



گزارش سالانه

۱۳۹۰



فهرست مطالب

۵	پیش درآمد
۶	مقایسه‌ی پنج ساله
۷	گزیده‌ی اقلام کلیدی
۸	پیام هیئت‌مدیره
۱۲	پیشینه‌ی سامان
۱۳	چشم‌انداز، مأموریت و اهداف استراتژیک ما
۱۵	استراتژی ما
۱۸	گروه مالی سامان
۲۰	سرمایه و ترکیب سهام‌داران
۲۳	محیط کسب و کار
۲۴	تحولات اقتصادی جهان در سال ۱۳۹۰
۲۴	اقتصاد ایران و وضعیت صنعت بانکداری در سال ۱۳۹۰
۲۹	عملکرد بانکی
۳۲	تحولات ساختار عملیاتی و اجرایی در حوزه‌ی عملکرد بانکی
۳۴	بانکداری خُرد و الکترونیک
۳۶	خدمات و محصولات سرمایه‌گذاری
۳۸	بانکداری بین‌الملل
۴۱	حاکمیت شرکتی
۴۶	اعضای هیئت‌مدیره
۴۸	کمیسیون‌های راهبردی
۴۹	نظارت و حسابرسی داخلی
۴۹	حسابرسی مستقل
۵۰	مدیریت اجرایی
۵۴	مدیریت ریسک
۵۶	کنترل‌های داخلی و تطبیق
۶۰	منابع انسانی
۶۵	گزارش مالی ۱۳۹۰
۱۱۳	شبکه‌ی سراسری شعب بانک سامان
۱۱۴	شبکه‌ی شعب تهران
۱۱۸	شبکه‌ی شعب شهرستان

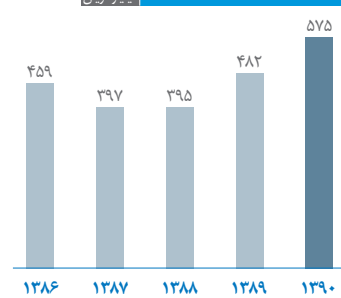
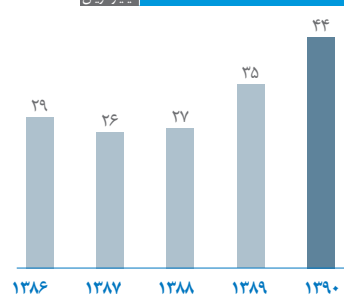
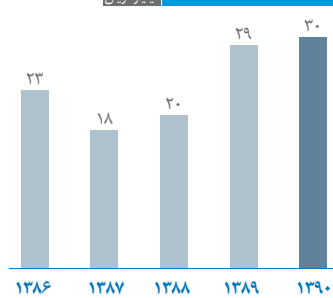


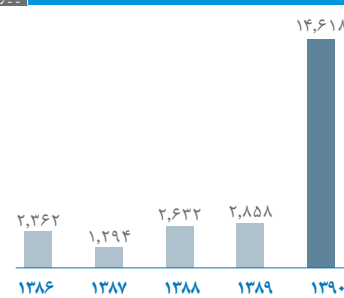
پیش درآمد

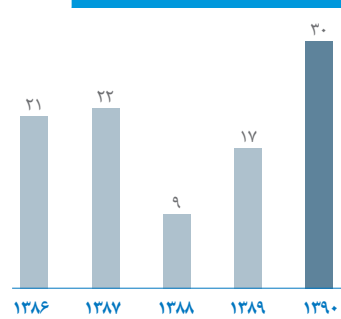
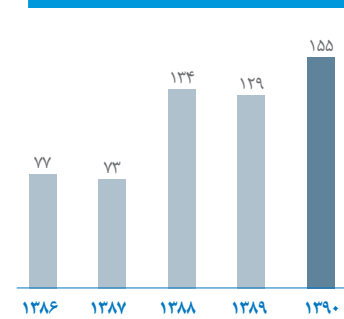
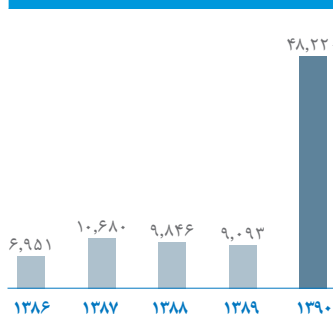


مقایسه‌ی پنج ساله

گزیده‌ی اقلام کلیدی

نسبت سپرده به‌ازای هر شعبه نمودار ۱
میلیارد ریال

نسبت سپرده به تعداد کارکنان نمودار ۲
میلیارد ریال

درآمد کل به‌ازای هر شعبه نمودار ۳
میلیارد ریال

سود خالص به‌ازای هر شعبه نمودار ۴
میلیارد ریال

تعهدات مشتریان بابت اعتبارات و بروات اسنادی نمودار ۵
میلیارد ریال

نسبت پایانه‌های فروش به‌ازای هر هزار مشتری نمودار ۶

تعداد شعبه‌ی جدید افتتاح‌شده طی سال نمودار ۷

تعداد خودپردازهای جدید نصب‌شده طی سال نمودار ۸

تعداد پایانه‌های فروش جدید نصب‌شده طی سال نمودار ۹


اهم اقلام صورت سود و زیان	واحد	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶
سهم بانک از درآمد مشاع	میلیارد ریال	۶۸۲*	۱,۰۷۹	۹۷۵	۸۳۶	۹۵۲
درآمد غیرمشاع	میلیارد ریال	۳,۴۴۳	۲,۲۶۹	۱,۰۵۶	۶۷۲	۵۲۲
جمع درآمدهای بانک	میلیارد ریال	۴,۱۲۵	۳,۳۴۸	۲,۰۳۱	۱,۵۰۸	۱,۴۷۴
جمع هزینه‌های بانک	میلیارد ریال	۳,۲۴۶	۱,۸۲۳	۱,۱۵۲	۱,۰۴۵	۹۶۱
سود خالص - پس از کسر مالیات	میلیارد ریال	۸۴۱	۱,۳۵۵	۷۸۷	۴۳۹	۵۱۲
سود هر سهم (سود تقسیم‌پذیر تعداد سهام پایان سال)	ریال	۲۱۰	۴۵۲	۴۳۷	۴۸۸	۵۶۹
سود هر سهم (سود تقسیم‌پذیر میانگین تعداد سهام در طول سال)	ریال	۲۸۰	۷۵۳	۷۵۰	۴۸۸	۵۶۹
اهم اقلام ترازنامه	واحد	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶
تسهیلات اعطایی و مطالبات	میلیارد ریال	۶۶,۹۸۵	۶۰,۳۴۶	۳۴,۱۸۴	۲۷,۲۴۱	۲۳,۹۸۹
جمع دارایی‌ها	میلیارد ریال	۱۰۹,۸۰۳	۸۴,۹۱۲	۴۹,۳۱۵	۴۱,۲۳۳	۳۴,۸۴۶
جمع سپرده‌ها	میلیارد ریال	۷۹,۴۰۱	۵۵,۱۸۹	۴۰,۰۷۲	۳۴,۱۶۷	۲۹,۵۸۳
جمع بدهی‌ها	میلیارد ریال	۱۰۱,۷۰۹	۸۰,۰۸۱	۴۶,۳۹۳	۳۹,۲۴۱	۳۳,۳۲۰
سرمایه‌ی پرداخت‌شده	میلیارد ریال	۴,۰۰۰	۳,۰۰۰	۱,۸۰۰	۹۰۰	۹۰۰
حقوق صاحبان سهام	میلیارد ریال	۸,۰۹۳	۴,۸۳۱	۲,۹۲۲	۲,۲۹۲	۱,۵۲۶
تعهدات مشتریان بابت اعتبارات اسنادی گشایش‌شده	میلیارد ریال	۱۴,۶۱۸	۲,۸۵۸	۲,۶۳۲	۱,۲۹۴	۲,۳۶۲
اهم شاخص‌های رشد عملیاتی	واحد	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶
تعداد مشتریان	هزار نفر	۱,۰۴۵	۸۶۴	۷۹۲	۶۴۶	۴۹۶
تعداد شعب	باب	۱۵۳	۱۲۳	۱۰۶	۹۷	۷۵
تعداد دستگاه‌های خودپرداز	دستگاه	۶۷۴	۵۱۹	۳۹۰	۲۵۶	۱۸۳
تعداد دستگاه‌های پایانه‌ی فروش	دستگاه	۱۱۳,۲۸۴	۶۵,۰۴۴	۵۵,۹۷۱	۴۶,۱۲۵	۳۵,۴۴۵
تعداد کارکنان	نفر	۱,۹۵۳	۱,۶۱۸	۱,۵۰۶	۱,۴۵۶	۱,۱۶۰
اهم شاخص‌های عملکرد	واحد	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶
نسبت کفایت سرمایه (بال ۱)	درصد	۱۱/۴	۹/۹	۱۰/۶	۱۰	۷/۴
نسبت کفایت سرمایه (بال ۲)	درصد	۳۴	۱۹/۵	۱۸/۶	-	-
نسبت تسهیلات اعطایی به سپرده‌ها	درصد	۸۴	۱۰۹	۸۵	۸۰	۸۱
نسبت تسهیلات اعطایی به مجموع دارایی‌ها	درصد	۶۱	۷۱	۶۹	۶۶	۶۹
نسبت هزینه‌ی کل به درآمد کل	درصد	۷۹	۵۵	۵۷	۶۹	۶۵
نسبت بدهی	درصد	۹۳	۹۴	۹۴	۹۴	۹۶
نسبت بازده دارایی‌ها	درصد	۰/۹	۲	۱/۷	۱/۲	۱/۷
نسبت بازده حقوق صاحبان سهام	درصد	۱۶	۳۵	۳۰	۲۲	۳۷
نسبت کل سپرده‌ها به کل دارایی‌ها	درصد	۷۲	۶۵	۸۱	۸۲	۸۵
نسبت سپرده‌ی جذب‌شده در طول سال به‌ازای هر روز فعالیت	میلیارد ریال	۸۳	۵۲	۲۰	۱۶	۲۵
درآمد کل به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۳۰	۲۹	۲۰	۱۸	۲۳
سود خالص به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۶	۱۲	۸	۵	۸
نرخ رشد درآمدهای مشاع	درصد	(۳۶/۸)	۱۰/۷	۱۶/۶	(۱۲/۲)	۱۴۹/۹
نرخ رشد درآمدهای غیرمشاع	درصد	۵۱/۷	۱۱۴/۹	۵۷/۱	۲۸/۷	۷۱/۱
نرخ رشد درآمد کل	درصد	۲۳/۲	۶۴/۸	۳۴/۷	۲/۳	۱۱۴/۹
نسبت سپرده به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۵۷۵	۴۸۲	۳۹۵	۳۹۷	۴۵۹
نسبت تسهیلات به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۴۸۵	۵۲۶	۳۳۷	۳۱۸	۳۷۲
نسبت سود به تعداد کارکنان	میلیون ریال	۴۷۱	۸۶۷	۵۳۱	۳۳۶	۵۰۰
نسبت سپرده به تعداد کارکنان	میلیارد ریال	۴۴	۳۵	۲۷	۲۶	۲۹
نسبت تسهیلات به تعداد کارکنان	میلیارد ریال	۳۸	۳۹	۲۳	۲۱	۲۳
تعداد شعب جدید افتتاح‌شده	باب	۳۰	۱۷	۹	۲۲	۲۱
تعداد خودپرداز جدید نصب‌شده	دستگاه	۱۵۵	۱۲۹	۱۳۴	۷۳	۷۷
تعداد پایانه‌های فروش نصب‌شده	دستگاه	۴۸,۲۲۰	۹,۰۹۳	۹,۸۴۶	۱۰,۶۸۰	۶,۹۵۱
نسبت پایانه‌های فروش به‌ازای هر هزار مشتری	دستگاه	۱۰۸	۷۵	۷۱	۷۱	۷۱

* علت عمده‌ی کاهش درآمدهای مشاع در سال ۱۳۹۰، عدم بازگشت منابع مصرف‌شده برای تنزیل اعتبارات اسنادی در ۶ ماه دوم سال است. افزایش اموال تملیکی بانک نیز به دلیل وصول مطالبات است که بیش از ۲۰۰ درصد رشد داشته است.



پیام هیئت مدیره

در سایه ی لطف الهی، در سالی که گذشت گام های بلندی برداشته شد که با وجود فشارهای سنگین و فراز و نشیب های فراوان، نتایجی بسیار متفاوت با گذشته را برای بانک سامان به بار آورد. امید آن داریم که بتوانیم با تداوم این روند، اهدافی بزرگ را محقق کنیم و فصل جدیدی را که در صنعت بانکداری ایران آغاز کرده ایم به بار نشانیم.

مشتریان وفادار

نگاه استراتژیک ما در گذشته بر پایه ی "نوآوری" در استفاده از ابزارهای بانکداری الکترونیکی و "هوشمندی" در شناخت فرصت های بازار بود. تجربه ی دهه ی نخست (۱۳۷۸ تا ۱۳۸۸) به ما آموخت که تنها کلید موفقیت بانک، وجود مشتریان وفادار و حامی است. برنامه ی پنج ساله ی بانک که در سال ۱۳۸۹ به همت مدیرعامل، مدیران ارشد و همکاران اجرایی تهیه شد، نخستین تجربه ی فعالیت برنامه محور بانک را رقم زد. این برنامه ما را به این باور رهنمون شد که اگر مشتریانمان، به شیوه ای راحت و سریع از خدمات بانک استفاده کرده و بهره مند شوند، می توانند به ما اعتماد کنند. چنین تجربه ای برای مشتری، او را "حامی و وفادار" به بانک ساخته و از طرفی برندی جدید از سامان می سازد، به طوری که بخشی از زندگی روزمره ی مردم خواهد شد. مشاهده ی این تحولات در بانک طی سال ۱۳۸۹، ما را به سال ۱۳۹۰ بسیار امیدوار ساخت.

خبر خوش بهار

بهار سال ۱۳۹۰ را با خبر خوش انتشار هزار میلیارد ریال اوراق صکوک اجاره ی بانک سامان و فروش کل آن در کمتر از ۳ دقیقه در فرابورس به پایان بردیم. طراحی و انتشار این اوراق که نخستین تجربه ی نظام بانکی کشور در این حوزه به شمار می رفت را می توان ماحصل اندیشه های پویا، برنامه ریزی و کار گروهی مدیران بانک دانست. کسب رتبه ی سی و ششم در میان ۱۰۰ شرکت برتر کشور و ارتقای رتبه ی بانک از شصت در سال ۱۳۸۹ به این رتبه و همزمان کسب جایگاه نخست رشد فروش در میان تمامی بانک های دولتی و خصوصی براساس ارزیابی سازمان مدیریت صنعتی، از دیگر دستاوردهای مهم این سال به شمار می رفت.

تبدیل تهدید به فرصت

فصل تابستان این سال را با چالش پرونده ی موسوم به "گروه آریا" برای تمام نظام بانکی و از آن جمله بانک سامان گذراندیم و پاییز را با پیامدهای این بحران آغاز کردیم. بی تردید مدیریت این بحران، جز با اقدامات و تصمیم گیری های هوشمندانه، از تهیه ی گزارش های کارشناسی و ارسال آن به مراجع ذی ربط گرفته تا استعفای اعضای هیئت مدیره ی بانک و معرفی هیئت مدیره ی جدید امکان پذیر نبود. این اقدامات هدفی جز روشننگری درخصوص عملکرد شفاف و قانونمند بانک سامان و مبری ساختن آن از فشارهای وارد شده را دنبال نمی کرد.

اما آنچه ما را بیش از پیش از پیش امیدوار و دلگرم کرد، این بود که این دشواری ها نه تنها به مانعی برای تلاش های سخت کوشانه ی کارکنان بانک و حمایت مشتریان بدل نشد، بلکه عزم و اراده ی دست اندرکاران بانک را برای پیگیری اهداف برنامه ریزی شده ی بانک و اجرای تغییرات لازم برای رسیدن به این اهداف، دوچندان کرد؛ به طوری که در همین روزها، دستاوردهایی متفاوت از آنچه به آن عادت داشتیم برای بانک رقم خورد و همه ی تهدیدها به فرصت هایی گران بها تبدیل شد که از خداوند بزرگ سپاسگزاریم.

تحول بانک

در این روزها، سازمان بانک دستخوش تحول شده و واحدهای عملیاتی تخصصی ای برای خدمات رسانی به گروه های مختلف مشتریان طراحی و ایجاد شد تا ضمن شناسایی مشتریان، هر گروه را به شکلی مطلوب از خدمات بانک بهره مند کنند. واحدهای "بانکداری شرکتی، امور مشتریان ویژه و امور بانک و بیمه" که طی سال ۱۳۹۰ شاهد شکل گیری شان بودیم پایه های "سامانی" را پی ریزی کرده اند که نویدبخش ایجاد نگاهی نو به "سامان" در اجتماع است. برای نشان دادن ابعاد این تحول کافی است اشاره کنیم که در ۶ ماه پایانی سال ۱۳۹۰، در واحد بانکداری شرکتی سامان بیش از یک میلیارد دلار اعتبار اسنادی برای مشتریان کلان بانک گشایش شد که ۲ برابر مجموع اعتبارات اسنادی گشایش یافته ی کل بانک در سال ۱۳۸۸ بوده است.

بهشت سامان

با درک این نکته که تجربه ی مشتری در استفاده از خدمات بانک می تواند نگاهش را به بانک متحول کند، مدیران ارشد بانک با برنامه ریزی گسترده، هماهنگ سازی مدیران میانی و عقد قرارداد با مؤسسات حرفه ای، طرحی نو برای شعب بانک ترسیم کردند. از شعبه ی باغ فردوس، نخستین شعبه ی تجهیز شده براساس این طرح، در پایان فصل پاییز ۱۳۹۰ رونمایی شد تا رنگ و بوی "سامانی" نو به مشام مشتریان برسد. برای به تصویر کشیدن "سامان" جدید، رنگ ها، نور، چیدمان و چگونگی گردش کار در شعبه، طوری باهم آمیخته و ترکیب شده که مشتری احساس راحتی و اطمینان کند و "باغ فردوس" را در "سامان" زندگی اش تجربه کند.

روان سازی بافت بانک سامان

سازمان جدید بانک در این سال، علاوه بر مشتری محوری، افزایش کنترل های داخلی و بازبینی رویه های اجرایی و در همان حال، ساده سازی رویه ها را نیز در کانون توجه خود قرار داد. حاصل تلاش مستمر بانک در زمستان سال ۱۳۹۰، راه اندازی اینترنت بانک جدید سامان تحت عنوان "نت بانک" بود که راحتی و سرعت را برای مشتریان بانک به ارمان آورد. نت بانک سامان با دو مزیت راحتی و سرعت ارائه ی خدمات بانکی به کاربرانش توانست در مدتی کوتاه، بیش از ۳۰۰ هزار نفر را به شمار کاربران خود بیفزاید. بی تردید چنین دستاوردی، حاصل فعالیت های برنامه محور و هدفمند واحدهای مختلف بانک است. در همین فاصله و پس از راه اندازی نت بانک، بانک سامان در چهارمین دوره ی جشنواره ی وب ایران، به عنوان دارنده ی بهترین سایت بانکداری و پرداخت الکترونیک کشور برگزیده شد.



لطف یزدان پاک

دستاوردهای این سال باوجود تمامی موانع و دشواری‌های رخ داده، مؤید گام‌های بلندی است که برداشته شد و شرایطی متفاوت از گذشته را برای بانک سامان ایجاد کرد. اما رسیدن به جایگاه رفیعی که برای "سامان" جدید ترسیم شده در گرو تداوم این تغییرات، برنامه‌ها و اقدامات در سال‌های پیش روست. امید آن داریم به لطف یزدان پاک؛ با حمایت سهام‌داران عزیز، این یاران همیشگی بانک؛ به‌مدد تلاش بیش‌از پیش مدیران و کارکنان دلسوز و متعهد؛ و به‌پشتوانه‌ی وفاداری مشتریان بانک، بنایی رفیع، استوار بر پایه‌های "سامان" بسازیم.

هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان



موفقیت در ارتباطات بین‌المللی

در شرایطی که فشار تحریم‌های بین‌المللی بر نظام بانکی افزایش می‌یافت و نرخ ارز، نوسانات بی‌سابقه‌ای را تجربه می‌کرد، همکاران ما با تلاش‌های پیگیر و سفرهای متعدد و مستمر برون‌مرزی خود موفق به گسترش و بهبود ارتباطات بین‌الملل بانک شدند؛ به‌طوری‌که در این سال توانستیم بیشترین میزان اعتبارات اسنادی و بروات (بیش از سه‌هونیم میلیارد دلار) و بالاترین مبلغ درآمدهای غیرمشاع (حدود سه‌هزار و چهارصد و پنجاه میلیارد ریال یعنی کسب ۱۱/۹ میلیارد ریال درآمد در هر روز از فعالیت بانک) را در طول عمر بانک سامان شاهد باشیم. بی‌تردید در کنار برنامه‌ریزی و کوشش‌های به‌عمل آمده، اراده و خواست تزلزل‌ناپذیر بانک برای رویارویی با فشارهای ناشی از تحریم و گذر از این موانع در تحقق این اهداف نقشی جدی بازی کرده‌اند. آنچه درخشش عملکرد بانک در این حوزه را دوچندان می‌کند، استفاده از ارتباطات بین‌المللی‌اش به‌طور ویژه برای کمک به واردات مواد غذایی و دارویی در راستای تأمین ضروری‌ترین نیازهای مردم میهن عزیزمان است.

