

سال دهم، شماره ۸۴
خرداد ۱۳۹۳

بانک سامان
Saman Bank





کارت های مناسبتهای سامان پرداخت (سپ)



پرداخت الکترونیک
سامان گیش

تهران، پلازا از میدان ونک، انتهای
خیابان شهید خدایمی پلاک ۱۰۴
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ فاکس: ۸۸۲۱۹۱۴۰

پشتیبانی: ۰۲۱-۸۴۰۸۰۰
www.sep.ir

گروه مالی سامان

بیمه سامان

تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزرا) - شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۸۷۰۰۲۰۵ و ۸۹۴۳-۰۲۱ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴ www.samaninsurance.com



شرکت کارگزاری بانک سامان

تهران - خیابان آفریقا - پایین تر از چهارراه جهان کودک - نیش کوچه ۲۵ - پلاک ۲۹ - طبقه همکف
تلفن: ۸۸۷۷۴۶۶۹-۷۱ نمابر: ۸۸۷۷۴۶۸۹ www.samanbourse.com



شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از میدان ونک - انتهای خیابان خدای - پلاک ۱۰۴
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۸۴۰۸۰ نمابر: ۸۸۲۱۹۱۴۰ www.sep.ir



شرکت ماهواره‌ای سامان

تهران - خیابان فلسطین جنوبی - بین خیابان بزرگمهر و انقلاب - کوی پرستو - پلاک ۳ - واحد یک
تلفن: ۶۴۰۰۰۰۰۰ نمابر: ۶۴۰۰۰۱۰۳ www.samansat.com



شرکت اطلاع رسانی اعتباری و اعتبار سنجی ایرانیان

تهران - خیابان ملاصدرا - خیابان شیراز جنوبی - کوچه بهار دوم - پلاک ۷ - طبقه اول
تلفن: ۸۸۰۵۵۸۰۰-۶ نمابر: ۸۸۰۵۵۷۹۹ www.irancreditbureau.com



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزرا) - خیابان هفتم - پلاک ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۷۱۹ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰
شعبه کرج: کرج - بین میدان قدس و میدان توحید - برج سامان - طبقه اول
تلفن: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۵۸ نمابر: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۶۱
شعبه اقدسیه: تهران - خیابان پاسداران - نیش نارنجستان دوازدهم
تلفن: ۲۲۸۲۰۳۰۲
شعبه میرداماد: تهران - خیابان میرداماد - مقابل مسجد الغدير - جنب بانک سامان
تلفن: ۲۲۹۰۲۰۷۹ www.samanexchange.com



شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان

تهران - خیابان شهید آیت - ضلع جنوب غربی میدان نبوت - پلاک ۵۶۰ - طبقه دوم بانک سامان (شعبه میدان نبوت)
کد پستی: ۱۶۴۸۸۸۷۳۱۱ تلفن: ۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۷۱۳۱ نمابر: ۷۷۹۱۷۰۰۳ www.aftabts.com



شرکت پردازشگران سامان

تهران - خیابان کریمخان زند - خیابان ثنایی - خیابان سیزدهم - پلاک ۳۴
تلفن: ۸۸۳۸۰۰۰ نمابر: ۸۸۳۷۹۷۰ www.samanpr.net



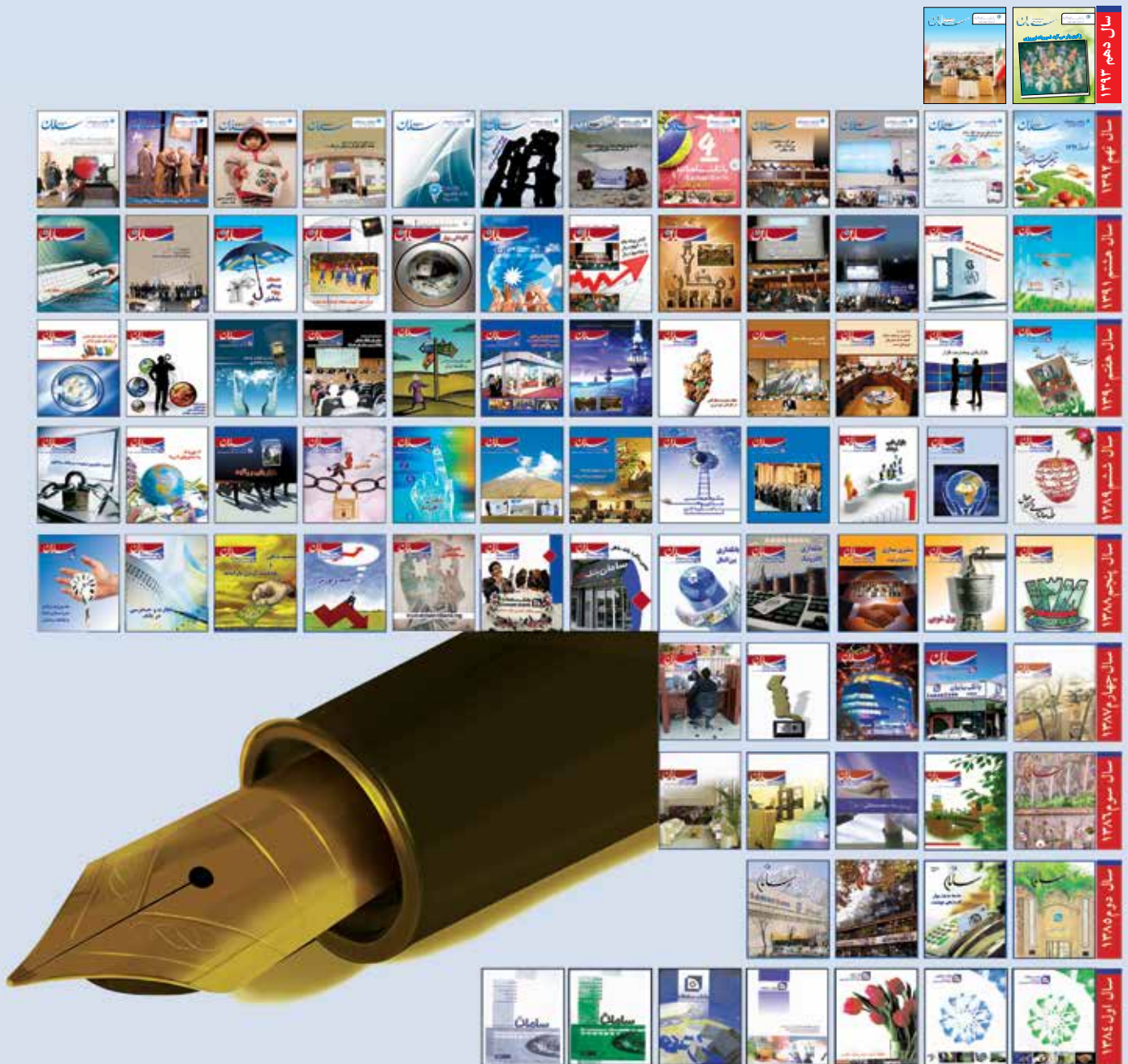
شرکت تأمین سرمایه کاردان

بلوار آفریقا - بالاتر از اسفندیار - کوچه رحیمی - پلاک ۴ - واحد ۲۰۳ کد پستی: ۱۹۶۷۹۱۶۹۷۳
تلفن: ۲۶۲۰۲۲۰۹ نمابر: ۲۶۲۰۲۲۴۷ سایت: Kardan.ir



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

با سالان همراه باشید





ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی

سال دهم، شماره ۸۴، خرداد ۱۳۹۳

سلمان

همت
غرور و تعصب
به سامان و سامانیان

صفحه آرایی: محمد رضا نجفی
عکس: محمد حقیقت طلب
گزارش: محمد علی عرفی نژاد
ویراستار: نرگس حاجیلو
حروفچین: مجید رحیمی
ناظر چاپ: عزیز وایزی

صاحب امتیاز: بانک سامان
مدیر مسئول: فرشته ضرابیه
سر دبیر: ناصر بزرگمهر
مدیر هماهنگی: لی لی کیوان
مدیر فنی و هنری: مهدی نجفی

همیشه منتظر آثار شما هستیم

- از دریافت مقالات و دیدگاه‌های صاحب نظران استقبال می‌کنیم.
- از ارسال مطالب چاپ شده در مطبوعات خودداری شود.
- لطفا مطالب منابع در گیومه مشخص گردد.
- مقالات ترجمه شده همراه با کپی اصل مقاله ارسال شود.
- مطالب ارسالی پس فرستاده نمی‌شود.
- لطفا مطالب تایپ شده و یا به صورت ایمیل ارسال گردد.
- مقالات کوتاه و حداکثر برای ۴ صفحه نشریه تهیه شود.
- عکس و طرح مناسب همراه مقاله ارسال شود.
- عکس نویسنده یا مترجم همراه مقاله باشد.
- پی‌نوشت و هرگونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل ذکر گردد.
- تیر و سوتیرهای مناسب توسط نویسنده مشخص گردد.
- مطالب چاپ شده الزاما نظر رسمی مجله نیست.
- حداکثر امکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی استفاده شود.
- نوشتن اعداد بصورت عدد ریاضی استفاده شود.
- در نوشتن کلمات از رسم الخط جداسازی استفاده شود.
- از چاپ مقاله با ۲ امضا معذور هستیم.
- مجله در ویرایش و خلاصه کردن مقالات آزاد است.

آدرس اداره مرکزی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، نرسیده به چهارراه پارکوی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۱۵۴۳ /
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، بالاتر از نیاپیش، خیابان شهید عاطفی، پلاک ۱۲۱
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰ / سایت: www.sb24.com

آدرس دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فرحانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴
تلفن: ۰۲۱-۸۸۴۸۸۷۹ / فاکس: ۸۸۳۷۴۸۳

- آکادمی سامان آغاز به کار کرد/ ۶ ● گردهمایی مدیران و روسای شعب برگزار شد/ ۸
- مقاله‌ها ● چگونگی تعهد در سازمان/ ۱۱ ● افراد خواهان موفقیت در کار بیگانه نیستند/ ۱۴ ● بانک جهانی/ ۱۶ ● مطالبات معوق شبکه بانکی کشور/ ۱۸ ● ساده فکر کنیم تا محصولات بانک را بهتر بفروشیم/ ۲۱ ● استراتژی اقیانوس آبی و بانکداری/ ۲۲ ● شبکه‌های اجتماعی آینده بانکداری مجازی/ ۲۴ ● گفت و گو ● شعبه شمس آباد- میدان ملت/ ۲۷ ● گزارش ● گزارش ماهانه تحلیل بازار/ ۳۳ ● آموزش ● نقش ارزش درک شده مشتری و کیفیت رابطه در توسعه وفاداری مشتریان/ ۳۹ ● دمی با کارکنان اداره آموزش/ ۴۳ ● باجه خیال ● حاضر و ناظر باش .../ ۴۵ ● گذاری به شهرستانک/ ۴۶ ● سرزمینی که تو را می خواند/ ۴۸ ● معرفی کتاب/ ۵۰ ● اخبار ● نرومانیتورینگ؛ بازگشت کودکان کژپشت به زندگی عادی/ ۵۱ ● کیوسک‌های نظر سنجی بانک سامان/ ۵۲ ● گزارش رتبه سنجی بانک سامان/ ۵۴ ● مشتریان حقوقی بانک سامان کارت برداشت می‌گیرند/ ۵۴ ● راه اندازی نخستین واحد ارائه خدمات تخصصی صادرات در بانک سامان/ ۵۵ ● تداوم فروش ارز مسافرتی و دانشجویی در بانک سامان/ ۵۶ ● Capital intelligence رتبه اعتباری بانک سامان را اعلام کرد/ ۵۶ ● آفریقا، اریکه ایرانیان و رشت، شعب برتر بانک سامان شدند/ ۵۷ ● رایحه بر نند سامان رونمایی شد/ ۵۷ ● با مسابقه لیگ سامانی شانس خود را بیازمایید/ ۵۸ ● بدرقه شایسته تیم ملی والیبال با حمایت بانک سامان/ ۵۹ ● صرافی سامان، رتبه دوم بین صرافی‌های بانک خصوصی را کسب کرده است/ ۶۰ ● شعب بانک سامان/ ۶۲ ● نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی/ ۶۶

آکادمی سامان آغاز به کار کرد

آموزش تنها به معنی بالا بردن سطح دانش مجموعه نیست، گفت: مهم‌ترین هدف از تأسیس این مرکز، آموزش مدیران آینده نظام بانکی به‌ویژه بانک سامان است.

ضرابیه گفت: توانمندی‌های کارکنان بانک باید به‌گونه‌ای پرورش یابد تا در آینده تمام مدیران بانک سامان از میان کارکنان بانک برگزیده شوند. ما برای آینده بانک سامان نیاز به تیم نخبگان داریم و درحال پرورش آن‌ها هستیم تا دانش لازم را کسب کنند. رییس هیات‌مدیره بانک سامان تأکید کرد: تلاش می‌کنیم آکادمی سامان تبدیل به بهترین مدرسه عالی آموزش مدیریت بانکی خاورمیانه شود و درحال دریافت مجوزهای لازم برای ایجاد این موسسه هستیم. وی افزود: آکادمی سامان را با این هدف ایجاد کرده‌ایم تا در سطح کشور به تمام سازمان‌ها و از جمله بانک‌ها که نیازمند آموزش‌های مدیریت هستند خدمات ویژه ارائه کنیم. رییس هیات‌مدیره بانک سامان با اشاره به ۴ اصل سند چشم‌انداز ۵ ساله بانک سامان

ساختمان جدید مرکز آموزش بانک سامان به‌عنوان نخستین آکادمی آموزش تخصصی مدیریت امور بانکی آغاز به کار کرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، سیداحمد طاهری بهبهانی مدیرعامل بانک سامان در مراسم آغاز به کار این مرکز اظهار داشت: در راستای تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی وظیفه همه فعالان اقتصادی ایفای نقش مناسب است. وی افزود: بانک سامان نیز بر این اساس، در راستای پیشبرد اهداف دولت، فعالیت گسترده‌ای در سطح بین‌المللی صورت داده است و هم‌اکنون بانک سامان به‌عنوان یک بانک معتبر و محترم ایرانی در جهان شناخته می‌شود. طاهری با اشاره به راه‌اندازی آکادمی سامان تصریح کرد: آغاز به کار این مرکز گام بلند دیگری در راستای پیشبرد برنامه‌های بانک سامان به‌شمار می‌رود و امیدوارم تمام همکاران سامانی، از این فرصت طلایی نهایت بهره‌برداری را داشته باشند. ولی ضرابیه رییس هیات‌مدیره بانک سامان نیز در این مراسم، با بیان اینکه



کردیم مرکزی در شان بانک سامان و کارکنان آن آماده‌سازی شود. وی خاطرنشان کرد: آکادمی سامان با ۶ کلاس آموزشی مجهز به تجهیزات صوتی و تصویری، سیستم‌های All in one، شبیه‌ساز شعبه، لابراتوار رایانه و کتابخانه و امکانات رفاهی مختلف تأسیس شده است. این گزارش حاکی است، در پایان این مراسم نیز از اساتید برتر مرکز آموزش بانک سامان در سال ۱۳۹۲ قدردانی شد. حمیده حدادی مدرس بانکداری مجازی، مهدی باقی مدرس تجهیز منابع، امیر جنگی مدرس فناوری اطلاعات و سوپروایزری، فریدون شیرازی مدرس اعتبارات اسنادی و مجتبی رشیدی مدرس دوره‌های خودپرداز استاد برتر مرکز آموزش بودند که از سوی مدیرعامل و رئیس هیات‌مدیره با اهدای لوح تقدیر و هدایای نقدی از آن‌ها قدردانی شد. در ضمن، در بخش گزارش‌ها، گزارشی تصویری از «آکادمی آموزش» آمده است که پیشنهاد می‌کنیم آن را ببینید.

خاطرنشان کرد: با چند دانشگاه معتبر دنیا در حال مذاکره برای برگزاری دوره‌های آموزشی هستیم و از امروز نیز، نخستین دوره آموزشی MIM با همکاری دانشگاه Grenoble فرانسه آغاز می‌شود. بر اساس این گزارش، دکتر احمد مجتهد عضو هیات مدیره بانک سامان و رئیس هیات‌امنی آکادمی سامان نیز در این مراسم، در سخنانی گفت: ساختمان جدید آموزش بانک سامان، در سطح استانداردهای جهانی تجهیز شده تا امور آموزشی مدیران و کارکنان بانک با قدرت بیشتر پیگیری شود. مجتهد تصریح کرد: برنامه‌های آموزشی این مرکز با همکاری مدرسان مشهور اروپایی تهیه شده و سطح دوره‌ها، برابر با بالاترین سطوح آموزشی اروپا از جمله کشور فرانسه است. در ابتدای این مراسم، فرشته ضرابیه مدیر امور منابع انسانی و عضو هیات امنای آکادمی، گزارشی از تشکیل و تجهیز آن ارائه کرد. فرشته ضرابیه گفت: برنامه‌ریزی برای راه‌اندازی این مرکز از سه سال پیش آغاز شد و تلاش



گردهمایی مدیران و روسای شعب برگزار شد

همایش مدیران ارشد، سرپرستان و روسای شعب بانک سامان با هدف بررسی و تبیین استراتژی بانک در سال ۱۳۹۳، با حضور رئیس و اعضای هیأت مدیره، مدیرعامل، معاونان، مدیران، سرپرستان مناطق، روسای شعب و مشاوران بانک سامان و مدیران عامل شرکت‌های عضو گروه مالی سامان، ۱۲ اردیبهشت برگزار شد.

در این نشست مدیران عامل شرکت‌های پرداخت الکترونیک سامان، آدونیس، شرکت صرافی سامان و شرکت اعتبارسنجی ایرانیان گزارشی از فعالیت‌ها و برنامه‌های شرکت‌های عضو گروه مالی سامان ارائه کردند و مدیران سامان هم در بخش‌های مختلف سخنرانی داشتند.







مقاله

آرزولونی
(کارشناس واحد نظرسنجی شرکت آفتاب تجارت سامان)

چگونگی تعهد در سازمان

پرستاران ممکن است کاری را که انجام می دهند دوست داشته باشند ولی از بیمارستانی که در آن کار می کنند ناراضی باشند، که در آن صورت آنها شغل های مشابه ای را در محیط های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا بالعکس پیشخدمتهای رستوران ممکن است احساس

تعهد سازمانی یک حالت روانی بوده که نشان دهنده تمایل، نیاز و الزام فرد به ادامه خدمت در سازمان و به عبارتی تبیین کننده میزان وفاداری و تعلق فرد به سازمان است. تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال



ویژگی های فردی قرار می گیرد: کارکنان مسن تر و با سابقه تر و ارشدتر و آنهایی که به کار خود علاقه مند هستند سطح بالاتری از تعهد را نشان می دهند. در گذشته اغلب اظهار می شد که زنان در مقایسه با مردان تعهد کمتری نسبت به سازمان خود دارند اما یافته های اخیر نشان می دهد که چنین اختلافاتی در تعهد سازمانی وجود ندارد بلکه دو گروه تعهد یکسانی را از خودشان داده اند. همچنین تعهد سازمانی تحت تاثیر وجود فرصتهای شغلی جایگزین قرار می گیرد، شانس بیشتر برای یافتن شغل دیگر و یا مطلوبیت بیشتر چنین جایگزین هایی، باعث می شود که فرد تعهد کمتری نسبت به سازمان خود داشته باشد

تعهد سازمانی، سطوح سه گانه زیر را در بر می گیرد:

- سطح پایین تعهد: این سطح در گستره وسیع سازمانها مشهود است و در آن افراد به خاطر دریافت پول و یا کسب مقام به سازمان متعهد می شوند که در واقع همان تعهد مستمر است.

- سطح متوسط و خوب تعهد: این نوع تعهد در سازمان مرفعی و دارای فرهنگ سازمانی قوی مانند سازمان های ژاپنی دیده می شود در این سطح از تعهد، افراد با سازمان، خود را تعیین هویت می کنند و تمایل و علاقه آنها به سازمان منشا ادامه خدمت آنان در سازمان می شود که در واقع همان تعهد عاطفی است.

- سطح عالی و آرمانی تعهد: در این سطح از تعهد، افراد به خاطر احساس مسئولیت، تکلیف و تعهد اخلاقی و ارزشی نسبت به سازمان، خود را مکلف به ادامه خدمت و تقویت آن نسبت به سازمان و محل کار خود می دانند که این سطح از تعهد، تعهد هنجاری را به ذهن متبادر می سازد.

روش های زیر می توانند به شما به ایجاد تعهد در هر کارمندی کمک کنند:

- زمان بیشتری را در فرآیند استخدام صرف کنید. استخدام کردن به زمان زیادی نیاز دارد اما اعمال فرآیندی سنگین زمانی نتیجه می دهد که شما فرد مناسب را پیدا کنید. سازمان ها و افراد باید با هم سازگاری خوبی داشته باشند. هر چقدر که در ابتدای کار و انتخاب افراد بیشتر دقت کنید، تعداد افراد کمتری رادارنهای کاراز دست می دهید.

- در زمان استخدام کردن افراد منتخب را به تیم کارمندان خود معرفی کنید. از کاندیداها بخواهید تا به عنوان نمونه پروژه ای را برای شما انجام داده یا نمونه هایی از کارهای خود را برای شما بیاورند و حتما شخصیت آنها را بررسی کنید. مطمئن شوید ارزش های آنها با ارزش های سازمان همخوانی دارد. اگر اهداف شخصی افراد با هم تطابق داشته باشند تیم با صمیمیت بیشتری کار می کند و فرهنگ کلی تیم بالا می رود.

- کیفیت کار کارمندان خود را ارتقا دهید. رابطه کاری خوب باید برای شما و کارمندان سودمند باشد. یعنی کارمندان باید فرصت

مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به طور کلی از شغلشان متنفر باشد. بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف یک سازمان می داند. داشتن کارکنان متخصص، وفادار و دارای انگیزه قوی و متعهد به حفظ و ادامه عضویت در سازمان از نیازهای اصلی هر سازمان محسوب می شود. سازمان ها در جستجوی اعضای هستند که نه فقط باور دارند سازمان شان یک مکان خوب برای کارکردن است و وفاداری خود را نسبت به آن افزایش بدهند، بلکه در جستجوی اعضای هستند که از این حد فراتر رفته و هویت سازمانی را دقیقاً در ارتباط با هویت شخصی خود ببینند. زمانی که انسانها در اثر ناهنجاری های سازمان در فشار و نگرانی قرار می گیرند، قرار داد روانی موجود بین خود و سازمان را از هم گسیخته دیده و برای ایجاد قدرت به طور مستقیم یا غیر مستقیم روحیه سایر کارکنان را تضعیف می نمایند و به طور محسوس تعارض بین روسا و مرئوسین را از قوه به فعل در می آورند. آلن و می یر در پژوهش های خود تعهد را به شرح ذیل طبقه بندی کرده است:

- تعهد عاطفی: نشان دهنده علاقه و تمایل به ادامه خدمت در سازمان است. تعهد عاطفی به عنوان وابستگی و تعلق خاطر برای انجام کار و میل به ماندن برای ادامه این وابستگی و خدمت تعریف می شود.

