



نشرة الرافدين المصرفية

كانون الاول 2013
العدد الثالث

نشرة فصلية تصدر عن مصرف الرافدين / شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

نشاطات المصرف



يسعى مصرف الرافدين الى مزيد من الانجازات الداعمة للاقتصاد الوطني والمواكبة لما وصل اليه العالم المتقدم في انظمة العمل المصرفي فقد وضعت اللمسات الاخيرة لانجاز مشروع تفعيل خدمة الماستر كارد بعد زيارة السيد مدير عام مصرف الرافدين الاستاذ كمال الحسني الى دبي للمشاركة في (مؤتمر الاعلان عن المشاركة مع شركة ماستر كارد) وبالتنسيق مع الشركة العالمية للبطاقة الذكية، ويعد هذا المشروع انجازاً مالياً في مجال الائتمان النقدي والعمل المصرفي وبذلك يتمكن مصرفنا من تقديم خدماته الى الزبائن بما ينسجم مع التطور الحاصل لدى البلدان المتقدمة في مجال التبضع من الاسواق عبر ATM البطاقة المباشرة او الانترنت لغرض سحب الاموال، اضافة الى امكانية استخدام اجهزة الصراف الآلي المودعة بواسطة هذه الخدمة ويمكن تعريف (الماستر كارد) بانها بطاقات ائتمانية تحتوي على رصيد مالي وتتيح لحاملها السحب منها في اي وقت يشاء وفي اي مكان ومن مميزات هذه الخدمة ان يبتعد حاملها عن التعامل بالمبالغ النقدية (الكاش) كما يمكنه استخدامها في الكثير من المجالات الحياتية اليومية.



رئيس التحرير
باسم كمال الحسني
المدير العام

هيئة التحرير
زهير عبد الصمد النائب
لمياء البيسر توفيق
أيمان جواد علي
ملاك شمس الدين الحيدري
زهراء جهاد رمضان
هالة صاحب إبراهيم
جلال أحمد منصور
محمد جيجان سلمان
عدوية عبيد عبد العباس

بأشرف مصرف الرافدين بفتح الاعتمادات المستندية على المصارف الخارجية وبشكل مباشر للقطاعات الخاص والحكومي وباعتماد بيع الدولار بسعر (1180) دينار لقاء تغطية الاعتمادات المفتوحة، ونظراً لمكانة المصرف العريقة في هذا المجال من دقة في الاداء والالتزام فانه يعد منافساً قوياً لكافة المصارف المحلية وما يتمتع به مصرف الرافدين من علاقات واسعة مع البنوك المراسلة الاجنبية وثقتهم بتاريخه ومكانته فقد ابدوا استعدادهم الكبير بالتعاون في هذا المجال.

بغية ايصال الخدمات المصرفية الى ابعد رقعة جغرافية، فإن المصرف يقدم خدمة تحويل الرواتب التقاعدية الى المقيمين في خارج العراق وضمن فروعنا العاملة في (الاردن، لبنان، الامارات، البحرين واليمن) وقد بلغ عدد الحوالات لغاية 2013/12/31 (13879) حوالة متقاعدین.

باشرف قسم العقارات والشؤون الهندسية وضمن سياسة اعادة تاهيل ابنية فروع المصرف فقد تم :
- الانتهاء من اعادة تاهيل بناية مصرف الرافدين فرع العمارة / 9 والذي يعتبر من الفروع العريقة والرئيسية في محافظة ميسان والذي يأسر أعماله عام 1950، ويقدم كافة الخدمات والاعمال المصرفية ويتمتع بثقة زبائنه في مختلف القطاعات، كما تم انجاز تاهيل بناية مصرف الرافدين فرع ميسان / 281.
- يسعى المصرف لاجاد موقع بديل لإدارته العامة ينسجم مع تطلعاته ومتطلبات العمل بتوفير الخدمة المصرفية بشكل أفضل ويكون بمثابة صرح مميز ينسجم مع تاريخه ومكانته بين المصارف العراقية.