رشد ۴۴ درصدی سپرده‌های مشتریان

رشد فزاینده‌ی قیمت طلا و نوسانات بازار سرمایه در کنار تمامی محدودیت‌های مقرراتی در زمینه‌ی سود سپرده‌های بانکی و نیز رسانه‌ای شدن موضوع تخلفات بانکی که تردید افکار عمومی را نسبت به نظام بانکی در پی داشت، می‌توانست به موانعی جدی در فضای کسب‌وکار بانکی برای جذب سپرده تبدیل شود. اما با تکیه بر برنامه‌ریزی‌های منسجم و تلاش مسئولانه‌ی کارکنان بانک و به‌پشتوانه‌ی وفاداری مشتریانمان توانستیم عملکردی بی‌نظیر در حوزه‌ی جذب سپرده را در تاریخ بانک به ثبت رسانیم. رشد ۴۴ درصدی سپرده‌های مشتریان نزد بانک سامان (یعنی بیش‌از دوبرابر نرخ رشد سپرده در کل نظام بانکی در همین سال)، جذب بیش‌از ۲۴ هزار میلیارد ریال سپرده‌ی جدید (یعنی جذب ۸۳ میلیارد ریال سپرده در هر روز کاری از فعالیت بانک)، گشایش ۳۰ شعبه‌ی جدید (یعنی هر ۱۰ روز یک شعبه) و نصب ۱۵۵ دستگاه خودپرداز جدید (یعنی در هر ۴۸ ساعت یک دستگاه) را فقط می‌توان نتیجه‌ی تفکر استراتژیک و عزم راسخ بانک برای افزایش سهمش در بازار رقابتی و عبور از موانع یادشده دانست.



پیشینه سامان

تأسیس بانک سامان برمی گردد به شهریورماه سال ۱۳۷۸ که به عنوان نخستین مؤسسه مالی و اعتباری ایران با سرمایه‌ی اولیه‌ی ۱۱ میلیارد ریال (معادل ۱/۴ میلیون دلار آمریکا) با نام «سامان اقتصاد» کارش را آغاز کرد و در همان نخستین سال فعالیت، با کسب نسبت ۵ درصدی بازده حقوق صاحبان سهام، موفقیت زود هنگامی را در پرونده‌ی خود رقم زد.

کمتر از سه سال بعد، یعنی در شهریورماه سال ۱۳۸۱، مؤسسه‌ی مالی و اعتباری «سامان اقتصاد» با سرمایه‌ی کافی برای گرفتن مجوز فعالیت بانکی از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران اقدام کرد و به عنوان سومین بانک خصوصی ایران به رسمیت شناخته شد. طی این سال‌ها، بانک سامان با افزایش تقریباً ۳۶ برابری سرمایه‌ی اولیه‌اش، هدفی روشن را دنبال کرده است؛ یعنی تأمین خدمات بانکی برای افراد حقیقی و حقوقی، به دور از تمامی تشریفات اداری و قیود دیوان سالاری. این همان هدفی است که در تمام دوران فعالیت این بانک، پیوسته در کانون توجه بوده است. سامان همچنان که گستره و کیفیت خدمات خود را همواره بهبود بخشیده، راهکارهایی نوآورانه (مثل نخستین اینترنت بانک و خدمات بانکداری الکترونیک ایران) را نیز در این مسیر ارائه داده است.

نظام سنتی بانکداری ایران شاهد پیشگامی بانک سامان در حوزه‌های متعددی بوده است، از جمله:

- نخستین بانک الکترونیک ایران
- نخستین بانک ایرانی ارائه‌دهنده‌ی خدمات اینترنت بانک در سال ۱۳۸۱ (سامان با ارتقا و توسعه‌ی این خدمت در سال ۱۳۹۰، آن را تحت عنوان جدید نت بانک به مشتریانش عرضه کرد)
- نخستین تأمین کننده‌ی خدمات انتقال وجه آنلاین در ایران
- نخستین بانک ایرانی ارائه‌دهنده‌ی خدمات پرداخت آنلاین

آینده‌ی بانک سامان در مسیر پیش رو روشن و درخشان به نظر می‌رسد؛ مسیری که بر مبنای ارزش‌هایی چون راحتی، سرعت و اعتماد، در راستای خلق تعاملی بی‌نظیر با مشتریان ترسیم شده است.

چشم انداز، مأموریت و اهداف استراتژیک ما طی سال‌های برنامه‌ی پنجم توسعه‌ی کشور (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

چشم انداز و بیانیه‌ی مأموریت بانک سامان در اصل، بستر شکل‌گیری خط‌مشی پنج‌ساله‌ی مشتری‌محوری است که در سال ۱۳۸۹ ترسیم و آغاز شد.

چشم انداز ما

بانک سامان با تکیه بر استراتژی پنج‌ساله‌ی مشتری‌محور خود در پی تحقق چشم‌اندازی به شرح زیر است:

- انتخاب نخست مشتریان هدف شامل:
مشتریان شعبه‌ای با تمرکز بر استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک و در مکان‌هایی که بانک حضور دارد
مشتریان خاص (VIP) و برتر (Premier)
شرکت‌های متوسط و بزرگ (داخلی و خارجی) برای انجام معاملات بین‌المللی
- انتخاب نخست بانک‌های بین‌المللی برای ایجاد ارتباط مؤثر کارگزاری و همکاری متقابل در راستای گسترش حجم معاملات بین‌المللی در بانک
- انتخاب نخست نیروهای نخبه برای استخدام و فعالیت
- بیشترین سهم بازار در بین بانک‌های خصوصی در معاملات و عملیات ارزی

مأموریت ما

بانک سامان بر آن است با "ایجاد ارزش افزوده‌ی واقعی برای مشتریان و تبدیل آنان به مشتریان وفادار با تأمین سه اصل قیمت، کیفیت مطلوب و حفظ ارزش‌های اجتماعی" چشم‌انداز خود را تحقق بخشد.

ایجاد بستری قابل اعتماد
برای تأمین خواسته‌های
مشتریان از طریق توسعه‌ی
قابلیت‌های انسانی، فنی و
اجتماعی

افزایش کارایی و بهره‌وری
به منظور سرعت بخشیدن به
ارائه‌ی خدمات به مشتریان

تمرکز بر نوآوری و استفاده‌ی
کامل از پتانسیل‌های گروه
مالی سامان (بانکی، بیمه‌ای و
سرمایه‌گذاری) به منظور ارائه‌ی
راه‌حل‌های ساده و راحت برای
تمامی نیازهای مالی



استراتژی ما

از "نوآوری و هوشمندی" تا "راحتی، سرعت و اعتماد"

بانک سامان از سال ۱۳۷۸ به عنوان اولین مؤسسه مالی و اعتباری خصوصی وارد سیستم بانکی کشور شد و تلاش کرد که ضمن دستیابی به جایگاهی متمایز از سایر بانک‌ها، روندی با ثبات از رشد و سودآوری را برای مشتریان و سهام‌داران خود فراهم کند. طی این سال‌ها، بانک توانست در عرصه بانکداری شعبه‌ای (Retail Banking)، الگویی جدید از عرضه خدمات بانکی را با استفاده از بسترهای تکنولوژیک به نظام بانکداری کشور معرفی کند؛ به گونه‌ای که به جرأت می‌توان گفت که در بسیاری از پیشرفت‌های بانکی به‌ویژه در عرصه خدمات بانکداری الکترونیکی، بانک سامان به عنوان پیشگام نقش مؤثری داشته است.

این رویکرد به عنوان مزیت نسبی بانک در سال‌های نخست فعالیتش در نظام بانکی، نقشی به‌سزا در رشد و توسعه آن داشته اما با نزدیک شدن به اواسط دهه‌ی ۸۰ و ورود بانک‌های جدید از یک سو و تغییر جهت‌گیری بانک‌های دولتی از طرف دیگر و با توجه به آنکه توسعه فنی از انحصار بانک‌ها خارج شد و شرکت‌های ارائه‌کننده نرم‌افزارهای بانکی به توسعه فعالیت‌های خود در بانک‌های مختلف پرداختند، به تدریج مزیت نسبی بانک سامان، یعنی، بانکداری الکترونیکی، رنگ باخت و سایر بانک‌ها نیز قدم به این عرصه گذاردند. اگرچه همچنان مشتریان سیستم بانکی، سامان را یک بانک پیش‌گام در عرصه بانکداری الکترونیکی قلمداد می‌کنند؛ بدیهی است که نوآوری به‌تنهایی شرط لازم برای بقا در بازار رقابتی امروز را فراهم نمی‌کند.

تغییر نگاه

در کنار وضعیت یادشده، برخی تغییرات پیش‌بینی‌شده در سیستم بانکی نیز گویای واقعیات جدیدی است. بانک‌های خصوصی موجود با تغییر نگاه استراتژیک خود به‌طور جدی برای توسعه خود تلاش کرده و به تجهیز سرمایه پرداخته‌اند. بانک‌های دولتی نیز در حال خصوصی شدن هستند که این امر می‌تواند ضمن حفظ مزیت این بانک‌ها در نگهداری حساب‌های دولتی، قیودی را که در بخش دولتی بر آنها نهاده شده بود، کنار زند. از دیگر سو، شاهد ورود رقبای جدیدی به صنعت بانکداری هستیم که بر تعداد فعالان حاضر در عرصه رقابت این صنعت می‌افزاید. از این رو، در چنین بازار در حال تحولی، شرط لازم برای رشد پایدار و سودآور بانک، تغییر نگاه خواهد بود.

در راستای اجرای این مأموریت به شکلی مطلوب، ارزش‌هایی به شرح زیر تعیین شده و دنبال می‌شود:

■ مشتری‌محوری

وفادارسازی مشتریان

راه‌حل‌های ساده برای تمامی نیازهای مالی مشتریان

■ کارکنان

ارج نهادن به تخصص و تعهد

اعتقاد به آموزش و توسعه

ارزیابی صحیح بر مبنای عملکرد و کار

مسئولیت‌پذیری

■ شفافیت

احترام به موازین قانونی و اخلاقی جامعه

نظم، دقت و شفافیت به عنوان سرلوحه‌ی کارها

■ فرهنگ سازمانی

ارزشمندی کار گروهی

بهبود مستمر

اهداف استراتژیک ما

چشم‌انداز و بیانیه‌ی مأموریت، در عمل رهنمونی است که بانک را در دنبال کردن این اهداف پنج‌ساله یاری می‌دهد:

■ طبقه‌بندی مشتریان و تغییر ساختار و فرایندهای سازمانی در راستای پاسخ به نیازهای آنان

■ وفادارسازی مشتریان ارزشمند

■ گسترش درآمدهای غیرمشاع

■ افزایش کارایی عملیاتی از طریق بهبود فرایندها و افزایش کنترل‌های داخلی و نظارت بر آن

■ توسعه‌ی توانمندی‌های بانک در زمینه‌ی سرمایه‌گذاری‌ها

■ گسترش مدیریت ریسک با هدف کنترل مخاطرات

■ سودآوری‌سازی عملیات شعب بانک

رضایت مشتریان

براساس آنچه که گفته شد رویکرد جدید بانک سامان بر این پایه استوار شده که بانک را از نگاه مشتریان ببینیم. هدف اساسی ما همواره این بوده و هست که خدماتی مطلوب به مشتریان خود ارائه دهیم. آنچه ما تاکنون بر آن تأکید داشته‌ایم ارائه‌ی خدمات مطلوب، به‌شیوه‌ای کارا و در همان حال محترمانه، در کوتاه‌ترین زمان ممکن، همراه با ایجاد حس رضایت در مشتریان است. اگرچه این کیفیات، الزامات رقابتی بانک هستند و همچنان باید در کانون توجه باشند، اما نه تنها الزامات اولیه و اساسی یک خدمت خوب محسوب نمی‌شوند؛ بلکه اکنون تمامی بانک‌ها کم‌وبیش به سمت نهادینه‌سازی این اصول حرکت کرده‌اند. از این‌رو، برای پیشی‌گرفتن از رقبایمان، نیاز است گامی فراتر برداریم. باید بدانیم که خدمات‌رسانی خوب یعنی همیشه و همه‌جا و نه فقط در زمان‌های خاص و در شعب خاص، بتوانیم شرایط یادشده را تأمین کنیم.

مشتری‌مداری

"مشتری‌مداری" یعنی مشتری اولویت نخست را دارد. مشتری‌مداری در بسیاری از سازمان‌ها فقط به یک شعار محدود شده؛ درحالی‌که ما در بانک سامان مشتری‌مداری را به‌عنوان یک ارزش سازمانی تعریف کرده‌ایم. ما برای تحقق مشتری‌مداری، گامی فراتر از رضایت مشتریان را هدف قرار داده‌ایم و بر "وفادارسازی" مشتریان تمرکز کرده‌ایم. "مشتری وفادار" مشتری است که نه تنها از خدمات و محصولات ما راضی است بلکه سامان را به‌عنوان یک بانک خوب به اطرافیان و دوستانش نیز توصیه می‌کند. از این‌رو، اگر بانک به این هدف مهم دست یابد، مشتریان بانک به‌عنوان مبلغ بانک عمل کرده و از آنجا که براساس مطالعات، تبلیغات شفاهی و گفتاری مؤثرترین روش تبلیغ در دنیا محسوب می‌شوند، مشتریان بیشتری سراغ ما می‌آیند.

سرعت و کیفیت خدمات

اما مشتریان چگونه وفادار می‌شوند؟ بدیهی است زمانی که از خدمات ما نفع بَرند و احساس رضایت کنند. پاسخ به این پرسش ما را به این بینش رساند که اگر مشتری خدمات ما را با کیفیت و سرعت مطلوب، به‌شیوه‌ای راحت، ساده و توأم با احترام دریافت کند فضایی از اعتماد ایجاد می‌شود که متضمن ارتباط پایدار بانک و مشتریانش خواهد بود. از همین‌رو "راحتی، سرعت و اعتماد" را سرلوحه‌ی همه‌ی فعالیت‌هایمان قرار دادیم.

مشاوره به مشتریان

تاکنون بیشتر زمان شعب و کارکنان بانک صرف ارائه‌ی خدمات نقل و انتقال و جوجه نقد به مشتریان می‌شد. با توسعه‌ی فناوری‌های مدرن و ارتقای ابزارهای پرداخت و انتقال وجوه، به‌طور روزافزون این خدمات از طریق ابزارهای مدرن مانند دستگاه‌های خودپرداز، اینترنت و پایانه‌های فروش قابل دسترس می‌شوند و شعب بانک می‌توانند زمان بیشتری را برای ارائه‌ی مشاوره‌های بانکی، بیمه‌ای و سرمایه‌گذاری اختصاص دهند و از این مجرا مشتریان خود را به سمت استفاده از محصولات سودآور بانک هدایت کنند.

ابزارهای جدید ارتباطی

بانک‌های آینده نمی‌توانند بدون تکیه بر ابزارهای اطلاع‌رسانی جدید به‌ویژه اینترنت در این صنعت به بقای خود ادامه دهند. بنابراین یکی از اهداف اساسی تغییر نگرش در بانک سامان، تمرکز بر استفاده از ابزارهای جدید ارتباطی به‌ویژه اینترنت برای خدمت‌رسانی به مشتریان و تبدیل شعب به مکانی برای ارائه‌ی اطلاعات، مشاوره و فروش محصولات به مشتریان است.





گروه مالی سامان

گروه مالی سامان، علاوه بر خود بانک سامان، هشت شرکت فرعی دیگر را هم دربرمی گیرد که بانک سامان طی سال‌های ۱۳۸۲ تا ۱۳۹۰، به راه اندازی یا خرید بخش عمده‌ای از سهام آن‌ها اقدام کرده است. در حال حاضر، این شرکت‌ها به‌طور اختصاصی برای تأمین خدمات مورد نیاز بانک، مشتریان و نیز بازار هدف گسترده‌تر سامان، به‌صورت مستقل اداره می‌شوند.

شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

این شرکت در سال ۱۳۸۲ با سرمایه‌ای معادل ۱۰۰ میلیون ریال، به‌منظور تأمین سیستم‌های الکترونیک مورد استفاده‌ی مشتریان بانک سامان شامل دستگاه‌های خودپرداز، کیوسک‌های اینترنت بانک و دستگاه‌های پایانه‌ی فروش تأسیس شد. همچنین، توسعه‌ی بستر رایانه‌ای و مخابراتی برای ارائه‌ی خدمات تجارت الکترونیک از دیگر اهداف شکل‌گیری شرکت پرداخت الکترونیک سامان بود. این شرکت در پیشگامی بانک سامان در عرصه‌ی بانکداری الکترونیک، در دهه‌ی نخست فعالیتش، نقشی اساسی داشته است. سرمایه‌ی شرکت در این سال معادل ۳۰۰ میلیارد ریال بوده است. هم‌اکنون، تعداد ۱۴۴,۰۰۰,۰۰۰ سهم و ۴۸ درصد از مالکیت این شرکت به بانک سامان تعلق دارد. در سال مالی این گزارش، درآمد شرکت پرداخت الکترونیک سامان معادل ۲۳۰,۹۰۳ میلیون ریال بوده و سود خالص آن به ۳۴,۷۰۳ میلیون ریال رسیده است.

شرکت ارتباطات ماهواره‌ای سامان

این شرکت در سال ۱۳۸۳ با سرمایه‌ای معادل ۵۰۰ میلیون ریال تأسیس شد تا اموری چون ارائه‌ی خدمات انتقال داده‌ها، ارتباطات و مخابرات ماهواره‌ای و تأسیس تله‌پورت‌های ماهواره‌ای را برعهده بگیرد. سپس در سال‌های ۱۳۸۴، ۱۳۸۶ و ۱۳۹۰ سرمایه‌ی خود را به ترتیب به بالغ ۲۰,۰۰۰ میلیون ریال، ۵۴,۰۰۰ میلیون ریال و ۸۱,۰۰۰ میلیون ریال افزایش داد. اینک، تعداد ۳۸,۹۴۳,۰۰۰ سهم و ۴۸/۰۸ درصد از مالکیت این شرکت در اختیار بانک سامان است. درآمد شرکت در سال ۱۳۹۰، معادل ۱۱۵,۸۳۶ میلیون ریال و سود خالص آن معادل ۲۲,۱۳۹ میلیون ریال بوده است.

شرکت صرافی سامان

تشکیل صرافی سامان به‌عنوان نخستین صرافی بانک‌های خصوصی کشور باز می‌گردد به سال ۱۳۸۳ که برای توسعه‌ی فعالیت‌های بانکی و مالی، شامل تأمین خدمات تبادل و حواله‌ی ارز و ارائه‌ی مشاوره در این زمینه، با سرمایه‌ای معادل ۵۰ میلیارد ریال ثبت و تأسیس شد. سهم بانک سامان از این شرکت تعداد ۴,۲۲۵,۰۰۰ سهم و ۸۴/۵ درصد از مالکیت آن است. درآمد شرکت صرافی در سال ۱۳۹۰، معادل ۱۷,۳۶۴,۷۶۲ میلیون ریال و سود خالص آن برابر با ۸,۲۱۲ میلیون ریال بوده است.

شرکت بیمه‌ی سامان

شرکت بیمه‌ی سامان در سال ۱۳۸۳ با مجوز بیمه‌ی مرکزی ایران و با سرمایه‌ای معادل ۲۰۰ میلیارد ریال تأسیس شد و هم‌اکنون مجموعه‌ای کامل از انواع خدمات بیمه‌ای را ارائه می‌دهد. سرمایه‌ی این شرکت در پایان سال مالی منتهی به اسفند ۱۳۸۹، به رقم ۲۸۰ میلیارد ریال افزایش یافت. تعداد ۲۸۰,۰۰۰,۰۰۰ سهم (یک‌هزار ریالی) این شرکت و ۱۰/۸ درصد از مالکیت آن به بانک سامان تعلق دارد. درآمد شرکت در سال مالی گزارش، معادل ۱,۳۸۱,۵۵۲ میلیون ریال بوده و سود تقسیم‌شده به‌ازای هر سهم نیز معادل ۳۰۰ ریال بوده است.

شرکت کارگزاری بانک سامان

این شرکت که در سال ۱۳۷۲ با نام شرکت کارگزاری کریشچی، به‌عنوان نخستین شرکت کارگزاری ایران ثبت شده بود، در سال ۱۳۸۲ با انتقال ۲۵ درصد سهام آن به بانک سامان به شرکت کارگزاری بانک سامان تغییر نام داد. معاملات سهام و اوراق پذیرفته‌شده در بورس، بازارسازی و بازارگردانی اوراق بهادار، مشاوره‌ی سرمایه‌گذاری و پذیرش در بورس از جمله خدماتی است که شرکت کارگزاری بانک سامان ارائه می‌دهد. ۴۸,۹۹ درصد سهام این شرکت به بانک سامان تعلق دارد. سرمایه‌ی شرکت کارگزاری بانک سامان در سال ۱۳۹۰، معادل ۱۰ میلیارد ریال یعنی ۱۰ میلیون سهم یک‌هزار ریالی است. این شرکت در سال ۱۳۹۰ از درآمدی معادل ۱۳,۵۱۵ میلیون ریال و سود خالصی بالغ بر ۳,۸۵۰ میلیون ریال برخوردار شده است.