- تعهد عقلانی یا مستمر: این نوع تعهد بیان کننده هزینه های احتمالی ناشی از ترک سازمان و اجبار به باقی ماندن و ادامه خدمت در سازمان است. در این راستا هرچه فرصت شغلی برای فرد در خارج سازمان کمتر و سرمایه گذاری های او بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت کمتر خواهد بود.

- تعهد هنجاری: عبارت است از احساس مسئولیت، دین و احساس تعهد اخلاقی در برابر سازمان، در این بعد از تعهد، افراد ادامه خدمت و فعالیت در سازمان را وظیفه خود می دانند تا دین خود را نسبت به سازمان ادا نمایند.

مهمترین نتایج تعهد کارکنان به سازمان:

افزایش خلاقیت و نوآوری کارکنان، افزایش ماندگاری کارکنان در سازمان، احساس رضایت، وابستگی و دلبستگی کارکنان به سازمان، عملکرد شغلی مطلوبتر آنها، عدم غیبت از کار، نوع دوستی و کمک به همکاران و کاهش استرس شغلی، موفقیت های مالی سازمان و افزایش بهره وری سازمان

تعهد تحت تاثیر جنبه های مختلف شغل قرار می گیرد: مشاغلی که میزان مسئولیت و اختیار واگذار شده در آن زیاد، تکرار پذیری کم و جذابیت آن زیاد می باشد، متصدی آن سطح بالایی از تعهد را، از خود نشان می دهد. از طرف دیگر فرصتهای کم برای ارتقاء، تنش های زیاد در شغل و ابهام زیاد در نقش باعث شکل گیری سطح پایینی از تعهد می شود. همچنین تعهد سازمانی تحت تاثیر

مدیریت هایی با سخت گیری کمتر دارند و بنابراین خلاقیت در آنها افزایش پیدا کرده و رضایت کارمندان آنها بیشتر است. همین طور این شرکت ها قدم فراتر گذاشته و محیط کاری خود را طوری طراحی می کنند که تمامی افراد آن احساس آسایش کنند. همین مسئله باعث افزایش تعهد کارمندان شده و آنها نمی خواهند استعفا داده یا شرکت را ترک کنند. مارتین و نیکولز سه رکن عمده برای ایجاد تعهد در سازمان را به شرح زیر پیشنهاد نموده اند:

- وجود احساس تعلق خاطر نسبت به سازمان: برای ایجاد چنین تعلق بایستی وضعیتی را برای کارمندان بوجود آورد که به نام و یاد سازمان احساس هویت کنند، باور کنند که برای امر مقدس و با ارزشی کار می کنند.

- وجود احساس برانگیختنی ذاتی در شغل: این احساس بوسیله متمرکز شدن بر عوامل برانگیزاننده ذاتی کار و کاربرد این اصول به هنگام طراحی شغل ایجاد می شود. همچنین کیفیت رهبری و تمایل مدیران و سرپرستان به شناخت و تشخیص اینکه آنان اگر توجه مداومی را به شیوه تفویض اختیار و مسئولیت به کارمندان شان داشته باشند انگیزش و تعهد در سازمان افزایش می دهد.

- وجود اعتماد در مدیریت: وقتی که سازمان موفق است و سعی دارد این موفقیت را حفظ کند، اطمینان در مدیریت بیشتر میگردد. این مدیریت است که می داند سازمان به کدام سو می رود و به مقصد مورد نظر چگونه می رسد. آگاه ساختن هر فرد ذیربط از موفقیت های سازمان ضروری است و در لحظات سخت و بحرانی این مدیریت است که روشی در راه فائق آمدن بر مشکلات را تعیین می نماید.

منابع:

نشریه بصیرت/ سال یازدهم/ شماره ۳۲-۳۳ دکتر محمد رضا عسگری /

System.parsiblog.com /
http://webbranding.ir

داشته باشند تا مهارت های حرفه ای خود را افزایش دهند. بسیاری از سازمان ها نگران اند که بعد از صرف هزینه و زمان برای کارمندان آنها استعفا بدهند اما این مسئله اشتباه است. نباید کارمندان را به زور در شغل های خود نگه داشت. هر چه کارمند بیشتر احساس کند آزادی داشته و هر وقت خواست می تواند استعفا دهد، احتمال اینکه با میل قلبی به کار خود ادامه دهد افزایش پیدا می کند. مدیران مهم ترین منبع رشد و ایجاد انگیزه هستند. رابطه با مدیر یکی از شاخص های مهم باقی ماندن کارمندان در مشاغل است. مطمئن شوید که مدیران شما آموزش کافی برای ایجاد انگیزه در کارمندان را دیده اند و تخصص آنها به همه افراد کمک می کند فرصت هایی برای رشد خود ایجاد کنند.

- راه های زیادی برای پیشرفت در نظر بگیرید. نیازهای کارمندان شما همیشه در حال تغییر هستند و شما می توانید با پاسخ گفتن به این نیازها بوسیله فرصت های گوناگون حس تعهد رادر آنها برانگیزید. شما می توانید فرصت هایی ایجاد کنید که افراد مطابق با توانایی ها و مهارت هایشان رشد کنند. برای مثال بسیاری از برنامه نویسان کامپیوتر دوست ندارند مدیریت انجام دهند اما می خواهند در حرفه خود رشد کنند بنابراین شرکت های فناوری معمولا دو انتخاب رادر پیش رویشان می گذارند. آنها باید انتخاب کنند. شما می توانید پا فراتر گذاشته و به کارمندان کمک کنید مطابق مهارت هایشان در بهترین مقام شغلی قرار گیرند و یا

به آنها اجازه دهید در پست های متفاوت کارکنند تا نقاط ضعف و قوت خود را تشخیص داده و تصمیمی آگاهانه بگیرند. اگر انعطاف پذیری کافی داشته باشید می توانید هر چه بیشتر شغل افراد را با نیازهای آنها همسو کنید. - کارمندان را تشویق کنید تا در تصمیم گیری ها شرکت کنند. با ایجاد حس آزادی، کنترل تعهد کارمندان را افزایش دهید. وقتی افراد احساس می کنند به آنها اطمینان دارید، به این حس پاسخ می دهند. حتی ممکن است بخواهید بعضی از کارمندان واجد شرایط در منزل کار خود را انجام دهند.

اجازه دهید کارمندان بعضی از تصمیم ها را با استقلال کامل بگیرند. برنامه های کاری را طوری طراحی کنید که با نیازهای خانواده آنها همخوانی داشته باشد. این آزادی ها نشان دهنده اعتماد به نفس است و به کارمندان اعلام می کند که شما به نیازهای آنها توجه دارید. اعتماد جزء کلیدی هر جامعه است. بدون اعتماد سازمان هالز حرکت می افتند. شرکت هایی که اعتماد می کنند،



افراد خواهان موفقیت در کار بیگانه نیستند



آرزو لونی
(کارشناس پژوهش شرکت آفتاب تجارت سامان)

نمی شود.

سستی و کرختی : داشتن نوعی کسالت و بی حسی که مانع بروز شور و گرمی در رفتار فرد برای انجام کارها می باشد، تمایل به یکجا نشینی و بی تحرکی وضعیتی که فرد در آن از نوع بی حوصلگی مفرط رنج می برد.

بی تفاوتی : رفتار منفعلانه داشتن در مقابل وقایع متفاوت پنهان کاری : شخص از اظهار نظر صریح خودداری کرده و به رفتارهای مصلحت آمیز دست می زند.

بی فعالیتی : وضعیتی که در آن حداقل رضایت از نتایج کار وجود ندارد و بر این باور که همه چیز سطحی و ظاهری است و این نوع نگرش سبب می شود که در جمع آوری اطلاعات و پاسخگویی دچار نوعی سطحی نگری می شود.

بی قدرتی : شرایطی که در آن فرد توان اعمال اراده خود را چه از نظر اقتصادی یا در زمینه های اجتماعی از دست داده باشد.

با توجه به پژوهش های انجام شده در ایران ، اگر بخواهیم مشکلات ساختاری نظام اداری ایران را فهرست وار بشماریم می توانیم به موارد کلی زیر اشاره داشته باشیم :

فقدان ارزشگذاری مناسب به تخصص و مهارت های نیروی انسانی، متاسفانه در بسیاری از سازمان ها افراد متناسب با استعدادها و مهارت های خود به کار گماشته نمی شوند که نتیجه آن بی علافگی فرد نسبت به سازمان را منجر می شود.

مدرک گرایی و عدم توجه به کیفیت نیروها
ناکافی بودن معیارهای پذیرش و گزینش کارکنان

دنیای امروز بیشتر از آن که از بیگانگی کارگر در خانه صحبت شود از بیگانگی کار در میان کارمندان نظام های اداری صحبت می شود که تحت تاثیر عوامل مختلفی شکل می گیرد کم کاری و تعارض ، بیزاری از کار و سرانجام ترک خدمت ، دامنگیر کارکنان بسیاری از سازمانها می باشند.

موضوع « از خود بیگانگی » یکی از رایج ترین اصطلاحاتی است که امروزه در مبحث های مربوط به جامعه شناسی بکار برده می شود . صاحب نظران جامعه شناسی از خود بیگانگی را حالتی تعریف کردند که در آن آدمی در زندگی روزمره بخشی از وجود خود را فراموش می کند تا بتواند به وظایف شغلی - سازمانی خود بپردازد و یا نقش بازی می کند. ولی در این نقش بازی کردن از آن نوع زندگی که برای آن توانایی دارد جامانده یا دور می افتد و یا بیگانه میشود. بیگانگی به معنای وضعیتی است که در آن ، انسانها قادر به کنترل عواقب و نتایج اعمال و رفتارهای خود نیستند و در عین حال نظام مدیریتی نیز آنچنان است که فرد در آن دچار احساس انفصال و کش ورزی منفعلانه یا ناسازگارانه می شود. بدین ترتیب اگر انتخاب کار ناصحیح و با فرد ناسازگار باشد تبعات منفی بسیاری در رفتار و شخصیت فرد به جای خواهد گذارد:

احساس پوچی : احساس فرد مبنی بر اینکه کار او از بازده و نتیجه مطلوبی برخوردار نیست یا اینکه هیچگاه برای کار و فعالیت خاص فراخوانده نمی شود و آنقدر موضوعات کار ساده و پیش پا افتاده است که بدون وجود او لحظه ای وقفه در امور حاصل



مشارکت نداشتن کارکنان در تصمیم گیری ها و تحلیل تصمیمات از بالا، به خصوص اگر یک تصمیم در مورد خود آنها باشد، احساس شیء گونه را در افراد به وجود می آورد. کارکنان سازمان همواره باید خواهان موفقیت در انجام وظایف خود باشند، اما گاه به دلیل عدم آگاهی و یا ساده انگاشتن عوامل کلیدی موفقیت، در بعضی از زمینه ها توفیقی کسب نکرده اند. برای اینکه یک کارمند موفق بود و از کار خود بیگانه نباشیم بهتر است این موارد را هر روز به خود یادآوری کرد: روحیات مدیر خود را شناسایی کنید. فقط به کار خود مشغول باشید. سطح علمی کار خود را بالا ببرید. هرگز در پذیرش مسئولیتی که بر عهده شماست و حتی با افزایش مسئولیت با احساس شک و تردید جلو نروید. شما در محل کارتان تنها نیستید. پیروزی و شکست تیم شما مترادف با پیروزی و شکست خود شماست. تکروی معنی ندارد. هیچکاری آنقدر کوچک نیست، کوچکترین کاری که به شما محول می شود به نحو احسن انجامش دهید. اختلاف نظر با همکار خود را با احترام بیان کنید. به قوانین سازمان خود احترام بگذارید. مشکلات شخصی خود را به محل کار نبرید.

منبع:

www.ensani.ir

ناهنجاری ها و نا هم آهنگی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد، هر انسانی هدف اولیه اش از کارکردن تامین نیازهای مادی زندگی اش است. چنانچه درآمد مزایای حاصل از کار نیازهای مادی فرد را تامین نکند و در مقابل کار انجام شده حقوق و مزایای مناسب پرداخت نشود، دلسردی نسبت به کار در فرد پدید می آید. فقدان نظام مناسب تشویق و تنبیه و ناکارآمدی نظام ترفیع در ارتقای کارکنان بی تفاوتی کلی در میان کارکنان نسبت به سرنوشت سازمان و قوانین روزمرگی و عدم وجود چشم انداز روشن از اهداف و برنامه های سازمان، افراد را نسبت به آینده سازمان سرخورده می کند. شوق پیشرفت و ارتقاء داشتن غنای شغلی تصویر خوشایندی از کار و سازمان برای فرد بوجود می آورد و چنانچه افراد ملزم به درجاذدن و توقف باشند، کم کم کار برای آنها یکنواخت و سازمان برایشان کابوس ساز خواهد شد. وجود تنش و اضطراب مداوم در محیط کار، افراد را دچار فرسایش قوا و روحیه می کند. ملزم بودن افراد به انجام فعالیتهای یکنواخت و بدون چالش و تکرار آنها به طور روزانه، آنها را دچار رخوت و سستی می کند و از پویایی باز می دارد. وجود دیوان سالاری عریض و طویل که موجب فاصله گیری بیش از حد هیات مدیره از سایر کارکنان می شود که منجر به دو قطب متضاد در سازمانها منجر خواهد شد.

امیرحسین شهیدی
(مشتري شعبه الهیه - کارشناس ارشد مدیریت مالی)

بانک جهانی



این بانک از نظر تأمین مالی در طی حدود شصت سال، بالغ بر نیم تریلیون دلار به صورت وام یا تسهیلات به کشورهای جنگ‌زده و در حال توسعه کمک کرده است. همچنین در زمینه کمک‌های فنی و مشاوره‌ای بادر اختیار داشتن کارشناسان خبره، در راه جهت دادن به فعالیت‌های اقتصادی و توسعه‌ای کشورهای عقب‌مانده کوشیده است. سیاست‌های بانک جهانی برای کشورهای در حال توسعه بر چند محور اساسی قرار دارد:

- محدود کردن دخالت دولت در تصدی اقتصادی.
- گسترش خصوصی‌سازی و توانمندسازی بخش خصوصی.
- آزادسازی قیمت‌ها.
- هدف‌مندسازی یارانه‌ها به منظور حمایت از اقشار کم درآمد.
- ایجاد فضای کسب و کار برای گسترش فعالیت‌های اقتصادی.
- اعضای اصلی بانک از ۴۵ کشور در سال ۱۹۴۵ به ۱۱۵ کشور در پایان

بانک جهانی در سال پایانی جنگ جهانی دوم (۱۹۴۵) به منظور ساماندهی و نظارت بر فعالیت‌های اقتصادی کشورها و همچنین بازسازی خرابی‌های ناشی از جنگ در اروپا و در قالب بانک بین‌المللی ترمیم و توسعه (IBRD) متولد گردید. در سال ۱۹۴۶ واشنگتن به عنوان مقر دائمی این بانک انتخاب شد.

دامنه فعالیت بانک جهانی به سرعت گسترش یافت و حوزه عمل آن از بازسازی اروپا تبدیل به توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورهای در حال توسعه شد. اولین وام آسیایی این بانک نیز به مبلغ ۳۴ میلیون دلار در سال ۱۹۴۹ به هند اعطا شد. دولت ایران نیز در دسامبر ۱۹۴۵ به عضویت بانک جهانی درآمد و هم‌اکنون یکی از سهامداران آن می‌باشد. در حال حاضر گروه بانک جهانی دارای ۱۸۷ کشور عضو است و امروزه در بیش از صد کشور جهان فعالیت دارد و بزرگترین سازمان بین‌المللی تأمین‌کننده وام و خدمات مشاوره‌ای می‌باشد.

هیچ گونه وامی از بانک جهانی دریافت نکرد، تا نهایتاً در سال ۱۹۹۰ پس از زمین لرزه رودبار از بانک جهانی تقاضای وام اضطراری نمود و بانک با اعطای وامی به مبلغ ۲۵۰ میلیون دلار به ایران موافقت کرد. همچنین در سال ۱۹۹۲ دو وام جدید به مبلغ ۷۷ و ۵۷ میلیون دلار به ترتیب برای اصلاح شبکه جمع آوری آب های سطح الارضی جنوب تهران و برای جلوگیری از وقوع سیل در استان سیستان و بلوچستان دریافت نمود.

این در حالی است که اصل موضوع استقراض ایران از بانک جهانی از موضوعات بحث برانگیز بوده است. سرمایه ایران طی سال های اخیر، دوبار افزایش یافته، به طوری که از نظر میانگین سرمایه، کشور ما در میان ۱۵۱ کشور عضو در سال ۱۳۶۵ در رتبه چهاردهم قرار گرفته و در عین حال نخواست به یا نتوانسته از منابع بانک جهانی استفاده کند.

در زمینه اعطای وام بانک جهانی به ایران می توان گفت با گذشت مدتی پس از اجرای سه برنامه پنج ساله توسعه در کشور هنوز به نظر نمی رسد که مسئولان دولت توانسته باشند برای جذب منابع مالی خارجی، سازمان های پولی و مالی بین المللی را متقاعد سازند که جریان سرمایه به کشور تسهیل شود. علی رغم مباحث مطرح شده توسط موافقان و مخالفان استقراض از بانک جهانی و یا سایر نهاد های مالی بین المللی، مجلس شورای اسلامی در نهایت با بهره برداری از حدود ۲۳ میلیارد دلار از منابع مالی خارجی طی سال های ۱۳۶۹-۷۳ موافقت کرد.

کارشناسان بانک جهانی برای پرداخت وام، سفری به ایران انجام دادند و اوضاع اقتصادی کشور را از نزدیک بررسی کردند. در گزارش این کارشناسان ضمن تأیید برنامه های اقتصادی ایران، اشاره روشنی به وضع بازار ارز در ایران و سیستم چند نرخ ارز شده است. کارشناسان بانک جهانی معتقد بودند که اصلاحات اقتصادی ایران باید تداوم یابد و در همین حال نرخ های ارز نیز یکسان شود. اما آنچه اهمیت واقعی دارد این است که بر اساس برنامه پنج ساله اول توسعه کشور تا سال ۱۳۷۳ پروژه های سد سازی، توسعه منابع گاز، طرح های پتروشیمی و... با استفاده از ۱۲.۹ میلیارد دلار منابع پولی خارجی تأمین مالی شده و به اجرا در آمده است.

آخرین وامی که ایران از بانک جهانی گرفته در سال ۱۳۸۶ توسط یک بانک خصوصی بوده است.

به نظر بنده هر چه رابطه ایران با بانک جهانی در شرایط جدید کنونی بیشتر شود هم از جنبه دریافت کمک های مالی و هم از جنبه علمی - اقتصادی بانک جهانی می تواند در سال حماسه اقتصادی برای کشور در تمام ابعاد مفید باشد

منابع:

<http://www.worldbank.org/>

<http://www.data.worldbank.org>

<http://www.bing.com/>

<http://www.worldbank.org/en/country/iran> HYPERLINK

"https://uk-mg۴۲.mail.yahoo.com/neo/launch?.rand=cilgc۵۷itvede"۱"

سال ۱۹۷۰ رسیدند و در سپتامبر سال ۱۹۸۸ جمعاً ۱۵۱ کشور در بانک جهانی عضویت داشتند.

تعداد آرای هر کشور با مقدار سرمایه تعهد شده آن در بانک، ارتباط مستقیم دارد. هر عضو دارای ۲۵۰ رأی به علاوه یک رأی اضافه برای هر سهم از سرمایه بانک است. ارزش یک سهم معادل یک صد هزار دلار است. چگونگی توزیع حق رأی باعث شده است که کشور هایی که دارای سهام بیشتری هستند بر تصمیمات بانک اثر بگذارند. سهم کشورهای اروپایی و ایالات متحده آمریکا ۲۵ درصد از کل سرمایه بانک را تشکیل می دهد. حدود ۱۸ درصد آرا، تنها در اختیار ایالات متحده آمریکا است.

ادارات مرکزی بانک جهانی مطابق اساسنامه آن در کشوری خواهد بود که بزرگترین سهم را در تأمین سرمایه بانک دارد. در حال حاضر این عضو، ایالات متحده آمریکا است و ادارات مرکزی بانک در واشنگتن واقع است. اما بانک جهانی در ۵۴ کشور جهان دارای دفتر نمایندگی است.

بانک جهانی تحت مدیریت هیأت رئیسه آن و توسط مدیران اجرایی اداره می شود. بالاترین رکن اتخاذ تصمیم در بانک جهانی، هیأت رئیسه آن است. هر کشور عضو در هیأت رئیسه دارای یک نماینده است. جلسات هیأت رئیسه معمولاً یک بار در سال برای رسیدگی به عملکرد بانک و تعیین خط مشی آن در آینده تشکیل می شود. برای رسمیت این جلسات، حضور اکثر افراد که حداقل دارای دو سوم مجموع کل آرا باشند، کافی است.

هیأت اجرایی مسئول اداره امور جاری بانک است. مدیران اجرایی برای مدت دو سال انتخاب می شوند و جلسات آنها با حضور اکثریتی که لااقل نماینده نصف مجموع آرا باشند، رسمیت می یابد. هیأت اجرایی یک نفر را به عنوان رئیس بانک انتخاب می کند که نباید عضو هیأت رئیسه یا هیأت اجرایی باشد. رئیس بانک ریاست هیأت اجرایی را بر عهده خواهد داشت، اما حق رأی ندارد.

مناسبات ایران و بانک جهانی

دولت ایران در تاریخ ششم دی ماه ۱۳۲۴ به عضویت بانک جهانی درآمد. سهمیه یا حق عضویت ایران در آغاز ۲۴ میلیون دلار تعیین گردیده بود. سرمایه ایران در بانک جهانی طی هفت مرحله افزایش و در حال حاضر بالغ بر ۱۶۰۴ میلیون دلار گردیده است.

موضوع استقراض اولین بار در سال ۱۳۳۰ در زمان نخست وزیری دکتر مصدق مورد توجه قرار گرفت. دکتر مصدق از دولت آمریکا تقاضای کمک مالی کرد. دولت آمریکا درخواست وی را به بانک جهانی ارجاع داد. بعد از کودتای ۲۸ مرداد ۱۳۳۲ بود که اعطای وام به ایران مورد مطالعه قرار گرفت.

