

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بانکدار

جلد دوم

بهداشت، امنیت، حفاظت و سلامت شغلی
(راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی)

علی اکبر صادقی پائین کولائی





سرشناسه	صادقی‌بائین کولانی، علی‌اکبر، ۱۳۴۰ -
عنوان و نام پدیدآور	بانکدار: بهداشت، امنیت، حفاظت و سلامت شغلی (راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی) علی‌اکبر صادقی‌بائین کولانی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات نی‌تی، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۱۸۴ ص.
فروست	جلد دوم.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۵-۲
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۷۳-۱۷۸.
عنوان دیگر	بهداشت، امنیت، حفاظت و سلامت شغلی (راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی).
موضوع	متصدیان امور بانکی — ایران Bank tellers — Iran بانک و بانکداری — کارمندان و کارکنان Bank employees بانک و بانکداری — ایران — کارمندان و کارکنان — آموزش حین خدمت Bank employees — Iran — In-service training
رده بندی کنگره	HG1۶۱۵/۷
رده بندی دبویی	۳۲۲/۱۲
شماره کتابشناسی ملی	۸۶۶۸۰۳۵
اطلاعات و کورد کتابشناسی	فیا

تقدیم به کارکنان پر کسیده شبکه بانکی کشور بر اثر ابتلا به بیماری کرونا
شهادی راه خدمت و مدافعان جبهه اقتصاد کشور

بانکدار: جلد ۲: بهداشت، امنیت، حفاظت و سلامت شغلی

(راهنمای کاربردی جامع بانکداران و متصدیان امور بانکی)

مؤلف:	علی‌اکبر صادقی‌بائین کولانی
ویراستار:	مینا خدارحمی
صحافی و چاپ:	محسن
نوبت چاپ:	اول
سال چاپ:	۱۴۰۰
تعداد صفحه:	۱۸۴
شمارگان:	۱۰۰۰ جلد
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۵-۲
شابک دوره:	۹۷۸-۶۲۲-۹۸۱۴۳-۴-۵
قیمت:	۶۰۰۰ تومان



TITI PUBLICATION



۰۹۱۲۱۴۸۵۶۷۴



AA.SADEGHI.FO@GMAIL.COM



سخن ناشر

در عرصه رقابت بانکی، سطح بالای ارائه خدمات بستگی مستقیم به قابلیت کارکنان هر بانک و میزان قابلیت کارکنان نیز، به نوع آموزش کارکنان و تقویت جنبه‌های مهارتی آنان ارتباط دارد. ایجاد مزیت رقابتی منحصربه‌فرد و غیرقابل تقلید (به‌سادگی) توسط سایر بانک‌ها و رقبا در شبکه بانکی، بر توجه به فضای مواجهه با مشتریان از طریق تبدیل نمودن توانمندی‌های رفتاری و تخصصی متصدیان امور بانکی به شایستگی‌های کلیدی خود و تسلط آنان علاوه بر عملیات بانکی، بر عملیات بازار سرمایه و پول تصریح دارد. در این راستا، پرورش کارکنان مجرب با کسب تخصص و مهارت‌های شغلی از اهداف نظام بانکی می‌باشد. به خاطر داشته باشیم که کارکنان امروز، مدیران آینده بانک خواهند بود.

بر این اساس، متصدیان امور بانکی، عناصر خط مقدم خدمت‌رسانی به مشتریان در بانک‌ها و حرفه‌ای‌ترین و کارآترین گروه منابع انسانی بانک‌ها محسوب می‌شوند. مشتریان در مراجعه به شعب و برخورد با کارکنان آن یک مجموعه عظیم گسترده را مورد قضاوت و نقد قرار داده و بر اساس آن در خصوص ادامه رابطه - نه با آن شعبه - بلکه با مجموعه شعب و شخصیت حقوقی آن بانک و یا قطع رابطه موجود و مواجهه به سایر بانک‌ها تصمیم‌گیری می‌نمایند.

مجموعه این عوامل اصلی و بسیاری مؤلفه‌های دیگر، بر این مهم تأکید و تصریح دارد که آموزش بانکداری و سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی بانک‌ها، دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک «ضرورت» می‌باشد و می‌بایست در فرایند مدیریت نظام بانکی کشور مورد توجه قرار گیرد.