شرکت اطلاع‌رسانی اعتباری و اعتبارسنجی ایرانیان

این شرکت در سال ۱۳۸۶ با سرمایه‌ای معادل ۱۰۰ میلیون ریال به‌ثبت رسید و چندی بعد فعالیت خود را در زمینه‌ی خدمات رتبه‌بندی اعتباری، تحت‌لیسانس شرکت اکسپرن آغاز کرد. درحال حاضر این شرکت با سرمایه‌ی ثبت‌شده‌ی ۴۹,۴۲۰ میلیون ریال فعالیت می‌کند و ۹۹ درصد از مالکیت و ۲۴۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ سهم از سهام این شرکت به بانک سامان تعلق دارد. سیستم اعتبارسنجی ایرانیان با برخورداری از امکانات گزارش‌دهی اعتباری، اعتبارسنجی اشخاص حقیقی و اعتبارسنجی اشخاص حقوقی از زمستان ۱۳۹۰ در شعب بانک سامان راه‌اندازی شده و درحال استفاده است.

شرکت پردازشگران سامان

شرکت پردازشگران سامان در تاریخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۸ با هدف طراحی، تولید، پشتیبانی و توسعه‌ی محصولات، ابزارها و نرم‌افزارهای کاربردی مبتنی بر ساختار متمرکز (Core Banking) برای تأمین نیازهای بانک تأسیس شد. سرمایه‌ی این شرکت در سال ۱۳۹۰، معادل ۲۰ میلیارد ریال بوده است. از دیگر فعالیت‌های این شرکت می‌توان به طراحی، ارائه و استقرار نظام جامع کسب‌وکار و نظام مهندسی مجدد فرایندهای محیط کسب‌وکار (BPR)؛ ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های مدیریت و بهره‌برداری از فناوری‌های نوین بانک و مکانیزه‌سازی سیستم‌های اداری و اجرای این سیستم‌ها اشاره کرد. درآمد شرکت در سال ۱۳۹۰، معادل ۶,۰۳۰ میلیون ریال و سود خالص آن معادل ۱,۵۷۶ میلیون ریال بوده است.

شرکت آفتاب تجارت سامان

شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان در سال ۱۳۹۰ با سرمایه‌ای معادل ۱۰۰ میلیون ریال با هدف ساماندهی و پوشش تمامی نیروهای خدماتی مورد نیاز بانک به‌ثبت رسید. براساس مصوبات بعدی هیئت‌مدیره‌ی محترم بانک سامان، پوشش بخشی از نیازهای پشتیبانی بانک شامل امور فنی، تعمیرات، نگهداری و تأسیسات شعب نیز بر عهده‌ی این شرکت گذارده شد. در حال حاضر حدود ۱۵ درصد از مالکیت و تعداد ۱۵۰۰ سهم از سهام این شرکت به بانک سامان تعلق دارد. درآمد شرکت در سال مالی گزارش، معادل ۱۱,۱۱۸ میلیون ریال بوده و سود خالص به‌دست‌آمده‌ی آن به ۵۶۵ میلیون ریال رسیده است.



پردازشگران سامان
سیستم اعتباری



شرکت خدماتی
آفتاب تجارت سامان



پرداخت الکترونیک
سامان



گروه ارتباطات ماهواره‌ای
سامان



بیمه سامان





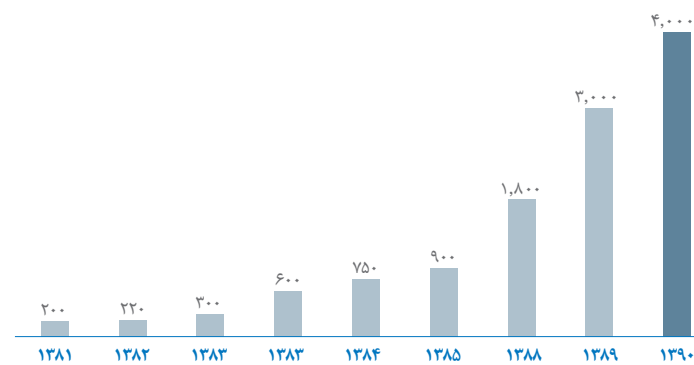
سرمایه و ترکیب سهام داران

سرمایه‌ی بانک در بدو تأسیس در سال ۱۳۸۲ بالغ بر ۲۰۰ میلیارد ریال (شامل تعداد ۳۰۰ میلیون سهم، به ارزش اسمی هر سهم ۱۰۰۰ ریال) بوده که طی چندین مرحله در سال‌های ۱۳۸۱ تا ۱۳۹۰ به شرح جدول زیر به مبلغ ۴۰۰۰ میلیارد ریال (شامل تعداد ۴ میلیارد سهم، به ارزش اسمی هر سهم ۱۰۰۰ ریال) افزایش یافته است.

تغییرات سرمایه

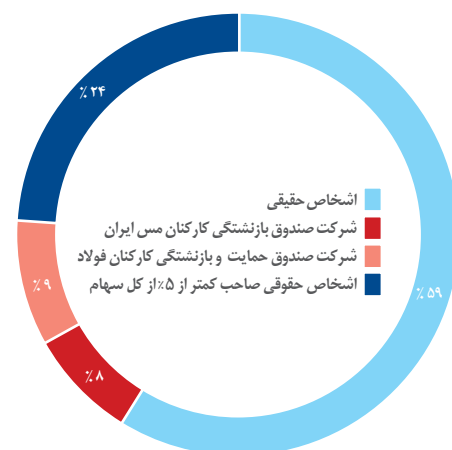
تاریخ ثبت افزایش سرمایه	سرمایه قبلی	مبلغ افزایش	سرمایه جدید	درصد افزایش	محل افزایش سرمایه
۱۳۸۱/۰۶/۰۷			۲۰۰		مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۸۲/۰۹/۰۶	۲۰۰	۲۰	۲۲۰	۱۰	مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۸۳/۰۷/۲۳	۲۲۰	۸۰	۳۰۰	۳۶/۳۶	مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۸۳/۱۲/۱۷	۳۰۰	۳۰۰	۶۰۰	۱۰۰	آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۸۴/۰۸/۲۵	۶۰۰	۱۵۰	۷۵۰	۲۵	مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۸۵/۰۷/۱۶	۷۵۰	۱۵۰	۹۰۰	۲۰	مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۸۸/۱۰/۲۳	۹۰۰	۹۰۰	۱,۸۰۰	۱۰۰	مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی و سلب حق تقدم
۱۳۸۹/۱۲/۲۸	۱,۸۰۰	۱,۲۰۰	۳,۰۰۰	۶۶/۶۷	مطالبات حال شده و آورده‌ی نقدی سهام‌داران
۱۳۹۰/۱۲/۲۷	۳,۰۰۰	۱,۰۰۰	۴,۰۰۰	۳۳/۳۳	آورده‌ی نقدی سهام‌داران

مراحل افزایش سرمایه



بانک سامان در اجرای مفاد آئین‌نامه‌ی قانون بودجه سال ۱۳۹۰ (جزء ت، بند ۷۸) نسبت به تجدید ارزیابی دارایی‌های مشهود و نامشهود اقدام کرد که مازاد حاصل از این محل، معادل ۲,۵۸۸ میلیارد ریال، پس از طی مراحل قانونی به حساب سرمایه افزوده خواهد شد.

ترکیب سهام‌داران





محيط كسب و كار



مردم حکایت داشت. تصویب این لایحه در مجلس، ابراز رضایت دولت از تغییرات لایحه‌ی بودجه‌ی سال ۱۳۹۰ کل کشور در مجلس شورای اسلامی را به‌دلیل حفظ و تقویت جهت‌گیری‌های اصلی دولت در لایحه‌ی بودجه توسط مجلس، به‌همراه داشت. شاید تأثیرگذارترین بند قانون بودجه‌ی سال ۱۳۹۰ بر صورت‌های مالی بانک‌ها، ماده‌ی ۲۸ آن بود که بانک‌ها را مجاز می‌کرد تا با تأیید هیئت‌مدیره‌شان، اصل و سود تسهیلات سررسید شده و معوقه‌ی واحدهای تولیدی، صنعتی، معدنی و کشاورزی را که در بازپرداخت بدهی‌های خود دچار مشکل شده‌اند برای یک‌بار تا پنج‌سال تقسیط و از سرفصل مطالبات سررسید گذشته و معوق خارج کنند.

بازار سرمایه

اما فضای کسب‌وکار بانکی در سال ۱۳۹۰ بیشتر از گذشته، تحت‌تأثیر شرایط بازار دارایی‌های رقیب و تحولات درونی خود قرار گرفت. بسته‌ی سیاستی-نظارتی بانک مرکزی ج.ا.ا با محوریت کاهش سود سپرده‌ها و تسهیلات اعطایی به بانک‌ها ابلاغ شد. کاهشی که با توجه به انتظارات تورمی ناشی‌از سیاست‌های مالی که طبق تحلیل‌های رسمی خود دولت حداقل ۱۳ تا ۱۵ درصد بود، دارایی‌هایی غیر از سپرده‌گذاری در بانک‌ها را برای مردم جذاب‌تر ساخت. نخستین برنده‌ی این رقابت، بازار سرمایه بود که پس از دوسال رویایی ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ که بازدهی به‌ترتیب ۵۷ و ۸۵ درصد برای سرمایه‌گذارانش به‌همراه آورد، با کاهش نرخ بازدهی در بازار پول، موتورش خیلی زود روشن شد و با نامیدن سال ۱۳۹۰ به نام سال "جهاد اقتصادی" شتابش بالا گرفت و صعود بی‌نظیری را در ماه فروردین با بازدهی ۱۳/۷ درصدی تجربه کرد. اما بازار سرمایه‌ی کشور به همان سرعتی که پیش رفت، به همان سرعت هم از نفس افتاد و دور را به بازارهای طلا، سکه و ارز سپرد؛ به‌نحوی که در ادامه نه‌تنها نتوانست به این روند ادامه دهد، بلکه بازدهی منفی آن در ماه‌های بعد موجب شد حتی بخشی از بازدهی فروردین‌ماه را هم، از سرمایه‌گذارانش بازپس گیرد و با ثبت بازدهی کمتر از ۱۱ درصد برای کل سال، این سال را به‌پایان ببرد.

عملکرد نظام بانکی در جذب سپرده‌ها

در ادامه‌ی این روند و افزایش گرایش مردم به تبدیل دارایی‌های‌شان به طلا، سکه و ارز شاهد ازهم‌گسیختگی روند افزایش قیمت در این بازارها بودیم به‌نحوی که حتی سیاست‌های کنترلی و نظارتی و تعزیراتی مداوم نیز از شدت آن نکاهید؛ تاجایی که سیاست‌گذاران پولی در ابتدا پذیرفتند نرخ‌های رسمی ارز را افزایش دهند. اما این سیاست نیز از التهاب این بازارها کم نکرد تا درنهایت، کاهش محدودیت‌های اعمال‌شده بر سود سپرده‌های بانکی ضرورت یافت. ازاین‌رو، بسته‌ی سیاستی - نظارتی سال ۱۳۹۱ این بار ۲ ماه زودتر و از ابتدای بهمن‌ماه ۱۳۹۰ به بانک‌ها ابلاغ شد تا بانک‌ها بتوانند با تعیین آزادانه ولی مدیریت‌شده‌ی نرخ سود سپرده‌های بانکی، در امر جذب دارایی‌های مردم بر سایر بازارها چیره شوند. این تصمیم هرچند دیر گرفته شد اما تأثیر مثبت خود را بر روند جذب سپرده‌های بانکی و به‌تبع آن کاهش التهاب بازارهای ارز و طلا گذاشت و افزایش قیمت این بازارها متوقف و قابل کنترل شد. اگرچه شیرینی این اقدام جدید با برداشت از حساب‌های بانک‌ها در پایان سال، به‌تلخی گرایید.

به‌دنبال حذف محدودیت‌های سود سپرده‌های بانکی در ۲ ماه پایانی سال ۱۳۹۰، بانک‌ها توانستند با شتاب بیشتری در جذب سپرده‌های اشخاص حرکت کنند، اما این تصمیم به علت تأخیر اجرای آن، باعث شد که نرخ رشد سپرده‌های اشخاص نزد نظام بانکی که در سال‌های ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ به‌ترتیب ۲۴ و ۲۶ درصد بود در سال ۱۳۹۰ به ۱۷ درصد کاهش یابد. باتوجه به این‌که بخش اعظمی از این رشد، ناشی‌از سود سپرده‌های موجود است که توسط بانک‌ها ماهانه پرداخت می‌شود و مانده‌ی سپرده‌های اشخاص را افزایش می‌دهد، می‌توان نتیجه گرفت کاهش سود سپرده‌های بانکی طی ۱۰ ماه اولی‌ه‌ی سال ۱۳۹۰، منجر به عدم توفیق بانک‌ها در جذب دارایی‌های جامعه در قالب سپرده‌های بانکی در مقایسه با سال‌های قبل شده است.

اختلاس بزرگ بانکی

در سال ۱۳۹۰ نظام بانکی با چالش‌هایی مواجه شد که مهم‌ترین آنها، انتشار خبری تحت عنوان اختلاس بزرگ گروه آریا بود. در مسئله‌ی گروه امیرمنصور آریا مسئولان پیگیر پرونده، به‌دلیل ابعاد اجتماعی و سیاسی موضوع از منظر پاسخگویی به انتظارات مردم، بر جنبه‌های مجرمانه‌ی موضوع در مورد متهمان پرونده متمرکز شدند، درحالی‌که آثار منفی آن بر فضای کسب‌وکار بانکداری به دلیل چگونگی برخورد با مسئله و جنجال‌های رسانه‌ای بر سر آن، تبعاتی بس بزرگ‌تر از اصل موضوع یافت. این آثار منفی به دنبال رسانه‌ای شدن موضوع و رفتار برخی بانک‌ها در این خصوص، در دو بُعد مهم گسترش یافت. جنبه‌ی نخست آن آسیب وارده بر اعتماد عمومی به نظام بانکی به‌طور کلی بود و جنبه‌ی دوم آن ضربه‌ی وارده بر روابط بین بانک‌ها به علت رفتار غیرمعارف برخی بانک‌ها به‌ویژه بانک صادرات در قبال تعهدات بانکی‌شان براساس عرف رایج بانکداری بود. با تدبیر مقام معظم رهبری مبنی‌بر هشدار منع جنجال رسانه‌ای در این خصوص و به‌تبع آن کنترل موضوع و پیشبرد معقولانه‌ی آن توسط مسئولان قضایی، ضربه‌ی نخست تا حدود زیادی خنثی شد و فضای اعتماد عمومی به نظام بانکی به حالت عادی خود بازگشت. اما جنبه‌ی دوم که آسیب جدی بر اعتماد بانک‌ها به تعهدات و قول و قرارهای بین آنها وارد ساخت به‌دلیل عدم مدیریت مناسب، روزبه‌روز ابعاد گسترده‌تری در داخل و خارج از کشور یافت و ضربه‌های جبران‌ناپذیری بر روابط بین‌بانکی با معدود بانک‌های خارجی موجود در فضای محدود تحریمی وارد ساخت و اثرات آن بر چگونگی ورود کالا به کشور، از نظر تأمین مالی واردات و بالا رفتن هزینه‌های آن در فصل پایانی سال ۱۳۹۰، به‌طور کامل مشهود بود.



تحولات اقتصادی جهان در سال ۱۳۹۰

اقتصاد جهانی، با بحران‌هایی که چند سالی است بر اقتصاد منطقه‌ی یورو و آمریکا سایه افکنده و فشار تحریم‌ها بر اقتصاد ایران که بیشتر به مرادده‌ی نفتی با اقتصاد ایران بسنده کرده، نمی‌تواند تأثیری جدی بر شرایط کلان اقتصادی کشور غیر از نوسانات در قیمت جهانی نفت برجای بگذارد. روند متغیرهای اقتصاد جهانی در سال ۱۳۹۰، تغییری اساسی در شرایط قدرت‌های اقتصادی جهان را ثبت نکرد. بحران اقتصادی در بسیاری از اقتصادهای منطقه‌ی یورو، به‌ویژه یونان و اسپانیا و عدم تغییر قابل توجه روند رو به بهبود نسبی اقتصاد ایالات متحده، موجب کاهش مجدد رشد اقتصادی جهان از ۴/۱ درصد در سال ۲۰۱۰ به ۲/۷ درصد در سال ۲۰۱۱ شد و پیش‌بینی‌های سال ۲۰۱۲ نیز بر تداوم همین روند تأکید دارد.

قیمت جهانی هر بشکه نفت خام که رقمی حدود ۱۰۲ دلار در ابتدای سال ۱۳۹۰ را ثبت کرد نیز نوساناتی جدی را تجربه نکرد؛ به‌نحوی که با کاهشی تدریجی به حدود ۸۰ دلار در پایان فصل تابستان ۱۳۹۰ رسید و سپس روند افزایش تدریجی خود را آغاز و تا پایان سال دوباره به همان محدوده‌های قیمتی سال گذشته رسید.

اقتصاد ایران و وضعیت صنعت بانکداری در سال ۱۳۹۰

سال جهاد اقتصادی

سال ۱۳۹۰، به‌عنوان نخستین سال برنامه‌ی پنجم توسعه‌ی جمهوری اسلامی ایران و سال نخست اجرای قانون هدفمندسازی یارانه‌ها، پس‌از نام‌گذاری به سال "جهاد اقتصادی" توسط مقام معظم رهبری، حساسیت بیشتری یافت و نگاه تحلیل‌گران و فعالان اقتصادی نسبت‌به جهت‌گیری اقتصادی دولت در آن سال، بیش‌از پیش جلب شد. در بخش‌نامه‌ی ابلاغی لایحه‌ی بودجه ۱۳۹۰، بر جهت‌گیری‌های نشست‌گرفته از برنامه‌ی پنجم توسعه، به‌ویژه تحقق اهداف کلان برنامه مانند دستیابی به میانگین ۸ درصدی رشد اقتصادی در طول برنامه و نرخ بیکاری ۷ درصدی؛ افزایش سهم بهره‌وری به سطح یک‌سوم رشد اقتصادی؛ بهبود ضریب جینی حداکثر تا رقم ۰/۳۵ در انتهای برنامه و نیز آثار اجرای قانون هدفمندسازی یارانه‌ها به‌ویژه در زمینه‌ی قیمت‌های نسبی حامل‌های انرژی در مقایسه با سایر نهاده‌های تولید تأکید شد. همچنین تصریح شد که تدوین بودجه‌ی سال ۱۳۹۰، در شرایطی صورت می‌گیرد که نرخ تورم تا حدودی کنترل شده، بازار سرمایه‌ی کشور و صادرات غیرنفتی با رشد مناسبی همراه بوده و قانون هدفمندسازی یارانه‌ها نیز در حال اجراست.

لایحه‌ی بودجه‌ی سال ۱۳۹۰

تحلیل رسمی دولت از تأثیر لایحه‌ی بودجه‌ی سال ۱۳۹۰ بر اقتصاد کشور، از تورم ۱۳ تا ۱۵ درصدی، کاهش یا تثبیت نرخ بیکاری، افزایش تسهیلات بانکی، تحریک تقاضا از طریق افزایش بودجه‌ی عمرانی، افزایش ۶ درصدی اعتبارات حقوق کارکنان و پرداخت ۳۴ هزار میلیارد تومان یارانه‌ی نقدی به

برداشت از حساب بانکها

پرونده‌ی سال ۱۳۹۰ نظام بانکی با برداشت از حساب‌های بانک‌ها بسته شد و این سال پرفراز و نشیب برای نظام بانکی کشور خاتمه یافت تا صنعت بانکداری به استقبال سالی نو رود؛ با این امید که تحولاتی مثبت رقم بخورد و دوباره شاهد رشد و توسعه‌ی این صنعت در کشورمان باشیم. در ادامه، جدول مقایسه‌ی پنج‌ساله‌ی برخی متغیرهای اقتصادی منتخب آمده است.