نخستین وام اعطایی بانک جهانی به ایران در تاریخ ۸ خرداد ۱۳۳۸ به امضاء رسید و تا سال ۱۹۷۴ ایران جمعاً بیست و چهار بار از بانک جهانی استقراض کرد. کل مبلغ وام های دریافتی ایران تا سال ۱۹۷۴ جمعاً ۶۸۱ میلیون دلار بوده که تا پایان سال ۱۳۶۸ مبلغ ۱۲۰ میلیون دلار آن سر رسید نشده باقی مانده بود. جمهوری اسلامی در دهه نخست بعد از انقلاب



محمدرضا ایران نژاد
مشاور مدیر عامل

مطالبات معوق شبکه بانکی کشور

۱- مقدمه

یکی از وظایف اصلی بانک ها، حفظ سپرده های مردم است. انجام این وظیفه مستلزم اتخاذ تصمیماتی برای به حداقل رساندن ریسک عملیاتی و اعتباری بانک ها و جلوگیری از زیان آنها است. سود یا زیان بانک ها، اصولاً از کیفیت تسهیلات اعطایی آنها نشأت میگیرد: اگر تسهیلات اعطایی و سود متعلقه به موقع وصول شود، طبعاً عملیات بانک ها و در نتیجه سپرده های مردم، با زیان و خطر مواجه نخواهد شد. صیانت از سپرده های مردم، به دلایل متعدد، از جمله به دلیل اعمال سیاست پولی مطلوب، یکی از اهداف بانک مرکزی میباشد. لذا این بانک نظارت عالیه خود را به نحوی اعمال می نماید که حصول به این هدف تسهیل شود. به عبارت دیگر، نظارت بانک مرکزی بر بانک های دیگر، هنگامی میتواند در این زمینه مؤثر باشد که به طور مستمر از کیفیت دارایی های بانک ها اطلاع حاصل نموده و رهنمود های لازم را جهت اقدامات به موقع برای جلوگیری از زیان بانک ها به آنها بدهد. هر ساله بخش اعظمی از تسهیلات اعطایی توسط بانک های عامل به دلیل عدم بازپرداخت به موقع اقساط توسط مشتریان، به سرفصل مطالبات معوق و مشکوک الوصول منتقل میشود و ضمن افزایش فشار مالی بر بانک ها، باعث رکود منابع مالی و عدم هدایت به سمت بخش های مولد اقتصادی میشود و اثرات زیانباری برای سیستم بانکی و اقتصاد به همراه داشته است. طی سال های اخیر، موضوع مطالبات معوق بانک ها، به یکی از معضلات سیستم بانکی ایران تبدیل شده و ذهن مسئولین سیستم بانکی و سازمانها و ارگان های نظارتی را به خود مشغول کرده است. لذا پیدا کردن راه حلی جهت وصول و کاهش مطالبات معوق و هدایت منابع به سمت بخش های مولد، دغدغه ای است که امید می رود

با همکاری سیستم بانکی و نهادهای مسئول، هر چه سریعتر منجر به نتایج مطلوب شود.

۲- تبیین موضوع

الف) تعاریف

انواع مطالبات بانک از مشتریان به جاری، سررسید گذشته، معوق، مشکوک الوصول و سوخت شده تقسیم بندی میشود که برای روشن شدن مطلب، تعاریفی از هر کدام ارائه می گردد:

مطالبات جاری: مطالباتی که بازپرداخت اصل و سود آن در سررسید های معین بوده و یا بیش از ۲ ماه از سررسید آن نگذشته است.

مطالبات سررسید گذشته: مطالباتی که از تاریخ سررسید اصل و سود آن، بیش از ۲ ماه گذشته و هنوز از ۶ ماه تجاوز نکرده است.

مطالبات معوق: مطالباتی که از تاریخ سررسید و یا قطع اقساط آن، بیشتر از ۶ ماه و کمتر از ۱۸ ماه گذشته است.

مطالبات مشکوک کالوصول: مطالباتی که بیش از ۱۸ ماه از تاریخ سررسید و یا قطع اقساط آن گذشته باشد.

مطالبات سوخت شده: مطالباتی که صرف نظر از تاریخ سررسید به دلایل متقن از قبیل ورشکستگی و یا علل دیگر، قابل وصول نبوده و با تصویب هیئت مدیره بانک به عنوان مطالبات سوخت شده قلمداد میشود.

ب) علل ایجاد و رشد مطالبات معوق

علل ایجاد و رشد مطالبات معوق را میتوان به دو دسته تقسیم بندی کرد:

ب-۱) عوامل درون سازمانی

این عوامل شامل نبود سیستم ارزیابی دقیق مشتریان بانک، کندی روند وصول مطالبات (که یکی از مهمترین علل رشد مطالبات معوق

از این طریق است.

ج- دلایل ایجاد مطالبات معوق مرتبط با مشتری عمده دلایلی که مشتریان در پدید آمدن حجم بالایی از مطالبات معوق نقش دارند، به صورت زیر است:

- ۱- تلقی ناپایداری شرایط اقتصادی از طرف مشتریان اعتباری
- ۲- رقابت ناپذیری تولیدکنندگان داخلی با رقبای خارجی
- ۳- کاهش تولید و خارج کردن ماشین آلات از محل طرح
- ۴- بالا بودن قیمت مواد اولیه به دلیل انحصاری بودن آن و شرایط تحریم
- ۵- تعطیلی کار در مقطعی از سال به دلیل شرایط جوی منطقه در برخی از صنایع و واحدهای تولیدی
- ۶- عدم وجود مشتری و کمبود تقاضا برای تولیدات
- ۷- خرید ماشین آلات جدید، ایجاد خط تولید جدید و کمبود نقدینگی شرکت
- ۸- مشکلات در ترخیص ماشین آلات و به بهره برداری رساندن طرح
- ۹- تأخیر در اخذ مجوز استاندارد و سایر مجوزهای لازم و عدم فروش محصول به اندازه کافی

۱۰- بیتوجهی و سهلانگاری مشتری

۳- آثار مطالبات معوق بر سیستم بانکی

اگر مجموعه عملیات بانکی را به دو بخش کلی «جذب منابع» و «اعطای تسهیلات» تقسیم نماییم، آنگاه میتوان اذعان نمود که موفقیت و بهرهمندی واقعی که ضامن ادامه حیات و بقای بانک میباشد، مستلزم طراحی و اجرای یک سیستم مناسب اعطای تسهیلات و راهکارهای علمی و روشن برای وصول تسهیلات پرداخت شده در کنار جذب منابع و تجهیز سپردههای مردم، خواهد بود. در بخش جذب منابع، چنانچه در یک دوره معین، کلیه اهداف تعیین شده محقق نشود، حداقل به همان نسبت، بارشد و افزایش هزینهها، خصوصاً هزینههای عملیاتی، مواجه خواهیم بود و به همین ترتیب سودآوری بانک تحت تأثیر این رویداد قرار خواهد گرفت. اما زمانیکه عملیات مربوط به بخش دوم، یعنی اعطای تسهیلات، در چارچوب دقیق و اصولی خود قرار نگرفته و قسمتی از اقساط آن طبق سررسیدهای تعیین شده، بازپرداخت نشده باشد و بانک با حجیم شدن مستمر مطالبات معوق مواجه شود، نه تنها از سود مورد انتظار تسهیلات پرداخت شده محروم خواهد شد بلکه به واسطه الزام در پرداخت به موقع و قطعی سود سپردهگذاران، با زیانی مضاعف روبهرو میشود و چه بسا ادامه چنین وضعیتی در آینده، حیات بانک را تحت الشعاع خود قرار خواهد داد. در صورت بروز چنین موقعیتی با بلوکه شدن تدریجی منابع، قدرت عمل از دست بانک خارج شده و امکان بهبود شرایط، لحظه به لحظه، کمتر خواهد شد. در ذیل به پاره ای از اثرات زیانبار آن اشاره می شود:

پرداخت سود تضمین شده و قطعی به سپردهگذاران و عدم وصول تام و حصول تمام سود معاملات پیشبینی شده از طریق تسهیلات اعطایی و ایجاد مطالبات معوق (با توجه به رشد سود سپردهها و ثابت ماندن

بانک و تراکم پروندههایی است که برای وصول بدهی از راه های قانونی تشکیل می شوند)، ضوابط قانونی موجود و کندی روند وصول مطالبات از این طریق، میباشد. البته ماده (۱۵) قانون عملیات بانکی بدون ربا به منظور اعتبار بخشیدن به مفاد قراردادهای داخلی بانکها و کوتاهی بخشی از این روند (که به ضرورت مطالبه وجه اسناد عادی از طریق محاکم دادگستری مربوط میشود) قراردادهای اعطای تسهیلات را با شرایطی در حکم اسناد رسمی قلمداد و امکان درخواست صدور اجراییه نسبت به آنها را از طریق دوایر اجرای ثبت برقرار کرده است. با این حال از آنجایی که ضوابط آییننامه اجرای مفاد اسناد رسمی، تشریفات و گذشت مهلت های قانونی را در جریان پیگیری پرونده اجرایی ضروری دانسته است، در عمل تسویه بدهی از این طریق در بسیاری از موارد ماهها و بلکه سالها به طول میانجامد. به علاوه در مواردی که طلب بانک متضمن وثیقه غیر منقول نیست، پیگیری این پروندهها و توفیق در وصول طلب از طریق اجرای ثبت، موکول به شناسایی اموال بلامعارض بدهکار خواهد بود. حال آنکه در بسیاری از موارد مسئولان شعبه در دسترسی به مشخصات اموال بدهکار توفیق نمیابند که از عوامل مؤثر در این زمینه میتوان به: ۱- نبود مدیریت مؤثر بر ارقام داراییها، ۲- ضعف کیفی فرایند و مراحل بررسی تسهیلات اعطایی، ۳- فقدان دقت لازم در خصوص بررسی وضعیت مالی و اعتباری ضامن یا ضامنین و احراز اعتبار آنان، ۴- نبود سیستم هدف-گذاری تعهدات بانک، ۵- پایین بودن نرخ خسارت تأخیر نسبت به هزینه تحصیل پول در بازار غیر رسمی، اشاره نمود.

ب- (۲) عوامل برون سازمانی

به طور کلی، این عوامل شامل نبود سیستم اطلاعات یکپارچه، بروز حوادث غیر مترقبه، تغییر و بازنگری در قوانین و مقررات، تغییر و تحولات سیاسی-اقتصادی و فوت وام گیرنده و بروز مشکلاتی در انحصار وراثت میباشد:

صدور مصوبات استمهال بر مبنای اصل ۱۳۸ قانون اساسی

الزام بانک ها به اعطای تسهیلات تکلیفی

تصویب برخی قوانین مغایر با مصالح بانک ها نظیر قانون الزام بانکها به عدم اخذ وثایق ملکی

مکلف کردن بانک ها به استمهال بدهی اشخاص

عدم ایفای تعهدات توسط دولت در پرداخت بدهی بانک ها بابت اصل و سود تسهیلات تکلیفی

شفاف نبودن بخشنامه های مربوط به بخشودگی جرایم

بخشودگی خسارات تأخیر تسهیلات سررسید شده مشتریان

کندی روند رسیدگی به پرونده های ارجاعی به محاکم قضایی

اختصاص سهم قابل توجهی از مطالبات معوق بانک ها به بخش دولتی

و عدم توانایی بانک ها در وصول اینگونه مطالبات

با اشاره به موارد بالا، میتوان گفت که از مهمترین علل رشد مطالبات معوق بانک و تراکم پروندههایی که برای وصول بدهی از طرق قانونی تشکیل میشوند، ضوابط قانونی موجود و کندی روند وصول مطالبات

سود تسهیلات بلندمدت)، موجب ضرر و زیان بانک میشود، کاهش توان مالی بانکها برای تزریق تسهیلات مالی جدید به منظور تأمین مالی واحدهای تولیدی و خدماتی نیازمند، مطالبات معوق باعث کاهش درآمد ملی و نهایتاً درآمد سرانه و افزایش قیمتها و رشد نرخ تورم در جامعه میشود، مطالبات معوق، امکان برنامه ریزی و سیاستگذاری اعتباری دقیق و مؤثر را از مدیران و مسئولان ذیربط گرفته و باعث کندی در تصمیمگیری و هرج و مرج در برنامه ریزی اعتباری بانکها میشود.

۴- راههای موجود برای وصول مطالبات

باید توجه داشته باشیم که ارایه یک راه حل واحد برای تمامی بدهکاران به سیستم بانکی، باز خورد درست و مناسبی ندارد، چرا که این بدهکاران به سه گروه تقسیم می شوند: گروه اول که بیشترین تعداد بدهکار به سیستم بانکی کشور را تشکیل میدهند و عموماً قابلیت پرداخت بدهیهای معوق خود را دارند و پنهانکاری میکنند؛ گروه دوم، شرکت های سرمایه گذار و اشخاص حقیقی هستند که با مشکلات اقتصادی مواجه هستند و متضرر شده اند و گروه سوم، افرادی هستند که وامهای بسیار ناچیز دریافت کرده اند و جزو اقشار آسیب پذیر کشور هستند. در گروه اول، معیار تعیین کننده، عزم راسخ و برخورد جدی با آنها است. بنابراین، باید یک سیستم اقتصادی مستقل میزان بدهی آنها و علت رسیدن بدهی به مرحله کنونی را بررسی کند. همچنین، باید ارزش دارایی اصلی و واقعی آنها تعیین شود که در این زمینه باید از نیروهای امنیتی یاری طلبید و بعد از آن باید نسبت به بازپرداخت بدهیها، زمان مشخص و غیر قابل تمدیدی برای آنها معین کرد و لازم است بدانند که در صورت نپرداختن بدهیها عواقب سختی در انتظار آنها خواهد بود. در مورد گروه دوم، باید از یک طرف نسبت به تعیین میزان بدهی آنها اقدام و از طرفی ارزش اموال و داراییهای آنها تعیین شود و با دادن مهلت زمانی برای کمک به چرخه اقتصادی داخلی، میزان بدهی آنها از میزان حال حاضر بیشتر شود و اگر مشخص شد متضرر واقعی هستند، به آنها کمک شود و گروه سوم، که رقم بدهکاری آنها ناچیز و پایین است باید به کمک دولت و انجمن های خیریه حل شود. البته طی بررسیهای به عمل آمده در این زمینه، تا حدودی همین رویه، مد نظر بانکهای عامل قرار داشته و اجرایی شود ولی در خصوص گروه اول، بانک در برخی موارد به دلیل نداشتن وثایق معتبر و یا عدم دسترسی به ضامین، از برخورد جدی با بدهکاران محروم شده و مجبور به مفاشات با آنها می باشد. در مورد گروه سوم نیز در عمل، بانکها با اعمال فشار به ضامین، سعی در وصول مطالبات دارند و در برخورد با گروه دوم نیز راه حل مسالمت آمیزی را پیش گرفته اند.

کار گزاران نظام بانکی باید بیشترین تمرکز خود را بر پیشگیری از ایجاد مطالبات معوق معطوف نمایند. اما اگر بخواهیم یک طبقه بندی کلی از روشهای وصول مطالبات شبکه بانکی ارایه دهیم، این طبقه بندی به ترتیب ذیل خواهد بود:

راه حل مسالمت آمیز و مفاشات

احیاء بدهی

استمهال بدهی

تقسیم بدهی

تخفیف بدهی

برخورد قانونی و قضایی و صدور اجراییه

انعقاد قرارداد با شرکتهای ساماندهی وصول مطالبات معوق

۵- راههای جلوگیری از ایجاد مطالبات معوق

همانطور که در همه زمینهها مطرح میشود، پیشگیری بهتر از درمان است و اگر بتوان قبل از ایجاد مشکل مطالبات معوق، با رعایت اصول علمی و تجربی، جلوی وقوع آن را گرفت، هنر بزرگی است که البته اگر عوامل مخرب دخیل نباشند، کار چندان سختی هم نیست. یکی از این موارد که در مدیریت مالی از آن به ۵ سی (۵C) یاد میکنند، در واقع، میتواند در پیشگیری از ایجاد مطالبات معوق در بانکها، تا حد زیادی کمک کند. رعایت این قاعده در کنار تخصص و تجربه کارکنان محترم و مدیران نظام بانکی، می تواند راه حل مناسبی پیش روی بانکهای عامل در پرداخت تسهیلات باشد. اولین آنها، سرمایه افراد تسهیلات گیرنده و تشخیص آن توسط بانک است که در تمام دنیا حدود ۲۰ درصد محاسبه می شود تا به سرمایه بانک لطمه وارد نشود. دومین اصل، شخصیت^۱ تسهیلات گیرنده است که باید سابقه تجاری فرد، حسن شهرت، تعهدات و چکهای برگشتی فرد مورد توجه قرار گیرد. سومین اصل، ظرفیت^۲ تسهیلات گیرنده (توان سرمایه گذاری و مدیریت آن و میزان بازار تحت سلطه تسهیلات گیرنده و توان مدیریت مالی آن) است که باید به دقت مورد بررسی قرار گیرد. چهارمین اصل، وثیقه و ضامن است که بانک باید در انتخاب آنها، دقت نظر کامل به عمل آورد. پنجمین اصل، شرایط^۳ است که بانک باید در هنگام اعطای تسهیلات، شرایطی نظیر رکود، تورم، محدودیت و تحریم و سایر شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی حاکم بر اوضاع کشور را در نظر بگیرد. با رعایت این اصول و با تقویت بدنه کارشناسی بانکها برای نظارت دقیق و بررسیهای صحیح و علمی، تا حد زیادی از مطالبات معوق بانکها کاسته خواهد شد. راههای دیگری هم وجود دارد که برخی به اصلاح قوانین بر میگردد و برخی به مسائل فرهنگی، ولی رعایت موارد ذکر شده میتواند از مهمترین آنها باشد.

پانوشته ها:

- ^۱) Capital
- ^۲) Character
- ^۳) Capacity
- ^۴) Collateral
- ^۵) Condition

منابع:

- ۱- ماهنامه آموزشی - خبری و بانکی، شماره ۱۲۵، بانک ملی ایران، شهریور ماه ۱۳۸۵.
- ۲- فصلنامه بانک صادرات ایران، شماره ۴۲، پاییز ۸۶.
- ۳- قوانین، مقررات، بخشنامهها، آیین نامهها و دستورالعملهای مربوطه.
- ۴- آسپشناسی های اخذ شده از بانکهای عامل

ساده فکر کنیم تا محصولات بانک را بهتر بفروشیم



محمد حسین مقیدی
(ریس اداره امور بانک بیمه شعب شهرستان)
ایمان ارسطو
(معاون مدیر امور فروش مستقیم بانک بیمه)

سرعت: ارائه اطلاعات مورد نیاز مشتری-در دسترس بودن برای مشتری-خارج شدن از بروکراتی
اعتماد: نبض حیات-بادرک درست واژه راحتی و سرعت میتوان به اعتماد سالم نزد

یک روز نیمه آفتابی یک مشتری خوش حساب با فکری مشغول وارد یکی از شعب میشود، شماره را از دستگاه دریافت میکند و در انتظار رسیدن به باجه مقصد میایستد. در فکر او شهریه مدرسه فرزندش و درخواست صاحب خانه اش برای بالا بردن اجاره خانه چرخ میزند. معاون شعبه به سمت او میرود و با او شروع به صحبت میکند، مشتری از تسهیلات میپرسد به فکر برطرف شدن مشکلاتش، معاون محترم شعبه یاریاست محترم با کمال احترام و لبخند بر لب پیشنهاد خود را با سود تسهیلات مقرر و شرایط «اعطای» کارتهای اعتباری بیان می دارند. آیا با این گفتگو نیاز مشتری خوش حساب ما برطرف میشود؟

همانطور که میدانید بانکی موفق است که معنای جمله Zero Distance با مشتری را کامل متوجه شده باشد و در کنار آن معنای واقعی Direct Banking را در تمام بدنه خود جای داده باشد.

ارائه خدمات باید برای مشتری قابل حس و درک باشد، ساختار فروش بانک باید بر روی یک تکه کاغذ قابل نوشتن باشد.

با محصولات راحت - کم و قابل دسترسی میتوان ضریب رضایتمندی را افزایش داد. هر چه تلاش برای برقراری Zero Distance بیشتر باشد برند بانک توانمند تر شده و مشتریان با اعتماد بیشتر به بانک نزدیک می شوند.

خیلی از مشتریان هنوز روابط خود با بانک را بصورت سستی حفظ می کنند.

بانک باید مشتری را آنطور که او دوست دارد ببیند، به نوعی آنطور که مشتری دوست دارد به دنبال او برود. آری در جذب مشتری باید دلبری کرد، سخن را آغاز کند تا مشتری همکلام او شود.

ارتباط بانک می تواند به صورت کلاسیک با پست یا تلفن یا ایمیل باشد. دقیقاً در زمان ایجاد ارتباط است که مشتریان به ظاهر مدرن، درون محافظه کارانه خود را نشان می دهند. امروزه دنیای بانکداری در حال تحول و تغییرات است از online Banking تا App های مختلف در «نت»، راحتی - سرعت - اعتماد کلید واژه های اصلی برای رسیدن به مشتریان آینده هستند.

راحتی: محصولات آسان - قابل توضیح - به روز بودن - انعطاف پذیری محصول

مشتری دست پیدا کرد خوشبختانه در اجتماع امروز امر فروش جایگاه خود را به دست آورده و مردم با رویه های مختلف فروش آشنا هستند. هر بار که مشتریان بالقوه ما از سوی رقبای بازاریابی شوند نکات مختلفی را از نحوه بازاریابی رقبای در ذهن خود جایی می دهند. لذا در زمان حضور مشتری باید به آنچه ذکر می شود و ارائه می گردد کاملاً دقت داشت. در حال حاضر بیش از ۲۰ بانک خصوصی مشابه با نرم افزار، خدمات بانکی و بخشنامه های یکسان و کارکنان جوان در کشورمان فعال هستند. اگر شخصی بخواهد از خدمات بانکی استفاده کند و تعلق خاطر به برند بانک هانداشته باشد، چه تفاوتی در تصمیم گیری او تاثیرگذار خواهد بود؟ مهم ترین عامل تصمیم خرید، در خدمات مالی مراد و رفتارهایی است که در تماس و مذاکره رودررو اتفاق می افتد. زیرا این بیان و نحوه ارائه خدمات است که تفاوت را ایجاد می کند. بدون فراگیری مهارت های فروش کارکنان هر چه را که فکر می کنند صحیح است، می گویند و فکر می کنند آنچه بیان شده بهترین نتیجه را به همراه خواهد داشت. درحالی که باید آگاهی علم مهارت های فروش می دانیم که چه چیز را بگوییم و چه چیز را نگوییم. ما میدمی گیریم آنچه را که باید بگوییم چگونه بگوییم تا به بهترین نتیجه دست یابیم. بدین ترتیب تمامی مشتریان در صورت تماس و مراد و با هر یک از کارکنان بانک رفتارهای مشابه و حرفه ای مواجه می شوند. و این مهم ترین عامل در ایجاد حس اعتماد و انتخاب یک بانک توسط مشتری است.



استراتژی اقیانوس آبی و بانکداری

تهیه کننده: سعیده موسایی - مسئول دفتر مدیریت نهاد نظارت و حسابرسی داخلی - کارمند اداری ۱

در دوره اقتصاد مبتنی بر دانش شرکتها نیاز دارند تا به موضوعاتی فراتر از رقابت بپایان بخشند و برای کسب فرصتهای رشد و سود آوری جدید باید اقیانوس های آبی خلق کنند (kim&Maubrane۲۰۰۵).

