۲۹,۹۷۲,۳۸۱/۷۷	۷	۴۱,۳۴۹,۴۸۹	۲	۲۱,۳۷۱,۹۲۶	۲۳۴	۲۰۰,۰۰۰,۹۴۰/۹۵	۲۱	۱۷,۸۸۱,۴۶۹/۴۵

جدول کارمزدها و درآمدهای ارزی در ۱۲ ماهه سال ۱۳۹۶

مبلغ به ریال	سرفصل
۸۱۷,۷۹۶,۵۱۲,۷۵۹	جمع سرفصل کارمزد دریافتی
۱,۹۱۸,۳۶۱,۹۴۲,۵۵۸	جمع درآمدهای ارزی
۱,۴۹۳,۰۴۵,۰۲۹,۹۴۴	نتیجه مبادلات ارزی
۳,۴۱۱,۴۰۶,۹۷۲,۵۰۲	مجموع درآمدهای ارزی

متعاقب افزایش حجم عملکرد ارزی در کلیه زمینه ها، نتیجتاً کارمزدهای ارزی در پایان سال ۱۳۹۶ در مقایسه با سال گذشته رشد چشمگیری را نشان می دهد و جدول فوق حاکی از کسب درآمد حدود ۵/۳ میلیارد ریالی برای بانک رفاه در سال مالی ۱۳۹۶ می باشد.

برخی از دستاوردها و اقدامات مهم بخش ارزی بانک در حوزه بانکداری بین الملل و عملیات ارزی در سال ۱۳۹۶ عبارتند از:

- برقراری و حفظ روابط کارگزاری با ۱۵۰ بانک کارگزار و نگهداشت ۶۰ حساب کارگزاری
- پشتیبانی از ۵۰ شعبه ارزی متصل به سوئیفت و ۶۴ شعبه ارزی متصل به پیام
- انعقاد قراردادهای تأمین مالی کوتاه مدت (ریفاینانس) با بانکهای تجارت پاریس، پرشیا بانک لندن، ایران و اروپا آلمان
- انعقاد قراردادهای تأمین مالی میان/بلند مدت با بانکهای اگزیم کره جنوبی، سیتیک تراست چین، اوپر بانک اتریش
- انجام مذاکرات مقدماتی در خصوص طرح های فاینانس
- بروز رسانی سامانه های الکترونیکی ارزی مورد نیاز واحدها
- حذف فیزیکی اسناد مرکز به ارز
- توانمند سازی نیروهای ارزی از طریق برگزاری دوره های آموزشی
- پیگیری امور مرتبط با کارتهای هدیه ارزی
- بررسی و انجام مذاکرات لازم با مقامات و شرکتهای معتبر در زمینه امکان سرمایه گذاری خارج از کشور در قالب تأسیس شعبه یا خرید سهام بانک های خارجی

- انعقاد قرارداد همکاری با بانکهای کارگزار جهت استفاده از خدمات کارگزاری
- همکاری با ادارات مبارزه با پولشویی و ریسک و تطبیق بمنظور هم راستا سازی با الزامات و استانداردهای بین المللی
- درج یادداشت های توضیحی در صورت های مالی بانک و تعامل با بخش مالی و حسابرسی بانک
- همکاری با اداره روابط عمومی بابت بروز رسانی سایت انگلیسی بانک
- پیگیری و هماهنگی بابت حضور نمایندگان بانک جهت حضور در دوره های آموزشی و تخصصی ارزی خارج از کشور



منابع انسانی

منابع انسانی یک سازمان بعنوان باارزش ترین دارایی آن سازمان و بویژه یک موسسه مالی تلقی می گردد و بدون شک موفقیت یک سازمان منوط به رضایت کارکنان آن است. بر این اساس بمنظور بهره برداری صحیح از کارکنان و در راستای نیل به اهداف استراتژیک بانک، بحث و فرایند مدیریت منابع انسانی در بانک رفاه بعنوان یکی از الزامات اجرایی با اهتمام و تلاش مضاعفی در دستور کار بوده و پیگیری می گردد.

وضعیت توزیع منابع انسانی در بانک رفاه در پایان سال ۱۳۹۶

رسته شغلی	زن	مرد	جمع کل
بانکدار	۱۲۹۳	۴۱۵۶	۵۴۴۹
رده اجرایی - بانکی / اداری	۱	۸۷	۸۸
رده اجرایی - خدمات	۰	۴۷۵	۴۷۵
رده تخصصی	۳۲۷	۸۹۲	۱۲۱۹
رده مدیریتی	۲۱۴	۲۴۳۴	۲۶۴۸
جمع کل	۱۸۳۵	۸۰۴۴	۹۸۷۹

آموزش

با توجه به حجم بالای اطلاعات و رشد سریع شبکه های رایانه ای، مدون شدن اطلاعات، ذخیره و پردازش آنها، دسترسی به اطلاعات و تسهیم دانش از اهمیت ویژه ای برخوردار است و تحقق این اهداف به توانایی کارکنان بستگی دارد که این امر در سایه آموزش مستمر منطبق با استراتژی های سازمانی میسر می گردد. آموزش و توسعه دانش نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث می شود رویکرد افراد نسبت به پدیده ها و رخدادهای محیطی تغییر یابد. بر این اساس چنانچه جهت گیری فرآیند آموزش به سمت نگرش نظام مند و توجه به ضرورت تغییرات و پیچیدگی های مشاغل سازمانی و تلفیق آن با کارکردهای راهبردی، به درستی و شایستگی برنامه ریزی و اجرا شود؛ سبب بهره وری کارکنان، اصلاح امور مدیریتی سازمان و اثربخشی اهداف سازمانی و حتی گشایش رویکردهای نوین در فرآیندها و فعالیت های سازمان می گردد.

از اینرو در تمامی سازمان های پیشرو واژه "سازمان یادگیرنده" از اهمیت شایانی برخوردار است. تغییر جهت از سازمان سنتی به سمت سازمان یادگیرنده در حوزه اقتصاد و بازارهای مالی با توجه به جهانی شدن اقتصاد و پیچیدگی های ناشی از تحولات اجتماعی و فرهنگی جوامع مختلف، یک ضرورت و حتی اصل حیاتی در مسیر رشد و توسعه و حرکت به سمت تعالی می باشد. بدین سبب اداره آموزش و توسعه دانش به منظور سرعت گرفتن فرآیند یادگیری کارکنان نسبت به تحولات و تغییرات محیطی به ویژه در حوزه های بانکداری نوین و الکترونیکی، استراتژی خود را "تبدیل بانک به سازمان یادگیرنده الکترونیکی" برگزیده است و در این راستا ضمن سرلوحه قرارداددن سیاستهای کلان بانک، سند چشم انداز تحول و رهنمودهای مدیران عالی اقدام در سال ۱۳۹۶ نسبت به برگزاری دوره های آموزشی اقدام نموده است.

اهم اقدامات اداره آموزش و توسعه دانش در سال ۱۳۹۶

سازمان های کنونی برای ادامه حیات خود باید از ویژگی های خاصی همچون مشتری محوری، انعطاف پذیری بالا، شفافیت، بهبود مستمر و ... برخوردار باشند، برای دستیابی به چنین ویژگی هایی باید مهم ترین منبع و ابزار رقابتی خود یعنی نیروی انسانی را توانمند سازند. بر این اساس اقدامات خاص و برنامه های آموزشی مختلفی در سال ۱۳۹۶ برای کارکنان بانک برگزار گردیده است:

- بسته آموزشی کارکنان صف مبتنی بر شایستگی های دانشی
- بسته آموزشی بانکداری جامع
- بسته آموزشی حرفه ای گری مالی
- بسته آموزشی حرفه ای گری ارزی
- بسته آموزشی توانمندسازی متخصصین ارزی

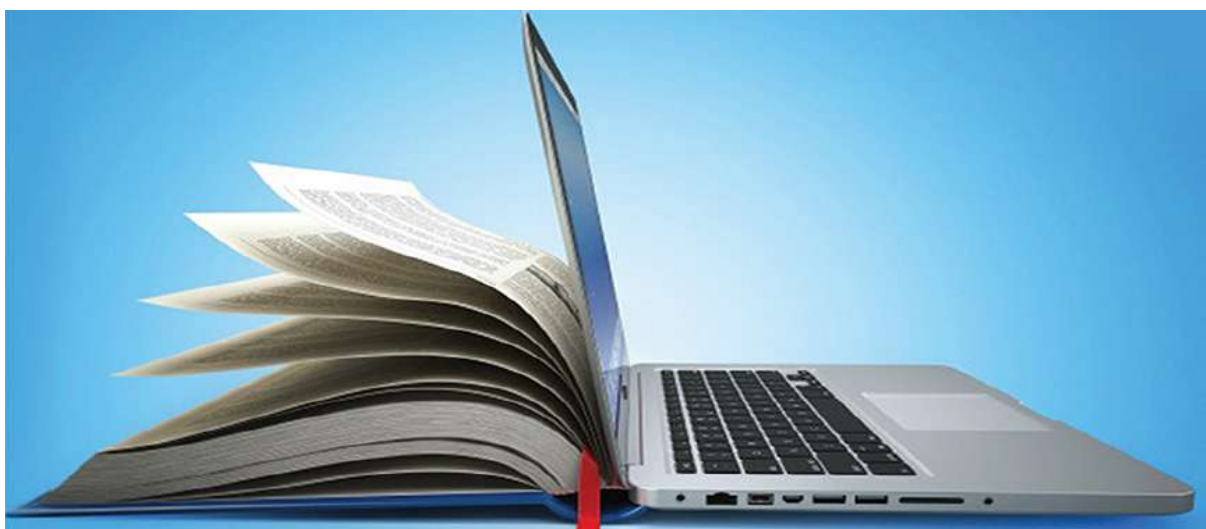
- بسته آموزشی مبتنی بر شایستگی‌های محوری بانک ویژه مدیران عملیاتی
- بسته توانمند سازی معاونان اداری و اعتباری مدیریت شعب
- بسته آموزشی توانمندسازی کارشناسان ادارات ستادی
- ارتقاء شایستگی‌های مدیران
- نشست‌های علمی و میزگرد آموزشی برای مدیران
- راه اندازی کانالهای آموزشی در شبکه های مجازی
- بهره‌مندی از بسترهای نوین الکترونیکی ارتباطی در فرایند آموزش و استفاده از روش **V-class** نیز جهت آموزش برخط (Online) مخاطبان در سراسر کشور

مدیریت دانش

در عصر اقتصاد دانش محور، دانش به عنوان مهم‌ترین عامل رقابتی در حفظ جایگاه سازمان‌های پیشرو محسوب می‌شود. با این وجود معمولاً سازمان‌ها همواره در حال تولید و کسب دانش، تجارب و درس‌آموخته‌های ارزشمند هستند، اما تلاشی منسجم برای جمع‌آوری، تسهیم، نگهداری و به‌روزرسانی و استفاده مجدد از آنها نمی‌کنند و به همین جهت دچار دوباره‌کاری‌ها و تکرار خطاها و فراموشی می‌شوند. بر همین اساس به منظور تبیین اهداف، مسئولیت‌ها و وظایف در هریک از فرایندهای مدیریت دانش جهت پیاده‌سازی، پیش‌نویس دستورالعمل مدیریت دانش در دستور کار قرار گرفت تا بواسطه تشکیل شبکه ای از خبرگان و ارتباط داشتن آنها با سایر همکاران و تسهیم تجارب و بهترین عملکردها، بستر رشد فردی و رشد سازمانی فراهم گردد.

دوره های آموزشی برگزار شده به تفکیک شاخص های ذیل در سال مالی ۱۳۹۶

نفر - ساعت		تعداد دوره	
نفر - ساعت	نوع دوره	تعداد دوره	نوع دوره
۲۴۹,۳۷۹	مدیریتی	۲۱۷	مدیریتی
۱۲۶,۲۰۶	عمومی	۶۵	عمومی
۲۳۴,۴۶۸	تخصصی	۵۵۴	تخصصی
۶۳,۷۲۵	پایه	۱۸۰	پایه
۶۷۳,۷۷۸	جمع کل	۱۰۱۶	جمع کل



از مجموع ۱۰۱۶ دوره برگزار شده، ۵۲۴ دوره آموزشی بصورت حضوری (با ۱۵۵,۶۷۲ نفر/ساعت) و ۴۹۲ دوره آموزشی بصورت غیر حضوری (با ۵۱۸,۱۰۶ نفر/ساعت) برگزار گردیده است.

فناوری اطلاعات

در راستای اهداف استراتژیک بانک، مدیریت فناوری اطلاعات در بانک رفاه با نظارت بر ادارات پشتیبانی فناوری اطلاعات، توسعه فناوری اطلاعات و خدمات نوین می‌کوشد تا از طریق بررسی و ارزیابی پیشرفت‌های روز دنیا در زمینه فن آوری سخت افزاری، نرم افزاری و متدولوژی‌های اطلاعاتی، نسبت به ارائه خدمات مطلوب و بروز در حوزه فناوری اطلاعات و بانکداری الکترونیک به مشتریان محترم بانک اقدام نموده و خدمات نوین را در سبد خدمات بانک فراهم آورد. در عین حال با تأکید بر نظام یکپارچه سیستمی در تلاش است تا با ایجاد بسترها و زیرساخت‌های مناسب، **CORE BANKING** یا بانکداری یکپارچه را در بانک رفاه پیاده‌سازی نماید. در این راستا از تجربیات و بهره‌مندی از متخصصان، مشاوران و شرکتهای رایانه‌ای خارج از بانک و استفاده از خدمات مشاوره‌ای آنها و عنداللزوم انعقاد قراردادهای همکاری استفاده می‌گردد.

همچنین بر اساس سند راهبردی امنیت فناوری اطلاعات و ارتباطات بانک که به تأیید مدیرعامل محترم و اعضای هیأت مدیره بانک رسید، اداره امنیت زیرساخت و داده با هدف اجرای سیاستها و برنامه‌های بانک در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سال ۱۳۹۶ تشکیل شد. با عنایت به شرح وظایف محوله، این اداره مسئولیت هماهنگی، راهبری، نظارت و پایش امور مربوط به امنیت فناوری اطلاعات و ارتباطات را بر عهده دارد. با هدف تسهیل و گسترش ارائه خدمات بانکی روزآمد برای آحاد اقشار جامعه و خصوصاً جامعه بزرگ تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی، کاهش هزینه‌های ارائه خدمات، صرفه جویی در وقت و هزینه‌های دریافت خدمات بانکی و کمک به حفظ محیط زیست و در راستای سیاست‌های اقتصاد مقاومتی، بانک رفاه نسبت به توسعه زیرساختها، ابزار و کانال‌های الکترونیکی خود به صورت متوازن و همه‌جانبه اقدام نموده است.