شاخص‌های اقتصادی منتخب جدول ۲

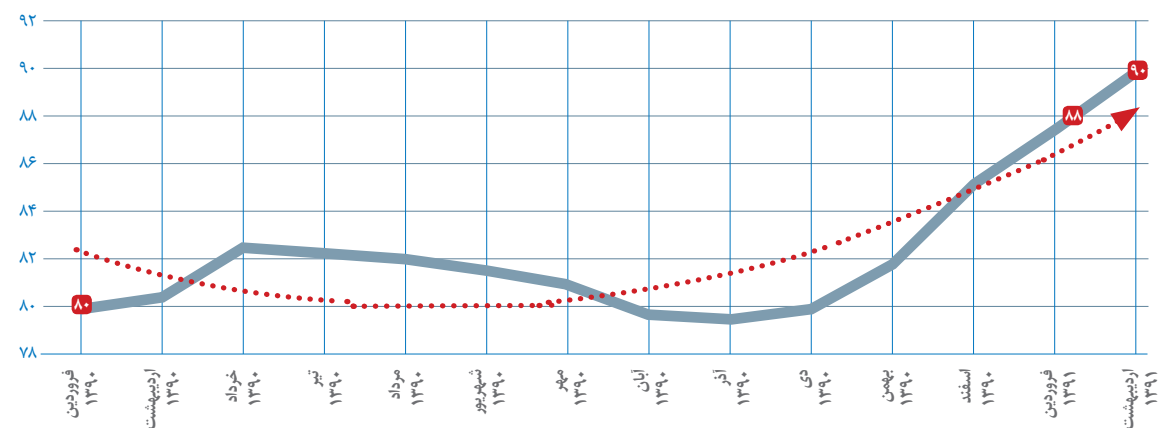
شاخص	واحد	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶
نرخ رشد تولید ناخالص داخلی ایران	درصد	-	۵/۸	۳	۰/۸	۵
نرخ بیکاری	درصد	۱۲/۳	۱۳/۵	۱۱/۹	۱۰/۲	-
نرخ تورم	درصد	۲۱/۵	۱۲/۴	۱۰/۸	۲۵/۴	۱۸/۴
درآمد دولت	هزار میلیارد ریال	۹۵۳	۸۲۰	۶۲۵	۵۹۶	۴۷۳
هزینه‌های پرداختی	هزار میلیارد ریال	۱,۱۲۷	۸۹۷	۷۹۲	۸۰۶	۵۶۹
کسری بودجه	هزار میلیارد ریال	۱۷۴	۷۷	۱۶۷	۲۱۰	۹۶
صادرات غیرنفتی	میلیارد دلار	۳۳/۷	۲۲/۶	۱۸/۴	۱۴/۷	۱۳/۱
واردات	میلیارد دلار	۶۲	۷۴	۶۹/۲	۷۰/۲	۵۸/۲
نرخ رسمی ارز (دلار به ریال)	ریال	۱۱,۱۶۸	۱۰,۳۳۹	۹,۹۲۰	۹,۵۷۴	۹,۲۸۵
شاخص قیمت سهام بورس در پایان هر سال	-	۲۵,۹۰۵/۶۰	۲۳,۲۹۴/۹۰	۱۲,۵۳۶/۷۰	۷,۹۶۶/۵۰	۱۰,۰۸۱/۹۰
نرخ رشد شاخص بازار سهام	درصد	۱۱	۸۵/۸	۵۷/۴	(۲۱)	۲/۷
نقدینگی	هزار میلیارد ریال	۳,۳۹۱	۲,۹۴۵	۲,۳۵۶	۱,۹۰۱	۱,۶۴۰
نرخ رشد نقدینگی	درصد	۱۵/۷	۲۵	۲۴	۱۶	۲۸
سپرده‌های بخش غیردولتی نزد نظام بانکی	هزار میلیارد ریال	۳,۱۷۸	۲,۷۲۴	۲,۱۶۴	۱,۷۴۴	۱,۵۶۰
رشد سپرده‌های بخش غیردولتی نزد نظام بانکی	درصد	۱۶/۶	۲۶	۲۴	۱۲	۲۸
بدهی بخش غیردولتی به نظام بانکی	هزار میلیارد ریال	۳,۴۱۶	۲,۹۲۹	۲,۱۳۷	۱,۸۶۷	۱,۶۶۴
نرخ رشد بدهی بخش غیردولتی به نظام بانکی	درصد	۱۶/۶	۳۷	۱۵	۱۲	۳۶

مأخذ: نماگرهای اقتصادی بانک مرکزی ج.ا.ا. گزیده‌ی آمارهای پولی و بانکی، پیش‌بینی مؤسسه‌ی بیزنس مانی‌تور، گزارش عملکرد بازار سرمایه در اسفندماه ۱۳۹۰ و آمار گمرک ج.ا.ا. گزارش‌های آماری مرکز آمار ایران.

توضیحات: رقم اقلام نقدینگی، سپرده‌ها و بدهی بخش غیردولتی در سال ۱۳۹۰، مربوط به بهمن‌ماه این سال و نرخ رشد آنها نسبت به مدت مشابه سال پیش، یعنی بهمن ۱۳۸۹ محاسبه شده است. نرخ ارز سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۹ براساس نرخ مندرج در نماگرهای بانک مرکزی ج.ا.ا. و نرخ میانگین فروش است. برای سال ۱۳۹۰، بین نرخ سه‌ماه‌ی اول سال که از آخرین نماگر اقتصادی استخراج شده و نرخ پایان سال میانگین وزنی به‌ترتیب با اوزان ۸ و ۴ گرفته شده است.

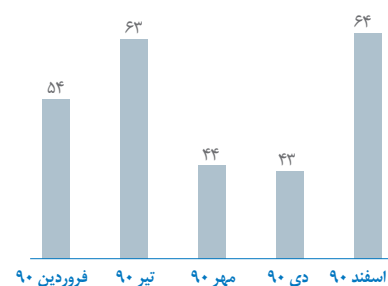
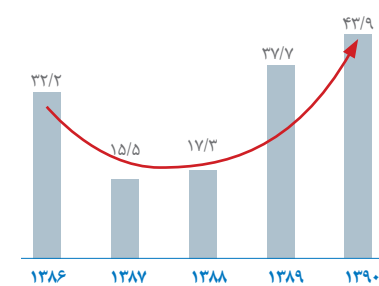


عملکرد بانکی

شاخص رضایت مشتریان در بانک سامان طی سال ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱
نمودار ۱۲

همچنین شاخص وفاداری مشتریان که از دیدگاه استراتژیک از درجه‌ی اهمیت بالاتری نسبت به رضایت مشتریان برخوردار است؛ در نیمه‌ی دوم سال ۱۳۹۰، همانند شاخص رضایت مشتریان روبه افزایش نهاده که نمودار زیر نمایانگر آن است.

بررسی رشد اقلام عملکردی بانک سامان در سال ۱۳۹۰ نشان می‌دهد که به دلیل تغییرات یادشده، نرخ‌های رشد و کسب سهم از بازار به میزان قابل توجهی افزایش یافته و ضمن برخورداری از بالاترین آمار رشد در پنج سال گذشته، ۲ برابر بیش از رشد نقدینگی در سال ۱۳۹۰ رشد داشته است.

شاخص وفاداری مشتریان بانک سامان در سال ۱۳۹۰
نمودار ۱۴نرخ رشد سپرده‌ها
نمودار ۱۳

اگرچه فضای کسب و کار بانکداری در سال ۱۳۹۰ با دشواری‌های بسیاری روبرو بود، این شرایط مانع از پیگیری برنامه‌های استراتژیک بانک در این سال نشد. از جمله اقداماتی که در سال ۱۳۹۰ تحقق یافت، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- تدوین و عملیاتی کردن برنامه‌ی استراتژیک بانک و شعب براساس روش BSC (کارت امتیاز متوازن) و انتقال مفاهیم و اهداف آن به رؤسای شعب در راستای شفاف‌سازی جهت‌گیری پنج‌ساله‌ی بانک
- تغییر نمودار سازمانی بانک از چارچوب وظیفه‌محور به مشتری‌محور (در این راستا خطوط اصلی کسب و کار براساس ۴ گروه اصلی مشتریان هدف شامل مشتریان شرکتی، مشتریان ویژه، مشتریان بانکداری خرد و صاحبان کسب و کارهای خرد و متوسط (SME)، تنظیم و به مرحله‌ی اجرا درآمد.)
- تحول ساختار سازمان با هدف افزایش کنترل‌های داخلی بانک
- توسعه‌ی محصولات الکترونیکی برای بسط تعامل الکترونیکی مشتریان با بانک
- ساده‌سازی مهم‌ترین فرایندهای خدمت‌رسانی در شعب در راستای اصل راحتی
- ایجاد مسیری ساده و مطلوب برای گردش مشتریان در شعب و دریافت آسان خدمات
- ارتقای سامانه‌ی اینترنت بانک سامان و معرفی محصولی جدید تحت نام "نت بانک"
- انتشار اوراق صکوک اجاره برای نخستین بار در نظام بانکی کشور

این تغییرات با هدف ایجاد تحول ساختاری در پنج حوزه‌ی اصلی فعالیت بانک، شامل بانکداری خرد و الکترونیک، محصولات و خدمات سرمایه‌گذاری، بانکداری بین‌الملل، تسهیلات و بانکداری کلان (فعالیت بانک در این حوزه، در سال ۱۳۹۰ آغاز شده است) برنامه‌ریزی و ایجاد شده‌اند. اگرچه هنوز زود است که به یک جمع‌بندی نهایی در مورد تأثیر این تحولات دست یابیم؛ بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که در سایه‌ی این تحولات، شاخص‌های رضایت و وفاداری مشتریان در بانک سامان از نیمه‌ی دوم سال گذشته روبه افزایش نهاده است.

برخی از اقدامات انجام شده برای خدمات رسانی به مشتریان ویژه در سال مورد گزارش، عبارتند از:

- آموزش بانکداران ویژه و استقرار آنها در شعب برای ارائه خدمات به سامانیان
- راه اندازی باجه های اختصاصی سامانیان در ۷ شعبه ی شهر تهران
- صدور کارت طلایی، ویژه ی سامانیان، برای مشتریان دارای شرایط لازم و توزیع آن از طریق شعب
- ارائه ی خدمات بدون نوبت به دارندگان کارت های طلایی در تمامی شعب
- افزایش سقف برداشت روزانه ی کارت های طلایی تا مبلغ ۱۰ میلیون ریال از خودپردازهای بانک سامان
- ارائه ی کارت های اعتباری سامانیان به دارندگان شرایط لازم تا سقف ۲۰۰ میلیون ریال
- گردآوری نظرات و دیدگاه های سامانیان از طریق پیامک، تماس تلفنی و برنامه ریزی برای پاسخگویی به نیازهای آنان
- عرضه ی صندوق های امانات بانک با شرایط، اولویت و تخفیف ویژه برای سامانیان

۱-۲ مدیریت امور بانک و بیمه

مدیریت امور بانک و بیمه نیز از دیگر بخش های تحت نظارت معاونت بانکداری خُرد است. این مدیریت با هدف ایجاد ارتباط بهتر میان محصولات بانکی و بیمه ای برای تأمین نیازهای متنوع گروه های مختلف مشتریان تشکیل شد.

۲- معاونت بانکداری کلان

معاونت بانکداری کلان با هدف تفکیک بخشی از مشتریان که با تعداد نسبتاً اندک خود، حجم عملیات قابل توجهی چه در حوزه ی سپرده و چه در حوزه ی تسهیلات و اعتبارات با بانک دارند، شکل گرفته تا به طور اختصاصی نیازهای این گروه از مشتریان کلان بانک را تأمین کند. این معاونت بر فعالیت دو شاخه ی بانکداری کلان یعنی؛ امور بانکداری شرکتی و امور بانکداری اختصاصی نظارت و مدیریت دارد.

۲-۱ مدیریت امور بانکداری شرکتی

این مدیریت با هدف خدمات رسانی اختصاصی به بخشی از مشتریان بانک که در قالب اشخاص حقیقی یا حقوقی، تعامل اعتباری قابل توجهی را با بانک برقرار کرده و در درآمدزایی بانک سهم به سزایی دارند، تشکیل شده است. هدف از تشکیل این مدیریت، تحقق سه اصل "راحتی، سرعت و اعتماد" در خدمات رسانی به مشتریان کلان بانک در حوزه ی بانکداری شرکتی است. شاخص شناسایی این مشتریان حجم فعالیت بانکی و گردش مالی آنهاست. در این فرایند، تمامی مشتریان باید برای دریافت خدمات به شعبه مراجعه می کردند و درعمل حلقه ی ارتباطی و اجرای عملیات بانکی برای مشتری، همان شعبه ی مربوط بود؛ درحالی که حلقه ی کارشناسی و تصمیم گیری در ستاد (ادارات مرکزی) قرار داشت. این فرایند می توانست در مواردی، اجرای تصمیم ها را با کاستی یا کندی مواجه کند. با تشکیل واحد بانکداری شرکتی، دو تغییر عمده در این فرایند ایجاد شد. تغییر نخست اینکه تمامی این حلقه ها در این واحد متمرکز و به هم متصل شده اند که موجب می شود تصمیمات در مدت زمان کوتاه تری اتخاذ و با تمرکز و دقت بالاتری اجرا شوند. تغییر دوم اینکه در فرایند جدید، دو حلقه ی ارتباطی و اجرای عملیات بانکی مانند زنجیر به یکدیگر متصل بوده ولی از هم مستقل هستند و این واحد خود حلقه ی ارتباطی بانک با مشتری است.

۲-۲ واحد بانکداری اختصاصی

بخشی دیگر از مشتریان کلان، به لحاظ حجم سپرده گذاری شان در بانک، در گروه مشتریان خاص قرار می گیرند. در تعریف اولیه ی بانک سامان، مشتریانی که مجموع سپرده های آنها (شامل ارزی و ریالی) از ۱۰ میلیارد ریال به بالا باشد در گروه مشتریان خاص طبقه بندی شده و از طریق واحد امور بانکداری اختصاصی، خدمات بانکی مورد نیاز خود را دریافت می کنند.

این واحد در سال ۱۳۹۰، در راستای تحقق مأموریت بانک و ایجاد ارزش افزوده ی واقعی برای سرمایه و دارایی های مشتریان خاص، اقدامات بنیادینی را انجام داده است. تأکید این واحد در گام نخست، شناسایی و تشکیل گروه مشتریان خاص بوده تا بتوانند با ایجاد ارتباط مستمر و مؤثر با آنها و دیگر مشتریان بالقوه خاص، نیازهای خاص بانکی، مالی و سرمایه گذاری آنها را شناسایی کرده و در چارچوب تعریف شده برای خدمات رسانی به این گروه، انواع خدمات سپرده ای، مدیریت وجوه و مشاوره ای را با استفاده از کارشناسان حرفه ای در اختیار ایشان قرار دهد.

در گام بعدی و با توجه به جایگاه این گروه از مشتریان در چشم انداز استراتژیک بانک، برای تشکیل واحدی در سطح مدیریت امور و با عنوان مدیریت بانکداری اختصاصی (Private Banking) در آینده ی نزدیک برنامه ریزی شد تا با استفاده از تخصص کارشناسان مجرب بانکی تحت نام بانکداران اختصاصی، زمینه ی ارائه ی خدمات گسترده ی بانکی، مالی، بیمه ای و سرمایه گذاری به مشتریان خاص، به صورت اختصاصی فراهم شود. بی تردید تعریف، ایجاد و ارائه ی محصولات و خدمات منعطف بانکی و مالی، متناسب با نیازها و خواسته های واقعی این گروه از مشتریان، ضمن



تحولات ساختار عملیاتی و اجرایی در حوزه ی عملکرد بانکی

تغییر ساختار سازمانی در حوزه های عملیاتی و اجرایی و گذار از یک ساختار وظیفه محور به سمت نظامی مشتری محور را باید یکی از کلیدی ترین تحولات سال ۱۳۹۰ در بانک سامان دانست. در پی این تغییر، معاونت اجرایی بانک که تا پیش از این با معاونت بانکی به ایفای نقش می پرداخت به دو معاونت مجزا با عناوین معاونت بانکداری خُرد و معاونت بانکداری کلان تقسیم شد.

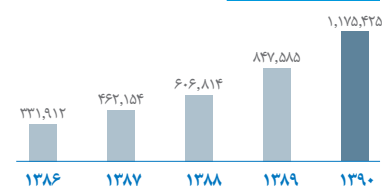
۱- معاونت بانکداری خُرد

معاونت بانکداری خُرد، فعالیت بخش های مرتبط با عموم مشتریان شعبه ای و تمامی نگرش های مرتبط با بانکداری خُرد (Retail Banking) را در بانک، مدیریت و هدایت می کند. این معاونت بر فعالیت چهار شاخه ی بانکداری خُرد یعنی؛ امور شعب، امور اعتبارات خُرد و متوسط، امور مشتریان ویژه و امور بانک - بیمه نظارت و مدیریت دارد. مدیریت امور شعب، هدایت و مدیریت شعب بانک را که به انبوه مشتریان خدمات رسانی می کنند، برعهده دارد. مدیریت اعتبارات خُرد و متوسط نیز در راستای پاسخگویی به نیازهای بانکی اصناف و شرکت های کوچک و متوسط تشکیل شده و نیازهای مالی این گروه از مشتریان را به صورت تخصصی پیگیری و تأمین می کند.

در راستای اهداف مشتری مدارانه ی بانک، دو مدیریت جدید تحت عناوین مدیریت امور مشتریان ویژه و مدیریت بانک - بیمه نیز تحت نظارت این معاونت در سال ۱۳۹۰ تشکیل شد.

۱-۱ مدیریت امور مشتریان ویژه

پرتفوی خدمات مشتریان ویژه ی سامان، به عنوان بخشی از برنامه ی استراتژیک پنج ساله ی بانک، برای تمرکز جدی تر بر نیازهای خاص گروه های گوناگون مشتریان، از نیمه ی دوم سال ۱۳۸۹ ایجاد شد و با شروع سال ۱۳۹۰ فعالیت جدی خود را آغاز کرد. خدمات رسانی به گروه های ویژه ی مشتریان، از طریق باجه های اختصاصی در شعب سامان، تحت نظارت این مدیریت انجام می گیرد. در حال حاضر شاخص شناسایی و دسته بندی مشتریان ویژه که تحت نام سامانیان معرفی می شوند، سپرده گذاری های بین ۲ تا ۹ میلیارد ریال نزد بانک سامان است.

تعداد کارت‌های بدهی
نمودار ۱۹

استفاده از کارت بدهی در ایران از رشدی پُرشتاب طی پنج‌سال اخیر برخوردار بوده و بانک سامان نیز از سهم خود از این رشد بهره‌مند شده است.

ایجاد رضایتمندی بیشتر برای ایشان، ارزش افزوده‌ی بیشتری را برای سرمایه‌ها و دارایی‌های این مشتریان فراهم خواهد کرد.

نت‌بانک سامان

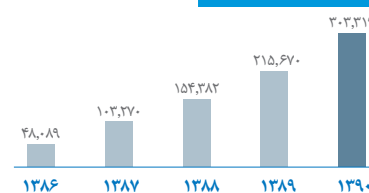
بانک سامان در حوزه‌ی بانکداری الکترونیک نیز سالی درخشان را تجربه کرده است. یکی از برجسته‌ترین اقدامات بانک در سال ۱۳۹۰ در زمینه‌ی بانکداری الکترونیک، ارائه‌ی محصولی جدید و ارتقایافته از اینترنت‌بانک سامان، تحت‌نام نت‌بانک است. توسعه‌ی این سامانه در راستای مأموریت بانک برای دستیابی به اهدافی چون افزایش راحتی، سرعت و امنیت خدمات‌رسانی از طریق این سامانه، برنامه‌ریزی و انجام شده است. یکی از مهم‌ترین دستاوردهای جانبی این محصول، کاهش وابستگی به یک شرکت تأمین‌کننده‌ی خارج از بانک است که می‌تواند توسعه‌ی راحت و درهمان‌حال منحصربه‌فرد این محصول را برای بانک به ارمغان آورد.

یکی از نکات مهمی که در طراحی نت‌بانک به آن توجه شده، دستیابی به هدف استراتژیک بانک درخصوص افزایش و تعمیق تعامل الکترونیکی مشتریان با بانک است. از همین‌رو، در سال ۱۳۹۰، شمار کاربران اینترنت‌بانک سامان با رشدی قابل ملاحظه (۴۰ درصد) با بیش از ۸۵,۰۰۰ نفر افزایش به ۳۰۳,۳۱۹ نفر رسید. درکنار افزایش تعداد کاربران این خدمت، نت‌بانک با بالا بردن شاخص رضایت کاربران، میزان استفاده‌ی ایشان از این محصول را به‌گونه‌ای چشمگیر افزایش داده است.

در سال مورد گزارش، تعداد کاربران تلفن‌بانک سامان نیز با افزایش تقریبی ۸۴,۰۰۰ نفر به ۲۹۳,۹۴۷ نفر رسید.

تعداد مشتریان تلفن‌بانک
نمودار ۲۱

تعداد کاربران تلفن‌بانک سامان طی پنج سال اخیر، به‌گونه‌ای معنادار، از میانگین این بازار در ایران پیشی گرفته است.

تعداد مشتریان نت‌بانک
نمودار ۲۰

تمرکز بر بانکداری الکترونیک، رشد نزدیک به ۶/۳ برابری تعداد مشتریان نت‌بانک سامان را طی پنج سال اخیر به‌همراه داشته است.

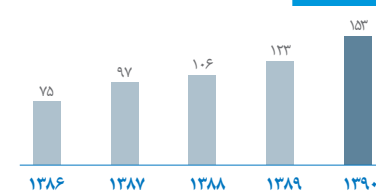
بانکداری خرد و الکترونیک

فعالیت‌های بانک سامان در حوزه‌ی بانکداری خرد، طی سال ۱۳۹۰ توسعه‌ی چشمگیری یافت. گشایش ۳۰ شعبه‌ی جدید و بسط شبکه‌ی شعب به ۱۵۳ شعبه و نصب حدود ۱۵۵ دستگاه خودپرداز و توسعه‌ی این شبکه به ۶۷۴ دستگاه، بیانگر تحقق تعهدات بانک درخصوص خدمات‌رسانی بهینه به مشتریان است.