انحصاری و محدود بودن خدمات بانکی در ایران طی سال های طولانی و ناچاری و ناگزیری مشتریان برای پذیرش آنچه بانک ها ارائه می دادند، شرایطی را به وجود آورده بود که آن را بازار فروشنده می نامیم. در این شرایط، معمولاً بانک ها خدمات خود را به مشتری دیکته کرده و بسیاری از ابزارها و رفتارهای رقابتی نادیده گرفته می شوند. اما با تغییراتی که در نظام بانکی صورت گرفت و پیدایش چند بانک خصوصی، کم کم مشتریان قدرت انتخاب بیشتری پیدا کردند و خدمات متنوع تر، رفتارها بهتر و آمادگی برای تحول و رقابت افزایش یافت و "بازار خرید" جایگزین "بازار فروشنده" شد. در این تغییر و دگرگونی ها، نوع نگرش و رویکرد بانکداران کشور تا حدی عوض شد و به تدریج واژه ها و مفاهیمی مانند رقابت، بازارگرایی، مشتری مداری و بازاریابی متداول گردید.

ارائه خدمات بانکی به دلیل یکسان بودن خدمات و میزان بالای رقابت امر بازاریابی را برای بانکها دشوار می نماید، ناگزیر بانکها برای کسب سهم بازار و حفظ بقا همیشه به دنبال پیدا کردن روشهای نوین بازاریابی و استفاده از روشهای استراتژی رقابتی مانند استراتژی های تمایز، کاهش هزینه، و تمرکز هستند، اما اجرای استراتژی اقیانوس آبی باعث میشود که بانکها بتوانند فضا های جدیدی در کسب و کار خود خلق کرده و مشتریان جدیدی را به دست آورند و از فضای رقابتی خارج شوند با توجه به اینکه الگو برداری در خدمات بانکی شایع و راحت می باشد و سایر بانکها می توانند از اقدامات و خدمات و استراتژی های بانک پیشرو کپی برداری نمایند این نگرانی به وجود می آید که مشتریان دوباره از دست بروند ولی بررسی رفتار استفاده کنندگان از

کتاب استراتژی اقیانوس آبی در سال ۲۰۰۵ منتشر شد این کتاب حاصل کار بیست ساله پروفسور چان کیم و پروفسور رنه مابورنه بود که در کمتر از یک سال میلیونها نسخه از آن به چهل و یک زبان دنیا ترجمه و فروخته شد. استراتژی اقیانوس آبی نتیجه بیش از ۱۵ سال تحقیق و مطالعه بر روی بیش از ۱۵۰ حرکت استراتژیک دنیا در بیش از ۳۰ صنعت متفاوت در طی ۱۰۰ سال گذشته، و استفاده از مجموعه ای از مقالات Harvard Business Review و سایر مقالات آکادمیک است، (kim&Maubrane۲۰۰۵)، نویسندگان کتاب استراتژی اقیانوس آبی معتقد هستند که به جای ورود به رقابت خونین در اقیانوس قرمز باید وارد فضای بازار نامحدود اقیانوس های آبی شد و دست به خلق تقاضا و نوآوری ارزش زد. امروزه ارائه خدمات بانکی در ایران از رقابت شدیدی برخوردار است و در سالهای اخیر با گشایش بانک های خصوصی رقابت شدیدتر شده و روبه افزایش است. در این مقاله سعی می شود راهکارهای برون رفت از این اقیانوس قرمز (رقابتی) و خلق اقیانوس های آبی (بی رقیب) و نقش اجرای استراتژی اقیانوس آبی در افزایش موفقیت بازاریابی خدمات بانکی و در نتیجه کسب سهم بیشتر بازار بررسی گردد. استراتژی اقیانوس آبی بواسطه خلق بازارهای ناشناخته، سازمان ها را به خروج از اقیانوس های خونین رقابت و جایی که رقابت در آن بی معناست فرامی خواند. در واقع این استراتژی بجای تقسیم بندی تقاضای فعلی و گاهارو به کاهش و همچنین الگوگیری از رقبا، بر رشد تقاضا و دوری جستن از رقابت دلالت دارد. در اقیانوسهای آبی پتانسیل بالایی برای رشد و سود آوری وجود داشته و تقاضای بالقوه بالایی برای محصولات و خدمات این اقیانوسها وجود دارد. خالق این اقیانوس میتواند قوانین و حد و مرزهای صنعت را مشخص کند. اغلب اقیانوسهای آبی در داخل اقیانوسهای قرمز و فضای رقابتی شدید آنها از طریق توسعه حد و مرزهای صنایع فعلی خلق گردیده اند.



اقتصادی اثرگذار خواهند بود. در مجموع می‌توان گفت محیط تجاری با تحولات اساسی در روشهای و دیدگاههای استراتژی و مدیریتی آن، در حال ناپدید شدن است. وقتی اقیانوسهای قرمز بیش از پیش خونین می‌شوند، مدیریت باید به اقیانوسهای آبی گرایش بیشتری پیدا کند.

استراتژی اقیانوس آبی

اگر چه شرایط اقتصادی نشان از رشد و اصلاح اقیانوسهای آبی دارند ولی عقیده عمومی این است که احتمال موفقیت شرکتی که به خارج از حیطه صنایع موجود گام می‌نهند از دیگر شرکتها کمتر است. شرکتها چگونه می‌توانند بطور سیستماتیک فرصتهای خود را به حداکثر برسانند در حالیکه ریسکهای ایجاد اقیانوسهای آبی را به حداقل تقلیل دهند؟ البته چنین استراتژی عادی از ریسکی وجود ندارد. استراتژی همیشه با فرصت و ریسک همراه است و قرمز یا آبی بودن اقیانوس تضادی با این رویه ایجاد نمی‌کند. اما در حال حاضر شاهد وفور ابزارها و چارچوبهای تحلیلی برای موفقیت در اقیانوسهای قرمز هستیم. مادامیکه این وضعیت برقرار باشد، اقیانوسهای قرمز به تفوق در استراتژیهای شرکتی ادامه می‌دهند. حتی اگر اصلاحات ایجاد شده باشد. شاید این جریان علت عملکرد جدی این جریانها را با وجود توجه وافر به فراسوی فضای صنعتی کنونی توجه کند، در حالیکه مجریان با نیاز به شجاعت و نوآوری مواجه شده‌اند تا از شکست‌ها درس بگیرند و بدنبال حرکات انقلابی باشند ولی نمی‌توان این خواسته‌ها را جایگزین تحلیل‌های مرتبط با نوآوری در آبهای آبی قلمداد کرد. مابیش از یک دهه راصرف مطالعه در ۱۵۰ مورد ایجاد اقیانوس آبی در ۳۰ صنعت جدید بیش از ۱۰۰ سال گذشته یعنی ۱۸۸۰ تا سال ۲۰۰۰ نمودیم.

منبع:

Www.Blue Ocean Strateg.com: How to Create Uncontested Market Space

خدمات بانکی نشان می‌دهد مشتریان بانکی در شرایط عادی به راحتی حسابهای بانکی خود را جابه‌جانی کنند و بانک نیز می‌تواند با استفاده و اجرای استراتژی‌های لازم نسبت به نگهداری و وفادار ساختن مشتریان جدید اقدام و الگو برداری سایر بانک‌ها را بی‌تأثیر نماید و همزمان به دنبال دست یافتن به اقیانوس آبی جدید باشد.

افزایش اطلاعات در مورد ایجاد اقیانوسهای آبی

برخی نیروهای محرک در ورای انگیزه ایجاد اقیانوسهای آبی نهفته است. پیشرفت‌های پرشتاب تکنولوژی بنحوی چشمگیر تولید صنعتی را ارتقاء داده و به عرضه‌کنندگان امکان داده طیف جدیدی از خدمات و تولیدات را به بازار عرضه کنند. گرایش به ترکیبات جهانی شدن و وضعیت هم‌مزید بر علت شده است. وقتی با موانع تجاری بین کشورها و نواحی مختلف مواجه می‌شویم با محدودیت اطلاعات در مورد نرخها و تولیدات در عرصه جهانی روبرو می‌گردیم. شاهد اضمحلال بازارهای تصرف شده در تک‌قطبی خواهیم بود. در حالیکه عرضه در جهان رقابتی و فشرده رو به افزایش می‌نهد ولی مدرک مستدلی وجود ندارد که نشان دهد تقاضا در عرصه جهانی رو به افزایش است و حتی آمار نیز به کاهش جمعیت در بسیاری از کشورها اشاره می‌کند.

نتایج حاکی از افزایش پرشتاب تأمین کالاها و خدمات و جنگ افزایش نرخ و محدود نمودن حاشیه‌های سود دارد. مطالعات گسترده اخیر در مورد صنعت در مقوله مارکهای برجسته آمریکایی مؤید این رویه است. مطالعات نشان می‌دهند که محصولات و خدمات عمده‌ماکرهای مشهود بیش از پیش به هم شباهت پیدا می‌کنند، همزمان با نزدیک شدن نوع انتخاب مردم بر اساس نرخ این شباهت بیشتر و بیشتر هم می‌شود. مردم دیگر مثل گذشته بر مارک تأیید برای شستشوی لباسهایشان تأکید نمی‌کنند یا در مورد خمیر دندان مارک کولگیت یا کرسن تأکید ندارند. در صنایع پرتراکم امروزی، تمایز مارک‌ها کمتر از تحولات مثبت و منفی



شبکه های اجتماعی آینده بانکداری مجازی

بوک دارای صفحات تجاری اند. در میان شرکتهای استفاده کننده از رسانه های اجتماعی، بانکهای پیشتازان به شمار می روند. بانکهای پیشتاز جهانی هر روز با خلاقیت و نوآوری در تلاش اند تا بیش از پیش از ظرفیتهای این فرصت کسب و کار استفاده کنند. نگاهی به فهرست یکصد بانک با بیشترین هواداران در شبکه اجتماعی فیس بوک که توسط سایت فایننشال برندهز (thefinancialbrands) سه ماهه آخر ۲۰۱۳ منتشر شده است، حضور پر رنگ بانکهای هندی را نمایان می سازد. این مهم از این واقعیت نشأت می گیرد که آسیا به دلیل جمعیت بالا و جوان خود بیشترین ضریب رشد را داراست و به همین دلیل بانکهای این کشور آسیایی می کوشند تا از این طریق فرصت های بالقوه مجازی را به فرصت های بالفعل تجاری تبدیل کنند. به همین بهانه در ادامه به بررسی برخی از نوآوریهای بانکهای حاضر در این لیست می پردازیم.

(جدول رتبه بندی بانک ها در سه ماهه آخر ۲۰۱۳ به نقل از وب

سایت The Financial Brands)

Rank	Bank	Area	Rank	Bank	Area
1	Chase	USA	11	FNB	SA
2	Capital One	USA	12	TD Bank	USA
3	ICICI Bank	IN	13	Bank of Nova Scotia	CAN
4	HDFC	IN	14	Barclays	UK
5	Axis	IN	15	Bank of the Philippine Islands	PH
6	GT Bank	NIG	16	RBC	CAN
7	BOFA	USA	17	Standard Chartered	UK
8	Citi	USA	18	PNC	USA
9	Wells Fargo	USA	19	HSBC	UK
10	Commonwealth	AUS	20	Absa	SA

شبکه های اجتماعی (Social Media) ساختاری اجتماعی هستند که از گره هایی (که عموماً فردی یا سازمانی هستند) تشکیل شده است که توسط یک یا چند نوع خاص از وابستگی به هم متصل اند. هم اکنون سایت های شبکه های اجتماعی، بعد از پرتال های بزرگی مثل YAHOO یا MSN موتورهای

جستجو مثل گوگل، تبدیل به پر استفاده ترین خدمت اینترنتی شده اند. امروزه در حدود ۳۵۰ شبکه اجتماعی اینترنتی وجود دارد که مشهورترین آنها فیس بوک، توئیتر، یوتیوب، گوگل پلاس و ... هستند. این اقبال جهانی به شبکه های اجتماعی به ویژگیهای آن بر می گردد. مهمترین آن عبارتند از امکان حضور در فضای مجازی با هویت واقعی، اشتراک گذاری و یادگیری توسط افراد، ایجاد شبکه دوستی، اعتماد به اطلاعات به اشتراک گذارده شده در فضای مجازی به دلیل آنکه توسط افرادی که با فرد در ارتباط هستند، انجام می شود. امکان لینک دهی و توسعه شبکه اطلاعاتی، استناد و تعمیم به وسیله ابزارهای چند رسانه ای، بهره گیری از فناوریهای روز، امکان گفتگوهای مستقیم و غیر مستقیم بدون محدودیت زمان، مکان، زبان و فرهنگ، تولید محتوا توسط افراد شبکه، سرگرمی های متنوع و ...، امکان سفارشی سازی هر چیز از ارتباط تا خدمات، امکان یکپارچگی با دیگر ابزارهای ارتباطی مانند تلفن همراه، خبر رسانی و اطلاع رسانی بر اساس رویداد نگاری شخصی، امکانات وسیع جستجو بر اساس علایق و نیازها، ارتباط های غیر رسمی، پشتیبانی از خلاقیتها و نوآوریها، نیاز نسل دیجیتال به استقلال در تولید، انتخاب، نشر و دریافت اطلاعات و ... سازمانها نیز به عنوان یک نهاد اجتماعی تشکیل شده از انسانها شامل مشتریان، کارکنان و جامعه، باید بتوانند از فرصتهای گریز ناپذیر این پارادایم عرصه عمومی بهره برداری نمایند. ۳۶۵ شرکت از میان ۵۰۰ شرکت برتر دنیا دارای صفحات تجاری در توئیتر هستند. ۶۶ درصد این ۵۰۰ شرکت برتر جهانی در فیس

صفحه اول فیسبوک خود به معرفی محصولات خود می پردازد، توصیه هایی برای مدیریت مالی و جلوگیری از کلاهبرداری ارائه می دهد. این بانک همچنین نرم افزار بانکداری موبایل خود (CommBank Kaching) را به فیسبوک متصل کرده است و کاربران می توانند از این طریق با فهرست دوستان فیسبوک خود مرادوات مالی داشته باشند.

TD Bank

در ردیف ۱۲ این لیست TD قرار دارد. این بانک کانادایی چندین صفحه رسمی برای هواداران خود روی فیس بوک دارد که در این صفحات آخرین اخبار روزانه خود را منتشر می کند و با طرح سئوالاتی عمومی ارتباط اجتماعی خود با مخاطبان را تقویت می کند. همچنین با طرح برخی از سئوالات سبک زندگی مخاطبان را می سنجد. برای مثال، "برای گذراندن تعطیلات در منطقه ای گرم، کجا را انتخاب می کنید؟" یا "کدامیک را ترجیح می دهید: یک کت جدید یا صرف شام در یک رستوران شیک؟" مطلب دیگری در صفحات این بانک چشم گیر است گرما داشت روزهای ملی است که با گرافیکی سرگرم کننده و دوستانه آن را به اشتراک می گذارد. همچنین به صورت هفتگی یکی از نظرات مشتریان را انتخاب کرده و به صورت جداگانه به نمایش در می آورد. به عنوان مثالی دیگر، می توان به اخبار مربوط به فعالیتهای اجتماعی این بانک در تحقق هدف یک بانک سبز اشاره کرد.

Barclays

این بانک انگلیسی در رتبه ۱۴ لیست قرار دارد. این بانک در صفحه اصلی خود موضوعات متنوعی را طرح می کند. به عنوان مثال این بانک در یک قرعه کشی جالب ۱۰ بلیط دو نفره مربوط به یکی از سالنهای مشهور تئاتر در لندن را به مخاطبان جایزه می دهد. برای شرکت در این قرعه کشی تنها لازم است در بخش نظرات بگویید که اگر این بلیط را برنده شدید چه کسی را با خود خواهید برد.

در صفحه اصلی این بانک همچنین یکی از کارشناسان ارشد اعتباری به سئوالات مخاطبان در خصوص وام ها پاسخ می گوید. با توجه به اینکه یکی از گروه های هدف بانک، کسب و کارهای کوچک SME هستند در این صفحه نمونه هایی از کسب و کارهای کوچک که با استفاده از وام های بانک توانسته اند به موفقیت برسند

Chase Bank

Chase محبوبترین بانک در شبکه اجتماعی فیس بوک است. این بانک یک صفحه ویژه برای کارت اعتباری خود (Chase Freedom) در فیسبوک دارد که قابلیت پرداخت پول نقد نیز برای آن فراهم شده است. امکانات و شرایط استفاده این کارت به خوبی روی صفحه شرح داده شده، همچنین امکان ارسال درخواست برای صدور این کارت روی صفحه فعال است.

صفحه دیگری نیز به فعالیتهای خیریه این بانک اختصاص دارد با عنوان "Chase Community Giving" به معنی یکی از این فعالیتهای دعوت به همکاری در پروژه ای است که در آن کودکان با شرکت در کمپ های کوتاه در طبیعت، برای نگهداری از آن آموزش می بینند و یاد می گیرند که به محیط زیست و زمین آسیب نرسانند. نزدیک به ۴ میلیون نفر دنبال می کنند.

ICICI Bank

این بانک هندی که رتبه سوم را در بین بانک های فعال در فیسبوک داراست، سال گذشته نرم افزاری را با نام پاکت (Pockets) (معرفی کرد که انجام طیف وسیعی از تراکنشهای مالی را از طریق فیس بوک امکانپذیر می سازد. این نرم افزار که در نوع خود اولین محسوب می شود برای استفاده گروه جوانان که مشتریان هدف این بانک هستند طراحی شده است. با کمک این نرم افزار کاربران فیسبوک علاوه بر مشاهده وضعیت حسابهای خود می توانند به حساب دوستان خود پول واریز کنند، شارژ تلفن همراه بخرند و بلیط سینما رزرو کنند. تم صفحه اصلی فیسبوک این بانک نیز برای جوانان طراحی شده و با معرفی سه شخصیت جوان و نمایش قسمتهای کوتاه طنز، از آنان برای افزایش جذابیت صفحه بانک استفاده می کند.

Citi Bank

سیتی بانک در ردیف هشتم لیست قرار دارد. این بانک با طرح سئوالاتی جالب و عمومی گفتگو هایی را در میان مشتریان و طرفداران خود آغاز می کند و در خلال این گفتگوها اطلاعات ارزشمندی از سبک زندگی و نظرات مشتریان خود به دست می آورد. این بانک نرم افزاری را نیز معرفی کرده است که به مشتریان امکان می دهد تا امتیارات خود را برای دوستان ارسال کنند. این امتیازات که بر اساس فعالیتهای بانکی مشتریان محاسبه می شود، درجه وفاداری آنان را مشخص می کند، بر اساس امتیازات جمع آوری شده آنها قادر خواهند بود در آینده از وام برخوردار شوند. با این نرم افزار مشتریان می توانند این امتیارات را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. Citi با طرح سئوالاتی (معمولا با توجه به مکان مشتری) از فیس بوک خود برای ساختن انجمن ها استفاده می کند. مثلا می پرسد: آیا شهر شما میزبان مسابقه ورزشی مهمی خواهد بود؟ به این ترتیب گفتگوهای دوستانه و تعاملی باز می شود که معمولا بانک ها توانایی انجام آن را ندارند.

Common wealth

این بانک استرالیایی در ردیف دهم لیست قرار دارد.



تشریح شده است .

RBS

بانک سلطنتی اسکاتلند در ردیف ۱۶ این لیست قرار دارد. در صفحه این بانک ویدئوهای آموزشی چگونگی استفاده بهینه از خدمات بانکداری الکترونیک و راههای جلوگیری از کلاهبرداری و آموزش سرمایه گذاری جلب نظر می کند . از دیگر مطالب جالب توجه این صفحه ویدئوهای کوتاهی با حضور شخصیت کارتونی فلک است که سرمایه گذاری برای کودکان را به زبان ساده توضیح می دهد .

PNC

این بانک کانادایی در ردیف ۱۸ این لیست است . صفحه ای مختص به کیف پول الکترونیک خود راه اندازی کرده است . یکی از شاخه های این کیف پول الکترونیکی خدمات ویژه ای است که به دانشجویان به عنوان یکی از اصلی ترین مخاطبان شبکه های اجتماعی ارایه می دهد . آنها همچنین می توانند از نرم افزار ویژه این بانک در مدیریت مسائل مالی و درآمدی شان به صورت آنلاین استفاده کنند .



JP Morgan

در صفحه فیسبوک خود توصیه های شغلی به کسانی که تازه وارد بازار کار موسسات مالی شده اند، ارائه می دهد و به این ترتیب دانشجویان و فارغ التحصیلان جوان را جذب می کند و تصویر برند خود را در بین جوانان و کارمندان احتمالی خود تقویت می کند .

Bank of America

بانک ها شهرت خوبی در فعالیتهای خیریه ندارند و به همین دلیل لازم است که تمام کارهای خیریه خود را به خوبی در فیسبوک نشان دهند. "خلق فرصت های تازه" نام صفحه ای است Bank of America فعالیتهای بشردوستانه خود را نمایش می دهد. این بانک از فیسبوک برای اطلاع رسانی پروژه های جانبی خود استفاده می کند .

HSBC Bank

در صفحه خود غالباً سؤالاتی را مطرح می کند که سرآغاز یک گفتگو است. مثلاً : "شما چطور وضعیت مالی خود را مدیریت می کنید؟ حفظ

توازن میان کار و تحصیل چقدر مشکل است؟" صفحه دانش آموزان HSBC روی فیسبوک، اولین حضور واقعی یک بانک روی فیسبوک محسوب می شود. در تابستان سال ۲۰۱۰ یک کمپین کمک هزینه تحصیلی را برای دانش آموزان راه اندازی کرد . این بانک از دانش آموزان خواست که یک ویدئو ۹۰ ثانیه ای درباره اینکه تصمیم دارند چگونه دنیا را تحت تاثیر قرار دهند، بسازند. پس از رای گیری و بررسی به ۸ دانش آموز کمک هزینه دانشگاهی ۱۵ هزار پوندی تعلق گرفت.

Deutsche bank

روی صفحه اول بخشی به نشر اطلاعات عمومی اختصاص داده شده ، مثلاً مفهوم Xloss که شاخصی برای خرید سهام در سرمایه گذاری های کوتاه مدت است توضیح داده شده است . گزارش مصوری از نمایشگاه نقاشی این بانک که به مدت ۳ ماه برگزار شده است وجود دارد . در صفحه خوشامد گویی ، اطلاعات جامعی از بانک، مقالاتی در مورد اقتصاد و مسائل مالی ، فرصت های شغلی در این بانک و تعهدات اجتماعی آن قرار گرفته است . در صفحه تیم ما، با معرفی سه تن از مدیران ارتباط جهت پاسخگویی به سؤالات روی این صفحه و همچنین انجام گفتگوهای باز و اتاق گفتگو ویژه ای راه اندازی کرده است . در بخش تصاویر، عکسهایی از برگزاری مراسم در راستای مسئولیتهای اجتماعی این بانک وجود دارد.