عملکرد آماری بانک در زمینه بانکداری الکترونیک

عنوان	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶
تعداد پایانه‌های فروش	۲۵۲,۶۵۴	۲۵۴,۱۱۴	۲۲۲,۰۹۷
تعداد کارت‌های صادره	۱۷,۳۹۴,۵۳۵	۲۱,۱۶۵,۷۴۱	۲۴,۸۳۸,۲۰۵
تعداد دستگاه‌های خودپرداز	۲,۶۵۳	۲,۹۸۹	۳,۲۳۳
تعداد پذیرندگان درگاه پرداخت اینترنتی	۴۶۱	۶۳۰	۵۴۵
تعداد حساب‌های همراه	۱۹,۲۳۵,۰۱۷	۲۱,۶۹۷,۹۶۵	۲۴,۰۵۱,۴۹۴
تعداد مشتری فعال اینترنت بانک	۳۱۲,۱۶۳	۴۲۶,۳۹۲	۴۵۸,۹۴۷
تعداد مشتری فعال موبایل بانک	۲۹۸,۲۴۹	۵۳۲,۹۹۹	۷۵۹,۹۴۹

اشاره به برخی آمار و ارقام مهم سال ۹۶ حوزه IT:

- تعداد **ATM** منصوب: ۳,۲۳۳ رشد ۸ درصدی نسبت به ابتدای سال.
- تعداد **POS** منصوب: ۲۲۲,۰۹۷ کاهش ۵/۱۲ درصدی نسبت به ابتدای سال.
- تعداد کارت صادره: ۲۴,۸۳۸,۲۰۵ رشد ۱۷ درصدی نسبت به ابتدای سال.
- سرانه تراکنش ماهانه هر **ATM: ۱۲,۴۴۹** و تحقق ۱۰۹ درصدی هدف در اسفند ماه سال ۹۶.
- تحقق ۱۰۰ درصدی هدف در نسبت کارمزدهای دریافتی به پرداختی شتابی.
- افزایش ۳۹ درصدی کارمزد دریافتی خدمات الکترونیکی در مقابل افزایش ۲/۴ درصدی کارمزد پرداختی.
- سرانه منابع میانگین ماهانه متصل به هر **POS** (پایانه فروشگاهی): ۱۱۰ میلیون ریال.
- سرانه زمان خارج از سرویس روزانه هر **ATM**: روزانه ۳۴ دقیقه.
- تعداد مشتری فعال موبایل بانک: ۹۴۹,۷۵۹ رشد ۴۲ درصدی نسبت به ابتدای سال.
- رتبه بانک رفاه در پذیرندگی **POS** در شبکه بانکی: مبلغی: ۷ تعداد تراکنشی: ۷
- رتبه بانک رفاه در پذیرندگی **IPG** در شبکه بانکی: مبلغی: ۸ تعداد تراکنشی: ۸
- رتبه بانک رفاه در تعداد تراکنش شتابی در شبکه بانکی: ۸
- رتبه بانک رفاه در تعداد کارت صادره فعال در شبکه بانکی: ۷
- رتبه بانک رفاه در تعداد **ATM** در شبکه بانکی: ۷



بانکداری شرکتی

بانکداری شرکتی یکی از ارکان اصلی استراتژی کلان بانکداری جامع است با این هدف که تمرکز بر نیازهای مشتریان شرکتی و خلق راه‌حل‌های بانکی و مالی متناسب و پاسخ‌گویی موثر و دقیق به آنها در اولویت قرار می‌گیرد. بانکداری شرکتی، تمرکز یک بانک در ارائه خدمات اعتباری متناسب با نیازهای مالی و بانکی یک شرکت، تهیه بسته‌های متنوع و خاص تامین مالی، تسهیل تجارت بین‌المللی برای کسب و کارهای دارای بازارهای جهانی، اعطای خطوط اعتباری به شرکت‌ها، اعطای تسهیلات سرمایه در گردش، کمک به مدیریت مالی شرکت‌ها، ارائه انواع خدمات مشاوره‌ای، مدیریت نقدینگی، خدمات بانکداری الکترونیکی، خدمات ارزی، خدمات مدیریت ریسک و ... می‌باشد. از مهمترین اهداف بانک رفاه نیز پیشرو بودن در ارائه خدمات بانکداری شرکتی از طریق تعامل نزدیک با شرکت‌ها، درک ساختار مالی آن‌ها و رفع نیازهای این مشتریان با ارائه سبدی از ابزارهای تامین مالی می‌باشد.

تعداد و میانگین منابع مشتریان بانکداری شرکتی

بر اساس شاخص میانگین حساب، میانگین منابع مشتریان شرکتی بانک رفاه در اسفند ماه سال ۱۳۹۵ در حدود ۸۳۰۰۰ میلیارد ریال بوده که این میزان در اسفند ۱۳۹۶ با رشد بیش از ۷/۳۷ درصدی به رقم ۱۱۴۳۴۸ میلیارد ریال افزایش یافته است. کلیه مشتریان بانک با داشتن حداقل یکی از شاخص‌های ذیل در گروه بانکداری شرکتی قرار می‌گیرند:

- ۱- قرار گرفتن در زمره ۱۰۰ شرکت برتر بر اساس اعلام سازمان مدیریت صنعتی کشور
 - ۲- میزان سرمایه ثبتی حداقل به میزان ۱۰۰ میلیارد ریال بر اساس صورتهای مالی حسابرسی شده
 - ۳- میزان فروش سالانه حداقل به میزان ۱۵۰ میلیارد ریال بر اساس صورتهای مالی حسابرسی شده
 - ۴- داشتن حساب یا درخواست افتتاح هر گونه حساب جدید در بانک حداقل به میزان ۱۵۰ میلیارد ریال
 - ۵- اخذ تسهیلات حداقل به میزان ۲۰۰ میلیارد ریال از شبکه بانکی کشور و با داشتن نسبت مالکانه حداقل ۲۵٪
- اگر شاخص‌های پنج‌گانه فوق مبنای مقایسه قرار گیرند، در اسفند ماه ۱۳۹۵، تعداد مشتریان شرکتی بانک رفاه ۸۷ شرکت بوده که این میزان در اسفند ۱۳۹۶ به ۱۹۷ شرکت رسیده است. لذا می‌توان گفت که تعداد مشتریان شرکتی نیز بیش از ۱۲۶ درصد رشد داشته است.

بررسی مقایسه‌ای منابع و مصارف مشتریان بانکداری شرکتی با کل مشتریان بانک

بر اساس بررسی‌های صورت گرفته، مجموع میانگین حسابهای مشتریان شرکتی، در اسفند سال ۱۳۹۶ بالغ بر ۱۱۴۳۴۸ میلیارد ریال بوده است. با توجه به کل منابع بانک رفاه در پایان اسفند ۱۳۹۶ که حدود ۵۹۷۰۱۱ میلیارد ریال گزارش شده، می‌توان گفت که در این مقطع، منابع مشتریان شرکتی حدود ۱۹ درصد از کل منابع بانک را تشکیل می‌دهد. از سوی دیگر، کلیه مشتریان شرکتی، تا انتهای اسفند ماه سال ۱۳۹۶، بالغ بر ۱۶۱۱۰۳ میلیارد ریال، تسهیلات دریافت کرده‌اند که این میزان تسهیلات معادل ۳۰ درصد از کل خالص مصارف بانک رفاه است.

برخی از مهمترین فعالیت های اداره بانکداری شرکتی بر اساس نقشه راه بانک

- طراحی بسته خدمات متنوع
- تدوین شناسنامه خدمات بانکداری شرکتی
- تدوین شرح نیازمندی های سامانه یکپارچه اطلاعات و ارتباط با مشتریان بانکداری شرکتی (سیام)
- تعریف حساب های معین برای مشتریان شرکتی
- سامانه رتبه بندی مشتریان
- باشگاه ویژه مشتریان شرکتی
- طراحی و استقرار سیستم ارتباط با مشتریان (CRM) در حوزه شعب و حوزه بانکداری اختصاصی و شرکتی
- طراحی مدل کسب و کار بانکداری شرکتی
- برنامه استراتژیک بازارمحور بانکداری شرکتی
- برنامه ریزی آموزشی پرسنل بانکداری شرکتی
- برگزاری گردهمایی مشتریان بانکداری شرکتی و اختصاصی
- تهیه کاتالوگ خدمات بانکداری شرکتی

بانکداری اختصاصی

اداره بانکداری اختصاصی بانک رفاه، با هدف ارائه خدمات خاص به مشتریان ویژه بانک در سال ۱۳۹۵ راه اندازی شد. این اداره با درک ارزش مشتریان اختصاصی، در پی ارائه خدماتی منحصر به فرد در حوزه مالی و بانکی به ایشان بوده و تلاش می نماید تا علاوه بر انواع خدمات رایج بانکی و بعضاً شخصی سازی خدمات متناسب با نیاز مشتریان، خدماتی نظیر؛ خرید و فروش اوراق بهادار (خدمات بازار سرمایه) و مشاوره های تخصصی مرتبط، انواع بیمه و سایر، طیف تازه ای از خدمات را با توجه به نیازهای جدید مشتریان ارائه نماید.

طبقه بندی مشتریان بانکداری اختصاصی

الف) مشتریان اختصاصی

این دسته از مشتریان، اشخاص حقیقی ای هستند که در حال حاضر مشتری بانک بوده و یا جزء مشتریان هدف بانک می باشند و از شرایط خاصی منجمله دارا بودن مجموع دارایی های بانکی، بیش از ۳۰ میلیارد ریال، نداشتن چک برگشتی در شبکه بانکی و یا نداشتن هرگونه مطالبات معوق و مشکوک الوصول نزد بانک رفاه برخوردار می باشند.

ب) مشتریان اختصاصی بخش سلامت

کلیه پزشکان فوق تخصص، متخصص، جراحان متخصص، دندانپزشکان، دکترای علوم آزمایشگاهی و رادیولوژی، داروسازان، پزشکان عمومی و سایر رشته های مرتبط با پزشکی، فیزیوتراپیست ها، سونوگرافیسیت ها، اپتومتریست ها، پیراپزشکان و... که در حال حاضر مشتری بانک بوده و یا جزء مشتریان هدف بانک باشند و حائز شرایط خاص تعیین شده برای مشتریان اختصاصی بخش سلامت باشند.

ج) مشتریان افتخاری:

اساتید دانشگاه ها، وکلا، حسابرسان رسمی، شخصیت های اقتصادی، سیاسی، علمی، هنرمندان، ورزشکاران و سایر افرادی که دارای پتانسیل بانکی بالایی می باشند و همچنین ۵۰ پذیرنده برتر بانک که حداقل یک سال از تاریخ نصب دستگاه کارتخوان در محل کسب و کار آنها گذشته و دارای بیشترین رسوب منابع و حداقل ۵۰۰ تراکنش موفق در هر ماه باشند، در زمره مشتریان افتخاری بانک رفاه محسوب می گردند. در راستای حرکت از "محصول محوری" به "مشتری محوری"، ارائه خدمات مشاوره ای به مشتریان اختصاصی در حوزه خدمات مالی غیربانکی و اخذ نظرات و تعریف خدمات بر مبنای نیاز ایشان در دستور کار اداره بانکداری اختصاصی قرار گرفته و دفاتری جهت تحقق این امر مهم در سطح

کشور در تهران و تعدادی از استانها تأسیس گردید.

متعاقباً با هدف تأمین رضایت حداکثری مشتریان اختصاصی و تحقق به موقع و شایسته نیازمندی‌های ایشان، بانک رفاه نسبت به تخصیص نیروهای توانمند و دانشی خود با عنوان مدیر ارتباط (RM) و مدیر حوزه ارتباط با مشتریان (SRM) در تهران و سایر استانهای منتخب اقدام نموده است تا رعایت اخلاق حرفه‌ای و تسلطی که بر اصول مذاکره و ارتباطات درون سازمانی از یکسو و اطلاعات کاملی که در حوزه کلیه محصولات و خدمات بانکی و شرکت‌های تابعه آن از سوی دیگر دارند، نسبت به بررسی دقیق و مرتفع نمودن نیاز مشتریان اختصاصی و تأمین خواسته‌های ایشان اهتمام نمایند.

اداره بانکداری اختصاصی بانک رفاه با بهره‌گیری از تیم مشاوران متخصص و خبره و با هدف کاهش ریسک و افزایش بازدهی سرمایه مشتریان خود، آمادگی ارائه مشاوره و تعریف راهکارهای مطلوب برای ایجاد مشارکتی پایدار دارد. این مشاوره‌ها در حوزه‌های مختلف اعم از حقوقی، بورسی، ارزی، بازرگانی، تأمین مالی و ... از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف قابل دریافت می‌باشد.

برخی از اقدامات و خدمات ارائه شده از سوی اداره بانکداری اختصاصی بانک رفاه در سال ۱۳۹۶ عبارتند از:

- ارائه خدمت انتقال وجه کارت به کارت از طریق اپلیکیشن‌های موبایلی متقاضی راه‌اندازی خدمت همچون سکه، آپ، تاپ و ...
- راه‌اندازی باشگاه مشتریان بانک جهت تقویت ارتباط با مشتریان
- بهره‌برداری کامل از سامانه دیده‌بان به منظور شناسایی و مدیریت منابع مشتریان، همگام با استراتژی‌های کلان بانک در حوزه حفظ و نگهداشت مشتریان ارزنده بانک
- طراحی سامانه پایشگر با هدف نظارت بر عملکرد پایانه‌های فروشگاهی بانک
- تهیه فرم اطلاعات مشتریان بانکداری اختصاصی (CIF): به منظور دستیابی به اطلاعات مشتریان در خصوص نیازهای حوزه مالی-اقتصادی و نیز علاقه‌مندی‌های شخصی تفریحی، ورزشی و نحوه تعاملات با بانک
- آغاز اجرای پروژه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) در بانک با هدف غایی وفادارسازی و رضایتمندی مشتریان



مسئولیت های اجتماعی بانک در سال ۱۳۹۶

در دهه های اخیر و با گسترش روز افزون اثر گذاری سازمان های بر محورهای تشکیل دهنده توسعه پایدار یعنی اقتصاد، جامعه و محیط زیست، مفهومی به نام مسئولیت اجتماعی سازمان ها **Corporate Social Responsibility** یا **CRS** در دنیای مدیریت ظهور پیدا کرده است. **CRS** بطور خلاصه یعنی اینکه سازمان ها در قبال جامعه ای که در آن فعالیت می کنند مسئول هستند چرا که از منابع انسانی و طبیعی و اقتصادی آن استفاده می کنند. مسئولیت اجتماعی مسیری است که سازمان ها رویکردهای اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی را با ارزش ها، فرهنگ، استراتژی ها، ساختار تصمیم گیری و شیوه های عملیاتی خود به شکلی شفاف و قابل حسابرسی یکپارچه می کنند و در نتیجه فرایندها و رویه های بهتری را درون سازمان جاری می سازند و به این ترتیب ثروت می آفرینند و جامعه را بهبود می بخشند. با توجه به نقش اساسی و مهم سهامداران و ذی نفعان در یک بنگاه اقتصادی، بانک رفاه نیز به این مهم توجه خاصی نشان داده و خود را در قبال جامعه ای که در آن فعالیت می کند، مسئول دانسته و بر این اساس عملکرد و مسئولیت اجتماعی خود را نیز بطور جدی در نظر گرفته است.