مجموع سپرده‌های بانک شامل حساب‌های پس‌انداز و سپرده‌های سرمایه‌گذاری یک تا پنج‌ساله، با بیش از ۲۴,۲۱۲ میلیارد ریال افزایش، به رقمی معادل ۷۹,۴۰۱ میلیارد ریال رسید. همچنین، تعداد سامان کارت‌های (کارت‌های برداشت سامان) صادرشده، با بیش از ۳۸/۷ درصد رشد، به ۱,۱۷۵,۴۲۵ کارت رسید. این آمار نشان می‌دهد که هم‌اکنون تقریباً به‌ازای هر مشتری بانک، یک کارت فعال است. البته توجه داشته باشید که تعداد مشتریان بانک که در سال پیش ۸۶۳,۵۰۴ نفر بوده تا پایان سال ۱۳۹۰، به ۱,۰۴۵,۱۲۷ نفر رسیده است.

تعداد مشتریان
نمودار ۱۵

پیوستگی روند رشد تعداد مشتریان سامان، ماحصل توسعه‌ی شبکه‌ی شعب و دستگاه‌های خودپرداز به‌موازات پیشگامی بانک در حوزه‌ی بانکداری الکترونیک است.

تعداد شعب
نمودار ۱۶

رشد پایدار شبکه‌ی شعب، تحقق استراتژی توسعه‌ی بانک سامان را تضمین می‌کند.

جمع سپرده‌ها
نمودار ۱۸
میلیارد ریال

به‌دنبال رشد نسبتاً یکنواخت میزان جذب سپرده‌ها طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸، روند صعودی رشد سپرده‌گذاری در سال ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰، بیانگر افزایش فزاینده‌ی تعداد مشتریان بانک سامان است.

تعداد دستگاه‌های خودپرداز
نمودار ۱۷

برنامه‌ی نصب و راه‌اندازی دستگاه‌های خودپرداز سامان، هر ساله به‌گونه‌ای چشمگیر بر تعداد تراکنش‌های مشتریان می‌افزاید.



خدمات و محصولات سرمایه‌گذاری

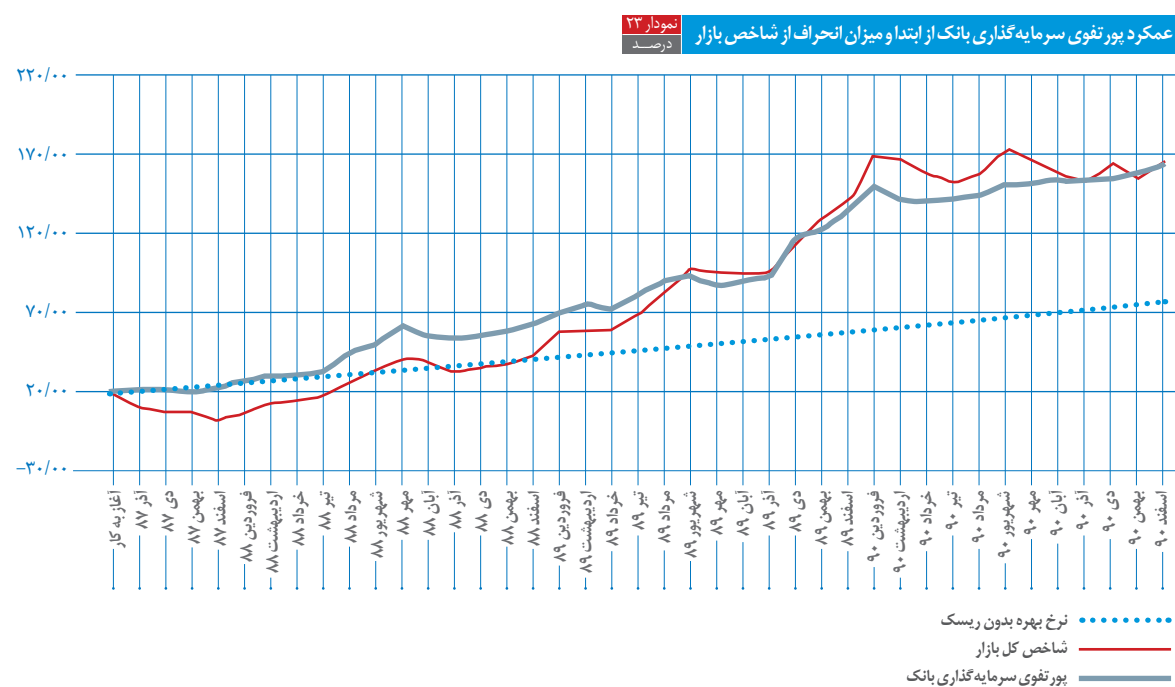
مدیریت امور سرمایه‌گذاری بانک سامان در اوایل سال ۱۳۸۷، با هدف ارائه خدمات مشاوره‌ای سرمایه‌گذاری به مشتریان برخوردار از سرمایه‌ی مازاد و مشتریان ویژه‌ی متقاضی تأمین مالی تأسیس شد.

پرتفوی سرمایه‌گذاری بانک در سال ۱۳۸۷ تشکیل شد که امروزه در مجموع شش صندوق با درآمد ثابت و مشترک را شامل می‌شود که در ردیف بهترین صندوق‌های سرمایه‌گذاری ایران رتبه‌بندی می‌شوند. ارزش روز کل منابع صندوق‌های سرمایه‌گذاری بانک سامان در پایان سال ۱۳۹۰، معادل ۲,۰۷۸ میلیارد ریال بوده است.

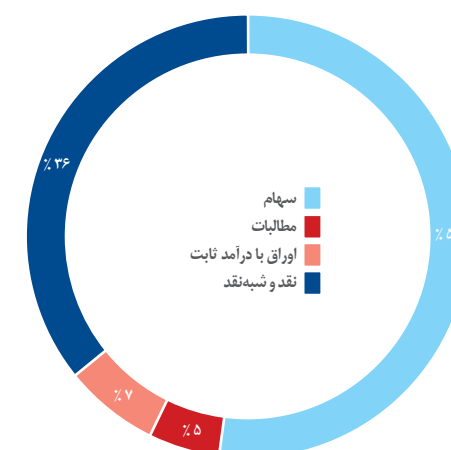
یکی از مهمترین اقدامات بانک در حوزه‌ی سرمایه‌گذاری در این سال، انتشار ۱۰۰۰ میلیارد ریال اوراق صکوک از طریق فرابورس بود که با استقبال بی‌نظیر سرمایه‌گذاران روبرو شد.

همچنین در این سال برای مدیریت بهینه و هماهنگی‌سازی فعالیت شرکت‌های گروه مالی سامان - که بازوی اجرایی فعالیت‌های بانک در حوزه‌ی سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت هستند - واحدی تحت‌نام نظارت بر شرکت‌های تابعه در مدیریت امور سرمایه‌گذاری بانک تشکیل شد و فعالیت خود را آغاز کرد.

در ادامه می‌توانید نمودار ترکیب دارایی‌های پرتفوی سرمایه‌گذاری بانک و عملکرد آن طی سال ۱۳۹۰ را مشاهده کنید.



نمودار ۲۳ ترکیب دارایی‌های پرتفوی سرمایه‌گذاری





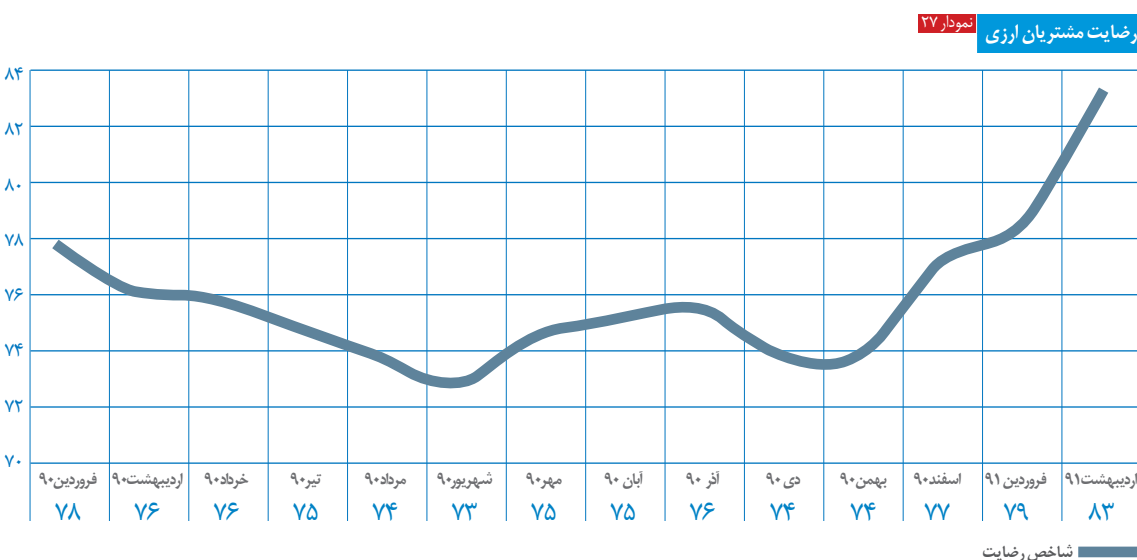
بانکداری بین الملل

یکی از مزایای بانک سامان در مقایسه با دیگر بانک‌ها، در حوزه‌ی بانکداری بین‌الملل شکل گرفته است که با استفاده از توان مالی زیاد و دانش فنی غنی، مجموعه‌ای کامل از خدمات بین‌المللی را به واردکنندگان و صادرکنندگان کالا و خدمات، در گستره‌ای وسیع از صنایع و بخش‌های روبه رشد ارائه می‌دهد.

قدرت و وسعت شبکه‌ی بین‌المللی بانک‌های کارگزار سامان (۹۳ کارگزار در ۳۵ کشور)، دسترسی آسان مشتریان بانک به بسیاری از خدمات بانکی بین‌المللی را فراهم می‌سازد. در داخل کشور نیز، ۱۰۱ شعبه از ۱۵۳ شعبه‌ی بانک سامان طی سال ۱۳۹۰، به سیستم سوئیفت مجهز شدند و به ارائه‌ی خدمات ارزی پرداختند.

چشم‌پوی سابقه‌ی قیمت ارزهای مختلف در بازار آزاد در سال گذشته، منجر به تفاوت فاحش نرخ ارز در بازار آزاد و بازار رسمی شد. از همین رو، تأمین ارز برای مشتریان حقوقی و به‌ویژه مسافران و دانشجویان اهمیت به‌سزایی یافت. بانک سامان در راستای افزایش رضایت‌خاطر مشتریان در بخش ارزی و جذب هرچه بیشتر مشتری، در اسفندماه سال ۱۳۹۰، به عرضه‌ی ارز دانشجویی مورد نیاز دانشجویان خارج از کشور، با نرخ رسمی و مطابق با مقررات ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا، از طریق شبکه‌ی سراسری شعب خود پرداخت. به این ترتیب، بانک، ارز مورد نیاز دانشجویان را از محل منابع داخلی خود تأمین کرد و به عنوان یکی از مهم‌ترین بانک‌های پیشرو در ارائه‌ی این خدمت در میان مردم شناخته شد.

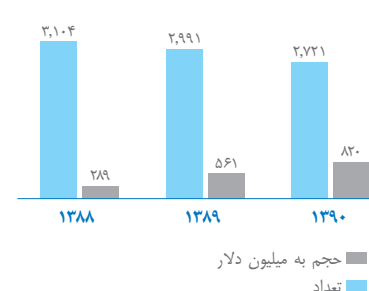
از طرفی، تفاوت فاحش نرخ ارز در بازار آزاد و بازار رسمی در سال گذشته، منجر به ایجاد تغییراتی در مجموعه مقررات فروش ارز مسافری برای جلوگیری از سوءاستفاده‌ی سودجویان شد. درحالی‌که به‌موجب مقررات در سال گذشته، فقط بانک‌های ملی و ملت مجاز به فروش ارز مسافری بودند، بانک سامان نیز به عنوان تنها بانک خصوصی، موفق به اخذ مجوز عرضه‌ی ارز مسافری از بانک مرکزی شد. ابتدا فروش ارز مذکور فقط از طریق شعب مستقر در فرودگاه بین‌المللی امام خمینی و شعبه‌ی مرکزی امکان‌پذیر بود اما در تاریخ ۹۰/۱۲/۱۶، فروش ارز مسافری از طریق صرافی بانک سامان نیز صورت‌پذیرفته است. به علاوه، بانک با هدف افزایش رضایت‌خاطر مشتریان ویژه‌ی خود (مشتریانی که مجموع موجودی سپرده‌های سرمایه‌گذاری بلندمدت آنها در بانک سامان بیش از ۵۰۰ میلیون ریال است) ارز مسافرتی را با نرخ‌های ترجیحی (کمتر از نرخ‌های فروش ارز به مشتریان عادی) به ایشان عرضه کرد. از این رو، اگرچه سقف فروش ارز مسافرتی در سال مورد گزارش کاهش یافته اما مجموع اقدامات بانک، از پیشنهاد نرخ ترجیحی به مشتریان خاص گرفته تا اخذ مجوز فروش ارز مسافری به سایر مشتریان، منجر به افزایش رضایت‌خاطر مشتریان ارزی بانک شده است.



اطلاعات مقایسه‌ای بودجه و عملکرد سال مالی منتهی به ۱۳۹۰/۱۲/۲۹ جدول ۲

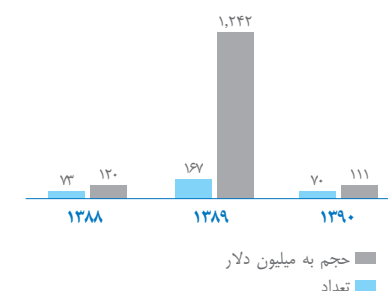
شرح	عملکرد سال ۱۳۹۰	بودجه‌ی سال ۱۳۹۰	میانگین	میانگین
	مبلغ	مبلغ	سهم (%)	سهم (%)
سود تسهیلات اعطایی	۸۰,۵۶,۲۱۲	۸,۲۷۶,۴۲۹	۶۸	۶۹
سود (زیان) حاصل از سرمایه‌گذاری‌ها و سپرده‌گذاری‌ها	۴۱۸,۹۲۳	۳۵۶,۸۴۵	۳	۳
سود دریافتی از سایر تسهیلات و سرمایه‌گذاری	۱,۸۷۱,۸۲۰	۱,۸۴۷,۸۸۴	۱۶	۱۵
درآمد کارمزد و عملیات ارزی	۴۷۳,۵۸۹	۴۳۴,۳۷۹	۴	۴
نتیجه‌ی مبادلات ارزی	۱,۰۰۲,۰۰۶	۱,۰۰۰,۰۰۰	۸	۸
سایر درآمدها	۹۵,۴۰۶	۱۶۱,۹۸۵	۱	۱
جمع درآمدها	۱۱,۹۱۷,۹۵۶	۱۲,۰۷۷,۵۲۲	۱۰۰	۱۰۰
سهم سود سپرده‌گذاران	۷,۷۹۲,۹۳۵	۷,۶۴۹,۰۸۰	۷۱	۷۳
هزینه‌های مالی (سودهای پرداختی و کارمزد)	۱,۰۶۵,۱۲۲	۸۵۷,۶۳۲	۹	۸
هزینه‌های اداری و عمومی	۱,۵۴۲,۰۲۷	۱,۱۸۰,۸۱۰	۱۴	۱۲
هزینه‌ی مطالبات مشکوک‌الوصول	۶۳۹,۱۰۰	۷۵۰,۰۰۰	۶	۷
جمع هزینه‌ها	۱۱,۰۳۹,۱۸۳	۱۰,۴۳۷,۵۲۲	۱۰۰	۱۰۰
سود (زیان) قبل از مالیات	۸۷۸,۷۷۳	۱,۶۴۰,۰۰۰		

بروات اسنادی



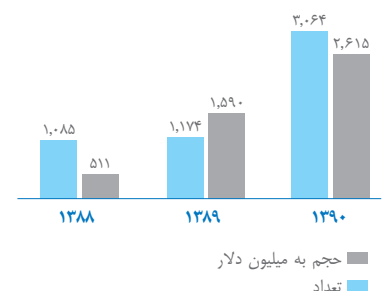
افزایش رشد ۴۶ درصدی پروات اسنادی در سال ۱۳۹۰، بیانگر تثبیت نقش بانک در این حوزه، نزد مشتریان بانک سامان است.

گشایش اعتبار اسنادی صادراتی



کاهش اعتبار اسنادی صادراتی به دلیل تحریم‌های اعمال شده است و عمده‌ی صادرکنندگان، صادرات خود را از طریق غیربانکی انجام می‌دهند.

گشایش اعتبار اسنادی وارداتی



افزایش ۶۴ درصدی گشایش اعتبار اسنادی وارداتی بیانگر افزایش اعتبار بانک نزد مشتریان است.



حاکمیت شرکتی



رئوس کلی حاکمیت شرکتی در بانک سامان

با توجه به ماهیت نقش بانک‌ها در واسطه‌گری مالی، امکان افرپذیری آنها از مشکلات بالقوه‌ی ناشی از حاکمیت شرکتی ناکارآمد و لزوم صیانت از وجوه سپرده‌گذاران، موضوع حاکمیت شرکتی از اهمیت فراوانی برای صنعت بانکداری برخوردار است. از همین‌رو، بسیار پیش از تدوین و انتشار دستورالعمل‌های کمیته‌ی بال، اجماع عمومی همواره بر این بوده که لازمه‌ی جلب اعتماد عمومی به سیستم بانکی و حفظ این اطمینان، برقراری حاکمیت شرکتی کارآمد است. دستیابی به چنین اعتمادی، مهم‌ترین دغدغه‌ی تجاری هر بانک است. بانک سامان نیز از این قاعده مستثنا نیست و افزون‌بر این، حاکمیت شرکتی کارآمد را رکن اصلی عملکرد درست صنعت بانکداری و کل اقتصاد قلمداد می‌کند.

یک نظام کارآمد حاکمیت شرکتی در ساده‌ترین شکل خود، به هیئت‌مدیره و مدیریت ارشد سازمان، توان مدیریت مسئولانه و اثربخش در کسب‌وکار را می‌بخشد. برقراری حاکمیت شرکتی کارآمد، به‌ویژه برای بانک در نقش واسطه‌گر مالی افراد و سازمان‌هایی که به کاردانی و درستکاری آن تکیه می‌کنند، بسیار اولویت دارد.

همچنین، مواجهه‌ی بانک‌ها با انواع ریسک‌های اعتباری، بازار و عملیاتی، آنها را در برابر مشکلات ناشی از یک حاکمیت شرکتی ناکارآمد، بسیار آسیب‌پذیر می‌کند و این خود باعث می‌شود اهمیت موضوع دوچندان شود.

بانک سامان براساس اصول کمیته‌ی بال، پنج هدف اولیه را در تعیین سیاست‌ها و رویه‌های حاکمیت شرکتی خود دنبال می‌کند:

نخست آن‌که، حاکمیت شرکتی توان برنامه‌ریزی برای تحقق اهداف سازمانی در شرایطی واقع‌بینانه را به بانک ببخشد؛ به‌گونه‌ای که بانک، سهام‌داران و سپرده‌گذاران خود را از مواجهه با ریسک ناشی از عملکردهای بیش از حد بلندپروازانه در امان بدارد.

دوم آن‌که، زمینه را برای کنترل و راهبرد امور روزانه‌ی بانک فراهم کند.

سوم آن‌که، مدیریت بانک را نسبت به ایفای تعهداتش به سهام‌داران و در همان حال حفظ منافع دیگر ذی‌نفعان، توانمند کند.

چهارم آن‌که، دستورالعملی شفاف برای مدیریت بانک فراهم کند تا امکان تطبیق و بهبود فعالیت‌ها و رفتار شرکتی در راستای تضمین عملکرد ایمن، مؤثر و منطبق با ضوابط بانکی داخلی و بین‌المللی، به بهترین شکل ممکن فراهم شود.

و پنجم آن‌که، بانک را در صیانت کامل از منافع سپرده‌گذاران توانمند سازد.