کتاب بانکدار در سه مجلد جداگانه که مجموعه جنبه‌های مهارتی شغلی بانکداران و متصدیان امور بانکی را در بر می‌گیرد، با هدف تأمین منابع آموزشی کاربردی و جامع برای دوره‌های آموزش کاربردی ضمن خدمت بانکداران و متصدیان امور بانکی در بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و قرض‌الحسنه تدوین شده است. در جلد اول: شناخت شغلی و امور دریافت و پرداخت بانکداران، در جلد دوم: بهداشت، امنیت، حفاظت و سلامت شغلی بانکداران و در جلد سوم: فرهنگ سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و مشتری‌مداری مورد بحث و

آموزش قرار گرفته است. آنچه کتاب حاضر را از یک اثر صرفاً آموزشی متمایز می‌سازد، مهارت‌های علمی، عملی، تجارب ارزشمند، آثار قلمی و تدریس در دوره‌های آموزشی کاربردی مؤلف در حوزه‌های مختلف صنعت بانکداری است؛ که فهرست آن در بخش ضمایم کتاب - ضمیمه ۲ معرفی شده است.

امید است کتاب بانکدار، چون سایر آثار مؤلف در حوزه بانکداری، مورد توجه و استقبال خوانندگان محترم قرار گرفته و مدیران آموزشی، مدرسین و همکاران نظام بانکی، با نظرات و راهنمایی‌های خود، ما را در تکمیل هرچه بیشتر و بهتر آن در چاپ‌های آتی یاری نمایند.

انتشارات تی تی

علی اکبر صادقی پائین کولانی / آذرماه سال ۱۴۰۰

www.ketab.ir

فهرست مطالب

بخش اول بهداشت محیط شغلی

۱۱	اهمیت الزامات بهداشت محیطی
۱۳	مناسب بودن محیط کاری
۱۷	الزامات محل استقرار بانکدار

بخش دوم بهداشت رفتاری

۲۱	شادابی در محیط کار
۲۷	ایجاد علاقه شغلی
۳۱	الگوهای ارتقای شغلی
۳۵	الگوهای رفتاری نه گفتن
۳۹	الگوهای رفتاری در شلوغی شعب

بخش سوم حفاظت فیزیکی شعب

۴۳	اهمیت اقدامات حفاظتی
۴۴	برقراری امنیت فیزیکی در بانکها
۴۵	الزامات حفاظتی درب شعب
۴۹	الزامات حفاظتی در آتش سوزی شعب
۵۲	الزامات حفاظتی شعب درمواقع بحران
۵۵	سرقت از شعب بانکی
۵۸	الزامات ایمنی در سرقت شعب
۶۱	الزامات حفاظتی در سرقت شعب
۶۳	استفاده از پدال دزدگیر
۶۵	اسکناس ها و ایران چک های تقلبی
۶۹	الزامات حفاظت فیزیکی شعب

بخش چهارم امنیت شغلی

امنیت اطلاعات مشتریان	۷۳
حفاظت از اسناد بانکی	۷۸
امنیت گفتاری	۸۱
خودداری از انتفاع شخصی	۸۴
پرهیز از اختلاس	۸۶
روش‌های اختلاس در شبکه بانکی	۸۷
پرهیز از تضاد منافع	۸۹
امنیت اطلاعات بانک	۹۰
استفاده از اموال و تجهیزات بانک	۹۴
امنیت ارتباطات سازمانی	۹۵

بخش پنجم رفتار شناسی خلافکاران و جاعلان

اهمیت شناسایی و احراز هویت مشتریان	۹۷
الزامات شناسایی و احراز هویت	۱۰۶
سامانه‌های احراز هویت اشخاص	۱۰۸
روش‌های رفتاری خلافکاران و جاعلان	۱۱۰
روش‌های کلاهبرداری در پرداخت وجوه نقد	۱۱۳
جاعلان و چک‌های جعلی	۱۱۵
جلوگیری از پول‌شویی در شعب	۱۱۹
پلیس فتا (فضای تولید و تبادل اطلاعات) نیروی انتظامی	۱۲۷

بخش ششم سلامت شغلی

پیشینه توجه به سلامت شغلی	۱۳۳
اهمیت توجه به بیماری‌های شغلی	۱۳۴