برخی از مسئولیت های ایفا شده بانک رفاه در سال ۱۳۹۶ عبارتند از:

- کمک به بهبود فضاهای آموزشی و مدارس،
- کمک به ساخت مدرسه در شهرستانهای محروم و دور افتاده،
- کمک به ستاد دیه کشور،
- کمک به بازسازی مساجد و اماکن مذهبی،
- کمک به سازمان بهزیستی و کمیته امداد،
- اهدای یک دستگاه آندوسونوگرافی به مرکز غربالگری سرطانی بیمارستان الزهرا در استان اصفهان،
- اهداء دو دستگاه دیالیز به مجتمع دارویی درمانی هلال،
- اهدای یک دستگاه آمبولانس به دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی،
- مشارکت بانک رفاه در اجرای پروژه دانش بنیان ۵۰۰ میلیارد ریالی کیش،
- مشارکت اثربخش بانک رفاه در طرح پرداخت وام ازدواج و اعطای بیش از ۸۵ هزار فقره تسهیلات قرض الحسنه ازدواج،
- حمایت از اولین دوره مسابقات سایکل تورسم کشور،
- حمایت از پنجمین جشنواره نوشتار سینمایی،
- حمایت از یازدهمین جشنواره منتقدان و نویسندگان ایران،
- حمایت از کنفرانس بین المللی هیأتیت،
- حمایت از اولین دوره مسابقات قهرمانی ورزش های رزمی کارگران جهان،
- اختصاص هزینه چاپ سرسید سال ۹۷ به زلزله زدگان استان کرمانشاه،
- حمایت از دانش آموزان بی بضاعت در آغاز سال تحصیلی



Refah K. Bank's

Annual Report 2017-2018

www.refah-bank.ir





بانک رفاه کارگزاران

فصل سوم

صورت‌های مالی بانک رفاه در سال ۱۳۹۶

www.refah-bank.ir

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir

گزارش حسابرس مستقل و بازرس قانونی به مجمع عمومی عادی صاحبان سهام بانک رفاه کارگران (سهامی عام)

گزارش نسبت به صورت های مالی

مقدمه

۱ - صورت های مالی تلفیقی گروه و بانک رفاه کارگران (سهامی عام) شامل ترازنامه ها به تاریخ ۲۹ اسفند ۱۳۹۶ و صورتهای سود و زیان، تغییرات در حقوق صاحبان سهام و جریان وجوه نقد و صورت عملکرد سپرده های سرمایه گذاری بانک برای سال مالی منتهی به تاریخ مزبور و یادداشتهای توضیحی ۱ تا ۶۷ توسط این سازمان، حسابرسی شده است.

مسئولیت هیأت مدیره در قبال صورتهای مالی

۲ - مسئولیت تهیه صورت های مالی یاد شده طبق استانداردهای حسابداری، با هیأت مدیره بانک است. این مسئولیت شامل طراحی، اعمال و حفظ کنترلهای داخلی مربوط به تهیه صورتهای مالی است به گونه ای که این صورتهای عاری از تحریف با اهمیت ناشی از تقلب یا اشتباه باشد.

مسئولیت حسابرس و بازرس قانونی

۳ - مسئولیت این سازمان، اظهارنظر نسبت به صورتهای مالی یاد شده براساس حسابرسی انجام شده طبق استانداردهای حسابرسی است. استانداردهای مزبور ایجاب می کند این سازمان الزامات آئین رفتار حرفه ای را رعایت و حسابرسی را به گونه ای برنامه ریزی و اجرا کند که از نبود تحریف با اهمیت در صورتهای مالی، اطمینان معقول کسب شود. حسابرسی شامل اجرای روشهایی برای کسب شواهد حسابرسی درباره مبالغ و دیگر اطلاعات افشا شده در صورتهای مالی است. انتخاب روشهای حسابرسی، به قضاوت حسابرس، از جمله ارزیابی خطرهای تحریف با اهمیت ناشی از تقلب یا اشتباه در صورتهای مالی، بستگی دارد. برای ارزیابی این خطرها، کنترلهای داخلی مربوط به تهیه و ارائه صورتهای مالی به منظور طراحی روشهای حسابرسی مناسب شرایط موجود، و نه به قصد اظهارنظر نسبت به اثربخشی کنترلهای داخلی بانک، بررسی می شود. حسابرسی همچنین شامل ارزیابی مناسب بودن رویه های حسابداری استفاده شده و معقول بودن برآوردهای



حسابداری انجام شده توسط هیأت مدیره و نیز ارزیابی کلیت ارائه صورتهای مالی است. این سازمان اعتقاد دارد که شواهد حسابرسی کسب شده، برای اظهار نظر مشروط نسبت به صورتهای مالی، کافی و مناسب است. همچنین این سازمان مسئولیت دارد ضمن ایفای وظایف بازرسی قانونی، موارد لازم و نیز موارد عدم رعایت الزامات قانونی مقرر در قوانین پولی و بانکی، عملیات بانکی بدون ربا، اصلاحیه قانون تجارت و مفاد اساسنامه بانک را به مجمع عمومی عادی صاحبان سهام گزارش کند.

مبانی اظهار نظر مشروط

۴ - طبق توافقنامه بانک با سازمان تأمین اجتماعی (در تاریخ ۱۳/۱۱/۱۳۹۴)، تعداد ۹۱۳۱ نفر از کارکنان شاغل بانک از پوشش بیمه صندوق بازنشستگی بانکها خارج و تحت پوشش بیمه سازمان تأمین اجتماعی قرار گرفته اند. سازمان تأمین اجتماعی بابت تغییر وضعیت افراد فوق و بدهی بانک بابت سایر کارکنان تحت پوشش (جمعاً به تعداد ۹/۷۸۹ نفر) مبلغ ۱۴/۹۶۷ میلیارد ریال مطالبه نموده است. از این بابت تاکنون صرفاً مبلغ ۶/۸۷۵ میلیارد ریال به صورت علی الحساب پرداخت شده و مبلغ ۲/۵۳۹ میلیارد ریال نیز ذخیره در حسابها منظور گردیده است. همچنین تعداد ۳۴۵ نفر از شاغلین و مستمری بگیران بازنشسته بانک در حال حاضر عضو صندوق بانکها می باشند که طبق اطلاعات دریافتی از صندوق بازنشستگی بانکها، تعهدات بانک به صندوق در پایان سال ۱۳۹۶ از این بابت مبلغ ۴۲۵ میلیارد ریال اعلام گردیده است. با توجه به مراتب فوق احتساب ذخیره بابت مبالغ پرداختی و کسری تعهدات ضروری است، لیکن بدلیل فقدان اطلاعات کافی تعیین مبلغ دقیق آن در شرایط حاضر برای این سازمان امکانپذیر نیست.

۵- در سال مورد گزارش مبلغ ۱۶۲۱۸ میلیارد ریال تسهیلات غیردولتی استمهال و از طبقات غیر جاری به جاری منتقل و بر همین اساس ذخیره اختصاصی اقساط استمهال شده نیز از حسابها برگشت شده است. همچنین بخشی از تسهیلات اعطایی به اشخاص وابسته در سرفصل تسهیلات طبقه بندی نشده و بخش قابل توجهی از مبلغ ۱۷/۳۰۶ میلیارد ریال مطالبات مشکوک الوصول که طی سنوات اخیر و در قالب انواع عقود، اعتبارات اسنادی و ضمانت نامه های حسن انجام تعهدات، پرداخت شده شامل مبلغ ۷۶۶۹۴ میلیارد ریال (معادل ۴۵ درصد مطالبات مذکور مربوط به ۱۵ گروه شرکتهای دارای ذینفع واحد (حداقل با مانده ۱۰۰ میلیارد ریال در هر گروه) می باشد. مضافاً وثائق بخش دیگر از مطالبات به مبلغ ۵۵۲۵ میلیارد ریال (حداقل مانده ۱۰۰ میلیارد ریال) مربوط به ۲۶ شرکت عمدتاً سفته و داراییهای فاقد سهولت وصول بوده و اقدامات بانک جهت دریافت آنها به نتیجه موثری نرسیده است. شایان ذکر است مبالغ بالا و سایر مطالبات در موارد عمده شامل سود شناسایی شده بابت تسهیلات مشکوک الوصول به طرفیت درآمد می باشد که با توجه به محتمل نبودن ورود منافع اقتصادی به بانک در آمد شناسایی شده حائز شرایط مندرج در استانداردهای حسابداری نمی باشد. باتوجه به مطالب فوق، تعدیل صورتهای مالی از بابت احتساب ذخیره اضافی و تعدیل سود شناسایی شده تسهیلات مشکوک الوصول



ضروری است، لیکن بدلیل نارسائی سیستمهای اطلاعاتی و حجم انبوه معاملات، تعیین مبلغ دقیق آن در شرایط حاضر برای این سازمان میسر نمی باشد.

۶- طبق استانداردهای حسابداری، هر گونه مازاد بهای تمام شده ترکیب تجاری نسبت به سهم واحد تحصیل کننده از ارزش منصفانه داراییها و بدهیها قابل تشخیص در تاریخ انجام معامله باید بعنوان سرفقلى شناسایی شود. لیکن، تفاوت ناشی از بهای تمام شده سرمایه گذاری در شرکت پتروشیمی امیرکبیر (خریداری شده در سال ۱۳۹۴) با ارزش اسمی سهام آن به مبلغ ۱۴/۴۰۵ میلیارد ریال بعنوان سرفقلى شناسایی شده است (یادداشت توضیحی ۲۲ صورتهای مالی). همچنین استهلاک سرفقلى مزبور محاسبه و در صورتهای مالی تلفیقی منظور نشده است.

۷- طبق یادداشت توضیحی ۲۶-۱ صورتهای مالی، برای عملکرد سالهای ۱۳۹۴ الی ۱۳۹۶ بانک ذخیره در حسابها منظور نشده است، لیکن طبق برگاهی تشخیص صادره، بابت عملکرد سالهای ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵ جمعاً مبلغ ۹,۷۶۲ میلیارد ریال مالیات تعیین و مورد مطالبه قرار گرفته است. همچنین از بابت مالیات موضوع بند پ ماده ۱۷ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور مبلغ ۳/۷۳۱ میلیارد ریال از طرف اداره امور مالیاتی مطالبه گردیده است. هر چند موارد فوق مورد اعتراض بانک واقع شده و موضوع به هیأت حل اختلاف مالیاتی ارجاع گردیده لیکن نتیجه آن تاکنون مشخص نشده است. با توجه به مراتب فوق و سوابق مالیاتی بانک احتساب ذخیره از بابت موارد فوق ضروری است، لیکن تعیین مبلغ بدهی بانک از این بابت منوط به رسیدگی و اظهار نظر اداره امور مالیاتی مربوط می باشد.

۸- بانک در سال مورد گزارش به استناد مصوبه شماره ۹۶-۹۳۴۳/م-ت ۵۳۸۷۵ هـ مورخ ۲۲/۵/۱۳۹۶ هیأت وزیران مبنی بر محاسبه سود دیرکرد بدهی دولت تا تاریخ سررسید به نرخ مندرج در قرارداد و از ابتدای سال ۱۳۹۰ با نرخ مصوب شورای پول و اعتبار در هر سال طبق اعلام بانک مرکزی، مبلغ ۶۱۷۴ میلیارد ریال (با آثار جاری و سنواتی به ترتیب به مبلغ ۱,۶۰۱ میلیارد ریال و ۴,۵۷۳ میلیارد ریال به عنوان سود دیرکرد مطالبات از دولت محاسبه و در حسابها منظور نموده است. در این ارتباط منظور نمودن مبلغ ۷۳ در ۴ میلیارد ریال از سود دیرکرد به سرفصل سود و زیان سنواتی برخلاف استانداردهای حسابداری می باشد. اصلاح صورتهای مالی از این بابت ضروری است.

۹- طبق یادداشت توضیحی ۲۳-۲ صورتهای مالی، مانده اضافه برداشت بانکی حد اعتباری از بانک مرکزی در تاریخ ترازنامه مبلغ ۱۳,۷۳۴ میلیارد ریال و ذخیره منظور شده بابت سود و وجه التزام حسابهای مذکور، مبلغ ۲/۳۹۷ میلیارد ریال می باشد (یادداشت توضیحی ۲۷-۱ صورتهای مالی).

بدلیل عدم ارائه اطلاعات مربوط به میانگین اضافه برداشت استفاده شده طی سال، زمان شروع و تعلق وجه التزام مربوطه و نیز عدم دریافت پاسخ تاییدیه درخواستی از آن بانک، آثار مالی ناشی از ارائه مدارک و دریافت تاییدیه بر صورتهای مالی برای این سازمان مشخص نمی باشد.

۱۰- ارائه "صورت عملکرد سپرده های سرمایه گذاری" و "صورت تغییرات در حقوق صاحبان سهام" به عنوان یکی از صورتهای مالی اساسی و نیز نحوه ارایه صورت جریان وجوه نقد در سه طبقه فعالیت که براساس دستورالعمل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران انجام شده، در استانداردهای حسابداری لازم الاجرا پیش بینی نشده است.

اظهار نظر مشروط

۱۱- به نظر این سازمان، به استثنای آثار موارد مندرج در بندهای ۴ الی ۸ و ۱۰ و همچنین به استثنای آثار احتمالی موارد مندرج در بند ۹، صورتهای مالی یاد شده در بالا، وضعیت مالی گروه و بانک رفاه کارگران (سهامی عام) در تاریخ ۲۹ اسفند ۱۳۹۶ و عملکرد مالی و جریان نقدی گروه و بانک را برای سال مالی منتهی به تاریخ مزبور، از تمام جنبه های با اهمیت، طبق استانداردهای حسابداری، به نحو مطلوب نشان می دهد.

تأکید بر مطلب خاص

۱۲- اظهار نظر این سازمان در اثر مفاد بندهای ذیل مشروط نشده است:

۱۲-۱- اطلاعات مربوط به اهم ریسکهای موجود در صنعت بانکداری و تشریح وضعیت بانک از نظر ساختار و شیوه های مدیریت ریسک و تحلیل آنها مندرج در یادداشت توضیحی ۶۱ صورتهای مالی، در نبود استانداردهای مشخص تنها بر پایه تفسیر بانک از نحوه محاسبه آن ریسکها ارائه شده است.