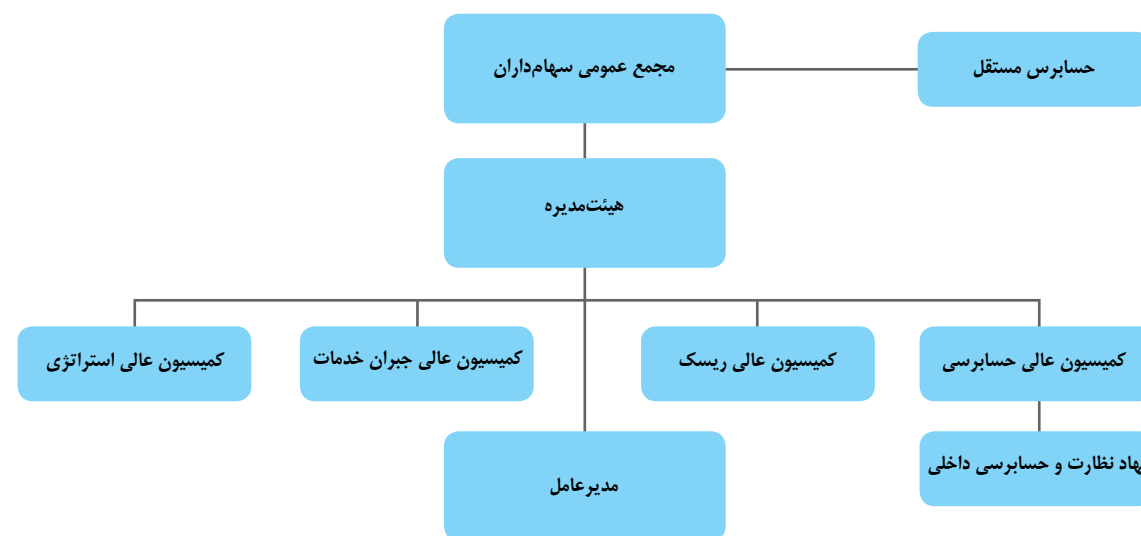
ساختار حاکمیت شرکتی بانک سامان

ساختار سازمانی بانک سامان برای کسب اطمینان از انجام بازی‌ها، شیوه‌های نظارتی مهمی را در خود جای داده است. سازماندهی بانک به‌گونه‌ای است که امکان نظارت بر ارکان کلیدی رویه‌های حاکمیت شرکتی، در هر زمان برای هیئت‌مدیره فراهم است. افزون‌بر آن، حوزه‌های مستقل نظارتی شامل مدیریت ریسک و حسابرسی داخلی نیز تحت نظارت مستقیم هیئت‌مدیره فعالیت می‌کنند. همچنین، موضوعات مربوط به ریسک تطبیق را نیز واحد مربوط، به کمیسیون ریسک گزارش می‌دهد و موارد شایان توجه از طریق این کمیسیون به هیئت‌مدیره ارائه می‌شود. به‌منظور اعمال درست حاکمیت شرکتی، اعضای هیئت‌مدیره در مدیریت روزمره‌ی بانک مشارکت نمی‌کنند و هرگونه تصمیم‌گیری مهم عملکردی برعهده‌ی مدیریت اجرایی بانک است. در راستای بازی‌های خط‌مشی‌ها، برقراری ارتباط و پایش میزان پیشرفت در دستیابی به اهداف راهبردی بانک نیز نشست‌های منظمی، بنابه مورد، میان نهاد نظارت و حسابرسی داخلی بانک و مدیریت اجرایی برگزار می‌شود.

استقرار جایگاه هیئت‌مدیره در رأس خط‌مشی حاکمیت شرکتی بانک بر چند اصل مهم استوار است. یکی از این اصول، شناخت صحیح از وظیفه‌ی نظارت عالی به‌ویژه درخصوص پایش وضعیت ریسک است. همچنین، تصویب فعالیت‌های کلی و خط‌مشی تجاری بانک و شناسایی تضاد منافع بانک با دیگر سازمان‌های طرف مرادوه یا تعهد بانک نیز برعهده‌ی هیئت‌مدیره است.

حصول اطمینان از توانایی ساختار هیئت‌مدیره در افزایش کاردانی و بسط مباحث راهبردی از دیگر مسئولیت‌های هیئت‌مدیره است. به‌عنوان بخشی از این وظیفه، هیئت‌مدیره بر انتصاب و درصورت لزوم عزل و جایگزینی مدیران کلیدی جهت کسب اطمینان از اجرای درست فرایند جانشینی نظارت می‌کند.

با این همه، مسئولیت‌ها محدود به سطح هیئت‌مدیره نیست. در راستای تضمین وحدت رویه در بانک، به‌کارگیری حاکمیت شرکتی در تمامی سطوح پرسنلی و مدیریتی، یک ضرورت است. در نتیجه، اصول کلیدی حاکمیت شرکتی را باید همه‌ی مراتب سازمانی مدنظر قرار دهند و به موضوع نوآوری‌های آموزشی و ارتباطی به‌طور جدی و عملی توجه کنند. ازجمله‌ی این موارد، ضرورت درک کارکنان از ریسک‌های تأثیرگذار بر آن‌ها و کارشان و نیز آگاهی کامل از مسئولیت‌های فردی در ارتباط با مشتریان و همکاران‌شان است. ریسک‌های مربوط به فعالیت‌های واحدهای گوناگون از طریق نهاد نظارت و حسابرسی داخلی ارزیابی می‌شود و یک نسخه از گزارش آن در اختیار مدیریت مربوط گذاشته می‌شود تا بنابه هر مورد، ریسک‌های مربوط به فعالیت هر واحد به کارکنان آن آموزش داده شود.



مجمع سهام‌داران

مجمع عمومی عادی سالانه‌ی بانک، هر سال یک نوبت برای سهام‌داران بانک، فرصتی را برای بررسی صورت‌های مالی و سایر گزارش‌های هیئت‌مدیره، حسابرس مستقل و بازرس بانک فراهم می‌سازد.

هیئت مدیره

هیئت مدیره‌ی بانک از پنج عضو اصلی و دو عضو علی‌البدل تشکیل می‌شود که مجمع عمومی بانک، آنها را برای مدت دو سال انتخاب می‌کند. در نخستین جلسه‌ی هیئت مدیره، رئیس و نایب رئیس انتخاب می‌شوند. جلسه‌های هیئت مدیره با حضور چهار نفر از اعضای اصلی آن رسمیت می‌یابد.

برخورداری از سیاست‌های عملی و کارآمد برای مواجهه با هرگونه تضاد منافع احتمالی و کاهش آنها، برای بانک سامان و هیئت مدیره‌ی آن بسیار اهمیت دارد. از همین رو، دستورالعمل‌های شفاف‌ی برای برخورد با انواع موارد تضاد منافع در اختیار مدیریت قرار گرفته است. از جمله‌ی این موارد می‌توان به معاملات بانک با اعضای هیئت مدیره یا شرکت‌هایی اشاره کرد که ایشان در آن سهام‌دار یا عضو هیئت مدیره هستند. این معاملات بدون مشارکت مدیر ذی‌نفع در رأی‌گیری برای تصویب معامله‌ی موردنظر، مورد بررسی مستقل هیئت مدیره قرار می‌گیرند. چنین معاملاتی بدون استثنای صورت‌های مالی بانک به‌طور کامل و آشکارا ثبت می‌شود و حساب‌رسان مستقل تطابق آن با موازین قانونی را به‌طور دقیق بررسی می‌کنند. سپس نتایج به اطلاع سهام‌داران می‌رسد و رأی آنها در این باره گرفته می‌شود.

اعطای هرگونه تسهیلات از سوی بانک به اعضای هیئت مدیره، اشخاص مرتبط و وابسته و حساب‌رسان مستقل، در چارچوبی انجام می‌گیرد که بانک مرکزی ج.ا.ا. آن را تعیین کرده است و در هر مورد نیز حساب‌رسان داخلی و مستقل آن را بررسی می‌کنند. افزون‌بر این، صورت ریز این مبادلات در مقاطع زمانی معین در اختیار ناظران بانک مرکزی قرار می‌گیرد. اعطای وام به مدیران ارشد نیز با آگاهی و در صورت لزوم با تأیید هیئت مدیره انجام می‌گیرد و انطباق آن با ایمنی و سلامت بانک درنظر گرفته می‌شود. به‌موجب مفاد قانون تجارت، در روند اعطای تسهیلات به اشخاص مرتبط، مدیر ذی‌نفع در رأی‌گیری برای تصویب تسهیلات شرکت نمی‌کند.

اعضای هیئت مدیره

این اعضا در انجام وظایف و مسئولیت‌های ناشی از ماده‌ی ۱۳۶ قانون "اصلاح بخشی از قانون تجارت" عهده‌دار اداره‌ی امور، در سال ۱۳۹۰، در بانک سامان بوده‌اند.



اله‌وردی رجایی سلماسی

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و رئیس هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای رجایی سلماسی پیش‌از تکیه بر مسند ریاست هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان، در ابتدا به‌عنوان مدیرعامل مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و پس‌از آن در مقام مدیرعامل بانک تا سال ۱۳۸۶ فعالیت داشته‌اند. در کارنامه‌ی حرفه‌ای درخشان ایشان، فعالیت در مقام معاون بانک مرکزی، مشاور رئیس‌کل بانک مرکزی، دبیرکل بورس اوراق بهادار تهران و مشاور مدیرعامل بانک صادرات به‌ثبت رسیده است. ایشان فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد حسابداری از دانشکده‌ی حسابداری نفت هستند.



ایرج نیک‌نژاد

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و نایب‌رئیس هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای نیک‌نژاد با بیش از ۴۰ سال تجربه در حوزه‌ی حسابرسی مستقل، حسابداری، بازرسی و مشاوره‌ی مالی، در احراز مناصب عالی بسیار موفق بوده‌اند و سال‌ها به‌عنوان عضو هیئت‌مدیره‌ی بسیاری از شرکت‌های تولیدی عضو سازمان بورس اوراق بهادار فعالیت کرده‌اند. ایشان عضو انجمن حسابداران خبره‌ی ایران و عضو جامعه‌ی حسابداران رسمی ایران و فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد حسابداری از دانشکده‌ی حسابداری نفت هستند.



محمد ضرابیه

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و عضو هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای ضرابیه علاوه بر عضویت در هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان، ریاست هیئت‌مدیره‌ی گروه یزدباف، یکی از بزرگ‌ترین گروه‌های صنعتی شامل شرکت‌های پلاستیران، یزدباف، شیشه‌ی همدان، گروه تولیدی بهمن و صنایع پمپ‌سازی ایران (پمپیران) را نیز برعهده دارند. ایشان فارغ‌التحصیل کارشناسی علوم بانکی هستند.



رضا کریشچی خیابانی

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و عضو هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای کریشچی مدیرعامل سابق و عضو فعلی هیئت‌مدیره‌ی شرکت کارگزاری بانک سامان هستند (همان شرکت کارگزاری کریشچی که به‌دلیل واگذاری بخشی عمده از سهامش به بانک به کارگزاری بانک سامان تغییر نام یافت). ایشان همچنین یکی از اعضای مؤسس بورس اوراق بهادار تهران هستند. آقای کریشچی فارغ‌التحصیل کارشناسی مدیریت اداری و اقتصادی از آمریکا هستند.



سعید آتشکاری

عضو هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای آتشکاری به نمایندگی از طرف یکی از سهام‌داران عمده‌ی بانک، یعنی مؤسسه‌ی صندوق بازنشستگی شرکت ملی صنایع مس ایران، در هیئت‌مدیره‌ی بانک عضویت دارند. ایشان علاوه بر فعالیت در مناصب متعدد در مجتمع فولاد مبارکه و عضویت در هیئت‌مدیره‌ی مجتمع فولاد ایران و خوزستان، عنوان معاونت مالی شرکت ملی فولاد و مقام استادی دانشگاه صنعتی اصفهان را نیز در کارنامه‌ی حرفه‌ای خود به‌ثبت رسانده‌اند. آقای آتشکاری فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی از دانشگاه ایالتی امپریا در کانزاس آمریکا هستند.



پرویز مشیرزاده مؤیدی

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و عضو علی‌البدل هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای مشیرزاده ریاست هیئت‌مدیره‌ی کارگزاری بانک سامان را برعهده دارند. ایشان به‌عنوان یکی از استادان دانشگاهی رشته‌ی حسابداری و تأمین مالی، از سابقه‌ی علمی شایان توجهی برخوردار هستند و خود مدرک کارشناسی ارشد حسابداری را از دانشگاه ولز انگلستان گرفته‌اند.



ولی ضرابیه

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی اعتباری سامان اقتصاد و عضو علی‌البدل هیئت‌مدیره‌ی بانک سامان

آقای ضرابیه عضو هیئت‌مدیره‌ی شرکت‌های پرداخت الکترونیک سامان و کارگزاری بانک سامان، به‌عنوان نخستین قائم‌مقام مدیرعامل بانک سامان و پس‌از آن، از تیرماه ۱۳۸۹، در مقام مدیرعامل مشغول به‌کار بوده‌اند. ایشان دارای مدرک کارشناسی ارشد در رشته‌ی تأمین مالی با گرایش تأمین مالی شرکت‌ها و ارزیابی مؤسسات مالی از دانشکده Cass Business School of London و نیز فارغ‌التحصیل رشته‌ی مدیریت اجرایی با گرایش استراتژی از دانشکده Manchester Business School انگلستان هستند.



جواد گوهرزاد

مدیر نهاد نظارت و حسابرسی داخلی بانک سامان

آقای جواد گوهرزاد دارای مدرک کارشناسی ارشد در رشته‌ی حسابداری، در جایگاه مدیر نهاد نظارت و حسابرسی داخلی بانک سامان، نقش ناظر و حسابرس داخلی بانک را ایفا می‌کنند. ایشان در کارنامه‌ی حرفه‌ای خود، عضویت در جامعه‌ی حسابداران رسمی ایران و انجمن حسابداران خبره‌ی ایران (حسابدار مستقل)، عضویت در انجمن بین‌المللی حسابرسی داخلی (IIA)، عضویت در سازمان بورس و اوراق بهادار و کارشناسی رسمی دادگستری در رشته‌ی حسابداری و حسابرسی را ثبت کرده‌اند. پیشینه‌ی حرفه‌ای ۳۵ ساله‌ی ایشان، بیش از ۱۵ سال تجربه‌ی مدیریت و شراکت در مؤسسات حسابرسی، افزون بر ۱۵ سال سابقه‌ی حسابرسی مستقل در شرکت‌های سهامی عام، عضویت در سازمان بورس اوراق بهادار و ۱۰ سال سابقه‌ی حسابرسی مستقل و داخلی در حوزه‌ی بانک و مؤسسات مالی را شامل می‌شود.



کمیسیون‌های راهبردی

کمیسیون عالی استراتژی

کمیسیون عالی استراتژی بانک سامان که اعضای اصلی آن رئیس هیئت‌مدیره، مدیرعامل، یک عضو غیرموظف هیئت‌مدیره و معاون طرح و برنامه هستند، کمیسویی راهبردی است که برای تعیین استراتژی‌های بانک از طریق تجزیه و تحلیل آینده و ارزیابی تهدیدها و فرصت‌های پیش‌رو شکل گرفته است. نظارت بر اجرای استراتژی‌های مصوب بانک، بررسی و مطالعه‌ی ساختار سازمانی بانک و میزان ارتباط آن با استراتژی‌های تدوین‌شده و ارزیابی پیشنهادها در یافتی در مورد محصولات و خدمات جدید، از دیگر وظایف این کمیسیون است.

کمیسیون عالی حسابرسی

با توجه به اینکه کمیته‌ی بال، برخورداری از حاکمیت شرکتی کارآمد را مستلزم فعالیت کمیته‌ی حسابرسی می‌داند، کمیته حسابرسی بانک در سال ۱۳۸۶ تشکیل شد. اعضای این کمیته شامل نفراتی از اعضای جوامع حرفه‌ای بین‌المللی حسابرسی و حسابداری، جامعه‌ی حسابداران رسمی و فردی با تخصص حرفه‌ای در زمینه‌ی بانکی است که اکثریت اعضا از آن جمله نایب‌رئیس هیئت‌مدیره، به‌عنوان عضو غیرموظف فعالیت می‌کنند. هدف از تشکیل این کمیته یاری رساندن به هیئت‌مدیره‌ی بانک در نظارت بر موارد زیر است:

- اثربخشی نظام کنترل‌های داخلی
- فرایندهای گزارشگری مالی، کارکرد مناسب نظام حسابداری و کنترل‌های مالی به منظور تهیه و دریافت صورت‌های مالی درست و جامع
- رعایت قوانین و مقررات مرتبط، الزام نظارتی و سیاست‌های بانک ازجمله خط‌مشی‌های مربوط به آئین رفتار سازمانی
- استقلال عملکرد حسابرسان داخلی

کمیسیون عالی مدیریت ریسک

این کمیسیون، متشکل از رئیس و نایب‌رئیس هیئت‌مدیره، مدیرعامل، معاون طرح و برنامه و مدیر نهاد نظارت و حسابرسی داخلی، کمیسویی تخصصی و اجرایی است که به‌منظور شناسایی، کنترل و کاهش ریسک‌های پیش‌روی بانک ازجمله ریسک‌های اعتباری، بازار، نقدینگی، عملیاتی، شهرت و تطبیق تشکیل شده است. این کمیسیون همچنین، مسئول تعیین وضعیت ریسک بانک و اجرای مناسب سیاست‌ها و فرایندهای مدیریت ریسک است. از دیگر مسئولیت‌های این کمیسیون می‌توان به حصول اطمینان از درستی و روزآمدی آیین‌نامه‌ها، رویه‌ها و سیستم‌های مدیریت ریسک اشاره کرد.

کمیسیون عالی جبران خدمات کارکنان

کمیسیون جبران خدمات کارکنان در بانک سامان با هدف نظارت بر حقوق و مزایای دریافتی مدیریت ارشد و دیگر کارکنان کلیدی ایجاد شده است. برای کاهش تضاد منافع احتمالی و اطمینان خاطر سهام‌داران و دیگر ذی‌نفعان، افراد این کمیسیون از اعضای غیرموظف هیئت‌مدیره‌ی بانک برگزیده می‌شوند.

نقش اصلی این کمیسیون، اجرای اقداماتی است که هیئت‌مدیره برای تضمین هماهنگی خط‌مشی‌ها و رویه‌های جبران خدمات کارکنان درنظر گرفته است. گفتنی است که تمامی توصیه‌های این کمیسیون در مورد حقوق و مزایای مدیرعامل و دیگر مدیران ارشد به تصویب نهایی هیئت‌مدیره می‌رسد.

حقوق و مزایای دریافتی مدیرعامل و مدیران ارشد براساس عملکرد ایشان و میزان موفقیت‌شان در حصول به اهداف عینی و مرتبطی تعیین می‌شود که برای افزایش ارزش بانک در بلندمدت درنظر گرفته‌شده است.

نظارت و حسابرسی داخلی

نهاد نظارت و حسابرسی داخلی به‌عنوان بازوی اجرایی کمیسیون حسابرسی، مسئول اتخاذ رویکردی نظام‌مند و کارآمد برای ارتقای مدیریت ریسک، فرایندهای کنترلی و حاکمیتی در بانک است. گزارش فعالیت‌های حسابرسی از طریق کمیسیون حسابرسی و با استفاده از رویه‌هایی شفاف، به هیئت‌مدیره‌ی بانک منتقل می‌شود.

رویکرد بانک در انجام حسابرسی داخلی، تضمین پیروی کامل از دستورالعمل‌های مرتبط مانند تکالیف بانک مرکزی ج.ا.ا، توصیه‌های کمیته‌ی بال در زمینه‌ی کنترل و حسابرسی داخلی و استانداردهای بین‌المللی انجمن حسابرسان داخلی است.

اجرای این رویکرد، ضمن تحقق توصیه‌ی کمیته‌ی سازمان‌های حامی کمیسیون تردوی (COSO) در مورد ارزیابی ریسک، به‌عنوان یکی از اجزای پنج‌گانه‌ی چارچوب یکپارچه‌ی کنترل داخلی، دستیابی به اهداف حسابرسی داخلی و عملیاتی را نیز در قالب فرایندهای یکپارچه تسهیل می‌کند. تأکید بر مدیریت راهبردی عملیات حسابرسی، برنامه‌ریزی براساس مدل ریسک و فعالیت با هدف افزایش اثربخشی و صرفه‌ی اقتصادی عملیات حسابرسی هم از دیگر مزیت‌های مهم این رویکرد است.

مدیریت ارشد بانک سامان بر اهمیت حسابرسی داخلی به‌عنوان یکی از ارکان کلیدی سیستم‌های کنترل داخلی که مدیریت مؤثر ریسک را ممکن می‌سازد، اشراف کامل دارد. از همین‌رو، آگاهی تمامی واحدهای درون‌سازمانی از نقش و ارزش حسابرسی داخلی و نیز استفاده‌ی به‌موقع و کارآمد از یافته‌های حسابرسی داخلی در مواجهه با مشکلات بانک، مورد توجه جدی مدیریت ارشد بانک است.

در بانک سامان، افزایش استقلال حسابرسان در شیوه‌ی گزارش‌دهی به کمیسیون حسابرسی و هیئت‌مدیره، برای به‌حداکثر رساندن کیفیت گزارش‌های حسابرسی داخلی، همواره در کانون توجه قرار دارد. حسابرسان داخلی در فرایند تصمیم‌گیری درخصوص اثربخشی کنترل‌های داخلی در حوزه‌های مهم نیز، مشارکت داده می‌شوند.

حسابرسی مستقل

مجمع عمومی بانک سامان حسابرسان مستقل خود را همواره از میان حسابرسان خبره و صاحب‌نام کشور برمی‌گزیند. مدیریت ارشد بانک از نقش اساسی حسابرسان داخلی و مستقل و اقدامات کنترلی در تضمین اعتبار و سلامت فعالیت‌های بانک آگاه است.