بنابراین بانکهای جهانی از ظرفیتهای شبکه های اجتماعی برای اطلاع رسانی ، تبلیغات ، ارایه خدمات ، تشکیل باشگاه مشتریان ، تحقق اهداف رسالت اجتماعی ، آگاهی از نیازها و علایق مشتریان ، جذب نیرو ، آموزش ، برند سازی ، ارتباط ، تشکیل شبکه های اجتماعی ، بازاریابی و فروش محصولات ، نوآوری ، خلق محصولات و خدمات ، کانال نوین توزیع خدمات ، اعتماد افزایی ، معرفی خود و محصولات ، توسعه بازار ، یکپارچگی کانالها به خصوص با تلفن همراه ، وفادار سازی ، توسعه فعالیتهای ترویجی مانند برگزاری مسابقات ، جذب مشتریان جدید ، کاهش هزینه ها و ... استفاده می کنند .

بر اساس تحقیقات انجام شده ، ۸۵ درصد از کاربران اینترنت در ایران در شبکه های اجتماعی عضویت دارند . تصمیمات آینده در خصوص این شبکه هر چه باشد ، بانکهای ایرانی امروز باید خود را برای حضور و بهره برداری از فرصت های آن آماده کنند . شبکه های اجتماعی ، آینده بانکداری مجازی و عرصه ای برای رقابت است . بانکهای موفق خواهند بود که همین امروز برای آینده شبکه های اجتماعی آماده باشند .

منبع ها:

- صفحه فیس بوک بانک های نامبرده در متن
www.thefinancialbrand.com -

(Endnotes)

- 1- Virtual Banking
- 2- Nodes
- 3- Top 100 Most Liked Banks on Facebook, www.thefinancial-brand.com



گفت و گو: محمد علی عرفی نژاد
عکس: صادق چناری

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان

این بار به سراغ شعبه شمس آباد رفته‌ایم

فونداسیون پیشرفت توسط مدیران، خوب ریخته شده



مبلغ مورد اشاره را می نویسد و به طرفم می گیرد، از لبخندش چندان دلم خوش نمی شود، اما به هر حال ۵ دقیقه راه رفتن بهتر از ۲۰ دقیقه سرگردانی توی ترافیک است، و ... باز می دانم یک جای قضیه لنگ می زند، کنار خیابان هستم که می شنوم مسافر کنار خیابان احترام آمیز می گوید:

آقا جان اگه منو یخورده جلوتر به داروخانه برسونی، کلی ثواب برده ای، یعنی هم شما و هم این آقا که به کارش رسید، ماشین آژانس از نظرها دور می شود که می بینم یک پراید خطی، مسافر طلب می کند، می پرسم؛ آقاجان، این آدرس میدان ملت کجاست، گفتند پیاده ۵ دقیقه راه است، بی حرفی می گوید بشین که بریم! سریع می نشینم و زمانی که راه می افتد برای جلو گیری از بحث بعدی می گوید: آخر خط پیاده میشی، میری اونور میدون، میگی میخوام برم میدان ملت، می برنت... تازه دارم می فهمم چرا یه جای قضیه می لنگد، بعد از کلی راه رفتن و دو تا ماشین سوار شدن، با دیدن طراحی مربع های روی شیشه های شعبه نفس راحتی می کشم و هنگامی که ماجرا را برای آقای مهدی باقی رئیس شعبه تعریف می کنم؛ با لبخندی حال و احوالم را می پرسد، و می فهمم باید خط سوال را قطع کنم.

ماجرا و ماجرا

دیگر حرف و سوال و جواب درباره وضعیت کار روزانه، آن هم از صبح تا ساعت ۴ چه می کنید؟ رابطه ها با مشتریان چگونه است، چطور باید در هر روز کاری به تعداد آنها افزود و چگونه های دیگر تقریباً کلیشه ای شده، هر کس ضمن کار برای خود نظر و عقیده ای دارد، پس باید به بررسی نشست و اینک برای ۳۰ سال کار مداوم و حساب و حسابرسی آن هم بدون اشتباه، چگونه برنامه ریزی کرده اند یا خواهند کرد و در همین ۳۰ سال که مهمترین بخش زندگی و عمر افراد آن سوی بوجه و این سوی بوجه به شمار می رود، چقدر می توان بهره برداری کرد می ماند به نوع نگاه و رفتار، مثل زندگی و رفتار و کار و کشف بسیاری از گفته ها و ناگفته ها، رسیدن به خواسته هایی که از آغاز این شکل را نداشته، مثل تکه های برداشته شده از سنگ (اینجا زندگی که عاقبت تبدیل به یک تندیس می شود، رئیس شعبه این بار، دیگر دارد دوازده سال کار در بخش های مختلف و در شعبه های گوناگون بانک را در آلبوم زندگیش قرار می دهد، آقای باقی رئیس شعبه شمس آباد میدان ملت بانک سامان که یک تهرانی اصیل است و با لیسانس و در همان آغازین سال های شکل گیری بانک سامان یعنی سال ۸۱ به آن پیوسته که آن روزها به قول خودش هنوز این طور عمیق و کارشناسانه و به نوعی عاشقانه به آن دل نبسته بود ..

بازار اقتصادی و بانک

می گوید:

شروع کارم در بازار بود، به نوعی خانواده بازاری بودیم، برای همین هم، با اینکه چندان روحیه سازگاری با کار بازار را نداشتم



شعبه بانک سامان در منطقه شمس آباد و در خیابان بلند و قدیمی استاد حسن بنا و بالاتر از میدان ملت قرار دارد. نبش خیابان شهید عبدی وقتی به راننده جوان آژانس نشانی محل را می دهم، می زند روی ترمز و می رود توی فکر و زیر لب تکرار می کند، شمس آباد، استاد حسن بنا، میدان ملت، خیابان شهید عبدی ... مطمئن هستید فقط همین هاست؟ این یک آدرس نیست ... هنوز توی فکر است و من باز می گویم ... شمس آباد، شعبه بانک سامان که خیلی هم مشتری دارد، همه مردم آن اطراف جایش را بلدند ... می خندد و دنده را چاق می کند و باز زیر لب می گوید .. پس شعبه بانک سامان، من خودم کارت بانک سامان را دارم، یکی از کارت های خیلی قشنگ بانکی است، دعا کنیم خدا و روزگار کمکمان کند .. از همین حالا هم بگویم که کرایه تان بالای پانزده هزار تومان است، البته قبض هم خدمتتان می دهم ... و من در یک برخورد کلامی و به اصطلاح دیالوگ در برابر دیالوگ می گویم ... مهم این نیست که برویچه های شعبه به اندازه شما تعجب نکرده اند، حتی صدها و هزاران مشتری شعبه، خیلی راحت می روند و کارشان را انجام می دهند و خوش و خندان بر می گردند، به هر حال برادر، اینجا درست در یک بخش پرجمعیت تهران است، راننده جوان این بار برای لحظه ای بر می گردد و تعجب زده نگاهم می کند و به ناچار پوزخندی می زند و تکرار می کند.. پس نباید جای چندان ناشناخته و دوری باشد، بهترین راه از طریق خیابان بلند پاسداران است .. خیلی که درمانده شویم از مردم آن اطراف کمک می گیریم ..

بالاتر از خیابان دولت از یک مسافر منتظر، محل قرارگیری شعبه را می پرسد و مسافر با لبخندی آرامش بخش به سمت چپ نگاه کرده و با آرامش عجیب می گوید .. از همین جا، پیاده حدود ۵ دقیقه راه است، اما با ماشین به علت ورود ممنوع و لزوم استفاده از دو خیابان بالاتر حدود ۲۰ دقیقه راه است، راننده نفسی آرام می کشد و زیر لب می گوید:

خب، همه چیز حل شد، بدون سوالی از من روی قبض آژانس



بودم، نه به داخل آن یا شعبه هایش رفته بودم، اما خیلی بانک ها و شعبه هایشان را دیده بودم، معطل شدن ها، توی صف ایستادن، مواجه شدن با کارمند پشت باجه که حتی نگاهی هم از سر محبت یا حتی بررسی به مشتری نمی انداخت، همه در سکوت کارشان را می کردند، دیده بودم، پیر و جوان برایشان فرقی ندارد، نوعی بی علاقه گی در کارشان بود، البته کار هم چندان راحت و آسان نبود، پول شماری دستی، کاغذبازی، عدم برنامه ریزی بیشتر مدیران برای پیشرفت بیشتر و نظایر آن، با این نگاه و تصور و واقعیت وارد شعبه شدم، البته شعبه مرکزی همین بانک سامان، مبلغ چک هم تقریباً نسبت به آن روزها بالا بود که آدم توقع داشت به او توجه بشود، به جای صف دیدم جاهایی تعبیه شده برای نشستن، شعبه بانک و مبله؟! اما مبله بود، دکور داخلی کلی با دیگر بانک ها فرق داشت، کاربرها پشت باجه ها برای هر مشتری که نوشتن می شد به احترام برمی خاستند، رفتارها به آدم می چسبید، به هر حال شعبه ترو تمیزی بود، همه چیز سرچایش قرار داشت، خانم ها و آقایان کاربر لباس های یک رنگ و شیک پوشیده بودند، با خودم فکر کردم؛ نکند اشتباه آمده ام، نکند بانک ویژه ای است، با توجه به تحویل گرفته شدنم از سوی کاربر باجه مورد نظر، دیگر مطمئن شدم، اینجا واقعاً بانک است، یک بانکی که به تو لبخند می زند، با احترام صحبت می کنند، سلامی گرم دارند، بدرقه ات می کنند و ... بی آنکه بدانم چه می کنم، تصمیم گرفتم با یکی از افراد مشغول به کار، صحبت کنم و به یک نتیجه گیری برسم، هنوز هم بازاری بودم و هنوز به کار در بانک فکر نمی کردم، اما آن آقا در مقابل سوالات من چنان راحت و با لبخند و احترام صحبت کردند که احساس کردم همان «ببر» مشهور دارد برایم غرش می کند، حرف هایمان که جان گرفت، یکباره احساس کردم در صورت موفقیت در قبولی بانک، چقدر وقت آزاد برای فکر کردن، زندگی کردن و راحتی خیال خواهم داشت، همان آقا گفتند؛ چون لیسانس در رشته مورد نظر داری و اقتصاد را هم در مدت کار در بازار کشف کرده ای، اول امیدت به خدا باشد و بعد هم برای مصاحبه و ورود اقدام

اما با همه مشکلات و خاطراتش، برایم از احترام ویژه ای برخوردار است، اما به هر حال آغاز حرکت برای اقتصاد و درآمد در بازار به وجود آمد، اما بعد از مدتی کار کردن با اینکه دستم تقریباً از لحاظ درآمد سنگین شده بود، اما احساس کردم با توجه به نگرش ویژه برای آینده سازی، این حضور هر روزه در بازار با روحیه ام نمی خواند، راستش هنوز هم نمی دانستم چرا! اما بیشترین وضعیت بررسی های فردی خودم نشان می داد مشکل های کار کردن در بازار بیشتر از آن است که قبلاً تصور می کردم، البته از لحاظ درآمدزایی مشکلی نبود، درآمد خوب بود، حتی اولین خانه ای که خریدم با پول پر زحمت کار در بازار بود، با این همه راضی نبودم، چون به قول بعضی ها هم درآمد بود هم استرس در کنارش لانه داشت، کاری نبود که روز مرا از صبح تا غروب بگیرد و برود تا فردا، روزکار بود، بعد از بیرون آمدن از بازار بقیه اش فکر و فکر و فکر، فکر اینکه فردا چه می شود، برنامه ریزی هایم تا کجا آسایش فکر و اندیشه برایم می گذارد، غذا هم که می خوردم به فکر کار بازار بودم، به ویژه که آن روزهای کاری من در محیط بازار، اتفاق های تازه ای را تجربه کردم، اول اینکه قهמידم، زمین زدن دیگری یکی از راهکارهای ادامه دادن به شمار می آمد. نان را که در می آوردی بد نبود اما برکت نداشت، یا من این طور فکر می کردم، حالا هم که فکر می کنم، می بینم شاید اگر ادامه می دادم می شدم یک بازاری اقتصاد شناس موفق، اما زندگی می کردم برای پول درآوردن، پول در نمی آوردم که با آن زندگی کنم، به نوعی شده بودم برده اسکناس، هیچ راهی هم برای دستیابی به آسایش نبود، بیشتر مواظب بودم کسی از پشت به اصطلاح سنگ جلوی پایم نیندازد، باید همیشه مواظب می بودم، که این با روحیه و زندگی من هیچ سازگاری نداشت، تولید دیگران را می فروختم، مشتری های ویژه داشتم اما همان طور که گفتم، لااقل از زندگی لذت نمی بردم، همه اش خرید، همه اش بحث و گفت و گو و خستگی زیاد، البته باز هم به جایی مثل بانک فکر نمی کردم، تا اینکه یک روز اتفاق عجیبی برایم افتاد، مثل اینکه تقدیر و سرنوشت در آن روز خاص به هر طرف که خواستم بروم راه من را سد کرد، یک چک داشتم، تصمیم گرفتم این بار خودم به بانک بروم و آن را نقد کنم، امروز که به آن روز فکر می کنم می بینم همان واقعیت سرنوشت و تقدیر جلوی راهم سبز شد. حتماً شما هم شنیده اید، قدیمی ها نقل می کردند در طول زندگی هر کس یک ببر غرنده وجود دارد، ببری که سه بار برای خوشبختی و راهنمایی صاحبش از جایش می جهد، سه بار غرش می کند، اگر در همان غرش و پرش اول برای تغییر مثبت در زندگی همراهش پریدی، قدم اول موفقیت را برداشته ای ...

پرش اول

به هر حال بدون توجه به چنین برداشتی، چک در جیب راهی بانک شدم، بانکی تازه تاسیس که قبل از آن نه درباره اش شنیده



کار را پرکن، کارها که تمام شد، یواشکی از نگهبانی سوال کردم حالا چه می شود، با خنده گفتند، توکل داشته باش، دیر نیست که مشغول شوی.. شاید یک هفته دیگر صدایت کردند... دو روز پر از اندیشه و فکر را گذراندم که در کمال تعجب تماس گرفتند. دومین دیدارهایم با آقای رجایی و خلیل آذری بود، اولین شعبه ام شد پاسداران، با خیلی ها آشنا شدم، از بس سوال کردم، پرس و جو کردم، (همین طور اسم ها را بر زبان می آوردم) در همان اولین شعبه و دیدار با دوستان و بزرگان آن روز سامان، دیدم غریو و نعره ببر زندگیم بی حاصل نبوده...

زمان خستگی در کردن

آقای باقی تبدیل شده به یک خاطره بلند، معلوم است که از تصمیمی که گرفته راضی بوده، معلوم شد که کار در سامان به مراتب بهتر از حضور مستمر در بازار بوده است، خودش از خاطره گویی ها خوشحال است...

خوشحالی من در این است که هر جا که بوده ام مشتری ها با لبخند آمدند و می آیند و به حرکت من و همکارانم که فقط یک انجام وظیفه است، پس احترام می گذارند، آنها می دانند کار ما با لبخند و مهر آغاز می شود، حتی برایمان تبدیل به یک شعار شده.. اینجا شعار ما «بخندید» است، رفتاری که خوب جواب می دهد. اما در زمینه رفتارها و تغییرات نیز می گوید...

در کار ارایه وام ها تا جایی که دستم می رسد همکاری می کنیم، مشارکت در ساخت و آن روزهای اولیه ارایه کارت اعتباری بیشترین کوشش را داشتیم، حدود ۲/۵ سال رئیس شعبه پونک بودم، در زمینه تسهیلات، سپرده ها را به ۵ برابر رساندیم، ما شعبه را با ۹۰ میلیارد سپرده تحویل گرفتیم و.. به هنگام تحویل سپرده هایمان ۳۲۰ میلیارد ریال رسید. همه اش هم تلاشمان در پیگیری برای بازاریابی بود، تیم شناسایی مشتری های ویژه را تشکیل دادیم، بعد تیم مصاحبه کارش را با دعوت از مشتری های مورد نظر دنبال کرد، یک تیم پیگیری هم داشتیم و داریم. با اینکه موقعیت بیشتر مسکونی بود اما کار تیم ها جواب داد و حالا هم

کن، مطمئن باش ضرر نمی کنی، البته از نظر درآمد و آنچه که به جیب می رود هم فکر کن.. یادم هست ایشان آقای «کاهه» بودند. دومین غرش را هنگام صحبت با خانم «پورآقامی»؛ شنیدم، ایشان به گرمی پاسخ سوالاتم را دادند، از طرفی به من فهماندند از نظر درآمد، در صورت فعالیت خوب و یادگیری آموزش ها و درک شرایط کار در بانک، از جمله از پاننشستن و فعالیت لازم، نسبت به درآمد بازار چیزی کم و کسر نخواهد داشت..

حالا من بودم و تصمیم گیری و برنامه ریزی، مثل کسی که می خواهد همه بانک را بخرد، شروع کردم به دریافت تفاوت ها، دیسپلین، درک شخصیت جدید، بالاتر از همه دسترسی به اطلاعات جدید، و نیز شناخت ارتباط فراوان با دیگران... همه چیز متفاوت بود، حتی در همان روز به بانک های خصوصی و دولتی دیگر هم سر زدم، در نهایت متوجه شدم، فرهنگ سازمانی در «سامان» حتی در آن زمان آغازین خوب پایه ریزی شده، چون دیدم نمونه همان آدمی که در بعضی بانک ها پول خود را تقریباً به طرفت پرتاب می کند، اینجا به عنوان یک مسئول بدون نگاه بالایی و پایینی، آن را با احترام تقدیم می کند. دیدم با مشتری رفتاری احترام آمیز دارند، پرسستیژ و اخلاق مهربانانه و تحویل گیری گرم کاربرها در یک فضای زیبا و مناسب و حساب شده با نورپردازی جدید، همه و همه با همه جذابیت های یش یکباره مرا به خود آورد که چقدر خوب می شود زندگی کرد، برای نخستین بار دیدم بیشتر فضای سالن برای مشتری برنامه ریزی شده بود، مشتری در یک تماسی امین در مقابل افراد شعبه قرار داشت. همانجا و از همان لحظه تصمیم گرفتم کارم را به عنوان یک بانکی آغاز و ادامه دهم، با این همه سعی کردم بانک های دیگر را هم سبک و سنگین کنم، هم به بانک های دولتی رجوع کردم، هم خصوصی، بالاخره دیدم وسوسه حضور در بانک سامان از همه جا قویتر است، یادم هست مرا به آقای «عدیلی» معرفی کردند، خیلی خلاصه بعد از حرف های اولیه گفتم ماجرا این است و حالا تصمیم گرفته ام به سامان بیایم، بدون هیچ بحث و نظری گفتند، فعلاً فرم درخواست



رئیس و معاونت شعبه ها بود که از موسسید کرده های بازنشسته استفاده می شد و حالا این احساس وجود دارد که کم کم از وجود و حضور برویچه های قدیمی و پرتجربه در ریاست و معاونت شعبه ها استفاده شود. به نظر من بزرگترین حرکت مدیران رده بالا ایجاد انگیزه در افرادی است که سال ها از حضور شان می گذرد و حالا زمانی است که می توانند شعبه ها را سرپرستی کنند. این معاون که مورد علاقه دیگر همکاران شعبه هم هست کارآموزیش را در شعبه افریقا انجام داده و بعد هم در شعبه های قیطره، میدان قزوین، دولت، فرجام و مجیدیه کار و تجربه اندوزی کرده تا فعلا در معاونت شعبه با دیگر همکاران آینده نگری و موفقیت را هدف بگیرد.

خواست پدر

خانم مرجان بهرامیان که با لیسانس بانکداری به بانک سامان آمده و فعلا با عنوان کاربرازری و حضور در بانکداری الکترونیک مشغول به کار است، می گوید:

پدرم خیلی علاقه داشت یکی از دخترهایش کاربانکی داشته باشد، هم به خاطر پرستیتز و هم ارزشمندی آن در خانواده و فامیل، برای همین هم خواستم به این خواسته پدرم جامه عمل بپوشانم، بانکداری خواندم و با دعای پدرم راهی بانک شدم. مرجان بهرامیان جز در شعبه مرکزی در شعبه های مهرابد، آذربایجان، تجریش، پاسداران، حسین اباد و حالا هم همین جا مشغول به کار شده ..

شکر خدا به همه خواست هایم رسیده ام، کارم را هم به شدت دوست دارم، وام خرید خانه هم گرفته ام، حالا هم یکی از دلخوشی هایم دخترم «نیکناز» است. دختری که هم عاشق نقاشی است و هم تنگ بازی می کند.

در آغاز راه

محمد رضا خاقانی، با تحصیلات لیسانس حسابداری، با حضوری یکی دو ماهه اش مورد توجه قرار گرفته، قبلا در بیمه به عنوان حسابرس کار می کردم، اما با توجه به

دیگر کارکشته شده ایم. بعد هم شعبه پیشرفته ای را در اختیار داریم، به ویژه در زمینه «ATM» اینجا، هرگز روی مانیتور دستگاه جمله هایی نظیر فعلا تعطیل است، مشکل فنی داریم و نظایر آن را کسی نخوانده است. حالا هم داریم می رویم قسمت میدان هروی و به صورت بخش شمالی و جنوبی کار می کنیم، فضا را هم بر اساس اینکه جای مناسبی داشت مورد شناسایی و جاگیری قرار دادیم و همه نیازها را بررسی کردیم، حالا هم با ۵ بوجه کار می کنیم. آقای اسماعیل جمالی که در معاونت شعبه فعالیت دارند، فوق العاده تلاش می کند و توانایی هایش هم بالاست که خودش حرف هایش را می زند ... مهم این است که به همه اهدافمان رسیده ایم و کوتاه هم نیامده ایم.

معاون خوشبخت!

آقای اسماعیل جمالی که در معاونت شعبه مشغول کار است، جزو کار کشته ای امور بانکی است، با لیسانس مدیریت صنعتی و فوق لیسانس مهندسی صنایع وارد کار بانکی شده، می گوید:

کارم را از سال ۸۶ و از شعبه قیطره آغاز کردم، بعد هم میدان قزوین و از سال ۸۸ مدیریت امور شعب شهرستان بودم و با همه شعب در تماس بودم. اینکه چگونه راهی کار بانکی شدم بر می گردد به دوران دانشجویی که در بازار، کار حسابداری می کردم و از همانجا با کار بانکی آشنا شدم، آن زمان کار استخدام از طریق آزمون صورت می گرفت و من هم در آزمونی که در دانشگاه امیرکبیر برگزار شد شرکت کردم، البته همان موقع هم کارشناسی یک موسسه تولیدی کفش را به عهده داشتم. راستش از نام و برند سامان خوشم می آمد، برای همین هم رزومه فرستادم و همیشه خدا را شکر می کنم که خواسته ام برآورده شد.

از موقعیت کار و زندگیش می پرسم که می گوید:

وقتی به آرزویم که کار در سامان بود رسیدم، خانواده ام کم کم به فکر افتادند تا برایم آستین بالا بزنند و موفق هم شدند و بالاخره همسر مورد علاقه ام را یافتم و چند ماه قبل عقد کردیم تا زندگی با همسر را به موقع آغاز کنیم. بیشترین مسئله بحث تجربه در کار

در شعبه شهرک اکباتان، پل رومی، قیطریه و همین جا کار کرده ام. پر خاطره ترین شعبه ام پل رومی بود و حالا هم اینجا به آینده خیلی امیدوارم.