۱۲-۲- همانگونه که در یادداشت ۸-۲-۲ منعکس گردیده، بانک در سال مالی قبل و سال مورد گزارش با اعلام موضوع به سازمان امور مالیاتی طی نامه شماره ۶۰/۹۶/۵۱۷۸۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۴/۳۱ به استناد ماده ۱۹ بخشنامه شماره ۷۸/۹۵/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۴ آن سازمان موضوع ماده ۱۴۹ قانون مالیاتهای مستقیم، در خصوص مقررات و ضوابط اجرایی مربوط به هزینه استهلاک دارائیهای استهلاک پذیر،

ساختمانهای خود را با نرخ کمتر از نرخهای مقرر (ساختمانهای بتنی و اسکلت فلزی را ۵۰ سال و سایر ساختمانها را ۳۰ سال) مستهلک نموده است. بدین ترتیب کاهش هزینه استهلاک منجر به افزایش سود دوره بانک گردیده است.

گزارش در مورد سایر الزامات قانونی و مقرراتی بانک رفاه کارگران (سهامی عام)

گزارش در مورد سایر وظایف بازرسی قانونی

۱۳ - الزامات قانونی مقرر در اصلاحیه قانون تجارت و مفاد اساسنامه بانک در سال مالی مورد گزارش به شرح ذیل رعایت نشده است:
۱-۱۳ - مفاد ماده ۸۹ اصلاحیه قانون تجارت و ۱۰۵ اساسنامه بانک در خصوص تشکیل مجمع عمومی عادی سالانه در موعد مقرر در اساسنامه جهت رسیدگی به ترازنامه و سود و زیان سال مالی قبل.

۲-۱۳ - مفاد ماده ۹۸ اصلاحیه قانون تجارت و ماده ۴۳ اساسنامه بانک در خصوص رعایت فاصله بین نشر دعوتنامه مجامع عمومی و تاریخ تشکیل آن حداقل ۱۰ روز و حداکثر ۴۰ روزه.

۳-۱۳ - مفاد ماده ۱۰۱ اصلاحیه قانون تجارت و ماده ۴۶ اساسنامه در خصوص انتخاب رئیس هیات مدیره بعنوان رئیس مجمع در صورت عدم پیش بینی ترتیب دیگر در اساسنامه.

۴-۱۳ - مفاد ماده ۱۰۶ اصلاحیه قانون تجارت در خصوص ارسال یک نسخه از صورتجلسات مجامع عمومی مورخ جهت ثبت به مرجع ثبت شرکتها.

۵-۱۳ - مفاد ماده ۸۱ اساسنامه بانک، در خصوص ترکیب اعضای هیات عامل بانک (بودن سمت قائم مقامی و دو نفر از معاونین مدیرعامل).

۶-۱۳ - مفاد ماده ۴۲ اساسنامه بانک، در خصوص دعوت از صاحبان سهام برای تشکیل مجامع عمومی از طریق درج آگهی در روزنامه کثیرالانتشار و پایگاه اطلاع رسانی بانک.

۷-۱۳ - مفاد مواد ۱۱۵ و ۱۱۶ اساسنامه بانک به ترتیب در خصوص احتساب اندوخته کفایت سرمایه و دعوت از مجمع عمومی فوق العاده صاحبان سهام جهت تصمیم گیری در خصوص افزایش سرمایه و یا انحلال بانک باتوجه به کاهش نسبت کفایت سرمایه به زیر ۵۰ درصد مقرر.

۱۴ - نظر مجمع عمومی عادی صاحبان سهام را هنگام تصمیم گیری نسبت به تقسیم سود سهام به آثار مالی موارد مندرج در بندهای این گزارش (خصوصاً بندهای ۴، ۵ و ۷) جلب می نماید.

۱۵ - پیگیری های بانک جهت انجام تکالیف مقرر در مجمع عمومی عادی مورخ ۱۶ دی ۱۳۹۶ صاحبان سهام در خصوص موارد مطروحه در بندهای ۴، ۶، ۱۶، ۱۷ و ۲۶ این گزارش و نیز موارد مشروحه ذیل، تا تاریخ این گزارش ارائه نشده یا به نتیجه نهایی نرسیده است:

۱-۱۵ - پیگیری حقوقی هیات مدیره بانک جهت تعداد ۶۹۴ قطعه زمین جمعاً به مساحت ۷۱۹ هزار متر مربع زمینهای متعلق به بانک طبق استعلام های بعمل آمده از سازمان ثبت اسناد و املاک استان تهران و پیگیری اخذ ۲۹ سند املاک متعلق به بانک که فاقد سند



مالکیت می باشد. همچنین تعیین تکلیف تعداد ۱۱۵ فقره از املاک تملیکی بانک به بهای تمام شده ۱۴۸ میلیارد ریال که تحت تصرف شرکتها و سایر اشخاص می باشد.

۱۵-۲ - اقدام نسبت به اطلاع رسانی جهت تحویل جوایز قرض الحسنه (تعداد ۲/۲۲۸ قطعه سکه بهار آزادی مربوط به سنوات قبل از طریق سایت اینترنتی).

۳-۱۵ - تعیین تکلیف مبلغ ۹۸۶ میلیارد ریال مطالبات حاصل از تهاتر بخشی از مطالبات از دولت با وجوه اداره شده مصرف شده و تسویه نشده از طریق انتقال سهام یا منافع حاصل از فروش آن موضوع تصویب نامه ۴۷۳۴۵/ت/۲۴۰۵۳۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۰۷ هیات وزیران (یادداشت ۱۲ صورتهای مالی).

۱۵-۴ - انجام تشریفات قانونی ثبت افزایش سرمایه در جریان بمبلغ ۱۶/۷۴ میلیارد ریال علیرغم مصوبه مجمع عمومی فوق العاده. ۱۵-۵ - چگونگی تسویه مبلغ ۱/۵۱۲ میلیارد ریال مابه التفاوت نرخ ارز مرجع و ارز آزاد که به استناد مصوبه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۱ هیات پنج نفره کارگروه ساماندهی مسائل ارزی توسط بانک مرکزی در اسفندماه ۱۳۹۰ از حسابهای بانک برداشت و تحت سرفصل طلب از بانک مزبور در صورتهای مالی انعکاس یافته است.

۱۵-۶ - انجام پیگیریهای لازم جهت مستثنی شدن بانک از سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی در خصوص در صد مالکیت تامین اجتماعی در سهام بانک.

۱۶ - طبق یادداشت ۶۱-۷-۳ صورتهای مالی نسبت کفایت سرمایه بانک طبق الزامات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران باید حداقل ۸ درصد باشد. لیکن این نسبت در تاریخ ترازنامه معادل ۵۹/۲ درصد می باشد که با لحاظ افزایش سرمایه در جریان، ارتقاء خواهد یافت. لیکن با در نظر گرفتن بندهای تعدیلی این گزارش، این نسبت کمتر نیز خواهد شد.

۱۷ - توزیع اعتبارات در بخشهای اقتصادی نسبت به سهم تعیین شده در بسته سیاستی و نظارتی در سال ۱۳۹۶ (یادداشت توضیحی ۶۱-۳-۸ صورتهای مالی) عمدتاً در بخشهای صنعت، مسکن، کشاورزی و صادرات به ترتیب ۱۴، ۱۵، ۱۶ و ۱۰ درصد کمتر و در بخش خدمات ۵۶ درصد بیشتر بوده است.

۱۸ - مانده مطالبات بانک از شرکت آینده سازان رفاه پردیس در ارتباط با واگذاری اقساطی املاک، مستغلات و سهام شرکت تاپیکو طی سالهای ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ در تاریخ ترازنامه، مبلغ ۳۹,۴۸ میلیارد ریال (بابت اصل و سود فروش اقساطی سهام تاپیکو و افزایش سرمایه) می باشد که علیرغم چندین مرحله تمدید و تعدیل اقساط ۵ ساله به ۱۵ ساله و نرخ ۲۴ درصد به ۱۵ درصد بخش قابل توجهی از مطالبات فوق تا تاریخ این گزارش به حیطة وصول درنیامده است. با توجه به اینکه ۱۰۰ درصد سهام شرکت آینده سازان رفاه پردیس در تملک مدیران و کارکنان بانک و شرکت تعاونی مصرف کارکنان بانک به ترتیب ۴/۹ درصد و ۶/۹۰ درصد می باشد، پیگیری مؤثری برای وصول مطالبات مزبور صورت نپذیرفته است.

۱۹ - مانده سرفصل بدهکاران موقت شامل مبلغ ۱۹/۴۲۹ میلیارد ریال، تتمه بهای فروش ۴۹۰ میلیون سهم شرکت پالایش نفت اصفهان در سال ۱۳۹۲ به شرکت سرمایه گذاری صبا تامین می باشد (اصل، فرع و جرائم به ترتیب مبلغ ۱۰/۰۶۰ میلیارد ریال، ۴/۲۰۵ میلیارد ریال و ۵/۱۶۴ میلیارد ریال) که تا تاریخ تنظیم این گزارش به حیطة وصول در نیامده است (یادداشت توضیحی ۱۷-۱-۱ صورتهای مالی).

۲۰ - طی سال مورد گزارش مبلغ ۱/۴۳۰/۰۰۰ میلیارد ریال تسهیلات از شعبه وزارت کار به سازمان تأمین اجتماعی پرداخت گردیده است، که این پرداخت بدون وجود خط اعتباری و حد مجاز تعریف شده توسط بانک مرکزی انجام پذیرفته است. خاطر نشان می سازد عمده تسهیلات پرداختی به سازمان تأمین اجتماعی و شرکتهای گروه بعنوان سهامداران اصلی بانک، تحت شرایط و روابط خاص فی مابین انجام پذیرفته است.

۲۱ - معاملات مندرج در یادداشت توضیحی ۶۳-۳ صورتهای مالی، به عنوان کلیه معاملات مشمول ماده ۱۲۹ اصلاحیه قانون تجارت که طی سال مالی مورد گزارش انجام شده و توسط هیأت مدیره بانک به اطلاع این سازمان رسیده، مورد بررسی قرار گرفته است. در مورد معاملات مذکور، مفاد ماده فوق مبنی بر کسب مجوز از هیأت مدیره و عدم شرکت مدیر ذی نفع در رأی گیری رعایت شده است. به نظر این سازمان، معاملات مزبور براساس روابط خاص فی مابین بانک و اشخاص وابسته انجام شده است.

۲۲ - گزارش هیأت مدیره درباره فعالیت و وضع عمومی بانک، موضوع ماده ۲۳۲ اصلاحیه قانون تجارت، که به منظور تقدیم به مجمع عمومی عادی صاحبان سهام تنظیم گردیده، مورد بررسی این سازمان قرار گرفته است. با توجه به رسیدگی های انجام شده و در نظر داشتن موارد مرتبط مندرج در این گزارش، نظر این سازمان به موارد با اهمیتی که حاکی از مغایرت اطلاعات مندرج در گزارش مذکور با اسناد و مدارک ارائه شده از جانب هیأت مدیره باشد، جلب نشده است.

۲۳ - موارد عدم رعایت مفاد بخشنامه های بانک مرکزی و شورای پول و اعتبار در سال مالی مورد گزارش به شرح "پیوست" یک این گزارش می باشد.

گزارش در مورد سایر مسئولیت های قانونی و مقرراتی حسابرس

۲۴ - صورت ریز محاسبات مربوط به تفاوت سود قطعی و علی الحساب سپرده های سرمایه گذاری مدت دار در انطباق با مفاد بخشنامه شماره ۶۹۳۸۳/۹۴ مورخ ۲۰/۳/۱۳۹۴ بانک مرکزی و اصلاحات بعدی آن مورد رسیدگی قرار گرفته و در این رابطه به استثنای مبلغ ۶۷۲ میلیارد ریال مازاد پرداختی به سپرده گذاران، مواردی حاکی از عدم رعایت مفاد بخشنامه مذکور ملاحظه نشده است.

۲۵ - طبق یادداشت ۲۷ صورتهای مالی، براساس مفاد آئین نامه میزان و نحوه دریافت حق عضویت در صندوق ضمانت سپرده ها، حق عضویت سالانه بانک برابر با حداقل ۲۵ صدم درصد میانگین هفتگی تمامی حسابهای سپرده های سال قبل، تا سقف تضمین صندوق تعیین شده است. بانک سهم خود از حق عضویت سالهای ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ صندوق را مبلغ ۴۰۳ میلیارد ریال بصورت علی الحساب پرداخت نموده و از بابت سهم سال مالی مورد گزارش نیز مبلغ ۵۱۵ میلیارد ریال ذخیره در حسابها منظور نموده است. کنترل فرآیند محاسبات و تعیین حق عضویت سالهای ۱۳۹۳ لغایت ۱۳۹۵ مستلزم انجام حسابرسی خاص می باشد.

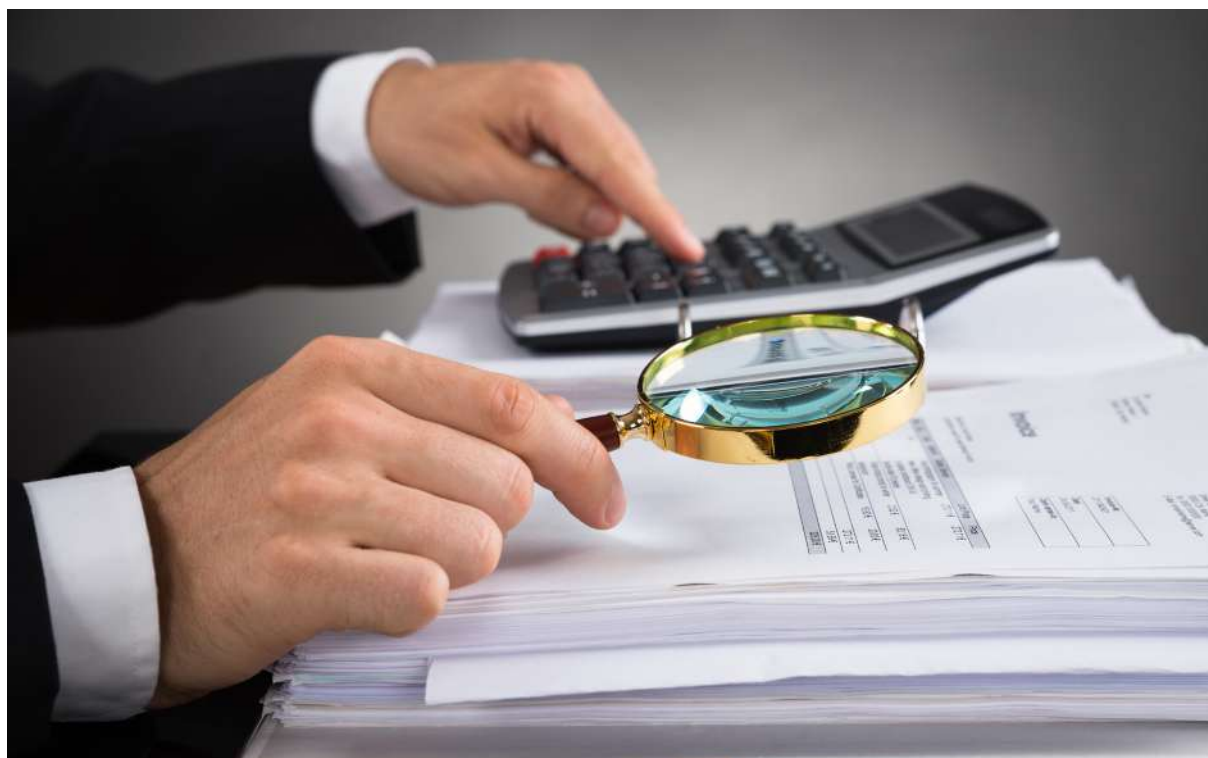
۲۶ - در اجرای ماده ۳۳ دستورالعمل اجرایی مبارزه با پولشویی توسط حسابرسان، رعایت مفاد قانون مزبور و آئین نامه ها و دستورالعملهای اجرایی مرتبط، در چارچوب چک لیستهای ابلاغی مرجع ذیربط و استانداردهای حسابرسی، توسط این سازمان مورد ارزیابی قرار گرفته است. علیرغم استقرار واحد مبارزه با پولشویی در سطح شبکه بانک انجام برخی از اقدامات مؤثر در این خصوص مفاد قانون مزبور و دستورالعمل های قابل اجراء در سیستم بانکی بطور کامل اجرایی نشده است.