کمیسیون حسابرسی بانک سخت می‌کوشد تا با افزایش دسترسی حسابرسان مستقل به اسناد و اطلاعات مورد نیاز، از انعکاس منصفانه و واقعی عملکرد بانک در صورت‌های مالی اطمینان حاصل شود.

سهام‌داران بانک سامان، مؤسسه‌ی حسابرسی بیات رایان را به‌عنوان حسابرس مستقل و برون‌سازمانی خود برگزیده‌اند. بیات رایان در سال ۱۳۵۷، به‌عنوان یک مؤسسه‌ی پیشرو در ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای مالی، بیمه، مالیات و ریسک به صاحبان کسب‌وکار داخلی و بین‌المللی فعال در ایران، تأسیس شد.

در گستره‌ی فعالیت‌های این مؤسسه، صنعت بانکداری یکی از حوزه‌های فعالیت تخصصی آن است. شایان ذکر است که مؤسسه‌ی بیات رایان، پیش‌از این، عضو شبکه‌ی بین‌المللی KPMG (اِبرشرکت مشاوره‌ی حسابرسی و مالیاتی) بوده که این عضویت به دلیل تحریم‌های اعمالی آمریکا از فروردین‌ماه سال ۱۳۸۹، به‌طور موقت به تعلیق درآمد.

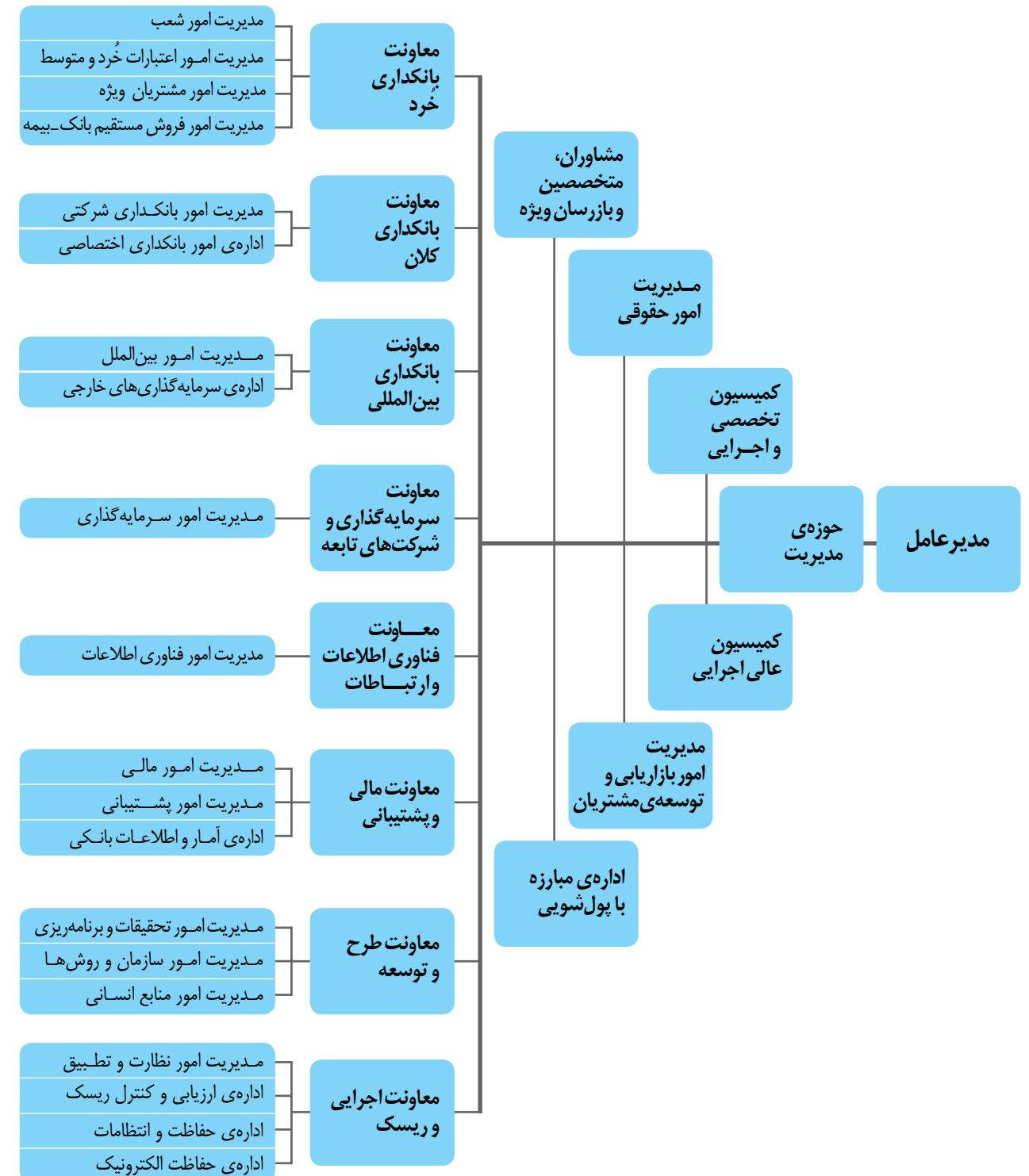
معاونت‌ها

آقای ضرغامی از آبان‌ماه سال ۱۳۸۹، در مقام معاون بانکی با بانک سامان همکاری داشته‌اند. علاوه بر این، ایشان عضو هیئت‌مدیره‌ی شرکت مدیریت سرمایه‌گذاری بانک مسکن و از اعضای پیشین هیئت‌مدیره‌ی بانک صادرات، بانک سرمایه و شرکت سیمان سپاهان و معاون پیشین وزیر امور اقتصاد و دارایی نیز بوده‌اند. ایشان مدرک کارشناسی ارشد خود در رشته‌ی اقتصاد را از دانشگاه شهید بهشتی تهران دریافت کرده‌اند.

آقای مجتهد که پیش‌تر در مقام ریاست پژوهشکده‌ی تحقیقات پولی و بانکی (MBRA) و مشاور ریاست بانک مرکزی و وزیر امور اقتصادی و دارایی مشغول فعالیت بوده‌اند، از فروردین‌ماه سال ۱۳۹۸، مسئولیت معاونت طرح و برنامه‌ی بانک سامان و نیز ریاست هیئت‌مدیره‌ی شرکت اطلاع‌رسانی اعتباری و اعتبارسنجی ایرانیان را برعهده گرفته‌اند. ایشان که فارغ‌التحصیل دکترای اقتصاد از دانشگاه ایالتی آیووا در آمریکا هستند، در جایگاه محقق و استاد دانشگاه علامه طباطبائی تهران نیز فعالیت علمی و دانشگاهی دارند.

آقای وحیدی از مهرماه سال ۱۳۸۹، به‌عنوان معاون امور بین‌الملل با بانک سامان همکاری دارند. از سوابق اجرایی ایشان می‌توان به عضویت در هیئت‌مدیره‌ی بانک ملی ایران اشاره کرد. آقای وحیدی دارای مدرک کارشناسی ارشد مدیریت بانکی از مؤسسه‌ی بانکداری ایران هستند.

آقای علایی فرد از مهرماه سال ۱۳۹۰، در مقام معاونت سرمایه‌گذاری و شرکت‌های تابعه با بانک سامان همکاری داشته‌اند. ایشان فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت مهندسی صنایع از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران هستند. از سوابق اجرایی آقای علایی فرد می‌توان به مدیرعاملی شرکت مدیریت سرمایه‌گذاری بانک مسکن و شرکت سرمایه و صنعت غدیر اشاره کرد.



مدیران اجرایی

رضا آقابابایی / مدیر امور بانکداری شرکتی

دکترای علوم اقتصادی توسعه‌ی اقتصادی، دانشگاه تهران

حسن جدیدی / مدیر امور فروش مستقیم بانک – بیمه

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فونیکس آمریکا

فروغ‌السادات حسینی فیروزآبادی / مدیر امور پشتیبانی

فارغ‌التحصیل مهندسی عمران، دانشگاه صنعتی شریف

سید مرتضی حسینی نژاد / مدیر امور تحقیقات و برنامه‌ریزی

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، دانشگاه شهید بهشتی

رضا حیدری / مدیر امور مشتریان ویژه

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، دانشگاه تهران

غلام‌عباس خاکسار / مدیر امور شعب

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی

سید محمد رجایی نویری / مدیر امور حقوقی

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی

یوسف‌علی شریفی / مدیر امور سرمایه‌گذاری

فوق‌دکترای ریاضیات مالی، دانشگاه کانکتیکات آمریکا

جلال صنعت‌خانی / مدیر امور اعتبارات خرد و متوسط

فارغ‌التحصیل کارشناسی مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران

فرشته ضرابیه / مدیر امور منابع انسانی

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی با گرایش استراتژی بازاریابی از سازمان مدیریت صنعتی

مهدی قرهی / مدیر امور فناوری اطلاعات

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران

فریده گرامی‌نژاد / مدیر امور بین‌الملل

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد زبان‌شناسی همگانی، دانشگاه تهران

پوران گیلانی سقز / مدیر امور سازمان و روش‌ها

فارغ‌التحصیل کارشناسی کامپیوتر، دانشگاه تهران

خسرو لطیفی اهواز / مدیر امور مالی

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی

منصور مؤمنی / مدیر امور بازاریابی و توسعه‌ی مشتریان

فارغ‌التحصیل شیمی، مدرسه‌ی عالی علوم اراک

ضمن اشاره به این نکته که بانک سامان از اولین بانک‌هایی بوده که به سامانه‌ی شرکت اعتبارسنجی ایران متصل شده، مهم‌ترین اقدامات انجام‌شده در سال ۱۳۹۰، برای کاهش ریسک اعتباری بانک به شرح زیر است:

- راه‌اندازی سامانه‌ی ملی اعتبارسنجی در تمامی شعب بانک
- راه‌اندازی نظام امتیازدهی اعتباری در تمامی شعب بانک
- پیاده‌سازی مدل جدید ارزیابی کیفیت اعتباری تسهیلات اعطایی
- بررسی وضعیت تمرکز مطالبات در گروه‌های مختلف مشتریان و میزان وصول مطالبات
- ارائه‌ی مدل رتبه‌بندی بانک‌ها و مؤسسات مالی
- محاسبه‌ی اجزای ریسک اعتباری مبتنی بر توافق‌نامه‌ی بال ۲
- محاسبه‌ی ریسک و بازدهی تسهیلات اعطایی در بخش‌های مختلف اقتصادی به‌منظور ارتقای کیفیت استراتژی اعتباری بانک
- محاسبه‌ی سرمایه‌ی مورد نیاز برای مواجهه با ریسک اعتباری با استفاده از رویکرد استاندارد بال ۲
- پیش‌بینی تأثیر تغییرات کلان اقتصادی بر پرتفوی اعتباری بانک

مهم‌ترین اقدامات انجام‌شده در راستای تخمین دقیق شکاف نقدینگی پویا برای مدیریت ریسک نقدینگی در سال ۱۳۹۰، به شرح زیر است:

- تفکیک سپرده‌های بانک به سپرده‌های پایدار و غیرپایدار با استفاده از مدل‌های آماری
- برآورد میزان وصول هر یک از انواع تسهیلات در سررسید
- استقرار مدیریت دارایی‌ها و بدهی‌ها مبتنی بر رویکرد بازار

در حوزه‌ی ریسک نرخ ارز، بانک سامان همواره رعایت حدود تعیین‌شده توسط بانک مرکزی ج.ا.ا درخصوص وضعیت باز ارزی را در اولویت قرار داده است. برای حصول اطمینان از رعایت این حدود به‌صورت روزانه، میزان وضعیت باز هریک از ارزها، مورد بازبینی قرار می‌گیرد. همچنین میزان سود یا زیان ناشی از نوسانات نرخ تسعیر هر یک از ارزها نیز یکی از شاخص‌های بازدهی پرتفوی ارزی است که به‌طور مداوم مورد بازبینی قرار می‌گیرد. نرخ ارز و نوسان آن، دو اثر ریسکی در بانک به‌شرح زیر ایجاد می‌کنند:

■ **ریسک ناشی از وضعیت ارزی:** منشاء چنین ریسکی، وضعیت باز ارزی است که بانک سامان با اتخاذ سیاست وضعیت بسته، به مقابله با این ریسک می‌پردازد. ازطرفی توانمندی امور بین‌الملل و ارزی بانک در ایجاد مراودات ارزی، برای بانک یک برگ برنده در این خصوص است.

■ **ریسک اعتباری:** نوسانات جاری در نرخ ارز در نحوه‌ی عملکرد مشتریان اعتباری بانک نیز مشکلاتی را ایجاد می‌کند. بانک سامان برای کاهش اثر ریسک ارز بر عملکرد مشتریان اعتباری، به‌ویژه مشتریان کلان، تدابیر گسترده‌ای را در چارچوب بانکداری شرکتی، برای شناسایی واقعی بودن درخواست‌های اعتباری مشتریان انجام داده است تا ازطرفی نیازهای ارزی مشتریان به‌درستی طرح و قبول شود و ازطرفی از مصرف منابع اعتباری در جهت سوداگری در بازار ارز کاسته شود.

سنجده‌ی مورد استفاده برای اندازه‌گیری ریسک سهام، میزان ارزش در معرض ریسک پرتفوی‌های سهام بانک است. توازن میان ارزش در معرض ریسک و بازدهی پرتفوی سهام بانک، همواره مورد توجه مدیران عالی بانک است.

نقاط ضعف در کنترل‌های داخلی و حاکمیت شرکتی (مدیریت راهبردی) را می‌توان از مهم‌ترین انواع ریسک عملیاتی برشمرد. نقاط ضعفی که ممکن است به‌شکل خطا، تقلب یا قصور در اجرای به‌موقع تعهدات رخ دهند و منجر به زیان‌های مالی یا هرگونه آسیب به منافع بانک شوند. براساس توافق‌نامه‌ی بال ۲، ریسک عملیاتی، ریسک ناشی از ناکافی بودن یا شکست فرایندهای داخلی، افراد، سیستم‌ها و رویدادهای خارجی است. با توجه به گستردگی حوزه‌ی مدیریت ریسک عملیاتی، نرم‌افزار خاصی برای این امر اختصاص داده شده و نیروهای متعددی در هریک از واحدهای کسب‌وکار، مسئول ثبت رخدادهای زیان عملیاتی هستند. در حال حاضر، بانک اطلاعاتی رخدادهای زیان عملیاتی بانک در حال تکمیل است تا ریسک تمامی فعالیت‌های بانک شناسایی شده و با طراحی راهکارهای مناسب و بهینه، تا اندازه‌ی زیادی کاهش یابند.

علاوه بر این، برای اطمینان بخشی به مراقبت از بخش‌های مختلف بانک و جلوگیری از تخلفات شخصی و تهدیدهای بیرونی، اداره‌ی حفاظت و انتظامات تحت نظارت معاونت اجرایی و ریسک قرار گرفت. همچنین، در راستای حفظ امنیت الکترونیکی بخش‌های مختلف بانک و جلوگیری از تهدیدهای الکترونیکی – که در سطح کلان اقتصادی نیز با مفهوم پدافند غیرعامل مورد توجه قرار گرفته – اداره‌ی حفاظت الکترونیک بانک تحت نظارت این معاونت تشکیل شد. با تشکیل این معاونت و اقدامات انجام گرفته، امید آن داریم شاهد ارتقای استانداردهای نظارتی و کنترلی داخل حوزه‌ی مدیریت اجرایی، در آینده‌ی نزدیک باشیم.



مدیریت ریسک

معاونت اجرایی و ریسک

یکی از مهم‌ترین تغییرات ایجادشده در نمودار سازمانی بانک سامان در سال ۱۳۹۰، تشکیل معاونت اجرایی و ریسک است. این تغییر که مبتنی بر مفاهیم نوین بانکداری در حوزه‌ی کنترل‌های داخل حوزه‌ی اجرا صورت گرفته، می‌تواند استانداردهای کنترلی بانک سامان را به سطوح بالایی ارتقا دهد. معاونت ریسک با درنظر گرفتن اهداف ریسکی بانک و ضمن اندازه‌گیری شاخص‌های ریسک و سطح پذیرش ریسک، فعالیت واحدهای مختلف را مورد بازبینی قرار داده و هرگونه نقض حدودی را گزارش می‌کند. این امر از یک‌طرف باعث افزایش اطمینان سهام‌داران و سایر ذی‌نفعان بانک شده و از طرف دیگر ابزاری مناسب برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک مدیریت ارشد بانک محسوب می‌شود. همگام با تحولات نظام بانکداری مدرن و الزامات بانک مرکزی ج.ا.ا در زمینه‌ی مدیریت ریسک، بانک سامان با تشکیل کمیته‌ی عالی مدیریت ریسک و تجهیز اداره‌ی ارزیابی و کنترل ریسک و واحد تطبیق در سال ۱۳۸۸، اقدامات مؤثری را در زمینه‌ی محاسبه و مدیریت ریسک انجام داد. شایان ذکر است که استراتژی بلندمدت بانک سامان در حوزه‌ی مدیریت ریسک، رعایت الزامات بانک مرکزی ج.ا.ا و بسترسازی لازم برای به‌کارگیری رهنمودهای کمیته‌ی بین‌المللی بال است.

بر این اساس، مهم‌ترین اقدامات انجام‌گرفته برای ارزیابی و کنترل ریسک به دو بخش زیر تقسیم می‌شود:

- **فعالیت‌های زیرساختی:** طراحی مناسب نظام مدیریت ریسک مبتنی بر توصیه‌های کمیته‌ی بین‌المللی بال و نیز ظرفیت‌های بالقوه‌ی موجود در بانک سامان
- **فعالیت‌های اجرایی:** اندازه‌گیری و کنترل ریسک‌های عملیاتی، اعتباری، نقدینگی و بازار و همچنین محاسبه‌ی نسبت کفایت سرمایه متناسب با چارچوب توافق‌نامه‌ی بال ۲

از آنجاکه ریسک‌های مالی ازجمله ریسک‌های اساسی مورد تأکید کمیته‌ی بال هستند؛ بانک سامان نیز در تلاش برای گذر از توافق‌نامه‌ی بال ۲ به بال ۳ است و مساعی لازم برای پیاده‌سازی آن در حال انجام است. براساس مستند بال ۲ و ۳، بانک‌ها موظف هستند برای محاسبه‌ی کفایت سرمایه، نظام سنجش ریسک‌های مالی خود را راه‌اندازی کنند. ریسک‌های مالی شامل ریسک اعتباری، نقدینگی، بازار و عملیاتی است.

کفایت سرمایه

بانک مرکزی ج.ا.ا. برای حمایت از حقوق سپرده‌گذاران و حفظ انسجام شبکه‌ی مالی کشور، تمامی بانک‌های فعال تحت نظارت خود را به داشتن یک نسبت کفایت سرمایه‌ی حداقل ۸ درصدی براساس توافق‌نامه‌ی بال ۱ ملزم کرده است. کفایت سرمایه‌ی بال ۱، نسبت سرمایه‌ی پایه‌ی بانک (سرمایه‌ی درجه‌ی یک و درجه‌ی دو) به مجموع ارزش دارایی‌های موزون‌شده به ریسک آن است. برخورداری از یک ذخیره‌ی مناسب، کفایت سرمایه‌ی بانک را برای مواجهه با هرگونه زیان پیش‌بینی‌نشده توانا می‌کند. نسبت کفایت سرمایه‌ی بال ۱ بانک سامان برای سال ۱۳۹۰، برابر با ۱۱/۴ درصد محاسبه شده است. بانک سامان، همچنین نسبت کفایت سرمایه براساس توافق‌نامه‌ی بال ۲ را محاسبه می‌کند که برابر با نسبت سرمایه‌ی پایه‌ی بانک (سرمایه‌ی درجه‌ی یک و درجه‌ی دو) بر سرمایه‌ی اقتصادی ریسک‌های اعتباری، بازار و عملیاتی مواجهه با آن است. نسبت کفایت سرمایه‌ی بال ۲ بانک سامان در این سال، برابر با ۲۴ درصد بوده است.

شفافیت

بانک سامان همواره تلاش می‌کند در تمامی زمینه‌ها عملکردی شفاف و موجه داشته باشد و در مقاطع زمانی از پیش تعیین‌شده، اطلاعات مالی و غیرمالی لازم را در اختیار ناظران بانک مرکزی قرار دهد. دیگر اطلاعات مهم و کاربردی برای مشتریان، سپرده‌گذاران و دیگر ذی‌نفعان نیز ازطریق وبسایت بانک در دسترس است.

کنترل‌های داخلی و تطبیق

مدیریت امور کنترل‌های داخلی و تطبیق بانک سامان، تحت نظارت معاونت اجرایی و ریسک بانک فعالیت می‌کند. این مدیریت با بهره‌گیری از کارکنان کارآزموده و ابزارهای جدید کنترلی و آماری، فعالیت تمامی واحدهای بانک، شامل اداره‌های مرکزی و شعب را براساس مقررات و آیین‌نامه‌های ناظر بر فعالیت بانک‌ها کنترل می‌کند و ضمن ارائه‌ی راهنمایی و راهکار به تمام واحدها، نتیجه‌ی مشاهدات و یافته‌های خود را به معاونت اجرایی و ریسک گزارش می‌دهد. واحد مبارزه با پول‌شویی نیز که مسئول کنترل فرایند شناسایی مشتریان در بانک است، تحت نظارت این مدیریت فعالیت می‌کند. (در ادامه، جزئیاتی بیشتر در این باره خواهید یافت.)