فقط بانک

خانم مینا اصل مقصودی از جمله فعالان حرفه ای شعبه سامان است. بیشترین تاثیرات را در کلاس های آموزشی بانک دیدم، تا به حال در شعبه های پاسداران، میرداماد، بهشتی، سهروردی، شمس آباد کار کرده ام، یادم هست از وقتی برای انجام کارهای بانکی با مادرم به این شعبه می آمدم به خاطر ارتباطی که می دیدم، کارمندان با مشتری ها دارند عاشق کار بانکی شدم و اتفاقاً مادرم هم تشویقم کرد تا به خواسته ام برسم ... بیشترین کارها را از رئیس و معاونت شعبه یاد گرفتم.

و حرف آخر

حرف آخر را باز هم با جناب رئیس شعبه سامان در استاد حسن بنا، شمس آباد می زنیم که عقیده دارد مهمترین دلیل پیشرفت بانک سامان در جامعه ایرانی، چارت بندی مهم مدیران است که تقسیم کارها نشان می دهد فونداسیون پیشرفت را خوب ریخته اند، سامان به نظر من تنها بانک خصوصی موفق است که رقابت را عادلانه برقرار کرده است و همه منتظر آن موفقیت و پیشرفت در آینده سازی هستیم که مطمئنم شاهد آن خواهیم بود.

قبولی در مصاحبه و ارایه رزومه کار در بانک را آغاز کردم، اول کار هستم. قبلاً در شعبه اقدسیه بودم و حالا هم امیدوارم با فراگیری همه برنامه ها به خواسته هایم که بیشترین موفقیت در کارم و آینده کارم هست برسم.

از پدر بانکی ..

نیما رسولی با تحصیلات فوق لیسانس بازرگانی، بیشتر از ۶ سال در بانک سامان کار کرده و با استفاده از وام در کنار همسرش خانه هم خریده،

پدرم بانک کشاورزی کار می کرد، او تشویقم کرد تا در آزمون شرکت کنم، حدود چهار سال در شعبه پاسداران بودم و دو سالی هم هست که در این شعبه مشغولم، از برنامه ریزی راضی هستم چون همه کارها را فرار گرفته ام.

نیما رسولی صاحب یک دوقلوی دختر و پسر هم هست به نام های «پاری و بشرا»

آچار فرانسه شعبه

محسن شاه محمدی با یک سال سابقه کار به عنوان آچار فرانسه در بخش کلر - صندوق و ATM کار می کند و می گوید:

من اول سامانی شدم بعد بانکی، چون به محیط شعبه علاقه مند شدم، اول حساب باز کردم و بعد کم کم همراه با کار در شرکت های خصوصی و تولیدی بالاخره با آرزویم رسیدم، در این مدت





گزارش

گزارش ماهانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره اردیبهشت ماه ۱۳۹۳)

مدیریت امور تحقیقات و برنامه ریزی

اقتصاد سیاسی ابهامات ۹۳

اقتصاد ایران در سال ۹۳ با ابهامات فراوانی روبرو است که رونق یا رکود اقتصاد کشور به آن ها گره خورده است، از مهمترین این ابهامات، می توان به آینده راه حل جامع مساله هسته ای ایران و قرارداد تها تر نفتی ایران و روسیه اشاره کرد.

بازار مالی

شاخص بورس در پایان اردیبهشت ماه در مقایسه با اسفند ماه ۱/۳ درصد کاهش یافت.

بازار طلا

در ماه گذشته قیمت طلا بسیار پر نوسان و روند قیمتی آن افقی بود. ابهام در بازار فلز زرد که از اواسط ماه مارس آغاز شده نه تنها ادامه دارد که تشدید نیز شده است.

ارز

در ماه گذشته یورو در برابر دلار تضعیف شد که مهمترین علت آن تصمیم فدرال رزرو در کاهش خرید اوراق قرضه دولتی بود. همچنین نرخ دلار در بازار غیررسمی داخل کشور با افزایش ۶۸ تومانی در

اردیبهشت ماه به ۳۳۰۰ تومان رسید که مهمترین علت آن محدودیت در عرضه ارز صادراتی پتروشیمی ها بود.

نفت

طی ماه گذشته قیمت نفت روند صعودی داشت. آمارهای مثبت از اقتصاد آمریکا، تنش ها میان اوکراین و روسیه، افزایش اختلال در تولید نفت خام لیبی از مهمترین دلایل افزایش بهای نفت بودند.

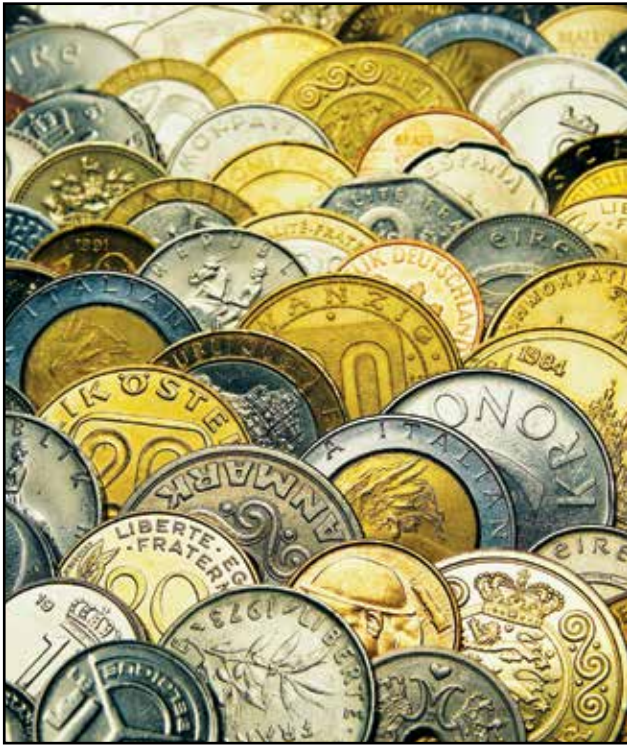
اقتصاد بین الملل

بر اساس آمار و اطلاعات منتشر شده در ماه گذشته، روند اقتصاد آمریکا و اروپا شکننده و اقتصاد ژاپن مثبت ارزیابی شده است.

پولی و بانکی

کاهش نرخ سود سپرده ها

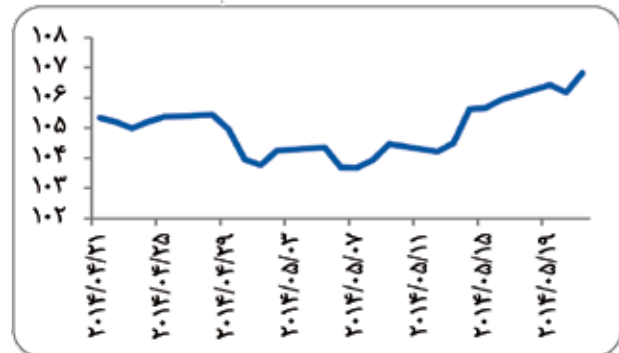
بانک مرکزی با ارسال نامه ای، توافق اخیر بانک ها و موسسات اعتباری در زمینه «کاهش سقف نرخ های سود سپرده» را به طور رسمی ابلاغ کرد. بر اساس این توافق، سقف نرخ سود برای سپرده های روز شمار (کمتر از ۳ ماهه) به میزان ۱۰ درصد، برای سپرده های بلندمدت (بیش از یکساله) به میزان ۲۲ درصد و برای سایر سپرده ها بسته به مدت و نوع آنها، بین ۱۴ تا ۱۸ درصد مشخص شده است.



۱- اقتصاد سیاسی ابهامات ۹۳:

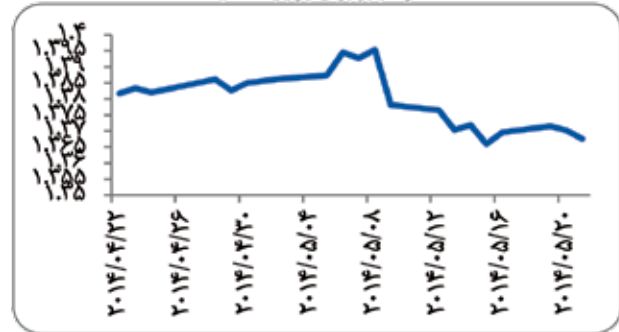
دو ماه دیگر تا پایان فرصت ۶ ماهه توافق موقت ایران و گروه ۵+۱ مانده ولی اخبار منتشره از آخرین دور مذاکرات هسته‌ای حاوی اخبار خوشایندی نیست. نیازی به یادآوری نیست که تداوم تحریم‌ها تا پایان دی ماه ۹۳ (یعنی پایان ۶ ماهه دوم فرصت مذاکرات) می‌تواند کل اقتصاد ایران را تا پایان سال در کما نگاه دارد. با توجه به اصل محرمانگی مذاکرات تا نایل به توافق نهایی، علل اختلافات بین ایران و شش قدرت جهانی روشن نیست ولی بر اساس سخنان مقامات نظامی و حکومتی کشورمان می‌توان گمانه‌زنی‌هایی پیرامون اختلافات طرفین مذاکرات داشت. بر اساس گمانه‌زنی‌ها عواملی که موجب شده تا تهیه پیش نویس توافق جامع به تعویق بیفتد را می‌توان به این ترتیب برشمرد: درخواست تغییر ماهیت راکتور آب سنگین اراک، اعمال محدودیت‌هایی بر توان نظامی ایران علی‌الخصوص در زمینه موشک‌های بالستیک، عدم لغو یکباره تحریم‌ها و به عبارت دیگر لغو تحریم‌ها به صورت تدریجی در یک بازه زمانی طولانی و در نهایت کاهش گسترده تعداد سانسورهای فعال ایران. اگر گمانه‌زنی تحلیلگران سیاسی درست باشد به نظر می‌رسد، آینده مذاکرات چندان ساده نبوده و اقتصاد ایران حداقل تا پایان سال با وضعیت فعلی تحریم‌های بین‌المللی دست و پنجه نرم خواهد کرد. بدیهی است که تداوم تحریم‌ها و آینده مبهم مذاکرات هسته‌ای تأثیر منفی بر اقتصاد گذاشته و از این کانال، تولید در بخش‌های گوناگون اقتصادی را متأثر خواهد ساخت. تحریم‌ها در

نمودار قیمت نفت خام اوپک



www.opcc.org

نمودار برابری یورو - دلار



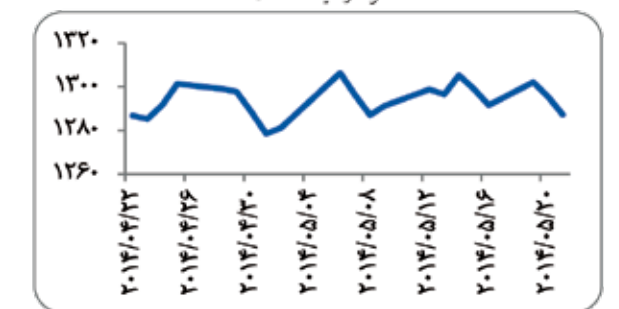
www.imf.org

شاخص داو جونز



www.finance.yahoo.com

نمودار قیمت طلا

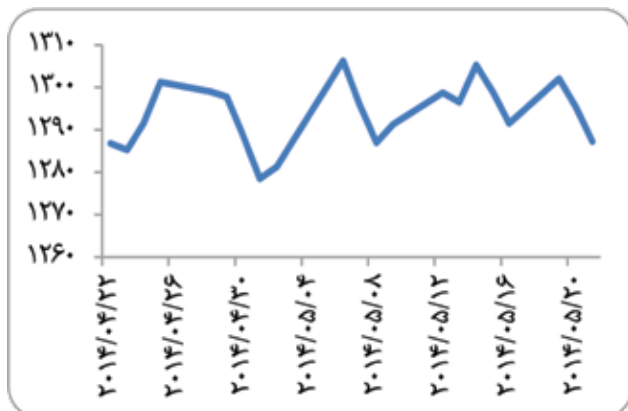


www.lbma.org.uk

۳- بازار طلا

در ماه گذشته قیمت طلا بسیار پر نوسان و روند قیمتی آن افقی بود. ابهام در بازار فلز زرد که از اواسط ماه مارس آغاز شد نه تنها ادامه یافت که تشدید نیز شده است. این فلز گرانبها در هفته‌های گذشته بارها در بازه‌ای پیرامون ۱۲۹۰ دلار بالا و پایین رفت. وجود اخبار اقتصادی و سیاسی گوناگون از سراسر جهان و عدم غلبه یکی از این سیگنال‌ها بر دیگری باعث شد تا این بازار بلا تکلیف بماند. از مهمترین سیگنال‌ها برای علامت دهی به این بازار در ماه گذشته می‌توان به تشدید و تخفیف تنش‌ها میان روسیه و اوکراین، اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا، اخبار نامطلوب از اقتصاد چین اشاره نمود. براساس تصمیم اخیر فدرال رزرو آمریکا، مقام‌های بانک مرکزی این کشور قصد دارند محرک پولی راطی ماه‌های آینده نیز کاهش دهند که این مسأله تأثیر زیادی بر افزایش ارزش دلار و کاهش قیمت جهانی طلا داشته است. از سوی دیگر، بانک مرکزی هند نیز در روزهای گذشته بخشی از قوانین مربوط به واردات طلا را تسهیل و به ۷ نهاد خصوصی دیگر اجازه واردات طلا را داد که این امر بر افزایش تقاضای جهانی طلا مؤثر می‌باشد. اگرچه اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا تقاضای سفته‌بازی طلا را کاهش، ولی اخبار نامطلوب اقتصادی از چین بر تقاضای سفته‌بازی طلا افزوده است. اثرگذاری این عوامل در خلاف جهت یکدیگر باعث شده تا غالب کارشناسان بازار طلا از آینده بازار طلا ابراز بی‌اطلاعی کنند.

نمودار شماره ۲- قیمت جهانی طلا (اونس - دلار)



۴- بازار نفت

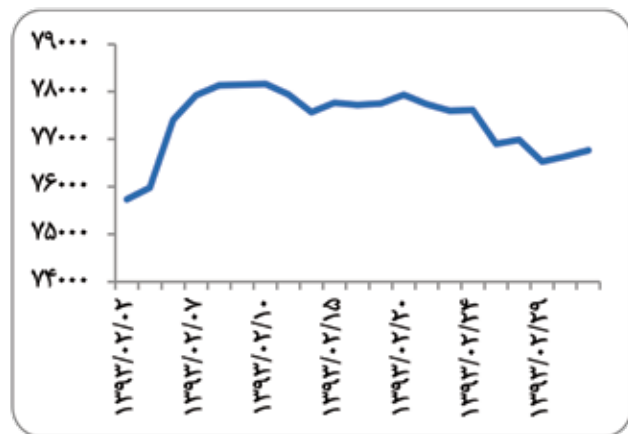
طی ماه گذشته قیمت نفت روند صعودی داشت. بهای هر بشکه نفت خام اپک در این ماه با ۱۰۵/۳ دلار آغاز کرد و در پایان ماه با ۱۱۵/۵ دلار افزایش به ۱۰۶/۸ دلار رسید. طی ماه گذشته آمارهای مثبت از اقتصاد آمریکا، تنش‌ها میان اوکراین و روسیه، افزایش و اختلال در تولید نفت خام لیبی از مهمترین دلایل افزایش بهای نفت بودند. در نیمه نخست این ماه، رشد شدید عرضه نفت در آمریکای شمالی، افزایش قابل توجه سطح ذخیره‌سازی‌های نفت خام آمریکا، افت فعالیت‌های صنعتی چین برای چهارمین ماه پیاپی و افزایش صادرات نفت خام عراق از پایانه‌های جنوبی این کشور باعث حرکت نوسانی و البته رو به

روابط تجاری ایران مشکلات عدیده‌ای به وجود آورده، تا جایی که ایران ناچار به تجارت کالا به کالا با شرکای تجاری خود شده است. نمونه بارز این نوع تجارت، قرارداد ۲۰ میلیارد دلاری تهاتر نفتی نفتی ایران و روسیه است که براساس آن ایران طی ۳ سال روزانه ۵۰۰ هزار بشکه نفت به روسیه تحویل می‌دهد و در ازای آن از این کشور کالا دریافت خواهد کرد.

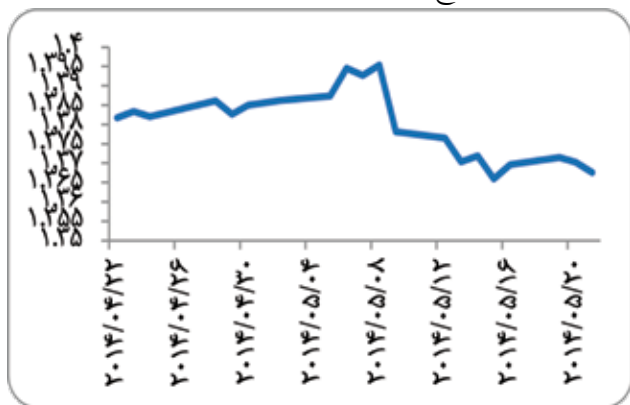
۲- بازار مالی

شاخص بورس در پایان اردیبهشت ماه ۹۳ در مقایسه با فروردین ماه به میزان ۱۰۳۲ واحد برابر با ۱/۳ درصد افزایش یافت و از ۷۵۷۳۵ واحد به ۷۶۷۶۷ واحد رسید. حرکت شاخص بورس در این ماه را می‌توان به سه قسمت عمده تقسیم نمود؛ در روزهای اول ماه شاخص کل جهش یکباره شدیدی را تجربه کرد، پس از آن برای دو هفته شاخص تقریباً تثبیت شد و پس از آن در هفته پایانی بافت شدید مواجه گردید. در حالی که طی فروردین زیان ۶/۱ درصدی بازار به ثبت رسیده بود، در ششم اردیبهشت ماه بزرگ‌ترین رشد بورس اوراق بهادار تهران در حدود ۴ ماه گذشته رقم خورد و شاخص کل در این روز با افزایش ۱۴۲۳ واحدی نسبت به روز گذشته معادل ۱/۸۷ درصد افزایش یافت. بنا به تحلیل کارشناسان بازار سرمایه، حضور صندوق توسعه بازار سرمایه و تصمیم دولت برای حمایت از بازار از یکسو و کاهش نرخ سود سپرده‌های بانکی توسط بانک مرکزی در این روزها، موجب بازگشت انگیزه و امید به بورس و تشکیل صف‌های خرید شد. تصور خروج سپرده‌ها از بانک‌ها در اثر کاهش نرخ سود و ورود این سرمایه‌ها به بورس در کنار عوامل فوق‌الذکر موجب تثبیت شاخص کل و نوسان بسیار کوچک، پس از جهش شدید شاخص در اواسط اردیبهشت ماه شد. گرچه این روند ادامه نیافت و پس از ارسال اخبار منفی از مذاکرات ایران و گروه ۵+۱ جهت حل مسأله هسته‌ای در روزهای ۲۳ و ۲۴ خرداد (مبنی بر احتمال عدم توافق طرفین در کوتاه مدت)، شاخص کل بورس اوراق بهادار روند نزولی خود را آغاز و تا پایان اردیبهشت این حرکت ادامه یافت.

نمودار شماره ۱- شاخص کل بورس در ماه گذشته



مبنی بر حل مشکل باز کردن اعتبارات اسنادی با چند بانک خارجی و در نهایت اخبار مذاکرات هسته ای ایران و گروه ۵+۱ بود. نمودار شماره ۴- نرخ برابری یورو- دلار در ماه گذشته



ماخذ: www.imf.org

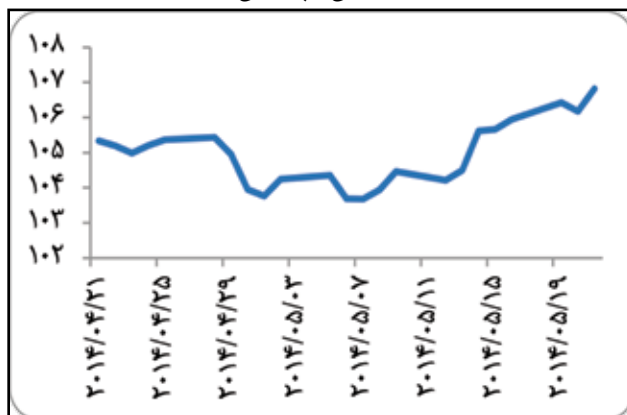
۶- اقتصاد بین الملل

آمریکا: رشد اقتصادی آمریکا در سال ۲۰۱۳، ۲/۶ درصد بوده که این مقدار برای فصل نخست سال ۲۰۱۴ به ۲/۳ درصد کاهش یافته است. برخی از داده های منتشر شده در ماه گذشته در خصوص آمریکا مثبت و برخی دیگر منفی بوده، از همین رو مجله اکونومیست که در ماه گذشته نرخ رشد اقتصادی برای آمریکا در سال جاری را ۲/۸ پیش بینی کرده بود با تجدید نظر نزولی، آن را به ۲/۶ درصد کاهش داد. در کنار کاهش رشد اقتصادی در فصل اول، کسری تراز بازرگانی آمریکا نیز از ۷۰/۱ میلیارد دلار در فوریه به ۷۰/۶ میلیارد دلار در ماه مارس افزایش یافت. در ماه مارس اخبار مربوط به تولیدات صنعتی و نرخ بیکاری آمریکا مثبت بود و سفارش کالاهای بادوام ۲/۶ درصد در این ماه افزایش یافت. بعلاوه رشد تولیدات صنعتی نیز از ۳ درصد در ماه فوریه به ۳/۸ درصد در ماه مارس افزایش یافت. همچنین نرخ بیکاری در ماه مارس به ۶/۳ درصد کاهش یافت و به سطح کمتر از میزان هدفگذاری شده توسط فدرال رزرو یعنی ۶/۵ درصد رسید. اگر چه ۶/۵ درصد آستانه تغییر سیاست در مورد نرخهای کلیدی بهره توسط فدرال رزرو تعیین شده بود اما فدرال رزرو از تصمیم خود عدول کرد و در صدد است تا معیار متفاوتی علاوه بر نرخ تورم، نرخ بیکاری و رشد اقتصادی که بتواند ثبات مالی را نیز در نظر بگیرد، تعیین نماید.

در هفته پایانی ماه آوریل جلسه سیاستگذاری کمیته بازار باز فدرال رزرو تشکیل شد و همانطور که انتظار می رفت این بانک یک گام دیگر در جهت کاهش تدریجی خرید ماهانه دارایی ها برداشت. به این ترتیب با کاهش ۱۰ میلیارد دلار دیگر از خرید دارایی ها، برنامه خرید در ماه مه به ۴۵ میلیارد دلار کاهش یافت و انتظار می رود این روند به همین صورت ادامه یافته و در سال جاری میلادی خرید دارایی ها به پایان برسد. اما آنچه از جلسه انتظار می رفت موضع گیری روشن مقامات فدرال رزرو در رابطه با زمان افزایش نرخ بهره کلیدی بود که

پایین نفت شد و حتی قیمت نفت را تا ۱۰۳/۶۸ دلار پایین کشید. اگر چه نیمه دوم اردیبهشت ماه به دنبال انتشار برخی آمارهای مثبت از اقتصاد آمریکا، تنش ها میان اوکراین و روسیه و تحریم روسیه از سوی اتحادیه اروپا، افزایش واردات روزانه نفت خام آمریکا و اختلال در تولید نفت خام لیبی در پی درگیری میان نیروهای دولتی لیبی و گروه های مسلح و کاهش امید به بازگشت ثبات به تولید نفت این کشور قیمت نفت افزایش یافت.