۲۹ مرداد ۱۳۹۲

سازمان حسابرسی

نوروز داداش زاده

فریبرز فرزاد فر



بانک رفاه کارگران (سهامی عام)

صورت‌های مالی تلفیقی گروه و شرکت اصلی (سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۶)

در این فصل صورت‌های مالی تلفیقی گروه و بانک رفاه کارگران (سهامی عام) مربوط به سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۶ تقدیم می‌شود.

اجزای تشکیل دهنده صورت‌های مالی به قرار زیر است:

الف: صورت‌های مالی اساسی تلفیقی گروه:

- ترازنامه تلفیقی
- صورت سود و زیان تلفیقی
- صورت جریان وجوه نقد تلفیقی

صورت‌های مالی بر اساس استانداردهای حسابداری و مقررات بانک مرکزی تهیه و در تاریخ ۱۳۹۷/۰۵/۰۹ به تأیید و امضای اعضای هیأت مدیره بانک رسیده است.

امضاء	موظف / غیرموظف	سمت	اعضای هیئت مدیره
	غیرموظف	رئیس هیأت مدیره	محمد حسین مهدوی عادل
	موظف	مدیر عامل و نایب رئیس هیأت مدیره	محمد علی سهمانی
	موظف	عضو هیأت مدیره	فرشید فرخ نژاد
	موظف	عضو هیأت مدیره	حسین رحمتی
	غیرموظف	عضو هیأت مدیره	نجات امینی



بانک رفاه کارگران (سهامی عام)
ترازنامه تلفیقی
در تاریخ ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۶

(تجدید ارائه شده)

دارایی‌ها	یادداشت	۱۳۹۶/۱۲/۲۹	۱۳۹۵/۱۲/۳۰
		میلیون ریال	میلیون ریال
موجودی نقد	۱۰	۲۷,۱۶۴,۹۸۴	۱۲,۳۱۳,۱۵۷
مطالبات از بانک‌ها و سایر موسسات اعتباری	۱۱	۳,۵۰۳,۷۶۱	۱,۹۶۷,۴۵۶
مطالبات از دولت	۱۲	۲۹,۰۰۳,۱۷۵	۱۸,۰۲۹,۹۴۶
تسهیلات اعطایی و مطالبات از اشخاص دولتی	۱۳	۰	۳۲۷,۶۲۳
تسهیلات اعطایی و مطالبات از اشخاص غیر دولتی	۱۴	۴۶۵,۲۴۸,۰۹۶	۳۷۲,۰۸۳,۷۹۴
سرمایه‌گذاری در سهام و سایر اوراق بهادار	۱۵	۵۱,۰۷۸,۶۳۵	۴۱,۰۱۸,۸۴۹
مطالبات از شرکت‌های فرعی و وابسته	--	۰	۰
سایر حسابهای دریافتی	۱۷	۷۷,۴۰۱,۶۸۲	۶۴,۰۳۲,۷۶۱
دارایی‌های ثابت مشهود	۱۸	۲۲,۸۹۶,۴۲۰	۲۰,۳۲۷,۵۱۶
دارایی‌های نا مشهود	۱۹	۳۹۰,۵۴۷	۳۴۸,۹۵۱
سپرده قانونی	۲۰	۵۸,۷۴۷,۳۴۳	۵۲,۰۷۵,۲۰۲
سایر دارایی‌ها	۲۱	۱۷,۳۱۰,۰۵۱	۱۳,۹۹۸,۳۲۴
سرقفلی	۲۲	۱۴,۹۵۸,۲۰۱	۱۴,۷۷۳,۵۹۳

جمع دارایی‌ها	۷۶۷,۷۰۲,۸۹۵	۶۱۱,۲۹۷,۱۷۲	جمع بدهی‌ها و حقوق
تعهدات مشتریان بابت اعتبار اسنادی	۵۵-۱	۵۱,۹۰۱,۶۹۵	۱۵,۱۷۸,۸۳۶
تعهدات مشتریان بابت ضمانت نامه های صادره	۵۵-۲	۲۵,۵۰۴,۲۶۳	۱۷,۵۹۲,۳۳۶
سایر تعهدات مشتریان	۵۵-۳	۱,۰۶۵,۴۷۶	۴۱۲,۳۱۴
طرف وجوه اداره شده و موارد مشابه	۵۵-۴	۱۴۷,۸۱۴	۵۸۲,۵۴۲

یادداشت‌های توضیحی همراه، بخش جدایی‌ناپذیر صورت‌های مالی است.

(تجدید ارائه شده)

۱۳۹۵/۱۲/۳۰	۱۳۹۶/۱۲/۲۹	یادداشت	بدهی‌ها و حقوق صاحبان سهام
میلیون ریال	میلیون ریال		بدهی‌ها
۲۳,۹۹۶,۷۷۵	۳۲,۸۸۵,۷۹۲	۲۳	بدهی به بانکها و سایر موسسات اعتباری
۱۱۷,۴۶۶,۳۶۲	۱۴۹,۰۱۷,۵۱۸	۲۴	سپرده های مشتریان
۲,۵۰۸,۲۹۲	۲,۰۶۸,۶۸۶	۲۵	سود سهام پرداختنی
۰	۰	--	اوراق بدهی
۷۳۵,۷۵۲	۶۵۰,۷۳۲	۲۶	ذخیره مالیات عملکرد
۲۹,۰۶۱,۹۸۷	۲۸,۲۸۷,۹۵۲	۲۷	ذخایر و سایر بدهی‌ها
۵,۲۶۵,۴۲۳	۸,۸۵۸,۳۲۷	۲۸	ذخیره مزایای پایان خدمت و تعهدات بازنشستگی کارکنان
۱۷۹,۰۳۴,۵۹۱	۲۲۱,۷۶۹,۰۰۹	--	جمع بدهی‌ها قبل از حقوق صاحبان سپرده‌های سرمایه‌گذاری
۳۸۹,۴۲۲,۰۳۹	۴۹۶,۱۶۷,۸۲۹	۲۹	حقوق صاحبان سپرده‌های سرمایه‌گذاری
۵۶۸,۴۵۶,۶۳۰	۷۱۷,۹۳۶,۸۳۸	--	جمع بدهی‌ها
حقوق صاحبان سهام			
۲۳,۳۲۶,۰۰۰	۲۳,۳۲۶,۰۰۰	۳۰	سرمایه
۱۶,۶۷۴,۰۰۰	۱۶,۶۷۴,۰۰۰	۳۱	افزایش سرمایه در جریان
۰	۰	--	اندوخته صرف سهام
۹۸۵,۷۸۴	۱,۰۱۷,۳۱۷	۳۲	اندوخته قانونی
۱۳,۸۷۰	۱۳,۸۷۰	۳۳	سایر اندوخته ها
۰	۰	--	مازاد تجدید ارزیابی دارایی‌ها
۰	۰	--	تفاوت تسعیر ارز
(۲,۸۳۸,۹۸۴)	۳,۶۱۳,۲۸۴	--	سود (زیان) انباشته
۰	۰	--	سهام خزانه
۳۸,۱۶۰,۶۷۱	۴۴,۶۴۴,۴۷۰	--	جمع حقوق صاحبان سهام (واحد اصلی)
۴,۶۷۹,۸۷۱	۵,۱۲۱,۵۸۶	۵۹	سهام اقلیت
۴۲,۸۴۰,۵۴۲	۴۹,۷۶۶,۰۵۷		
۶۱۱,۲۹۷,۱۷۲	۷۶۷,۷۰۲,۸۹۵		ن صاحبان سهام
۱۵,۱۷۸,۸۳۶	۵۱,۹۰۱,۶۹۵	۵۵-۱	تعهدات بانک بابت اعتبار اسنادی
۱۷,۵۹۲,۳۳۶	۲۵,۵۰۴,۲۶۳	۵۵-۲	تعهدات بانک بابت ضمانت نامه های صادره
۴۱۲,۳۱۴	۱,۰۶۵,۴۷۶	۵۵-۳	سایر تعهدات بانک
۵۸۲,۵۴۲	۱۴۷,۸۱۴	۵۵-۴	وجوه اداره شده و موارد مشابه

بانک رفاه کارگران (سهامی عام)
صورت سود و زیان تلفیقی
سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۶

سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۶	یادداشت	شرح
میلیون ریال	میلیون ریال		
۷۱,۱۱۳,۳۶۷	۹۰,۶۸۳,۵۶۴	۳۴	درآمد تسهیلات اعطایی و سپرده گذاری و اوراق بدهی
(۵۷,۴۳۸,۰۲۲)	(۷۴,۴۰۶,۱۵۱)	--	هزینه سود سپرده ها
۱۳,۶۷۵,۳۴۵	۱۶,۲۷۷,۴۱۳	--	خالص درآمد تسهیلات و سپرده گذاری
۳,۳۶۶,۴۸۴	۵,۴۲۹,۶۲۲	۴۱	درآمد کارمزد
(۲,۷۹۲,۲۷۸)	(۲,۹۲۱,۳۵۱)	۴۲	هزینه کارمزد
۵۷۴,۲۰۶	۲,۵۰۸,۲۷۱	--	خالص درآمد کارمزد
۴,۳۰۰,۴۱۱	۶,۷۰۱,۶۴۴	۳۵	خالص سود (زیان) سرمایه گذاری ها
۳۲۶,۳۹۲	۲,۳۰۵,۷۴۲	۴۳	خالص سود (زیان) مبادلات و معاملات ارزی
.	.	--	سایر درآمدهای عملیاتی
۴,۶۲۶,۸۰۳	۹,۰۰۷,۳۸۶		جمع درآمدهای عملیاتی
۸۲,۵۶۹,۶۰۰	۱۰۲,۱۹۱,۳۳۵	۴۹	درآمد حاصل از ارائه خدمات شرکتها
۱,۲۶۷,۵۶۷	۱,۷۰۵,۷۷۳	۴۴	خالص سایر درآمدها و هزینهها
(۷۴,۵۹۷,۷۹۱)	(۹۴,۳۶۱,۷۵۰)	۵۰	بهای تمام شده و خدمات فروش رفته
(۱۸,۲۳۵,۸۲۹)	(۲۳,۳۲۷,۹۲۹)	۴۵	هزینه های اداری و عمومی
(۲,۳۱۸,۷۹۶)	(۳,۵۱۰,۷۰۳)	۴۶	هزینه مطالبات مشکوک الوصول
(۱,۶۴۳,۱۵۲)	(۲,۹۸۵,۱۶۹)	۴۷	هزینه های مالی
(۱,۹۰۵,۷۰۵)	(۲,۰۱۹,۵۵۶)	۴۸	هزینه استهلاک
(۶۳۰,۲۶۵)	.	۵۱	سایر هزینهها
۳,۳۸۱,۹۸۲	۵,۴۸۵,۰۷۰		سود (زیان) قبل از مالیات بر درآمد
			مالیات بر درآمد
(۶۳۷,۶۳۵)	(۶۱۵,۳۱۵)	۲۶	مالیات سال جاری
.	(۲۸۰)	--	مالیات سالهای قبل
۲,۷۴۴,۳۴۷	۴,۸۶۹,۴۷۵		سود (زیان) خالص
(۲,۱۴۹,۲۳۸)	(۲,۵۸۰,۸۰۷)		سهم اقلیت
۵۹۵,۱۰۹	۲,۲۸۸,۶۶۷		سود خالص قابل انتساب به صاحبان سهام واحد اصلی
		۵۷	سود هر سهم (ریال)
۲۶	۹۸		سود پایه هر سهم (ریال)

بانک رفاه کارگران (سهامی عام)
صورت جریان وجوه نقد تلفیقی (سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۶)

(تجدید ارائه شده)		
۱۳۹۵	۱۳۹۶	شرح
میلیون ریال	میلیون ریال	

فعالیت های عملیاتی

نقد دریافتی بابت:

۵۳,۵۳۱,۱۶۸	۸۹,۹۲۲,۳۷۶	سود و وجه التزام تسهیلات اعطایی
۰	۰	سود اوراق بدهی
۳,۳۶۶,۴۸۴	۵,۴۲۹,۶۲۲	کارمزد
۶۴۴,۲۷۴	۷۶۱,۱۸۸	سود سپرده گذاری
۱,۱۷۰,۷۵۰	۶,۷۰۱,۶۴۴	سود سرمایه گذاری ها
۸۲,۵۶۹,۶۰۰	۱۰۲,۱۹۱,۳۳۵	درآمد حاصل از ارائه خدمات شرکتها
۲۱۱	۱۶۸	سایر درآمدهای عملیاتی
۱,۳۳۹,۴۵۰	۱,۳۵۳,۰۱۱	سایر درآمدها

نقد پرداختی بابت:

(۵۵,۶۴۴,۲۴۹)	(۷۲,۴۷۹,۷۰۲)	سود سپرده ها
(۲,۷۹۲,۲۷۸)	(۲,۹۲۱,۳۵۱)	کارمزد
(۳,۴۰۵,۵۹۵)	(۲,۹۸۵,۱۶۹)	هزینه مالی
(۷۴,۵۹۷,۷۹۱)	(۹۴,۳۶۱,۷۵۰)	بهای تمام شده و خدمات فروش رفته
(۶۶۶,۲۰۳)	(۲۳,۲۴۵,۷۲۷)	سایر هزینه های عملیاتی
(۹۵۸,۷۴۲)	(۷۰۰,۶۱۵)	مالیات بر درآمد
۴,۵۵۷,۰۸۰	۹,۶۶۵,۰۳۰	جریان ورود(خروج) وجوه نقد ناشی از فعالیت های عملیاتی قبل از تغییرات در دارایی ها و بدهی های عملیاتی