مهم‌ترین اقدامات انجام‌شده در مدیریت کنترل‌های داخلی و تطبیق طی سال ۱۳۹۰، عبارتند از:

- تقویت واحد کشف تقلب (Fraud Detection) و نرم‌افزارهای مربوط، برای شناسایی تراکنش‌ها و رفتارهای مشکوک مشتریان، کارکنان و بانک‌های رقیب
- انجام کنترل‌های داخلی و تطبیق‌های ریالی، ارزی و فنی شعب به‌طور حضوری
- کنترل و نظارت بر فعالیت شعب و ادارات به‌صورت غیرحضور
- انجام کنترل‌های داخلی و تطبیق فرایندهای برخی از واحدهای ستادی
- اجرای پروژه‌ی پایش و اصلاح اطلاعات و مشخصات هویتی مشتریان حقیقی و حقوقی و شناسایی مشتریان دارای هویت جعلی در سیستم بانک
- کنترل، ثبت و نگهداری فهرست اسامی افرادی که در فهرست سیاه بانک مرکزی ج.ا.ا. قرار دارند.
- همکاری با مدیریت امور منابع انسانی، برای آموزش موضوعات امنیتی و اجرای کنترل‌های داخلی به کارکنان
- همکاری در تهیه‌ی بخش‌نامه‌های مرتبط با حوزه‌ی فعالیت مدیریت
- شناسایی، رسیدگی و پیگیری تخلفات اداری کارکنان
- رسیدگی و پیگیری سوءاستفاده‌های انجام‌شده توسط مراجعین متخلف ازطریق مقامات قضایی
- رسیدگی و پاسخگویی به شکایات دریافتی از مردم و شکایات ارسالی از بانک مرکزی ج.ا.ا. و مراجع قضایی
- پاسخگویی به استعلام‌های دریافتی از مراجع قضایی و بانک مرکزی ج.ا.ا.

مبارزه با پول‌شویی

واحد مبارزه با پول‌شویی از اداره‌های زیرمجموعه‌ی مدیرعامل بانک است که براساس رهنمودها و قوانین بانک مرکزی ج.ا.ا. در راستای اجرای ضوابط پیشگیری از پول‌شویی فعالیت می‌کند. این واحد مسئول پایش تراکنش‌های مشتریان و بررسی و تفحص دقیق موارد مشکوک است. در این زمینه، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های متعدد داخلی با موضوع‌های مرتبط با فعالیت این واحد صادر و به تمامی شعب بانک ابلاغ می‌شود. این توصیه‌ها دربرگیرنده‌ی مفاهیمی است همچون مبارزه با پول‌شویی ازطریق شبکه‌ی شعب با بهره‌گیری از اصول "احراز هویت مشتریان"، گزارش عملیات مشکوک، تحقیق و تفحص درباره‌ی منشأ مال و مواردی دیگر از این دست. ازجمله اقدامات مهم این واحد برای پیشگیری و شناسایی عملیات پول‌شویی در سال مورد گزارش، این موارد را می‌توان برشمرد:

- بررسی، تحقیق و اعلام نظر درباره‌ی موارد مشکوک به پول‌شویی؛ تهیه‌ی آمار و گزارش‌های لازم و پاسخگویی به استعلام‌های سامانه‌ی "گزارش عملیات مشکوک به پول‌شویی" (STR) و سامانه‌ی "گزارش تراکنش‌های نقدی" (CTR) از واحد اطلاعات مالی کشور (FIU)
- شناسایی مشتریان بانک در دو سطح "شناخت اولیه" (DDC) و "شناخت بهبودیافته" (EDDC) و شناسایی ذی‌نفعان واحد
- تهیه‌ی گزارش‌های پول‌شویی و پرسش‌نامه‌های مرتبط برای ارسال به کارگزاران خارجی
- کنترل و نظارت حضوری و غیرحضور بر فعالیت شعب و مشتریانی که متقاضی بهره‌مندی از خدمات بانکی در زمینه‌های مختلف هستند.
- همکاری با واحدهای مرتبط برای صدور بخش‌نامه‌های لازم در حوزه‌ی عملیات مبارزه با پول‌شویی
- آموزش کارکنان بانک

احراز هویت مشتریان

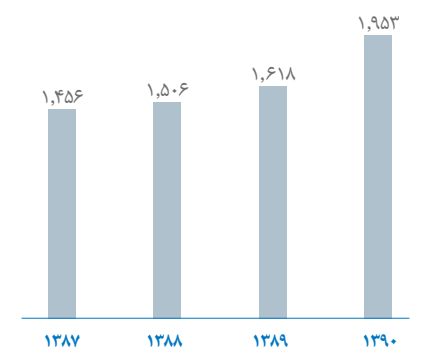
در متن بیانیه‌ی ۱۹۹۸ کمیته‌ی بال درخصوص نظارت بانکی، بر اصل "احراز هویت مشتریان" بسیار تأکید شده است. این اصل، مجموعه‌ای از توصیه‌های مدون را برای هدایت بانک‌ها در مشارکت با مراجع مجری قانون و خودداری از شرکت در مبادلات مشکوک دربرمی‌گیرد. مدیریت امور کنترل‌های داخلی و تطبیق به‌منظور کسب اطمینان از تجهیز کارکنان به دانش و فنون روز در حوزه‌ی احراز هویت مشتریان، بر آموزش کارکنان جدید و فعلی بانک نظارت می‌کند. ایجاد یک فروم ویژه برای ارتباط مستقیم با کارکنان و ارائه‌ی آموزش‌های لازم، برگزاری سمینارها و معرفی مطالعات موردی مرتبط برای سطوح مختلف کارکنان و آموزش از راه دور با تهیه‌ی بسته‌های آموزشی متنی و تصویری از موارد عینی جعل و کلاهبرداری، ازجمله اقدامات نوآورانه‌ی این مدیریت در این زمینه است. این مدیریت همچنین با نظارت بر اجرای دقیق دستورالعمل‌های مرتبط، کنترل عملیات شعب و شناسایی خلاء کنترلی و آیین‌نامه‌ای درخصوص احراز هویت مشتریان، مشارکتی تنگاتنگ و مستقیم با نهادهای نظارتی دارد.



منابع انسانی

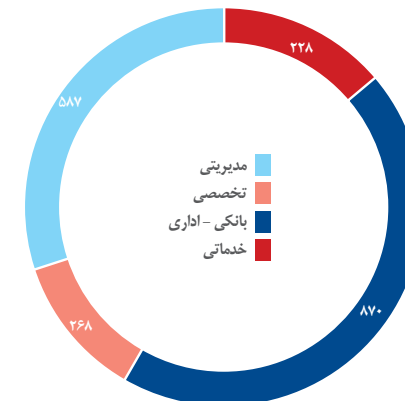
تدوین و پیاده‌سازی خط‌مشی مشتری‌محور بانک سامان در سال ۱۳۹۰، مسئولیتی بس مهم را بر دوش کارکنانش گذاشت؛ چون آنان عملاً باید خالق وفاداری و رضایتی باشند که سامان را به تحقق اهداف پنج‌ساله‌ی کسب‌وکار خود نزدیک می‌کند. مدیریت ارشد سامان نیز نیک می‌داند تحقق این رسالت، در گرو تعهد کامل کارکنان به بانک و مسیر راهبردی جدید آن است. چهار حوزه‌ی اصلی فعالیت مدیریت امور منابع انسانی بانک سامان آموزش و توسعه، جبران خدمات، عملیات اجرایی و خیریه را دربر می‌گیرد.

تعداد کارکنان
نمودار ۲۸

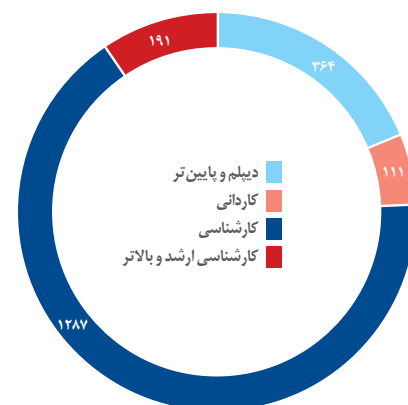


آمار تعداد کارکنان سامان در سال ۱۳۹۰، با رشدی ۱۷/۱ درصدی نسبت به سال پیش، از ۱,۶۱۸ نفر به ۱,۹۵۳ نفر رسید. این تداوم رشد، به‌طور منطقی بیانگر این است که با رشد تعداد مشتریان، حساب‌ها، شعب و تراکنش‌ها، تعداد کارکنان نیز حسب مورد افزایش می‌یابد.

تعداد کارکنان به تفکیک رده‌ی شغلی
نمودار ۲۹

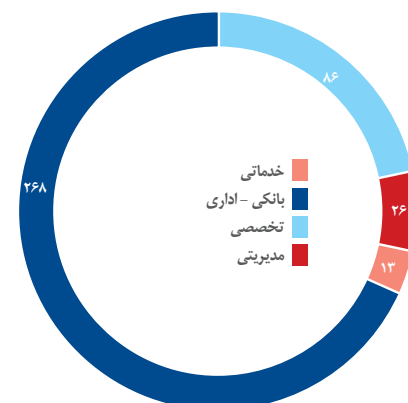


تعداد کارکنان به تفکیک تحصیلات
نمودار ۳۰

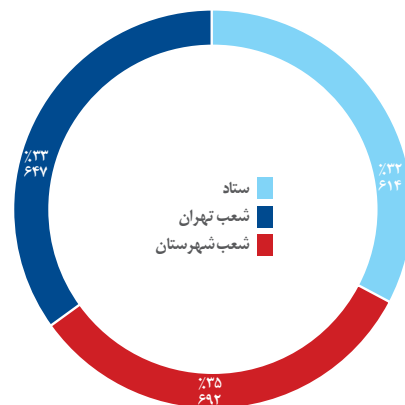


بیش از ۸۱ درصد از کارکنان بانک از تحصیلات دانشگاهی برخوردارند که بخشی عمده را دارندگان مدرک کارشناسی تشکیل می‌دهند.

تعداد کارکنان استخدامی به تفکیک رده‌ی شغلی در سال ۹۰
نمودار ۳۲



تعداد و درصد کارکنان به تفکیک شعبه و ستاد
نمودار ۳۱



بیش از ۶۹ درصد از نیروی کار بانک در شعب مشغول به کار هستند. با برنامه‌ی گسترش شبکه‌ی شعب، این سهم در سال‌های آتی افزایش نیز خواهد یافت.

در آمار مربوط به استخدام سال ۱۳۹۰، رده‌ی شغلی بانکی - اداری، که در نگاه مشتریان نیروهای مؤثر بر افزایش ارزش بانک هستند، بیشترین سهم رشد را به خود اختصاص داده‌اند.



آموزش و توسعه

بانک سامان در سال ۱۳۹۰، با هدف خدمت‌رسانی به مشتریان و در راستای ایجاد فرصت‌های پیشرفت حرفه‌ای برای تمامی کارکنان، برنامه‌ریزی جهت طراحی شیوه‌ای تحلیلی برای ارزشیابی مشاغل، مسیر پیشرفت شغلی (کارراهه‌ی شغلی) و نظام جدید جبران خدمات کارکنان را آغاز کرد. همچنین، در راستای اتصال نظام ارزیابی عملکرد به اهداف و استراتژی‌های سازمانی، برنامه‌ریزی برای طراحی نظام جدیدی آغاز شد که بتواند همزمان نیازهای سازمان به ارزیابی ویژگی‌های رفتاری و در کنار آن عملکرد فردی را در راستای اهداف و استراتژی‌های سازمانی پاسخ دهد. افزون‌بر این بانک سامان به‌دنبال شناسایی عمیق و موشکافانه‌ی نیازهای کارکنان برای حرکت در مسیر ارتقای زندگی حرفه‌ای آنان است تا از وجود بهترین ساختار ممکن برای جلب رضایت آگاهانه‌ی ایشان مطمئن شده و از این مجرا خدمات‌رسانی مبتنی بر همدلی و تفاهم را برای مشتریان خود تأمین کند.

به‌همین منظور، و با هدف تمرکز فعالیت‌های مرتبط با رشد و توسعه‌ی همکاران، اداره‌ی توسعه‌ی منابع انسانی در بهمن‌ماه سال ۱۳۹۰، در مدیریت امور منابع انسانی بانک سامان تشکیل شد. از مهم‌ترین فعالیت‌های این اداره در بدو تأسیس، تهیه‌ی سند چشم‌انداز و مأموریت مرتبط با استراتژی‌های بانک سامان است.

چشم انداز اداره‌ی توسعه‌ی منابع انسانی

دستیابی به بهره‌وری پایدار از طریق بهینه‌سازی:

- رضایت شغلی سرمایه‌های انسانی
- عملکرد سرمایه‌های انسانی
- مشارکت در پیشبرد اهداف استراتژیک بانک، تا پایین‌ترین رده‌ی سازمانی در بانک سامان

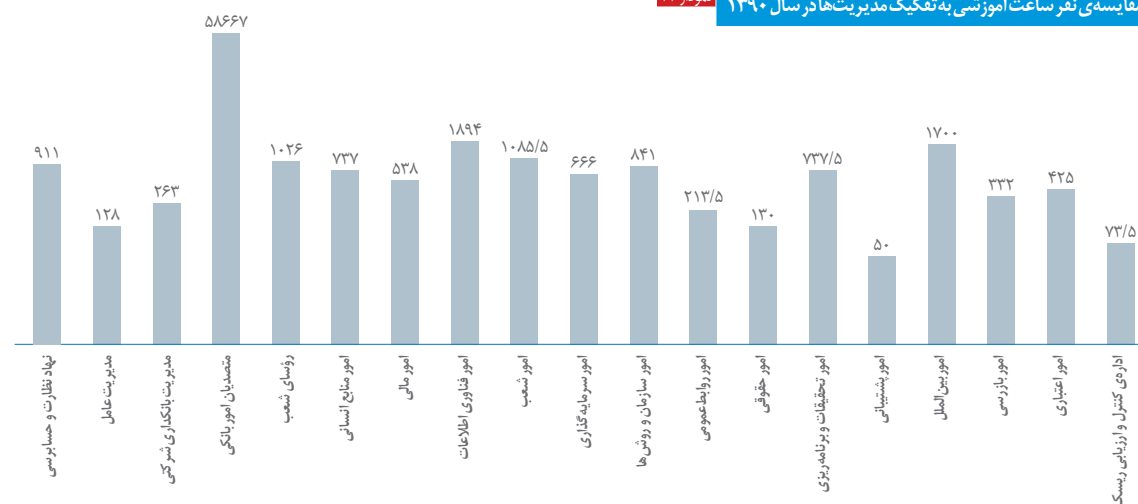
مأموریت اداره‌ی توسعه‌ی منابع انسانی

- تبدیل منابع انسانی به منبع وفادار ارزش آفرین

بانک سامان در راستای پیشبرد اهداف بانک و بهبود کیفی و کاربردی برنامه‌های آموزشی در سال ۱۳۹۰، دوره‌های آموزشی متعددی را در داخل و خارج از بانک برگزار کرده و با دانشگاه‌ها و موسساتی معتبر همچون بانک مرکزی، سازمان مدیریت صنعتی، مرکز آموزش بازرگانی، شرکت آتیه‌روشن، پژوهشکده‌ی پولی و بانکی بانک مرکزی، مؤسسه‌ی یورومانی، انجمن حسابداران خبره‌ی مدیران، دانشگاه صنعتی شریف، دانشگاه شهید بهشتی، ... همکاری داشته است.

خلاصه‌ای از فعالیت‌های آموزشی انجام گرفته در سال ۱۳۹۰ عبارتند از:

- اجرای طرح‌های آموزشی ویژه‌ی مدیران، معاونان شعب، کادرهای ارزی، کادرهای اعتباری و فناوری اطلاعات، مسئولین و کارکنان باجه‌های بانکداری الکترونیک و نیروهای تازه‌وارد
- برگزاری آزمون الکترونیکی بخش‌نامه‌ها
- هدایت برنامه‌های آموزشی بانک به‌منظور ارتقای سطح کیفی دانش در حوزه‌های بانکداری
- برگزاری دوره‌های آموزشی الکترونیکی (E-learning) در مباحث عقود اسلامی
- برگزاری در مجموع ۲۳۵ دوره‌ی آموزشی که ۱۰۷ دوره در داخل و ۱۲۸ دوره در خارج از سازمان برگزار شد.
- برگزاری آزمون استراژی‌های سازمان ویژه‌ی مدیران و معاونان امور و رؤسای اداره‌های
- برگزاری گام مقدماتی دوره‌ی حسابداری بین‌المللی (ACCA)
- برگزاری گام مقدماتی دوره‌ی حسابرسی بین‌المللی (IIA)
- تدوین نیازسنجی، آموزش، براساس الگوی استاندارد مهارت

مقایسه‌ی نفر ساعت آموزشی به تفکیک مدیران مدارس سال ۱۳۹۰
نمودار ۳۳

اقدامات اجرایی

بانک سامان با درنظر گرفتن این نکته که کارکنان به‌عنوان بزرگترین سرمایه‌های بانک، شریان اصلی پیوند بانک با مشتریان هستند در سال ۱۳۹۰، اقدام به ارتقای فرایند استخدام و گزینش نیروی انسانی کرد. در این رابطه می‌توان به ایجاد مکانیسمی نوین در جذب و استخدام کارکنان اشاره کرد که از مصاحبه‌های سازمان‌یافته، آزمون‌های کتبی، سنجش مهارت‌های ارتباطی و توانایی‌های ذهنی برای شناسایی مناسب‌ترین افراد بهره می‌گیرد.

مهم‌ترین فعالیت‌های عملیاتی – اجرایی بانک سامان در این حوزه در سال ۱۳۹۰، عبارتند از:

- استخدام و جذب نیروی انسانی مورد نیاز شعب و ستاد براساس نتایج برنامه‌ریزی نیروی انسانی
- صدور و اخذ قراردادهای کار و رازداری، بررسی و محاسبه‌ی سوابق خارج از بانک و تکمیل نواقص پرونده‌ی پرسنلی
- برگزاری منظم کمیسیون‌های امور اداری و تخلقات
- برقراری و اجرای مکانیسم ارزیابی کارکنان در امور انتصاب و ارتقا
- بررسی درخصوص سیستمی کردن پرونده‌های پرسنلی و معرفی پیمانکاران واجد شرایط
- پرداخت حقوق، دستمزد و مزایای موردی پرسنل

جبران خدمات

بانک سامان خود را نسبت به ارتقای سطح کیفی و کمی زندگی کارکنان خود متعهد ساخته و در پی ارتقای انگیزه‌ی کارکنان و وفادارسازی آنها نسبت به سازمان است به‌همین منظور علاوه بر پرداخت‌های نقدی حقوق و مزایای ماهیانه مجموعه‌ای از پرداخت‌های موردی نیز برای کارکنان خود در سال ۱۳۹۰ منظور کرده که از آن جمله به اختصار به موارد زیر می‌توان اشاره کرد:

- پاداش بهره‌وری و عملکرد به‌صورت فصلی
- پاداش تراز در دو بخش علی‌الحساب و قطعی براساس سهام پرسنل
- پرداخت‌های مناسبتی شامل: ماه رمضان، روز زن و مرد، سامان رفاه، به مناسبت پیروزی انقلاب اسلامی (۲۲ بهمن)

طی سال ۱۳۹۰، بانک سامان با هدف بهبود مجموعه خدمات رفاهی برای کارکنان، به توسعه و تجهیز مراکز اقامتی – تفریحی و نیز برنامه‌ریزی برای گسترش فعالیت‌های ورزشی کارکنان پرداخت. از دیگر اقدامات بانک سامان در این سال می‌توان به سازماندهی طرح عضویت کارکنان بانک، برای استفاده از خدمات برخی اماکن فرهنگی، ورزشی و تفریحی اشاره کرد. بهبود خدمات بیمه‌ی تکمیلی کارکنان و برنامه‌ریزی برای اختصاص سهام بین کارکنان (هم‌زمان با افزایش سرمایه‌ی بانک) نیز از دیگر اقدامات رفاهی این سال محسوب می‌شوند. گسترش شبکه‌ی مراکز اقامتی و تفریحی در سراسر ایران، برای استفاده‌ی هرچه بیشتر کارکنان در ایام فراغت، تشکیل تیم‌های ورزشی و پرداخت کمک‌هزینه‌های مرتبط، برای حفظ و افزایش سلامت روحی و جسمی کارکنان؛ راه‌اندازی صندوق تأمین آتیه برای بهره‌برداری در صورت ازکارافتادگی، بازنشستگی یا فوت و نیز ارتقای پوشش بیمه‌ای کارکنان و خانواده‌های ایشان با هدف کاهش دغدغه‌های فکری آنان و برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌ی سلامت کارکنان از آن جمله راه‌اندازی کلینیک سلامت، از اهداف بانک سامان برای کارکنان در سال ۱۳۹۱ است.



بانک سامان، بانک هوشمند
www.sb24.com
info@sb24.com
مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