نمودار شماره ۳- قیمت سبد نفتی اوپک طی ماه گذشته (بشکه- دلار)



۵- ارز

در ماه گذشته یورو در برابر دلار تضعیف شد. مهمترین عوامل تقویت دلار در ماه گذشته، اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا و تشدید سیاست خرید اوراق قرضه توسط فدرال رزرو بود. در روزهای آغازین ماه اخیر انتظارات پیرامون رشد تورم در حوزه یورو و کاهش احتمال افزوده شدن بر سیاست های انبساطی بانک مرکزی اروپا موجب تقویت یورو شده بود ولی انتشار اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا در زمینه کاهش تعداد متقاضیان بیمه بیکاری، افزایش تورم و بهبود بازار مسکن که نشان از رشد با قدرت اقتصاد این کشور داشت منجر به ترقی ارزش دلار شد. در کنار این عوامل اما نتایج نشست فدرال رزرو و تصمیم این نهاد بر کاهش ۱۰ میلیارد دیگر از خرید اوراق قرضه این کشور منجر به احتمال کاهش عرضه دلار در ماه های آتی و در نتیجه افزایش ارزش دلار شد. بازار ارز در داخل کشور نیز، شاهد افزایش نرخ دلار بود. در بازار داخل در ابتدای ماه اردیبهشت نرخ ارز رسمی دلار ۲۵۵۱ تومان بود و در پایان ماه با افزایش ناچیز ۳ تومانی به ۲۵۵۴ تومان رسید در حالی که نرخ دلار در بازار غیررسمی با افزایش ۶۸ تومانی در اردیبهشت ماه از ۲۲۳۲ تومان به ۳۳۰۰ تومان رسید. مهمترین عامل افزایش قیمت دلار در این ماه عدم ورود حواله های ارزی واحدهای پتروشیمی به داخل کشور و تزریق آن به بازار آزاد بود که با تدابیر وزارت نفت این محدودیت به تدریج بر طرف و فاصله میان عرضه و تقاضای ارز در بازار کاهش یافت. علاوه بر این، مهمترین عوامل مؤثر بر نوسانات نرخ دلار در این ماه شامل وصول اقساط چهارم و پنجم دارایی مسدود شده ایران، اختصاص ارز با قیمت رسمی به خودروسازان، اعلام بانک مرکزی

مالیات بر فروش از ۵ به ۸ درصد در ماه آوریل، تورم در ماه‌های آتی با سرعت بیشتری افزایش خواهد یافت. در خصوص مالیات بر فروش نیز در هفته گذشته آقای آماری وزیر دارایی ژاپن اعلام نمود که بعد از افزایش مالیاتها، درآمد مالیاتی دولت بیش از آنچه پیش بینی شده بود افزایش داشته است و این مسئله نشان می‌دهد که اقتصاد ژاپن در حال حاضر افزایش مالیاتها را به خوبی تحمل نموده و افت اقتصادی، کمتر از مقدار پیش بینی شده بوده است. همچنین جلسه سیاستگذاری بانک مرکزی ژاپن در آخرین روز ماه آوریل برگزار شد و بنا به تصمیم این شورا بهره‌سیاستی این بانک در دامنه ۰/۱ - ۰/۰ درصد باقی ماند و در سیاست‌های انبساط پولی این بانک نیز تغییری ایجاد نخواهد شد. تنها دستاورد جلسه بانک مرکزی ژاپن این بود که سیاست‌های کنونی انبساطی تا زمان رسیدن نرخ تورم به ۲ درصد که زمان احتمالی آن نیز در اواسط سال ۲۰۱۵ عنوان شده، ادامه خواهد داشت.

۷- بخش پولی و بانکی

کاهش نرخ سود سپرده‌ها:

بانک مرکزی با ارسال نامه‌ای به شبکه بانکی در دهه نخست اردیبهشت ماه، توافق اخیر بانک‌ها و موسسات اعتباری در زمینه «کاهش سقف نرخ‌های سود سپرده» را به‌طور رسمی ابلاغ کرد. هدف از این اقدام، انتظام بخشی به بازار پول و جلوگیری از نرخ‌های هیجانی، کاهش هزینه و ریسک تسهیلات‌دهی، ایجاد رقابت سالم در شبکه بانکی و متناسب کردن نرخ‌ها با کاهش تورم عنوان شده است. بر اساس این توافق، سقف نرخ سود برای سپرده‌های روز شمار (کمتر از ۳ ماهه) به میزان ۱۰ درصد، برای سپرده‌های بلندمدت (بیش از یکساله) به میزان ۲۲ درصد و برای سایر سپرده‌ها بسته به مدت و نوع آنها، بین ۱۴ تا ۱۸ درصد مشخص شده است.

از یک سو محور اصلی مباحث مخالفان کنترل نرخ سود بانکی را می‌توان تکیه بر ساز و کار بازار دانست که معتقدند که مکانیسم بازار نرخ‌ها را بهتر از هر کسی تعیین می‌کند و این همان قانون قدیمی عرضه و تقاضاست. عامل دیگری که مورد توجه مخالفان تعیین دستوری نرخ‌های بهره قرار دارد، خروج نقدینگی از بانک‌ها و نامشخص بودن مقصد بعدی آن است. از سوی دیگر، دارندگان پس‌اندازهای اندک عموماً راه مطمئن دیگری برای سرمایه‌گذاری ندارند و کاهش نرخ سود سپرده‌ها در شرایطی که هنوز تورم موجود در اقتصاد بیش از یک و نیم برابر نرخ سود سپرده‌های بانکی است، نه تنها نفعی از سپرده‌گذاری نمی‌برند؛ بلکه سرمایه‌اندک آنها نیز هر روز توسط تورم تحلیل می‌رود. همچنین باید در نظر داشت که یکسان‌سازی نرخ بهره برای تمامی سپرده‌های بلندمدت بالاتر از یکسال دیگر انگیزه‌ای برای سپرده‌گذاری طولانی‌تر از یکسال در بین سپرده‌گذاران باقی نمی‌گذارد.

البته موافقان کنترل دستوری سود سپرده‌ها نیز دلایلی برای دیدگاه خودشان مطرح می‌کنند که شاید مهم‌ترین دلیل آنها حمایت از بازار سهام، کاهش ریسک ورشکستگی بانک‌ها و نزول تدریجی تورم است.

چنین چیزی محقق نشد. به نظر می‌رسد با اینکه رشد اشتغال و کاهش نرخ بیکاری در سطوح مطلوب قرار گرفته‌اند اما فدرال رزرو همچنان به دلیل وجود مشکلات ساختاری در بازار کار ترجیح می‌دهد تا زمان آشکار شدن علل ثابت در این بازار، همچنان نرخ بهره کلیدی خود را در سطح نازل کنونی بین صفر تا ۰/۲۵ درصد حفظ نماید.

اروپا: وضعیت اقتصادی اروپا نیز در ماه گذشته شکننده ارزیابی شده است. گرچه اخبار مثبتی از افزایش نرخ تورم در این حوزه منتشر شد و کمی از خطر کاهش تورم کاست اما آخرین داده‌های مربوط به نرخ رشد تولیدات صنعتی در این قاره و عدم توانایی یونان در نیل به اهداف مالی همچنان اقتصاد اروپا را ملتهب نگاه داشته است. بر اساس اطلاعات واحد آمار اتحادیه اروپا «یورو استات»، نرخ بیکاری اروپا در ماه فوریه ۱۱/۹ درصد بوده که در ماه مارس با کاهش ۰/۱ درصد به ۱۱/۸ رسیده است. همچنین با شروع سال ۲۰۱۴ منطقه یورو شاهد کاهش تورم بود تا جایی که در ماه مارس به رقم حداقلی ۰/۵ درصد رسید اما بعد از چند ماه بالاخره تورم افزایش یافت و در ماه آوریل به ۰/۷ درصد رسید که این موضوع سبب کاهش احتمال اقدامات سیاستی بانک مرکزی اروپا حداقل تا ماه ژوئن شد. علاوه بر این، نرخ رشد اعلام شده فصل نخست سال ۲۰۱۴ برای بزرگترین اقتصاد حوزه یورو یعنی آلمان، رشد قابل توجهی را نشان می‌دهد که امیدها برای تأثیر این رشد بر سایر کشورهای اروپایی را به همراه داشته است. نرخ رشد اقتصادی آلمان در فصل پایانی سال ۲۰۱۳، ۱/۴ درصد ثبت شده بود که برای فصل اول سال ۲۰۱۴ به ۲/۳ درصد جهش یافته است. اما از سوی دیگر نرخ رشد تولیدات صنعتی در منطقه یورو بر اساس آخرین آمارها از ۱/۷ با افت شدید به ۰/۱ - کاهش یافت که بیشتر متأثر از کاهش تولیدات صنعتی در ایتالیا، هلند و یونان بوده است. بر همین اساس کمیسیون اروپا اعلام نموده با توجه به اینکه یونان نمی‌تواند به اهداف خود در کاهش میزان بدهی هادست یابد، هنوز به کمک‌های بین‌المللی نیازمند است.

ژاپن: غالب اطلاعات منتشر شده در ماه گذشته از اقتصاد ژاپن مثبت بوده است. بنا به اعلام دولت ژاپن، رشد تولید ناخالص داخلی این کشور با رسیدن به ۳ درصد در سه ماهه نخست سال جاری و افزایش ۰/۴ درصدی نسبت به سه ماهه پایانی سال گذشته، به بالاترین میزان آن از سه ماهه سوم سال ۲۰۱۱ رسیده است که بنا به گفته وزیر اقتصاد ژاپن یکی از علل آن هجوم مردم این کشور برای خرید اقلام مورد نیاز خود پیش از افزایش مالیات در ژاپن در اوایل آوریل سال جاری بوده است. مصرف، که معادل ۶۰ درصد از تولید ناخالص ژاپن برآورد می‌شود، ۲/۱ درصد بصورت سه ماهه افزایش داشته است که بیشترین سرعت افزایش مصرف از سال ۱۹۹۷ در این کشور بوده است.

انتشار آخرین آمارها نشان‌دهنده روند افزایش تورم در ژاپن همچنان ادامه دارد تا جایی که تورم در این کشور از ۱/۵ درصد در ماه فوریه به ۱/۶ درصد در ماه مارس افزایش یافت. برخی از اعضای شورای سیاستگذاری بانک مرکزی ژاپن معتقد هستند که با افزایش سطح

خیلی منطقی به نظر نمی‌رسد. گرچه مقامات بانک مرکزی با استناد به کاهش نرخ تورم نقطه به نقطه از ۱۹/۶ درصد در اسفند ۹۲ به ۱۷/۶ درصد در فروردین ۹۳ و احتمال تداوم روند کاهشی تورم، کاهش نرخ بهره را با کاهش تورم انتظاری سال جاری هماهنگ و منطقی ارزیابی کرده‌اند. ولی گزارش‌ها در خصوص نرخ ماهانه تورم تولیدکننده حاکی از آن است که در فروردین ماه ۲/۸ درصد بوده، در حالی که این نرخ برای اسفند ماه ۰/۸ درصد بوده است. این نرخ بالاترین رشد ماهانه هزینه‌های تولید از مردادماه سال گذشته تاکنون محسوب می‌شود. تورم تولیدکننده، شاخصی برای سنجش میزان تغییرات هزینه‌های تولید کالاهای مصرفی است و به همین دلیل، معمولاً تغییرات در آن، پس از یک وقفه زمانی در شاخص اصلی تورم (مصرف‌کننده) منعکس می‌شود. به همین دلیل، نرخ نسبتاً بالای این شاخص در فروردین، می‌تواند به منزله زنگ خطری برای افزایش تورم ماهانه در ماه‌های بعدی محسوب شود. این در حالی است که در هفته‌های اخیر، عوامل دیگر تحریک تورم نظیر نرخ ارز نیز با نوسان افزایشی مواجه بوده و رشد نقدینگی نیز همچنان در سطوح نسبتاً بالایی قرار دارد.



درخصوص حمایت از بورس به هیچ وجه نمی‌توان به صورت قطعی گفت که پس از کاهش نرخ سود سپرده‌ها، و جوهی که از بانک‌ها خارج خواهد شد به سمت بورس و بازار سرمایه سوق می‌یابد، بلکه هیچ بعید نیست که وجوه آزاد شده وارد سایر بازارهای رقیب مثل سکه، طلا و مسکن شود. گره زدن کاهش ریسک و رشکستگی به این موضوع هم

جدول ۱- شاخص‌های کلان اقتصادی

شاخص	ابتدای ماه	انتهای ماه	تغییرات (درصد)
نرخ ارز (دلار به ریال)	۲۵۵۱۱	۲۵۵۴۹	۰/۱۴
نرخ ارز (یورو به ریال)	۳۵۲۳۳	۳۵۰۱۰	-۰/۶
شاخص بورس اوراق بهادار تهران	۷۵۷۳۵	۷۶۷۶۷	۱/۳
قیمت هر اونس طلا (دلار)	۱۲۸۶	۱۲۸۷	۰/۰۷
قیمت هر بشکه نفت اوپک (دلار)	۱۰۵/۳۴	۱۰۶/۸۲	۱/۴
نرخ تورم ۱۲ ماه گذشته (در پایان فروردین ماه ۹۳)	۳۲/۵		

ماخذ: نرخ ارز مبادله‌ای: بانک مرکزی، سایت بورس اوراق بهادار تهران، قیمت طلا: بورس لندن، قیمت نفت: سایت اوپک، نرخ تورم: بانک مرکزی

جدول ۲- پیش‌بینی متغیرهای رشد اقتصادی مناطق مختلف جهان در سال ۲۰۱۴

مناطق	۲۰۱۴ (درصد)
اتحادیه اروپا	۱/۶۰
امریکا	۲/۷۶
ژاپن	۱/۳۵
چین	۷/۵۳
جهان	۳/۵۸

ماخذ: IMF

جدول ۳- پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۳

متغیرها	۱۳۹۳
رشد اقتصادی	۱/۵۰
تورم	۲۳/۰
مازاد حساب جاری درصد از GDP	۵/۱۵

ماخذ: IMF

نقش ارزش درک شده مشتری و کیفیت رابطه در توسعه وفاداری مشتریان

داود رضائی
(کارشناس توسعه سامانیان)

(مورد مطالعه: شعب بانک سامان در تهران)

۱. مقدمه

یکی از مهم ترین اهداف صاحبان صنایع و برندها، ایجاد وفاداری در مشتریان نسبت به صنعت یا برندشان است. در عصر حاضر سازمان ها علاوه بر جذب مشتری دغدغه ی حفظ، ایجاد رابطه مستمر و در یک کلام ایجاد وفاداری رفتاری در مشتریان را دارند. هزینه نگهداری مشتریان کمتر از جذب مشتریان جدید است. افزایش در سود از ۲۵ درصد به ۹۵ درصد، تنها با صرف ۵ درصد افزایش در هزینه حفظ مشتری قابل حصول می باشد (ریچارد و جونز، ۲۰۰۸).

۲. بیان مسئله

مفهوم وفاداری به خصوص در صنایع خدماتی نظیر صنعت بانکداری از اهمیت بیشتری برخوردار است. در دنیای رقابتی امروز خدمات ارایه شده از سوی شرکت های رقیب روز به روز به یکدیگر شبیه تر می شوند و دیگر به سختی می توان مشتری را با ارایه خدماتی کاملاً بدیع در بلندمدت شگفت زده کرد، زیرا نوآورانه ترین خدمات به سرعت از سوی رقبای تقلید شده و به بازار عرضه می گردند. امروزه صنعت بانکداری در کشور ایران به مرحله ای کاملاً رقابتی نزدیک شده است. حضور پر رنگ بانک های خصوصی، احیا شدن بانک های دولتی، گسترش روز افزون موسسات مالی و اعتباری

و همچنین بازار پر رونق بورس اوراق بهادار در سال های اخیر از عوامل اصلی این رقابت به شمار می روند. مدیران ارشد بانکی هنوز به طور کامل به بازاریابی خدمات بانکی و استراتژی های آن اعتقاد پیدا نکرده اند و رقابت در جهت حفظ و جذب مشتری همچنان در بیشتر موارد از طریق بالا و پایین بردن نرخ سود سپرده ها و کارمزدهای بانکی اتفاق می افتد. در این بین برخی مدیران نیز ارتباطات را به عنوان اساسی ترین عامل وفاداری مشتری قلمداد کرده و پرچم دار مفاهیم نوین بازاریابی همچون مدیریت ارتباط با مشتریان، بازاریابی رابطه ای و مشتری نوازی هستند. در این تحقیق سوال اساسی به این موضوع بر می گردد که مشتری



نیمه وقت به سازمان خدمت می کنند. آنها نه تنها به اطلاعات کمتری نیازمندند بلکه منبع اطلاعات خوبی برای دیگر مشتریان محسوب می شوند (هوو و خو، ۲۰۱۰).

با توجه به سه رویکرد رفتاری، نگرشی و شناختی وفاداری برای سنجش آن می توان از سه مفهوم ارتباطات دهان به دهان در بعد نگرشی (چیو و دیگران، ۲۰۰۸؛ لیانگ و وانگ، ۲۰۰۵)، حساسیت قیمتی در بعد شناختی (دیمتریادس، ۲۰۰۶) و قصد خرید مجدد مشتری در بعد رفتاری (چادوری و دیگران، ۱۹۹۸) استفاده کرد.

۳.۱.۱. تبلیغات دهان به دهان

ارتباطات دهان به دهان به تبادل نظرات، اندیشه ها، یا عقاید بین دو یا بیشتر از مصرف کنندگان که هیچ یک از آنان به منزله منبع بازاریابی نیستند، اشاره دارد مطالعاتی نشان داد که تأثیر ارتباطات دهان به دهان دو برابر مؤثرتر از اثر تبلیغات رادیویی، چهار برابر مؤثرتر از فروش شخصی و هفت برابر مؤثرتر از روزنامه ها و مجلات است (مون، ۱۳۸۲). همچنین اظهار شده که تبلیغات دهان به دهان در میان خانواده، دوستان و همسالان به عنوان یکی از مؤثرترین و قدرتمندترین روش ها در انتخاب کالاها و خدمات می باشد (بوش و همکاران، ۲۰۰۵). اطلاعات دهان به دهان در حافظه، قابل دسترس بوده و اثر نسبتاً بیشتری بر مصرف کنندگان دارند (مون، ۱۳۸۲).

تبلیغات دهان به دهان معمولاً برای خدمات مهم تر از کالاها تلقی می شود. در خدمات معمولاً ریسک ادراک شده به هنگام خرید در مقایسه با خرید کالاها بیشتر است. بنابراین احتمالاً مشتریان خدمات در تصمیمات خرید اعتماد بیشتری به تبلیغات دهان به دهان می نمایند (ویرتز و چو، ۲۰۰۲).

۳.۱.۲. قصد خرید مجدد

منظور از قصد خرید مجدد میزان احتمالی است که یک مشتری یک خدمت خاص را در یک موقعیت زمانی خاص خریداری می کند (نیاسدا، ۲۰۱۰)؛ و به ارزیابی مشتریان از خریدهای آتی از شرکت بر اساس تجربیات پیشین اشاره دارد (هسین و هسین، ۲۰۱۱). شاید مهمترین متغیر وابسته در تحقیقات بازاریابی رابطهای حفظ مشتریان یا همان تمایل به خرید مجدد باشد. در سال های اخیر تعدادی از تحقیقات به بررسی رابطه میان تعهد عاطفی و حفظ مشتریان پرداخته اند و تأثیر مثبت و قوی تعهد عاطفی بر روی حفظ مشتریان را بدون استثنا نشان داده اند. زیرا مشتریان تمایل به پشتیبانی از چیزهایی دارند که با آنها هویتشان تعیین شده و احساس وابستگی به آن دارند (جلالی و همکاران، ۱۳۹۰).

۳.۱.۳. عدم حساسیت قیمتی

عدم حساسیت قیمتی عبارت است از علاقه مشتری به خرید کالا و خدمت از برندی خاص حتی در صورتی که قیمت آن در شرایط مساوی نسبت به کالا و خدمات رقبا بیشتر باشد. قیمت بالای

در سیستم بانکی بیشتر به دنبال ارزش های ملموس و درک شده ناشی از خرید است و یا کیفیت ارتباطات ایجاد شده با وی تأثیر بیشتری بر وفاداری او دارد.

بر این اساس، در تحقیق حاضر به بررسی وفاداری مشتریان و تأثیر دو مفهوم ارزش درک شده و کیفیت رابطه با وفاداری مشتریان در صنعت خدمات بانکداری پرداخته شده است و مشتریان شعب



مختلف بانک سامان در شهر تهران نیز برای این مطالعه در نظر گرفته شده است.

۳. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۳.۱. وفاداری مشتریان

وفاداری به برند عبارت است از واکنش رفتاری نسبتاً متعصبانه (در خرید یا توصیه به خرید) که فرد در طول زمان نسبت به یک نام تجاری پیدا می کند و این رفتار باعث می شود که در فرآیندهای تصمیم گیری و ارزیابی، از میان مجموعه نام های تجاری دیگری که در ذهن دارد، گرایش خاصی نسبت به آن نام پیدا کند. این واکنش تابعی از فرآیندهای روانشناختی و ذهنی فرد است. رامان در سال ۱۹۹۹ از مشتریان وفادار به عنوان "نیروی بازاریابی خارق العاده" یاد کرد، زیرا آنها با توصیه کردن به دیگران و بازاریابی دهان به دهان مثبت برای سازمان بازاریابی می نمایند. آنها حتی همانند کارکنان

محصولات و خدمات بوده و منجر به برقراری مبادله مورد انتظار میان فروشنده و خریدار خواهد شد (لویت، ۱۹۸۶). این واژه همچنین بیانگر انتظارات مشتری از این است که کل رابطه چگونه به خوبی می تواند برآورده کننده انتظارات، پیش بینی ها و تمایلات مشتری در کل رابطه باشد (جارولین، ۱۹۹۶). اعتماد اولین عامل تاثیرگذار بر کیفیت رابطه می باشد. اعتماد در واقع مهمترین عنصر در تشکیل و استمرار یک رابطه می باشد (هسیه، ۲۰۰۲). اعتماد بین طرف های تجاری از طریق ارزش های مشترک و عدم مبادرت به رفتارهای فرصت طلبانه افزایش خواهد یافت و رابطه ای که دارای مشخصه اعتماد باشد برای طرف های تجاری به قدری ارزشمند است که آن ها را متعهد به ادامه رابطه می کند (مورگان و هانت، ۱۹۹۴). دومین متغیر تاثیرگذار بر کیفیت رابطه تعهد می باشد. تعهد به رابطه را تمایل پایدار شرکای تجاری به حفظ روابط ارزشمند تعریف کرده اند و اعتقاد بر این است که تعهد زمانی شکل خواهد گرفت که یکی از طرفین رابطه به اهمیت رابطه اعتقاد داشته باشد و برای حفظ یا ارتقا رابطه حداکثر تلاش خود را بنماید (واسودوان، ۲۰۰۶). هرچند که تحقیقات مختلف عوامل گوناگونی را برای ارزیابی کیفیت رابطه در نظر گرفته اند ولی در بیشتر تحقیقات اعتماد، رضایت و تعهد از عوامل قابل ملاحظه ای هستند که برای ارزیابی کیفیت رابطه مورد استفاده قرار گرفته اند. (ژانگ و فنگ، ۲۰۰۹). رضایت از عوامل اصلی کیفیت رابطه محسوب و به وضعیتی موثر و مثبت که در ارزیابی تمام جنبه های شغلی شرکت در ارتباط با شرکت های دیگران اطلاق می گردد (ون براگن، ۲۰۰۵). فورنل (۱۹۹۲) رضایت مندی را به عنوان یک ارزیابی کلی بر مبنای کل فرآیند خرید و تجربه مصرف تعریف می کند که بر تصور از عملکرد محصول یا خدمت در مقایسه با انتظاراتی که قبل از خرید داشته ایم، تاکید دارد. بنابراین، کیفیت رابطه و ابعاد آن شامل رضایت، تعهد و اعتماد بر وفاداری مشتریان اثرگذار هستند. بر این اساس، فرضیه اصلی دوم و فرضیات فرعی آن را میتوان به صورت زیر بیان کرد:

فرضیه ۲: کیفیت رابطه تأثیر مثبتی بر وفاداری مشتری دارد.