بهدف رفع كفاءة اداء العاملين في مصرف الرافدين سعت شعبة الاعداد والتدريب خلال سنة 2013 الى اقامة دورات عدة في مجالات الاعمال المالية والمحاسبية والادارية ومنها :-

- دورات في الحوكمة الالكترونية
- دورات في طريقة منح القروض
- عقد ندوة لشرح متطلبات ديوان الرقابة المالية في تسديد الحسابات الختامية.
- التعاون مع المصارف الاجنبية لاقامة دورات تخصصية في اعمال القسم الدولي لتطوير مهارات الموظفين خاصة في مجال عمليات التحويل الخارجي لما لها من أهمية في تنفيذ تبادل التجارة الخارجية مع العراق.

جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون

إعداد
عدوية عبيد عبد العباس



المصدر
تسويق الخدمة المصرفية
تأليف الدكتور أحمد محمود زامل وآخرون

من الخدمة فالزبون لا يقيم الخدمة على اساس كشوفات الحسابات التي وردت اليه من المصرف فقط وإنما يستند الى سلوك العاملين في المصرف خلال تعاملهم معه وكذلك سرعة ودقة انجازهم للخدمة المصرفية المطلوبة وهناك اسئلة كثيرة في ذهن الزبون يتم من خلالها تقييم الزبون للخدمة ومنها:

- هل لي ان اطمئن بأن اموالي المودعة في المصرف بأيد امينة.
- هل يمكن ان اسحب اموالي في اي وقت اشاء.
- هل يمكن تحويل مبلغ من اموالي الى جهة خارج مدينتي خلال يوم او يومين.
- كل هذه التساؤلات تفسر معنى مدى جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون والتي تعتمد على عوامل عديدة منها (الاعتمادية، الامان، المصداقية، الاستجابة، الجدارة، الاتصال).

هي قياس لمدى نوعية ومستوى الخدمة المقدمة والمتوافقة مع توقعات الزبون وهي بمعنى اخر ايجاد التوافق بين حالة التناقض الحاصل وبين توقعات الزبون وبين ادراكه فإذا فاقت الجودة المدركة التوقعات فإن الزبون يكون راضياً عن الخدمة المصرفية أما اذا كان اداء الخدمة اقل من التوقعات فسيكون الزبون غير راض. وعلى الرغم من صعوبة تقييم الزبون لجودة الخدمة المصرفية فإن على المصارف ان تتخذ الاجراءات اللازمة لمراقبة وتحسين جوهر الخدمة للزبان وان تكون قادرة على انجاز او اداء الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق فالزبون دائماً يتطلع لان يقدم له المصرف خدمة دقيقة من حيث الوقت والسرية ودقة الانجاز وغالباً ما تكون احكامه حول جودة هذه الخدمة على اساس جوهر عملية تقديم الخدمة بالإضافة الى الاساس المستند الى المنافع النهائية المتحققة والتي يجنيها الزبون

دور الاتصالات التسويقية المتكاملة في تنشيط خدمات المصرف Integrated - Marketing Communication

يمكن القول بأن الاتصالات التسويقية المتكاملة هي عبارة عن خطط شاملة للاتصال تتألف من الاعلان عن الخدمة وتنشيط وترويج هذه الخدمة عن طريق التسويق المباشر أو التعامل الشخصي في اطار المزيج التسويقي الكامل. وان هدف هذه الخدمة هو احداث تأثير قوي على سلوك اصحاب الشركات او المساهمين او الزبائن وبالتالي توجيههم لارتقاء خدمات المصرف. وينبغي ان تتميز هذه الاتصالات بجملة من الصفات تجعلها تختلف عن نظيراتها التقليدية:

- رسائل غير مخططة وهي بين الزبائن انفسهم وما يترتب عليها من قبول للخدمة المرسله عبر الرسائل الاولى (المخططة) في اقتناء الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

1- اعتمادها بشكل رئيسي على قواعد بيانات متكاملة (Databases) نفهم من خلالها خواص السلوك الشرائي (الارتقائي) للزبون وان غياب المعرفة الحقيقية في مجال الاتصالات يعرض عملية الاتصال الى الاخفاق.

2- ان دقة اختيار نوع الخدمة المقدمة وتأثيراتها وتفاعلاتها الآنية والمستقبلية عملية في غاية الاهمية وبالتالي فإن الاهتمام بالمزيج التسويقي وعناصره قبل اطلاق هذه الخدمة وان تكون متكاملة في ذهن الزبون يجب ان يسبق اختيار هذه الخدمة.