جریان های نقدی ناشی از تغییرات در دارایی ها و بدهی های عملیاتی:

خالص افزایش (کاهش) در بدهی ها:

۱۶,۷۸۰,۵۷۵	۱۵,۹۷۶,۰۶۲	بدهی به بانک ها و سایر موسسات اعتباری
۱۹,۹۸۳,۳۴۷	۳۱,۵۵۱,۱۵۶	سپرده های مشتریان
۰	۰	اوراق بدهی
۱۳,۶۴۷,۲۸۵	(۲,۳۴۶,۰۴۱)	حصه عملیاتی ذخایر و سایر بدهی ها
۶۸,۴۷۶,۰۸۴	۱۰۴,۸۱۳,۵۰۵	حقوق صاحبان سپرده های سرمایه گذاری
۰	۰	سود پرداختی به سپرده های مدت دار

خالص افزایش یا کاهش در دارایی ها:

۱۰,۲۵,۷۲۷	(۱,۵۳۶,۲۰۵)	مطالبات از بانک ها و سایر موسسات اعتباری
(۸,۲۸۷,۲۱۳)	(۶,۴۶۵,۶۳۶)	اصل مطالبات از دولت
۰	۳۲۷,۶۲۳	اصل تسهیلات اعطایی و مطالبات از اشخاص دولتی
(۹۷,۱۷۳,۱۳۲)	(۹۴,۷۶۶,۴۳۵)	اصل تسهیلات و مطالبات از اشخاص غیر دولتی
(۸,۳۲۸,۳۸۸)	(۱۰,۲۴۴,۳۹۴)	سرمایه گذاری در سهام و سایر اوراق بهادار
۰	۰	مطالبات از شرکتهای فرعی و وابسته

(۱۹,۵۱۰,۱۲۷)		(۱۳,۳۶۸,۹۲۱)	سایر حساب های دریافتنی
(۷,۵۴۳,۹۳۵)		(۶,۶۷۲,۱۴۱)	سپرده قانونی
(۲,۲۷۴,۱۱۱)		(۳,۳۱۱,۷۲۸)	حصه عملیاتی سایر دارایی ها
(۲۳,۲۰۳,۸۸۹)	۱۳,۹۵۶,۷۴۶		جریان های نقدی ناشی از تغییرات در دارایی ها و بدهی های عملیاتی
(۱۸,۶۴۶,۸۰۹)	۲۳,۶۲۱,۷۷۶	۵۴	جریان خالص ورود (خروج) وجه نقد ناشی از فعالیت های عملیاتی

فعالیت های سرمایه گذاری

(۳,۰۳۶,۸۸۱)		(۳,۸۶۰,۰۳۹)	وجوه پرداختی بابت تحصیل دارایی های ثابت مشهود
۲,۰۳۲,۱۱۷		۳۸۸,۶۷۰	وجوه دریافتی بابت فروش دارایی های ثابت مشهود
(۲۵,۸۲۵)		(۴۱,۵۹۶)	وجوه پرداختی بابت تحصیل دارایی های نامشهود
۳۶۸			وجوه دریافتی بابت فروش دارایی های نامشهود
۰		۰	
۰		۳,۷۹۴	
(۱,۰۳۰,۲۲۲)	(۳,۵۰۹,۱۷۰)		جریان خالص ورود (خروج) وجه نقد ناشی از فعالیت های سرمایه گذاری
(۱۹,۶۷۷,۰۳۰)	۲۰,۱۱۲,۶۰۶		جریان خالص ورود (خروج) وجه نقد قبل از فعالیت های تامین مالی

فعالیت های تأمین مالی

۰		۰	افزایش سرمایه نقدی
۰		۰	معاملات سهام خزانه
۰		۰	وجوه حاصل از صرف سهام
(۱,۰۶۸,۱۲۵)		(۴۳۹,۶۰۶)	سود سهام پرداختی
۲۱,۱۶۰,۰۶۷		۰	دریافت تسهیلات مالی
۰		(۷,۰۸۷,۰۴۴)	باز پرداخت اصل تسهیلات مالی
۲۰,۰۹۱,۹۴۲	(۷,۵۲۶,۶۵۰)		خالص جریان ورود (خروج) وجه نقد ناشی از فعالیت های تامین مالی
۴۱۴,۹۱۲	۱۲,۵۸۵,۹۵۶		خالص افزایش (کاهش) در وجه نقد
۱۱,۵۷۱,۸۵۳	۱۲,۳۱۳,۱۵۷		موجودی نقد در ابتدای سال
۳۲۶,۳۹۲	۲,۲۶۵,۸۷۲		تأثیر تغییرات نرخ ارز
۱۲,۳۱۳,۱۵۶	۲۷,۱۶۴,۹۸۴		موجودی نقد در پایان سال
۱۱,۱۰۸,۶۲۴	۱,۶۰۲,۱۳۴	مبادلات غیرنقدی ۵۴	مبادلات غیرنقدی

یادداشت های توضیحی همراه، بخش جدایی ناپذیر صورت های مالی است.

نقد دریافتی بابت اصل، سود و وجه التزام تسهیلات اعطایی صرفاً شامل واریزهای نقدی مستقیم مشتریان از این بابت می باشد. بدیهی است سایر روش های تسویه نظیر تسویه از محل اعطای تسهیلات جدید یا تملیک و... که منجر به واریز مستقیم نقد از سوی مشتری نباشد در ردیف مبادلات غیر نقدی طبقه بندی می گردد.



بانک رفاه کارگران

فصل چهارم

پروفایل ریسک بانک

www.refah-bank.ir

Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir

واحدهای تابعه مدیریت امور نظارت

حوزه مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم

در دهه های اخیر به علت توسعه محصولات و خدمات مالی عرضه شده ، پیچیده تر شدن ارتباطات مالی، پیشرفت تکنولوژی و افزایش سرعت جریان پولی در گستره جهان ، روش های پولشویی بسیار مبتکرانه تر شده اند . جایگاه و اهمیت نظام بانکی در شبکه بانکی بین المللی و داخلی کشورها سبب گردید تا نگاه ویژه ای به این حوزه در زمینه مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم معطوف گردد به نحوی که شناسایی مشتری به عنوان اولین و اساسی ترین گام در مواجهه با مشتری از شکل سنتی و همیشگی شناخت مشتری (KYC) و KYCC (در بانکداری پیشرفته و بانک های مطرح در سطح بین المللی) خارج شده است . این در حالی است که متعاقب ایجاد مرکز اطلاعات مالی (FIU) و ادارات مبارزه با پولشویی در بانکها و موسسات اعتباری گامهای موثری در زمینه های مختلف به ویژه تدوین سیاست های مبارزه با پولشویی، شناسایی مشتریان و رصد تراکنش ها و حساب های مشتریان برداشته شده و موارد مشکوک به پولشویی و تأمین مالی تروریسم احصاء و به FIU گزارش می گردد.

در همین راستا و به منظور رصد مکانیزه تراکنش ها و فعالیت های مشتریان در ارتباط با مباحث مبارزه با پولشویی ، قواعد ده گانه ای از سوی بانک مرکزی تدوین و اجرای آن در قالب نرم افزار مبارزه با پولشویی (AML) تکلیف گردید . در ادامه برنامه های مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم ، بانک رفاه کارگران گامهای موثری در حوزه های مختلف ذیل برداشته است :

رصد تراکنش های مالی از طریق نرم افزار AML

از آنجا که در راستای اجرای نقشه راه و برنامه عمل شورای عالی مبارزه با پولشویی کشور ، شناسایی کامل مشتریان (EDD) یکی از الزامات بوده ، بر این اساس برای تمامی مشتریان ، سطح فعالیت متناسب با فعالیت های مالی وی تعریف و رصد و پایش مکانیزه تراکنش های مالی مشتریان بر اساس سطح فعالیت مشخص شده در دستور کار قرار گرفته است.



تعیین سطح فعالیت مشتریان و شناسایی کامل مشتریان

شناسایی مشتریان و تعیین سطح فعالیت آنان یکی از موارد بسیار با اهمیت در قوانین و دستورالعمل‌های مبارزه با پولشویی می باشد. بطوریکه دستورالعمل ویژه ای با عنوان دستورالعمل نحوه تعیین سطح فعالیت مورد انتظار مشتری توسط هیات وزیران تصویب و توسط بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به بانکها ابلاغ شده است.

از آنجا که میزان سطح فعالیت مشتریان و مبالغ متناظر با هر سطح فعالیت به تفکیک هر مشتری به صورت سالانه از سوی FIU به بانکها اعلام می گردد و ادامه این روند در سال‌های آتی جزء لاینفک تعیین سطح فعالیت مشتریان و ملاک گزارش گیری‌های بعدی خواهد بود، پس از پیاده سازی میزان سطح فعالیت برای هر مشتری، اقدامات زیر در فرایند مکانیزه شدن اجرایی گردید:

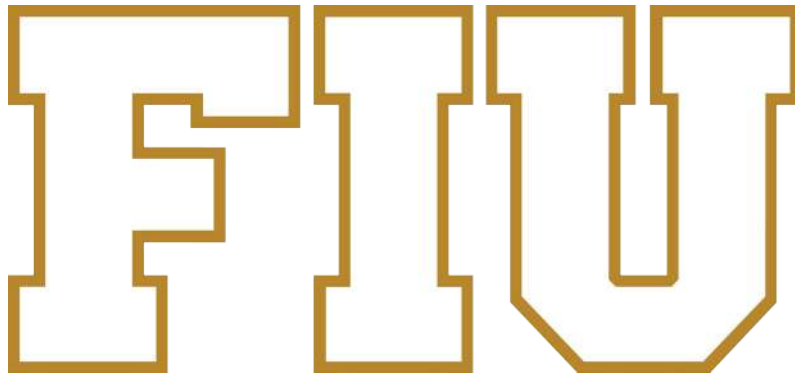
الف: پایش روزانه مجموع گردش حساب مشتریان و شناسایی تراکنش‌های بالاتر از ۱۰٪ سطح فعالیت اعلامی به نحوی که می بایست گزارش مربوطه حداکثر تا پایان وقت اداری همان روز کاری به FIU ارسال گردد.

ب: بررسی روزانه مجموع گردش حساب مشتریان به نحوی که هر زمان مجموع گردش مالی مشتری به بیش از ۲ برابر سطح فعالیت اعلامی برسد بلافاصله به FIU گزارش گردد.

گزارش دهی و پاسخ دهی به استعلامهای (FIU)

این اداره وظیفه ارسال گزارشات STR، CTR و پاسخ دهی به استعلامهای الکترونیکی که از سوی واحد اطلاعات مالی درخواست می شود را بر عهده دارد که مشتمل بر گزارشات ذیل می باشد.

- گزارشات مشکوک به پولشویی (STR)
- گزارشات وجوه نقد بیش از سقف مقرر (CTR)
- پاسخ دهی به استعلامها از طریق استقرار سامانه جستجو گر (پایش) در اداره مبارزه با پولشویی به ترتیبی که در طول سال ۱۳۹۶ تعداد ۹۳۶ فقره استعلام از FIU واصل و در کوتاه ترین زمان ممکن پاسخ مربوطه ارائه شده است.



آموزش و اطلاع رسانی

ضرورت آموزش روش های احتیاطی برای بانک ها بسیار روشن و واضح بوده چرا که عملیات پولشویی و تامین مالی تروریسم دارای تبعات منفی بسیاری در عرصه های اقتصادی و اجتماعی همچون بی ثباتی نظام اقتصادی، لطمه به فعالیت‌های بخش خصوصی و جلوگیری از رقابت سالم، بروز نتایج ناخواسته در نظام بانکی و باعث بدبینی و کاهش اعتماد مردم به بانکها و موسسات مالی می گردد.

در همین راستا توانمندسازی کارکنان از طریق آموزش های مستمر یکی از تکنیکهای موثر برای ارتقاء دانش و آگاهی کارکنان در پیشبرد سلامت نظام مالی می باشد. به نحوی که رشد سریع و پیوسته فناوری‌های نوین بانکی ایجاب می نماید تا برنامه های آموزشی براساس نیازسنجی و همخوان با سیاست‌های کلی تدوین و به موقع اجرا شود. در این راستا آموزش همه جانبه همکاران در زمینه مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم پیوسته مورد تاکید این اداره قرار داشته و دوره آموزشی مرتبط برای همکاران برگزار گردید به ترتیبی که تا کنون ۲۴۷۰ نفر از معاونان شعب و کاربران نقدی (دوره تخصصی) و ۷۱۲۸ نفر از کلیه پرسنل صف و ستاد (دوره عمومی) مبارزه با پولشویی را گذرانده اند.

همچنین، از سال ۱۳۹۱ تاکنون تعداد ۳۳۷ دوره آموزشی برای کارکنان این بانک برگزار گردیده است. در طول سال ۹۶ نیز ۱۱ دوره آموزشی برگزار و تعداد ۲۲۲ نفر دوره آموزشی مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم را طی نموده اند. از سوی دیگر سیاست های مبارزه با پولشویی و دستورالعمل های مبارزه با پولشویی در صفحه اصلی وب سایت بانک در بخش مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم جهت استفاده مخاطبین، اعم از همکاران و مشتریان بارگزاری و به روز رسانی گردیده است.