3- ان ما يمكن تصنيفهم بالصف الثاني من الزبائن لهم ان يؤثروا على ربحية المصارف وعليه يجب الأخذ بنظر الاعتبار أهمية هؤلاء في اطار اعمال الاتصالات المتكاملة وان يكونوا ضمن دائرة الاحتساب المعرفي ايضاً.

4- استجابة الزبائن لنشاط الاعلان بطريقة الاعلانات الرقمية (Advertising Banners) والاعلانات المؤثرة الأخرى كإحدى وسائل الاتصالات المتكاملة سوف يؤثر فاعلية ونشاط هذه الخدمة من عدمها.

ان استراتيجية هذه الاتصالات تتألف من :

- رسائل مخططة بين المصرف والزبون ومهمتها اشناع الزبائن بالخدمات الفعلية للمصرف وتستهدف هذه الرسائل الزبائن الأكثر وعياً ومن لديهم الرغبة والمكانة في مراكز الاسواق.



إعداد : جلال احمد منصور
المصدر : الاتصالات التسويقية الالكترونية (مدخل تحليلي)
د. بشير عباس

بداية العملة العراقية في دولة العراق

بعد اعلان العراق دولة (مستقلة) تحت الانتداب البريطاني سنة 1921 كانت هناك فكرة لإضفاء نوع من السيادة العراقية وذلك من خلال إيجاد عملة وطنية عراقية يتولى مسؤولية إصدارها وإدارتها مؤسسة نقدية عراقية.

حيث جرت مناقشات ومخاطبات بين أطراف حكومية امتدت لسنوات بين 1925 - 1931 وكانت تتراوح بين إصدار أوراق نقدية على أساس عملة ثابتة كالليرة الإنكليزية أو الدولار الأمريكي. وقد ساهمت الأزمة الاقتصادية العالمية 1929 - 1930 في زيادة المخاوف التي طالت الاقتصاد الرأسمالي وخصوصاً في بريطانيا، والتي أدت الى تأخر تنفيذ قانون العملة العراقية أكثر من مرة حتى عام 1931 بعد ان تخلت بريطانيا عن اعتماد قاعدة الذهب، والذي حدد قيمة الدينار العراقي بما يعادل (7 322 382) غم من الذهب الخالص.

ثم جاء صدور القانون الذي ألغى الفقرة الخاصة بالذهب وان يكون الدينار العراقي مساوياً لجنيه استرليني واحد. وقد تم تشريع قانون العملة العراقية رقم (44) لسنة 1931 وأقر بأن لجنة العملة العراقية هي اللجنة المختصة باصدار وإدارة العملة نيابة عن الحكومة العراقية.

وخلال السنوات من 1932 ولغاية يومنا هذا، تولى مسؤولية اصدار العملة العراقية ثلاث مؤسسات هي: - لجنة العملة العراقية (1932 - 1950) وقد أصدرت أربع مجموعات من الأوراق النقدية وثلاثة مجموعات في المسكوكات النقدية.

- المصرف الوطني العراقي (1950 - 1959) وقد أشرف على إصدار عدة وجبات من العملات الورقية والمسكوكات النقدية وبما سمي بالمجموعة الرابعة.

- البنك المركزي العراقي والذي تأسس (1956/7/1) بموجب القانون رقم (72) حيث أشرف على اصدار وإدارة العملة العراقية منذ العام 1959 وحتى يومنا هذا.

شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي - المصدر / الموجز في تطور النقود والمصارف في العراق (د. فلاح حسن نوبني)



شعبة الأبحاث
والتسويق المصرفي

مساهمة مصرف الرافدين في مشروع بسماية

تقع مدينة بسماية الجديدة الى الجنوب الشرقي من مدينة بغداد وتبعد حوالي 10 كم عن حدود العاصمة على الطريق الدولي الذي يربط بغداد والكويت، ويعتبر مشروع مدينة بسماية الجديدة أول مشروع تنموي في تاريخ العراق، تبلغ مساحته (1,830) هكتار ويستوعب حوالي 600 000 نسمة وأن إجمالي عدد الوحدات السكنية يبلغ 100 000 وحدة. وقد منح مصرف الرافدين الهيئة الوطنية للاستثمار وهي الجهة المشرفة على المشروع قرضاً قدره 304 575 مليار دينار (ثلاثمائة وأربعة مليار وخمسمائة وخمسة وسبعون مليون دينار). يمثل نسبة المساهمة للمصرف في المشروع، في حين يقبل المصرف استلام الدفعات المقدمة من الراغبين في الحصول على الوحدات السكنية وذلك من خلال الفروع التالية:

في جانب الكرخ في جانب الرصافة

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1- شارع فلسطين | 1- الحي العربي |
| 2- الباب الشرقي | 2- الخضراء |
| 3- حي الوحدة | 3- المعرفة |
| 4- العلوية | 4- برائنا |
| 5- القصر الابيض | 5- الكاظمية |

ويعتبر هذا المشروع نقلة نوعية في مستوى العيش الكريم للمواطن العراقي

ماذا تعرف
عن فروع المصرف ؟

توالى فتح فروع مصرف الرافدين بعد تأسيسه وفتح الفرع الرئيسي سنة 1941، حسب اهمية المدن الرئيسية في العراق ومكانتها الاقتصادية. ففتحت فروع في الالوية حسب تسميتها الادارية آنذاك في البصرة والموصل وكركوك والحلة ... وهكذا. وبنين ادناه أهم هذه الفروع.

1- فرع البصرة : تعتبر مدينة البصرة ميناء العراق الاوحد ومنفذه البحري الرئيسي، وتزخر بحقول النفط، وهي مركز من المراكز الرئيسية لزراعة النخيل وإنتاج التمر إضافة الى ازدهار زراعة الرز والحنطة والشعير وتربية المواشي. كل ذلك جعلها مدينة اقتصادية زاخرة بالخيرات وكان إنشاء فرع لمصرف الرافدين فيها له أهميته لذا تأسس فرع البصرة - 2 في 1942/5/16 بمنطقه

العشار ويبلغ عدد منتسبيه حالياً (112) منتسب وأن عدد فروع المصرف في محافظة البصرة (11) فرعاً يسعون لتقديم افضل الخدمات المصرفية لربان البصرة الكرام.

2- فرع كركوك : إحدى أهم المدن النفطية في العراق، إضافة الى خصوبة أراضيها الزراعية وتعتبر مدينة تاريخية يقدر عمرها بـ (5000 سنة) ويقطنها نسيج اجتماعي متنوع من اديان وتقوميات وأطياف مختلفة أضافت الى جمال كركوك جمالاً .

وقد تم تأسيس فرع لمصرف الرافدين وهو فرع كركوك - 4 في 1945/5/20 ، بمحافظه التأميم / صاري كهية، ويبلغ منتسبيه حالياً (70) منتسب وأن عدد فروع المصرف بمحافظه التأميم (7) فروع تقدم كافة الخدمات المصرفية.

شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي



يوميات موظف

يوم يتميز بالاستعداد والاهفة...تنتظره ثلاثين يوماً (يوم الراتب) يوم يسوده الشعور بالقوة والزهو والانتباه، في هذا اليوم نحرص على الحضور ونتجنب الغياب، تبدأ لحظاته تتوالى من أول الصباح .. الكل يترقب المحاسب أو الموظف المخول بالاستلام .. وتساؤلات تدور في بالنا ترى كيف ستكون عليه الأوراق النقدية (كبيرة أم صغيرة) ؟ (جديدة أم قديمة) ؟ (هل تمت إضافة الزيادة السنوية)؟ وياويل المحاسب إذا كان هناك نقص في الراتب حيث نقيم الدنيا ولا نقعدها..

أنه يوم مختلف في حياتنا الوظيفية ولن يعيشه ويعرفه حق المعرفة إلا من يقضي أغلب سنوات عمره في الوظيفة الحكومية .. وأجمل منه يوم صرف الحوافز، حيث يبدأ الصراع مع قيمة النقطة وينتهي (بالجنطة) .

ولا تخلو لحظة من السؤال والاستفسار عن مقدار النقطة ولماذا هي أقل ولا أحد يسأل لماذا هي أكثر؟؟.

نروح نبوب إحتياجنا ونوزع دخلنا على أبواب المصرف المعهودة (سلفة - أقساط - إيجار - هدايا) وغيرها، والكثير منا يتمنى ان لايعرف أهل بيته بيوم الحوافز أو مبلغها لنلا نتعرض للطلبات والاحتياجات الإضافية .. انها أيام ننتظرها بعد عناء وتسعدنا، أسعد الله كل الموظفين بحلال أرزاقهم.

ملك شمس الدين الحيدري

من أروقة المكتبة

يتوفر لدى مكتبة المصرف بعض المصادر المهمة والنادرة والتي ترجع الى حقبة زمنية قديمة ومن أهمها ...

- الموسوعة البريطانية **Encyclopaedia Britannica** :

وهي موسوعة عامة باللغة الانكليزية تصدرها شركة الموسوعة البريطانية المحدودة، وتعد من أقدم الموسوعات المطبوعة باللغة الانكليزية حيث صدرت لأول مرة بين عامي (1768 - 1771) في مدينة أدنبرة الاسكتلندية والتي لازالت تصدر لغاية يومنا هذا ولكن في عام 2012 اعلنت بريتايتيكا عن وقفها إصدار طبعات ورقية جديدة على ان تكون الطبعات المستقبلية عبر الانترنت.

وأن الموسوعة تستهدف القراء والمتعلمين والمثقفين حيث يكتبها (100) موظف ويساهم فيها أكثر من (4400) مساهم مختص في علوم مختلفة وتعد أشهر وادق الموسوعات وأشدّها



سعة واطلاعا، وبالرغم من أعمال التخريب التي تعرضت لها مكتبة المصرف من سرقات وأعمال الا انها لاتزال تحتفظ بـ (24) مجلد من الطبعة (18) الملحقة بالطبعة الاخيرة الخامسة عشر من الموسوعة البريطانية.

شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

ذاكرة بغداد

ان لمصرف الرافدين / الادارة العامة والفرع الرئيسي ومنذ تأسيس المصرف عام 1941 ولحد الآن موقعاً متميزاً في مركز بغداد القديمة في منطقة شارع الرشيد ويشاركه في هذا الموقع العديد من المراكز التجارية والتراثية ومنها شارع المتنبي.

يقع شارع المتنبي في وسط العاصمة بغداد بالقرب من منطقة الميدان وشارع الرشيد ويعتبر السوق الثقافي لأهالي بغداد وتزاحم فيه تجارة الكتب بمختلف أنواعها ومجالاتها وتنشط عادة يوم الجمعة كما يحتوي على عدد من المكتبات التي تضم كتب ومخطوطات نادرة إضافة الى بعض المباني البغدادية القديمة مثل مبنى القشلة ويجاور شارع المتنبي أحد الاسواق المهمة وهو سوق السراي الذي يعتبر مرجعاً رئيسياً لأهم الكتب وهما يشكلان ثنائياً يستقطب الرواد.

إيمان جواد علي



١٨ كانون الأول

هو اليوم العالمي للغة العربية، فقد تقرر الاحتفال باللغة العربية في هذا التاريخ لكونه اليوم الذي أصدرت فيه الجمعية العامة للأمم المتحدة القرار رقم (3190) في الدورة (28) لسنة 1973، والذي يقدر بموجبه إدخال اللغة

العربية ضمن اللغات الرسمية ولغات العمل في الامم المتحدة. وتتميز اللغة العربية بقدرتها على التعريب وإحتواء الألفاظ من اللغات الأخرى بشروط دقيقة معينة فيها خاصية الترادف والأضداد والمشتراكات اللفظية، ولنا أن نفخر بلغة من أكثر اللغات انتشاراً في العالم، ويتحدث بها أكثر من 422 مليون نسمة ويحتاج اليها أكثر من مليار ونصف من المسلمين، وواجب انساني واخلاقي علينا ان نحفظ هذه اللغة من التشوّه والضياع .. فهي لغة القرآن الكريم ولغة العديد من الشعائر والمؤلفات لاديان أخرى عبر التاريخ، وكما نحرص ان نعلم ابنائنا هذه اللغة في مراحلهم الدراسية، علينا ان نظهر مدى الراناقة والذوق في المخاطبات سواء الشفهية منها أو المكتوبة بلغتنا العربية السامية.

ملك شمس الدين الحيدري