صدور بخشنامه و اطلاعیه های مرتبط با حوزه مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم

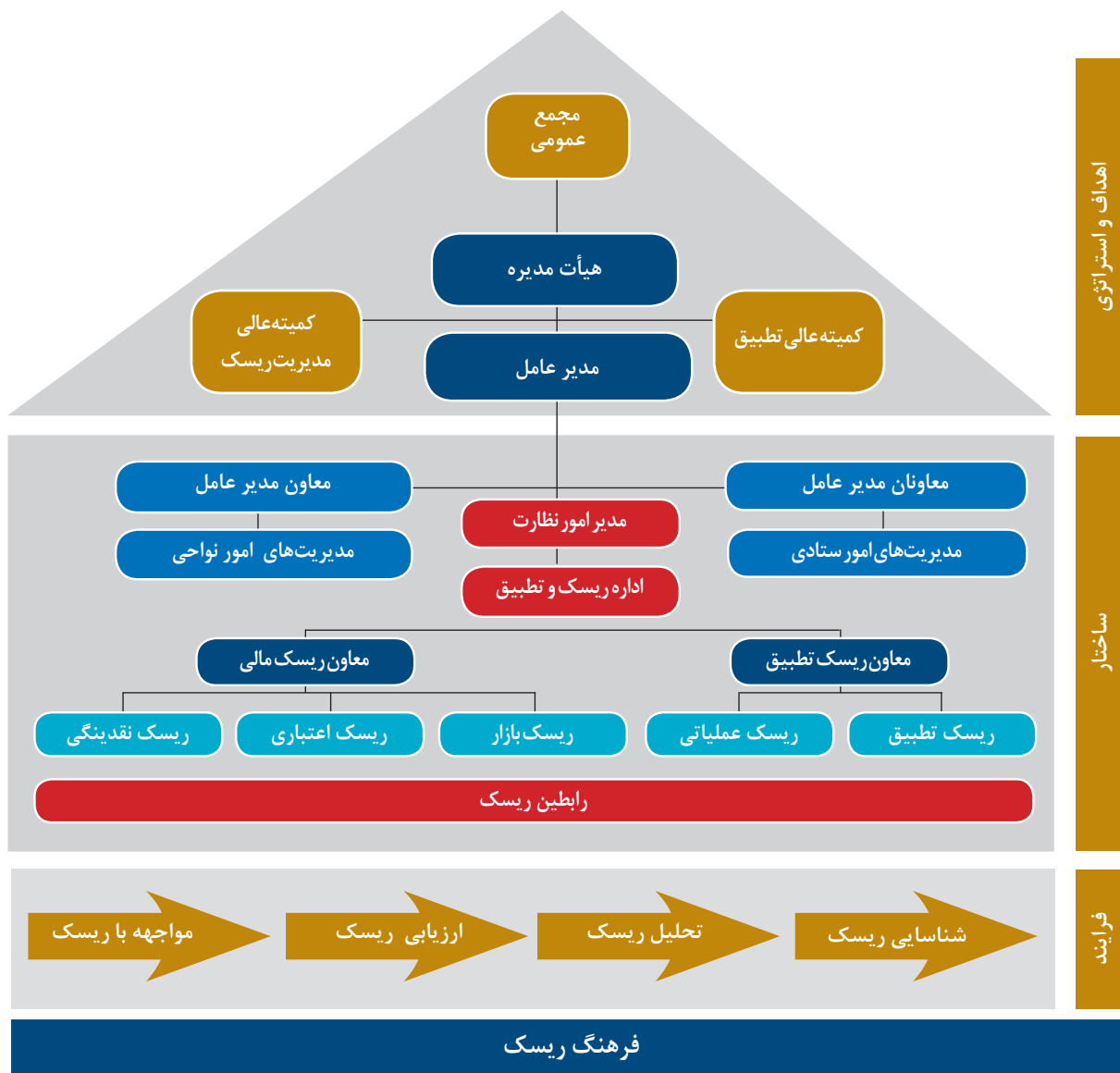
در راستای اجرای بهینه قانون، آئین نامه و دستورالعملهای مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم، بخشنامه های ابلاغی بانک مرکزی ج.ا. و واحد اطلاعات مالی (FIU) در طول یکساله ۱۳۹۶ تعداد ۹ فقره بخشنامه و اطلاعیه در خصوص موضوعات مرتبط و در حیطه شرح وظایف محوله صادر شده است.

ریسک و تطبیق

صنعت بانکداری در جایگاه مهمترین نهاد اقتصادی، پولی و مالی کشور با چالش های گوناگونی روبه رو است. افزایش رقابت میان بانک ها، تشدید سیاست های انضباطی و کنترلی از سوی بانک مرکزی تقابل عوامل درونی و بیرونی و انتظارات ذی نفعان برای حال و آینده بانک های فعال در کشور ریسک هایی را برای آنها پدید می آورد بطوریکه بحث ریسک و مدیریت آن همواره مورد توجه بانک ها قرار گرفته است. در این راستا بانک رفاه نیز واحد ریسک خود را در سال ۹۰ در چارچوب دستورالعمل های بانک مرکزی تأسیس نموده است. اداره ریسک و تطبیق در نقش بازاری اجرایی کمیته عالی ریسک و هیأت مدیره بانک با هدف رعایت الزامات بانک مرکزی ج.ا. و فراهم کردن بستر لازم برای اجرای رهنمودهای کمیته بین المللی بال تشکیل شده است تا به استقرار نظام مدیریت ریسک در بانک اقدام نموده و اصلی ترین ریسک های بانکی و مورد تاکید کمیته بال را شناسایی و به کمیته عالی ریسک، مدیر عامل و اعضای هیأت مدیره گزارش نماید. این اداره مطابق با نمودار سازمانی بانک، به عنوان یکی از زیرمجموعه های مدیریت امور نظارت قرار گرفته است.

نظام مدیریت ریسک در بانک رفاه

نظام مدیریت ریسک در بانک رفاه به عنوان زیر مجموعه ای از ساختار حاکمیت شرکتی بانک در برگیرنده اهداف و استراتژی؛ سطوح مختلف سازمانی همچون هیأت مدیره، کمیته عالی مدیریت ریسک، مدیریت امور نظارت و اداره ریسک و تطبیق، رابطین ریسک؛ فرایند مدیریت ریسک و فرهنگ ریسک در نظر گرفته شده است.



حوزه ریسک و تطبیق

۱- مدیریت ریسک اعتباری

مدیریت ریسک اعتباری به منظور پایش و کنترل مستمر ریسک‌های مرتبط بر حوزه اعتباری و ارائه گزارش ماهانه به هیأت مدیره بانک و کمیته عالی ریسک، نسبت به مدلسازی و محاسبه احتمال نکول تسهیلات، نرخ بازیافت مطالبات و مطالعه بر روی ریسک پرتفوی اعتباری با استفاده از اطلاعات اعتباری و صورت‌های مالی اقدام کرده است. اهم اقدامات انجام شده در این حوزه عبارتند از:

- ۱-۱- محاسبه نرخ بازیافت (Recovery Rate) و زیان ناشی از نکول (Loss Given Default)
- ۲-۱- بررسی کفایت وثایق در جهت مدیریت ریسک اعتباری
- ۳-۱- زیان مورد انتظار بانک در بازه‌های زمانی متفاوت
- ۴-۱- بررسی مطالبات در بازه‌های مختلف
- ۵-۱- محاسبه نسبت وصولی به ایجاد مطالبات

۲- مدیریت ریسک نقدینگی

با توجه به اینکه ریسک نقدینگی یکی از چالش‌های صنعت بانکداری است باید تحت شرایط مختلف و متنوع اقتصادی،



مدیریت شود. از این رو به منظور مدیریت ریسک نقدینگی به منظور پایش مستمر وضعیت نقدینگی بانک با استفاده از روش‌هایی نظیر محاسبه شکاف نقدینگی حاصل از عدم انطباق سررسید منابع و مصارف، پیش‌بینی منابع و مصارف و ریسک نرخ بهره، با استفاده از اطلاعات ترازنامه‌ای اقدام شده است.

مهمترین اقدامات انجام شده در این حوزه به شرح زیر است:

- ۱-۲- پیش‌بینی منابع و مصارف
- ۲-۲- دیرش منابع و مصارف
- ۳-۲- محاسبه ریسک نرخ بهره
- ۴-۲- محاسبه نسبت تامین مالی پایدار خالص (NSFR)
- ۵-۲- مدیریت ریسک تمرکز
- ۶-۲- محاسبه نسبت پوشش نقدینگی بر اساس رهنمودهای کمیته بازل (LCR)
- ۷-۲- ایجاد سامانه مدیریت ریسک نقدینگی

۳- مدیریت ریسک بازار

ریسک بازار، ناشی از عدم اطمینان نسبت به دریافتی‌های مربوط به پرتفوی معاملاتی بانک می باشد که در نتیجه نوسانات شرایط بازار از قبیل تغییر قیمت دارایی‌ها، نرخ بهره و نوسانات بازار و نقدینگی بازار به وجود آمده است، از این رو مدیریت ریسک بازار به منظور پایش مستمر وضعیت بازار و تأثیرات در بانک با استفاده از روش‌هایی مانند ارزش در معرض خطر، ریسک سنجی، شبیه‌سازی و تحلیل تکنیکال اقدام نموده است.

مهمترین اقدامات این حوزه عبارتند از:

- ۱-۳- بررسی و تحلیل متغیرهای کلان اقتصادی و روند احتمالی آن
- ۲-۳- بررسی و محاسبه ارزش در معرض ریسک پورتفوی سهام
- ۳-۳- بررسی و تحلیل پورتفوی ارزی بانک
- ۴-۳- انجام آزمون بحران و تحلیل حساسیت

- ۳-۵- بررسی ریسک های جهانی از منظر احتمال وقوع و شدت تأثیرات
 ۳-۶- تهیه مجلد آینده‌نما بصورت ماهانه بمنظور پایش ریسک های مرتبط بر بانک

۴- مدیریت ریسک تطبیق

ریسک تطبیق به مفهوم ریسک تحریم های قانونی یا نظارتی، زیان های مالی و یا آسیب های وارده بر اعتبار یک بانک در نتیجه ناتوانی آن در مطابقت با قوانین و مقررات، ضوابط و استانداردهای مناسب اجرایی می‌باشد. در این راستا به منظور فراهم نمودن تمهیدات لازم در رعایت قوانین و مقررات و همچنین جهت پیشگیری از مواجهه با مخاطراتی که به موجب آنها ممکن است بانک مشمول جریمه و مجازات‌های قانونی و یا تنبیه های نظارتی شود؛ به بررسی مطابقت عملیات بانک با فرآیندها، بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های صادره از سوی بانک مرکزی و نهادهای نظارتی اقدام نموده است. مسئول واحد تطبیق باید به طور مستمر موضوعات مهم تطبیق را به مدیریت ارشد گزارش نماید. این گزارش‌ها باید مواردی همچون ارزیابی ریسک تطبیق، گزارش‌دهی هرگونه تغییر وضعیت آن، با توجه به معیارهای مربوط، مثل شاخص‌های اجرایی، موارد نقض و یا نارسایی‌ها و اقدامات اصلاحی پیشنهادی را نیز شامل شود.

اهم اقدامات در این حوزه عبارتند از:

- ۱-۴- گزارش ریسک تطبیق بصورت ماهانه به هیأت مدیره بانک
 ۲-۴- تشکیل کمیته ریسک تطبیق
 ۳-۴- کمیسیون بخشنامه‌ها بمنظور پایش مستمر مقررات داخلی بانک و انطباق آن با قوانین مراجع نظارتی
 ۴-۴- نرم افزار ریسک تطبیق بعنوان بانک اطلاعاتی

۵- مدیریت ریسک عملیاتی

مدیریت ریسک عملیاتی در بانک با هدف شناسایی و ارزیابی ریسک‌های مرتبط با فرآیندها و روش‌ها منابع انسانی، سیستم‌های داخلی، رویدادهای بیرونی و فناوری اطلاعات انجام می‌پذیرد. در فرآیند مدیریت ریسک عملیاتی هر یک از پرسنل بانک مسئولیت شناسایی و گزارش‌دهی ریسک‌های عملیاتی مربوط به فعالیت‌های مربوط به خود را بر عهده دارند.



واحد مدیریت ریسک عهده دار هماهنگی و مدیریت ریسک عملیاتی کل بانک بوده است.

۵-۱- محاسبه سرمایه لازم برای پوشش ریسک عملیاتی:

۵-۲- بکارگیری روش حالات خطا و تجزیه و تحلیل اثرات آن (FMEA) جهت شناسایی ریسک های عملیاتی

۵-۳- محاسبه روند شاخص های سلامت بانکی از منظر شاخصهای ثبات مالی (کملز) و مقایسه آن با برخی از بانکها

نیاز به شاخصهایی برای نظارت و کنترل دائمی فعالیت های بانک در سطح کلان برای سیاست گذاری آگاهانه و بهنگام ضرورت می یابد. یکی از مهمترین این شاخصها، شاخصهای کاملز است که بمنظور ارائه تصویری از وضعیت سلامت مالی بانکها، شاخصهای ریسک و عملکرد کلی آنها مطرح شده است. این شاخصها که به طور فصلی مورد پایش قرار می گیرند عبارتند از:

• کفایت سرمایه (Capital Adequacy)

• کیفیت دارایی (Asset Quality)

• شایستگی مدیریت (Management competence)

• درآمد و سودآوری (Earning and Profitability)

• ریسک نقدینگی (Liquidity risk exposure)

• حساسیت ریسک بازار (market risk Sensitivity)

۵-۴- ایجاد سامانه ثبت رخدادهای عملیاتی با هدف تسهیل فرآیند مدیریت ریسک

۶- فرهنگ سازی نظام مدیریت ریسک:

با توجه به اینکه علت بخش عمده ای از ریسک های بانک ناشی از تصمیمات و اقدامات نامناسب افراد است که نتیجه آن منجر به زیان می شود، از اینرو حوزه مدیریت ریسک، جاری سازی فرهنگ مدیریت ریسک را از طریق آموزش کارکنان، اطلاع رسانی از طریق سامانه های بانک در دستور کار خود قرار داده است که اهم اقدامات آن بشرح ذیل می باشد:

۱-۶- تعیین کدهای رفتاری و کرداری ریسک و تطبیق

در واقع هدف از استقرار ضوابط و کدهای رفتاری-کرداری ریسک و تطبیق، نهادینه کردن فرهنگ ریسک و استاندارد سازی رفتارهای کارکنان در کلیه سطوح سازمانی، با در نظر گرفتن صرفه و صلاح بانک می باشد به نحوی که بانک به طور موثر ریسک های مربوطه را مدیریت نموده، زیان ها را به حداقل برساند و با جرائم، مجازات و تنبیهات قانونی و نظارتی مواجه نشده و به حسن شهرت بانک آسیب وارد نشود و در نتیجه ایجاد اعتماد و رضایت ذی نفعان نیز حاصل گردد. بیانیه و مولفه های کدهای رفتاری-کرداری ریسک و تطبیق به شرح ذیل می باشد:

۱-۶-۶- کدهای رفتاری - کرداری ریسک و تطبیق بانک رفاه

بانک رفاه بر پایه اعتماد افکار عمومی و ذی نفعان استوار است. این اعتماد ناشی از شفافیت، سلامت و فرهنگ مدیریت ریسکی است که همواره کارکنان، مدیران و هیأت مدیره بانک به آن معتقد و پایبند هستند. شهرت بانک دارایی ارزشمندی است که کوچکترین خدشه ای به آن، به هیچ وجه، حتی به دلیل کسب منافع سرشار برای بانک قابل قبول نیست. لذا ما به عنوان اعضای خانواده بزرگ بانک رفاه برای حفظ و صیانت از وجهه، اعتبار و شهرت بانک و ادای هرچه بهتر وظایف قانونی و مسئولیت های اجتماعی با تکیه بر فرهنگ، باورها و ارزش های اساسی و در راستای توسعه و بهبود خدمات در سطح ملی و بین المللی، خود را ملزم به رعایت موارد زیر و نهادینه کردن آن در اندیشه و عمل خود می دانیم:

۱) ما فرهنگ ریسک را در گفتار و رفتار و در کلیه سطوح سازمان ترویج می دهیم.

۲) ما شناسایی، تحلیل و کنترل مستمر ریسک را از وظایف و مسئولیت های کلیه کارکنان و سطوح مختلف سازمانی می دانیم.

۳) ما ریسک و بازده را بخش جدایی ناپذیر از فرآیند تصمیم گیری خود می دانیم.

۴) ما در چارچوب اشتها و حدود ریسک بانک عمل می کنیم و از حدود تعیین شده ریسک تخطی نمی کنیم.

۵) ما افراد ریسک پذیر را در چارچوب اشتها ریسک مورد حمایت قرار می دهیم.

۶) ما پاسخگوی فعالیت ها و اقدامات ناهمسو با ارزش های محوری و اشتباهی ریسک بانک هستیم و مسئولیت آن را می پذیریم.

۷) ما به منظور مدیریت بهینه ریسکها بر ایجاد خطوط دفاعی سه گانه تاکید می کنیم و همکاری با واحدهای کنترل داخلی و مدیریت ریسک و تطبیق را به عنوان یک ارزش تلقی می کنیم.

۸) ما به طور نظام مند میزان جاری شدن فرهنگ ریسک در بانک را پایش و ارزیابی می کنیم.

۹) ما ریسکهای موجود، در حال ظهور و غیر منتظره را در سراسر سازمان به اشتراک می گذاریم.

۱۰) ما به شکست ها به عنوان منبع بالقوه یادگیری نگاه می کنیم و به طور صادقانه به افشای وضعیت ریسک بانک از طریق کانالهای ارتباطی مجاز اقدام می نماییم.

۱۱) ما برنامه های آموزشی را برای همه کارکنان برای توسعه شایستگی های مدیریت ریسک فراهم می کنیم.

۱۲) ما در طراحی جبران خدمات به پذیرش ریسک به عنوان یک عامل کلیدی توجه می کنیم.

۱۳) ما آگاهی از ریسکهای کلیدی و مدیریت ریسک را به عنوان یک مهارت مهم تلقی و آن را به عنوان معیار شایستگی ارتقا به پستهای عالی در نظر می گیریم.

۱۴) ما حیطه اختیارات و مسئولیت های هر یک از کارکنان را بصورتی تعیین می کنیم که مانع از ایجاد انگیزه برای سوء استفاده از اختیارات محوله می شود.

۱۵) ما به منظور جلوگیری از ریسک شهرت، خود را ملزم به رعایت تمامی قوانین و مقررات و استانداردهای ملی و الزامات و استانداردهای بین المللی در چارچوب حاکمیت جمهوری اسلامی ایران می دانیم.

۱۶) ما بطور مستمر آخرین تحولات مربوط به قوانین و مقررات و استانداردها را پیگیری می کنیم و در صورت هرگونه ابهام موضوع را از واحدهای ذیربط استعلام می کنیم.

۱۷) ما به وظایفی که تحت عنوان بخشنامه ها و دستورالعمل های داخلی تدوین می شوند پایبند هستیم و از تطبیق عملکردمان با آنها بصورت مداوم اطمینان حاصل می کنیم.

۱۸) ما به طور مستمر میزان رعایت قوانین و مقررات و استانداردهای ملی و بین المللی در بانک را پایش می کنیم.

۱۹) ما به فرایندهایی که برای تشخیص هویت و شناسایی کامل مشتریان در نظر گرفته شده، توجه می کنیم و به آن وفادار هستیم.

۲۰) ما کلیه اقدامات لازم برای تشخیص فعالیت های مشکوک، موارد پولشویی و یا تامین مالی تروریسم را در طول برقراری ارتباطات تجاری با هر مشتری انجام می دهیم.

۲-۶- اطلاع رسانی از طریق سامانه فراد

در راستای آگاهی بیشتر همکاران بانک با مقوله مدیریت ریسک، گزارشات حوزه های مختلف ریسک که بصورت هفتگی یا ماهانه از قبیل مجلد آیندماه، گزارش بازارهای مالی و ... در سامانه داخلی رواق قرار داده می شود. ضمناً برای مطالعه و آشنایی هر چه بیشتر همکاران، بخشنامه ها و رهنمودهای بانک مرکزی ج.ا.ا در حوزه مدیریت ریسک نیز در سامانه یادشده قرار داده شده است.

۳-۶- برگزاری دوره های آموزشی

به منظور افزایش سطح عمومی دانش مدیریت ریسک، اداره ریسک و تطبیق با همکاری اداره آموزش و توسعه دانش نسبت به برگزاری کلاسهای آموزشی در سطوح مختلف همکاران صف و ستاد نموده است. ضمناً به منظور آشنایی کارکنان با مقوله مدیریت ریسک تطبیق در بانک، افراد منتخب در حوزه های مختلف بانک که در ارتباط با موضوع ریسک تطبیق در دوره آموزشی مربوطه که توسط شرکت خارجی و همچنین توسط مؤسسات داخلی از قبیل موسسه عالی بانکداری بانک مرکزی و پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی برگزار گردید حضور پیدا کرده اند. خلاصه وضعیت دوره های آموزشی مدیریت ریسک برگزار شده برای همکاران در انواع سطوح شغلی طی سالهای گذشته به شرح جدول ذیل ارائه شده است:

۳-۶-۱ دوره های داخلی:

سال	ساعات آموزشی	کل نفرات آموزش دیده
۱۳۹۲	۱۲۸	۸
۱۳۹۳	۲۷۸	۳۴
۱۳۹۴	۴۳۴۴	۴۷۲
۱۳۹۵	۱۱۱۶۰	۱۳۹۵
۱۳۹۶	۱۱۳۰۵	۴۹۲
مجموع	۲۷۲۱۵	۲۴۰۱

۳-۶-۱ دوره های ریسک (تطبیق) خارجی:

سال	شرکت برگزار کننده	تعداد نفرات	تعداد ساعات / نفر
2018 -2016	Philip Sidney	28	32
2018	Osaco Financial (ICA certificate)	3	48

۳-۷ تهیه گزارش توضیحی مدیریت ریسک در صورت های مالی بانک

در ارتباط با اجرای کامل استانداردهای بین المللی گزارش گری مالی IFRS در بانکها و مؤسسات اعتباری و تدوین کامل صورت های مالی مطابق با نمونه ابلاغی بانک مرکزی، بخش مربوط به ریسک صورت های مالی میان دوره ای و پایان دوره ای توسط این اداره تکمیل می شود. در بخش یادداشت های ریسک، اهم ریسک های موجود در صنعت بانکداری، وضعیت بانک از نظر ساختار و شیوه های مدیریت ریسک و تحلیل های انجام شده در خصوص تأثیر هر یک از ریسک ها بر ارقام صورت های مالی بانک افشا گردیده است. ساختار این بخش از گزارش شده با توجه به مجموعه رهنمودهای مدیریت ریسک صادره از کمیته بال و استانداردهای بین المللی گزارشگری مالی تنظیم شده است.



حوزه حسابرسی داخلی

تاریخچه اداره حسابرسی

فعالیت حسابرسی داخلی بانک از سال ۱۳۸۸ به موجب بخشنامه مب/۱۱۷۲ مورخ ۱۳۸۶/۳/۳۱ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تحت عنوان معاونت حسابرسی داخلی در ساختار سازمانی اداره بازرسی و حسابرسی بانک ایجاد گردید که پس از آن در اواخر سال ۱۳۹۰ از آن اداره منفک و با عنوان اداره حسابرسی و تحت نظارت مدیریت بازرسی و حسابرسی تا پایان سال ۱۳۹۳ به فعالیت خود ادامه داده تا این که در اردیبهشت ماه سال ۹۴ با توجه به مباحث مطروحه در جلسات برگزار شده مدیران ارشد بانک با مسئولین اداره نظارت بر بانک ها و رئیس بانک مرکزی در خصوص رعایت اصول حاکمیت شرکتی و الزامات اجرایی آن طی اطلاعیه ۳/۵۹۰۰ مورخ ۹۴/۲/۵ مقرر گردید اداره حسابرسی زیر نظر مستقیم مدیر عامل محترم بانک و متعاقب آن تحت نظارت مدیر محترم امور نظارت فعالیت نماید.

کمیته حسابرسی بانک

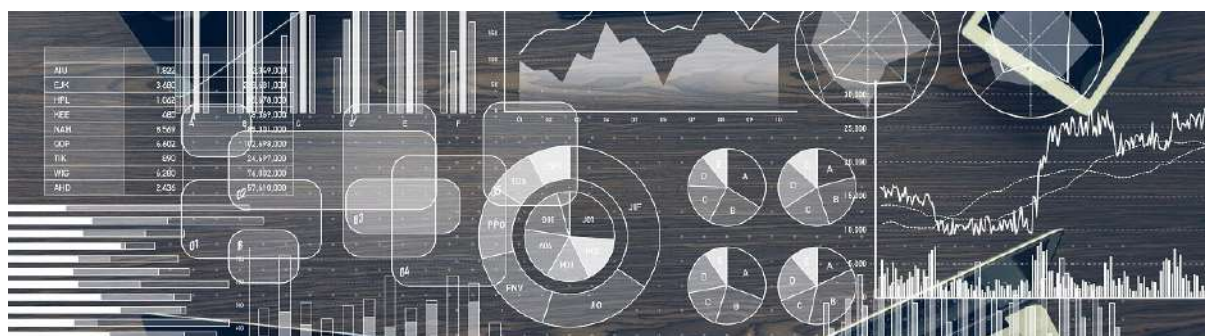
در اجرای مفاد نامه شماره مب/۱۱۷۲ مورخ ۸۶/۳/۳۱ بانک مرکزی ج.ا. با عنوان «رهنمودهایی برای نظام موثر کنترل داخلی در موسسات اعتباری»، تشکیل کمیته حسابرسی به عنوان رکن نظام کنترل داخلی در بانکها، مورد تاکید قرار گرفت که در این میان به استناد مصوبه مورخ ۱۳۹۰/۳/۱۷ هیئت مدیره محترم بانک، تشکیل کمیته مذکور و دستورالعمل مربوطه تصویب و اعضای آن طی ابلاغیه شماره ۴۳۹ مورخ ۱۳۹۵/۷/۱۲ معرفی شدند. لذا با عنایت به اهمیت موضوع، جلسات کمیته از بدو ایجاد با جدیت دنبال و به صورت مستمر و ماهانه تشکیل می گردد به نحوی که تعداد ۴۹ جلسه تا کنون برگزار گردیده و سهم سال ۱۳۹۶ تعداد ۱۶ جلسه می باشد.

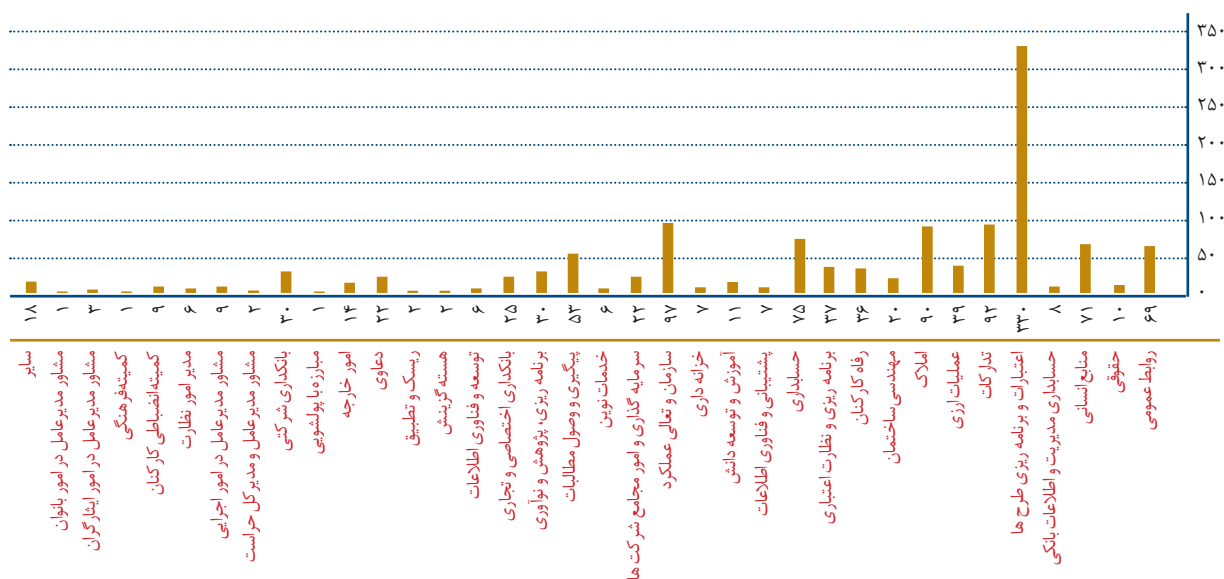
حسابرسی جامع و موردی

در راستای اجرای وظایف اداره حسابرسی داخلی، انجام حسابرسی واحدهای بانک و شرکت های تابعه آن، کنترل کلیه فرایندهای واحدهای مورد حسابرسی، تهیه گزارش تحلیلی و ارائه آن به مدیریت ارشد و سایر مراجع ذی صلاح در دستور کار می باشد. لذا این اداره با هدف افزایش کارایی و اثربخشی واحدها به منظور ایجاد ارزش افزوده و بهبود عملکرد بانک، برقراری یک رویکرد نظام مند برای ارزیابی و بهبود اثربخشی فرایندهای مدیریت ریسک، کنترل و نظام راهبری را سرلوحه فعالیت های قرار داده است.

نظارت بر اجرای ابلاغیه های هیأت مدیره بانک

با عنایت به اینکه ابلاغیه های صادره هیأت مدیره محترم بانک بر مبنای پیشنهادات واحدها در راستای اجرای بهینه امور در کلیه سطوح می باشد لذا پایش و نظارت بر اجرای مطلوب مصوبات مذکور ضروری بوده که در این راستا ۱۰۰ درصد ابلاغیه ها به صورت ماهانه پایش می گردند. شایان ذکر است تعداد و فراوانی ابلاغیه ها بر حسب واحدها طی سال ۱۳۹۶ تعداد ۱۱۸۲ ابلاغیه به شرح نمودار زیر می باشد:





شایان ذکر است موضوع برخی ابلاغیه ها به فعالیت یک یا چند اداره مربوط می باشد

نظارت بر گزارش تسهیلات و تعهدات اشخاص مرتبط

در راستای رعایت موضوع ماده ۸ فصل سوم آئین نامه تسهیلات و تعهدات اشخاص مرتبط بانک مرکزی ج.ا.ا. (موضوع بخشنامه شماره ۱/۷۵۷ مورخ ۹۶/۰۴/۰۷) مبنی بر ارسال اطلاعات تسهیلات اشخاص مرتبط، این اداره نسبت به بررسی و نظارت بر امور مذکور به صورت ماهانه اقدام و گزارش مربوطه را به هیأت مدیره محترم بانک تقدیم می نماید. شایان ذکر است که در این راستا اطلاعات اسفند ماه سال ۱۳۹۶ طی نامه شماره ۶۰/۹۷/۲۴۳۱۱۵ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ به مرجع مذکور ارسال شده است.



Refah K. Bank's

**Annual
Report
2017-2018**

www.refah-bank.ir