فرضیه ۱-۲: کیفیت رابطه تأثیر مثبتی بر تبلیغات دهان به دهان مشتری دارد.

فرضیه ۲-۲: کیفیت رابطه تأثیر مثبتی بر قصد خرید مجدد مشتری دارد.

فرضیه ۳-۲: کیفیت رابطه تأثیر مثبتی بر عدم حساسیت قیمتی مشتری دارد.

۴. روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است. روش معادلات ساختاری یک تحلیل چند متغیری بسیار قوی از خانواده رگرسیون چند متغیره است که به محقق کمک

خدمات در مقابل سایر رقبا اگر دلیل موجهی برای مشتری نداشته باشد در خیلی از موارد منجر به فرار وی از سازمان می شود. در صورتی که محصول یا خدمت در انحصار ارائه دهنده خاصی نباشد می توان گفت که عدم حساسیت قیمتی مشتری یکی از مشخصه های قوی وفاداری است و چنین مشتری به سازمان مورد نظر شدیداً وفادار است. تا این حد که حتی در اثر بالا رفتن قیمت های ارائه دهنده خدمت مشتری همچنان تمایل دارد از این خدمات استفاده کرده و رابطه خود را با برندی خاص حفظ کند. (گومز، ۲۰۰۶).

۳.۲. ارزش درک شده

ارزش درک شده مشتری یکی از پیش نیازهای رضایت مشتری، اعتماد، تعهد و وفاداری مشتری می باشد (دگر و دیگران، ۲۰۰۷؛ لیانگ و وانگ، ۲۰۰۷؛ کیم و دیگران، ۲۰۰۸). مونوره (۱۹۹۱) ارزش درک شده مشتری را به عنوان نسبت منافع درک شده به معایب ادراک شده تعریف کرده است. زیتهمال (۱۹۸۸) ارزش درک شده مشتری را به عنوان ارزیابی جامع مشتری از مطلوبیت یک محصول یا خدمت مبتنی بر این ادراک که چه چیزی دریافت و چه چیزی از دست داده است تعریف کرده است. این تعریف شبیه به تعریف مونوره (۱۹۹۱) است اما زیتهمال اشاره کرد که ارزش درک شده فردی و ذهنی است و به همین دلیل در بین مصرف کنندگان متفاوت است. علاوه بر این یک مشتری ممکن است که همان محصول را در شرایط دیگری به گونه ای دیگر ادراک کند. با این حال به نظر می رسد تعاریف مختلف از ارزش ادراک شده معانی گوناگونی را داشته باشد. (راوالد و گرونروس، ۱۹۹۶). ارزش درک شده به عنوان یکی از پیشبینیهای اصلی وفاداری مشتریان و تمامی ابعاد وفاداری شامل تبلیغات دهان به دهان، قصد خرید مجدد و عدم حساسیت قیمتی معرفی کرده اند. هر چقدر مشتریان خصوصاً در صنایع خدماتی، ارزش درک شده بالاتری نسبت به خدمات داشته باشند، وفاداری مشتریان نیز بیشتر میگردد (لیانگ و وانگ، ۲۰۰۷). بر این اساس فرضیه اصلی اول و فرضیات فرعی آن به صورت زیر بیان میگردد:

فرضیه ۱: ارزش درک شده تأثیر مثبتی بر وفاداری مشتری دارد.

فرضیه ۱-۱: ارزش درک شده تأثیر مثبتی بر تبلیغات دهان به دهان مشتری دارد.

فرضیه ۱-۲: ارزش درک شده تأثیر مثبتی بر قصد خرید مجدد مشتری دارد.

فرضیه ۳-۱: ارزش درک شده تأثیر مثبتی بر عدم حساسیت قیمتی مشتری دارد.

۳.۳. کیفیت رابطه

کیفیت رابطه را می توان یک فراسازه در نظر گرفت که دارای چندین جزء تشکیل دهنده می باشد و بیانگر ماهیت کلی روابط میان سازمان و مشتریانش می باشد. در واقع کیفیت رابطه را می توان بعنوان مجموعه ارزش های ناملموس تعریف کرد که تقویت کننده

دهان، قصد خرید مجدد و عدم حساسیت قیمتی مشتریان بانک سامان تأثیر معنیدار مثبتی دارد.

۸. پیشنهادات کاربردی

با توجه به تایید فرضیه ۱، به ازای هر واحد افزایش در ارزش درک شده مشتری، وفاداری مشتریان به احتمال ۹۹ درصد به میزان ۰/۵۷ واحد افزایش می یابد. همچنین با توجه به تایید فرضیه ۲، به ازای هر واحد افزایش در کیفیت رابطه، وفاداری مشتریان به احتمال ۹۹ درصد به میزان ۰/۲۷ واحد افزایش می یابد. در این راستا پیشنهادات زیر برای مدیران بانک سامان ارائه می گردد:

■ راه اندازی باشگاه وفاداری مشتریان و استفاده از سیستم پله ای در ارائه جوایز و مشوق های خرید.

■ بازنگری در بعضی فرایندهای ارائه خدمت به مشتری سرعت بخشیدن به روند های بانکی.

■ همکاری بانک با کارگزاری های فعال در بورس اوراق بهادار و طراحی محصولات مالی جدید با نرخ های جذاب تر از بازار بانکی.

■ تحلیل نقاط ضعف در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک و بهبود مستمر آن از نظر امنیت، کاربری آسان، سرعت و ...

■ نظر سنجی از مشتریان برای پی بردن به مفهوم ارزش واقعی از دیدگاه مشتریان و بهبود شرایط و ارائه خدماتی نو با توجه به ارزش های دریافت شده از نظرسنجی.

■ ایجاد سیستم CRM یکپارچه و استفاده از رویکرد DBM جهت هرچه بیشتر شناختن مشتریان و طراحی خدمات شخصی تر.

■ ارائه خدمات مطابق با هر آنچه به مشتری وعده داده شده است.

■ سنجش دوره ای کیفیت خدمات و رضایت مشتری و پوشش نقاط ضعف موجود.

■ استفاده از نیروی انسانی آگاه نسبت به تمامی فرایندهای بانکی و با توان ارتباطی بالا در تمامی شعب.

■ پیش بینی چگونگی عکس العمل به نارضایتی های بالقوه مشتریان و رسیدگی به نارضایتی های ایجاد شده در کوتاه ترین زمان.

۹. پیشنهادات پژوهشی

یکی از محدودیت های اصلی این تحقیق لحاظ نکردن بخشبندی مشتریان بانک سامان می باشد.

با توجه به دسته بندی مشتریان بانک سامان که عبارت است از مشتریان عادی، مشتریان ویژه، مشتریان خاص و مشتریان شرکتی، لازم است تا در تحقیقات آینده متغیر نوع مشتری به عنوان یک متغیر مداخله گر در سرتاسر مدل دیده شود تا تأثیر پذیری متغیرهای وابسته مسئله با لحاظ بخشبندی مشتریان در نظر گرفته شود.

منبع:

رضائی، داود. (۱۳۹۲). "بررسی تأثیر استراتژی بازاریابی رابطه ای، ارزش درک شده مشتری و کیفیت رابطه بر وفاداری مشتری (مطالعه موردی: شعب تهران بانک سامان)"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

می کند مجموعه ای از معادلات رگرسیون را به طور همزمان مورد آزمون قرار دهد. جهت بررسی پایایی مدل از ضریب آلفای کرونباخ و جهت سنجش برازش مدل ارائه شده و روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده شده است.

۵. پایایی و روایی پرسشنامه

با توجه به اینکه مقدار بارهای عاملی برای تمامی گویه ها و متغیرها بزرگ تر از ۰/۵ است، می توان نتیجه گرفت که پرسشنامه این تحقیق از روایی مورد قبولی برخوردار است. جهت سنجش پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی ساخت ها نیز در جدول (۲) نشان داده شده است که همگی بیشتر از ۰/۷ می باشند.

۶. آزمون فرضیات تحقیق

نتایج آزمون فرضیات تحقیق بر مبنای مدلسازی معادلات ساختاری در جدول (۴) نشان داده شده است. در این جدول با توجه به آماره t ، دو فرضیه اصلی و تمامی فرضیات فرعی در سطح اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفته اند.

جدول (۴) آزمون فرضیات تحقیق

فرضیات تحقیق	ضریب مسیر استاندارد (B)	آماره t	نتیجه فرضیه
فرضیه ۱: تأثیر مثبت ارزش درک شده بر وفاداری	۰/۵۷	۱۰/۸۰**	تأیید
فرضیه ۲: تأثیر مثبت کیفیت رابطه بر وفاداری	۰/۲۷	۶/۶۰**	تأیید
فرضیه ۱ا: تأثیر مثبت ارزش درک شده بر تبلیغات دهان به دهان	۰/۹۱	۱۵/۷۱**	تأیید
فرضیه ۲ا: تأثیر مثبت کیفیت رابطه بر تبلیغات دهان به دهان	۰/۹۱	۱۵/۳۴**	تأیید
فرضیه ۱ب: تأثیر مثبت ارزش درک شده بر قصد خرید مجدد	۰/۹۴	۲۰/۰۱**	تأیید
فرضیه ۲ب: تأثیر مثبت کیفیت رابطه بر قصد خرید مجدد	۰/۹۰	۱۹/۲۹**	تأیید
فرضیه ۱c: تأثیر مثبت ارزش درک شده بر عدم حساسیت قیمتی	۰/۷۲	۱۶/۱۶**	تأیید
فرضیه ۲c: تأثیر مثبت کیفیت رابطه بر عدم حساسیت قیمتی	۰/۷۴	۱۷/۳۵**	تأیید

*** معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد. * معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد می باشد.

۷. بحث و نتیجه گیری

نتایج تجزیه و تحلیل داده های تحقیق نشان داد که به طور کلی ارزش درک شده و کیفیت رابطه تأثیر معنیدار مثبتی بر وفاداری کلی مشتریان بانک سامان دارد. ضرایب مسیر مدل تحقیق حاکی از تأیید این موضوع است که ارزش درک شده مشتری تأثیری دوبرابر مثبت تر از کیفیت رابطه بر سطح وفاداری مشتریان بانک سامان دارد.

بر این اساس، هر چقدر مشتریان ارزش بیشتری نسبت به خدمات بانک دریافت کنند و کیفیت رابطه مطلوبتری نیز بین بانک و مشتریان برقرار گردد، مشتریان وفادارتر میشوند.

علاوه بر این نتایج تحلیل نشان داد که ارزش درک شده و کیفیت رابطه به طور جزئی بر سه بعد وفاداری شامل تبلیغات دهان به

دمی با کارکنان اداره آموزش

آخرین شنبه اردیبهشت ماه را با بچه های بی غل و غش اداره آموزش بانک سامان گذراندم. بهانه ام افتتاح نخستین آکادمی آموزش تخصصی مدیریت امور بانکی بود و بازدید از بخش های این آکادمی مرتب و مجهز. آکادمی تشکیل شده است از دو سالن «یو» (U) شکل (عکس شماره ۱)، ۱ سالن همایش (عکس شماره ۲)، ۲ کلاس آموزش (عکس شماره ۳)، ۲ کلاس کارگاهی سیستمی (عکس شماره ۴)، اتاق کارشناسان (عکس شماره ۵)، اتاق رییس و کارشناسان (عکس شماره ۶)، اتاق پذیرایی از اساتید (عکس شماره ۷)، اتاق نهارخوری و کتابخانه (عکس شماره ۸). همکاران اداره آموزش مهرداد حمیدی نصر، رییس اداره آموزش، حسام صادقی فر، معاون اداره آموزش، مریم سعیدفیروز، مهسا کریمی، علی مدنی، بهاره تنها و عرفانه لواسانی فرد، کارشناسان آموزش و مهدی رضایی و اصغر مغانی کارمندان اداری هستند که با طبقات بودند که از زحماتش واقعا سپاسگزارم. با هم سالن ها و اتاق های آکادمی را می بینیم:



عکس شماره ۳-کلاس آموزش



عکس شماره ۱-سالن U شکل



عکس شماره ۴-کلاس کارگاهی سیستمی



عکس شماره ۲-سالن همایش



عکس شماره ۷- اتاق پذیرایی از اساتید



عکس شماره ۵- اتاق کارشناسان



عکس شماره ۸- اتاق ناهارخوری



عکس دسته جمعی بچه های آموزش



عکس شماره ۶- اتاق رییس و کارشناسان



عکس یکی از اساتید محترم بانک سامان

باز خيال

حاضر و ناظر باشی ...

بنگر که یک گل چه اندازه حضور دارد، چه اندازه تسلیم زندگی است.

نسبت به صداهاى ظریف و بی شمار طبیعت هشیار شو، خش خش برگ ها در باد، ریزش قطره های باران، وزوز حشره ها، نخستین چهچهه پرندگان در صبحگاهان. خود را به طور کامل در اختیار گوش سپردن قرار ده. فراتر از صداها چیزی بزرگ تر وجود دارد: تقدسی که نمی توان از طریق فکر آن را فهمید. آیا هیچگاه به گیاهی که در منزل داری، به راستی نگرسته ای؟ آیا اجازه داده ای که آن موجود آشنا و در عین حال اسرار آمیزی که گیاه می خوانیمش، رازهایش را به تو بیاموزد؟ آیا توجه کرده ای که از چه آرامش ژرفی برخوردار است؟ چگونه در احاطه میدانی از سکون قرار دارد؟ همین که متوجه سکون و آرامشی که گیاه منتشر می کند شوی، آن گیاه آموزگار تو می شود.

آنچه را سنگ ها، گیاهان و حیوانات هنوز می دانند، فراموش کرده ایم. فراموش کرده ایم که چگونه باشیم، آرام باشیم. خودمان باشیم، آنجا که زندگی هست باشیم: اینجا و اکنون! هرگاه توجهت را به هر چیز طبیعی، هر چیزی که بدون دخالت بشر به وجود آمده است معطوف کنی، از زندان تفکر ذهنی خارج می شوی و تا حدودی در حالتی از وصل با وجود - که هنوز همه چیز به صورت طبیعی در آن زندگی می کند - شرکت می جویی.

معطوف کردن توجه به سنگ، درخت یا حیوان به این مفهوم نیست که به آن فکر کنی، بلکه فقط آن را مشاهده کن و در هوشیاری ات نگه دار.



گذاری به شهرستانک

لی لی کیوان

پس از ساعتی در بین راه توقفی داشتیم و صبحانه ای خوشمزه خوردیم. جایان خالی. عکس دسته جمعی گرفتیم و دوباره راه افتادیم.



حدود ساعت ۱۰/۳۰ صبح به شهرستانک رسیدیم. هوای آفتابی، آفتاب خوش کوهستان، مسیری شبیه به درکه یعنی همان حالت دره مانند ولی مسطح، از ابتدای مسیر رودخانه ای زلال بسان اشک چشم در کنارمان در جریان بود که سرچشمه اش در بالای کوه های شهرستانک بود. ما به واقع یک آفتاب کوهستانی دلچسب و فضای سبز بهاری را تجربه کردیم. می گفتند پاییز شهرستانک را از دست ندهیم. من هم می گویم بودن در طبیعت را از دست ندهیم و از خودمان جز جای پا هیچ چیز در طبیعت بر جای نگذاریم. این پیام پیکسل روی لباس تورلیدرمان بود که خواستم به شما خواننده گرامی هم منتقل کنم. اکسیژن و هوای پاک کوهستان، بچه ها را به به وجد آورده بود. عکس های دسته جمعی و تکی گرفته می شد. راستی، در مورد «عکس تکی» برایان بگویم که پدیده ای است خاص تورهای سامان و بچه های سامان. اینگونه است که هرگاه یک الی دو نفر به خصوص زوج محترمی بخواهند از خودشان عکس بگیرند، حداقل سه الی چهار نفر و حتی بیشتر به طور ملایم و گاه وحشیانه به سمت آن فرد و یا دو نفر می آیند تا همراه با آنها عکس بگیرند. در مورد تاریخچه این پدیده بگویم که از نیمه های سال ۹۲، دقیق تر بگویم از شهریور ۹۲ و هم زمان با تور الیمستان بانک سامان آغاز شده است. در تور ایبانه تقویت شد و در شهرستانک ادامه یافت... نکته کنکوری اینجاست که اگر خدای ناکرده خواستید در کادر مورد نظر فقط عکس همان یکی دو نفر بیفتد، جز زوم کردن دوربین هیچ راهی ندارید.

این بار با بعضی از بچه های سامانی به شهرستانک رفتیم. حدود ۶۰ نفر بودیم. با ۲ اتوبوس متوسط از ونک راه افتادیم. مسیر جاده چالوس را پیمودیم. در راه برگه ای در دست بچه ها رد و بدل شد تا اسامی حاضرین بر برگه ثبت شود. قرار بود هر شخصی نام خودش و نهایتاً همراهش را بر کاغذ بنویسد اما ظاهراً برخی هنرپیشه ها و مربی های فوتبال همچون محمدرضا گلزار، علی دایی، امین حیایی و نیکی کریمی هم به همراه همکاران سامانی که اسامی آنها در زیر خواهد آمد، حضور داشتند. باورشان نمی شود اما نامشان بود ولی خب خودشان نبودند در عوض به جایش کارکنان شاد و مهربان خودمان بودند که تعدادی از آنها به همراه همسران عزیزشان آمده بودند. اسامی همکاران با همراه و بی همراه را با هم می خوانیم، البته اگر تلفن همراه را هم یک همراه بدانیم، همگی همراه داشتند: علی سلیمی به همراه فاطمه رضا قلی، امیر جنگی به همراه سارا رجب زاده، مصطفی مزینانی با مبینا انبایی برجکی، رامین نوری با سارا کماسی، مجید نعیمی به همراه زهرا بخشی، رامین لطفعلی پور به همراه پریا کرمی، اسماعیل ملک پور بصرا با سمیه شادمهر، مرضیه جعفری به همراه سعید ابراهیمی، محمد رجب پور نیکو با مینا محمدیان، زهرا کسانی به همراه ایلینا جهانی فرد، فریبا مؤید با سینا هاشترخانی، معصومه اقبالی به همراه میثم محمدپور و محمد بنایی فر به همراه فائزه صفرعلی. سپیده سمسار، سمیه آقاخانی، سپیده شمالی، مریم مؤمنی مقدم، مرتضی شنبایی، رضا ریسی زیارانی، فاطمه قلمزن اصفهانی، سیده بهناز رضایی، اعظم کلاتری، علی کوش آبادی، روح اله بیات، فاطمه شاهسون، عباس عباسی، مصطفی مزینانی، رضا ارشادی فر، مجتبی هادی پرویز، مریم عظیمی، سمانه آقاخانی، سیدهاشم نیری، مرتضی افشار، فاطمه اسدی، بهزاد فاتحی ماجلان، سپیده عباسیان ایبانه، مهری شریفلو، محمد هادی میرزایی، مسلم جهانی فرد، حسین علی قزوینی، میثم زارعی، آمنه صداقت منش، سینا اقبالی قهیازی، فریبا بابائی و ژیللا خورشیدی.



عکس هم می گرفت! دعا می کرد که ایکاش باران بیاید تا ... که البته با دعای او آفتاب حرارتش را بیش تر و بیش تر می کرد تا ما برنزه تر شویم! بعد از حدود ۲ ساعت پیاده روی به فضای وسیعی رسیدیم که می گفتند روزگاری کاخ ناصرالدین شاه قاجار بوده است. البته از شرایط امروزش حرفی نزنم بهتر است. در آنجا هم عکس گرفتیم و یکی از بچه ها هم با ژست عکاس الیمستان از ما عکس گرفت. یادش به خیر.



پس از خوردن نهار دو دسته شدیم یکسری توقف کردند و حدود ۱۲ نفر به همراه تورلیدرهایمان به سمت سرچشمه رفتیم. مسیر کوهنوردی با سیب نسبتاً تند و مسیری بسیار زیبا را به خوبی تجربه کردیم. از سرچشمه شهرستانک آب نوشیدیم و پس از کمی استراحت برگشتیم.



کوتاه کنم سخن را. یاد همه لحظه هایمان را ارج می نهم. بدانیم که هر تصویر و هر لحظه مان با حسی همراه است که لحظه پسین رنگ ولعاب این حس تغییر می کند. پس قدر همین لحظه را بسی بدانیم. با هم شاد باشیم و به گونه ای تصویر روزمان را بکشیم که انگار قار است بهترین روز عمرمان باشد. در این برنامه از شادروان مینو حسینیان، همسر تازه از میان رفته همکاران سیدامیر حسینی یاد کردیم که در دو تور پیشین بانک سامان همراهمان بود. لحظه هایمان در دو تور قبلی و قرارهای دیگر با او عجین شده بود ولی او الان در بین ما نیست. یادش گرامی... با آرزوی دوام شادی و نشاط برای همه همکاران سامان و خوانندگان محترم. پایان و شاید نقطه برای آغازی دیگر...



بچه های سامان پر انرژی بودند و شاد. برایشان اسفند دود می کنیم تا مبادا... بچه ها به پریدن در جا، عکس گرفتن اعم از عکس تکی و دسته جمعی، نشان دادن علامت پیروزی با دستان خودف حایل کردن دست به جای عینک آفتابی، دست در گردن یکدیگر انداختن علاقه بسیار داشتند و همچنین به عکس گرفتن بر روی پل ها و در کنار درختان. پل و درخت سوژه های هندی شهرستانک بود.



همانطور که اشاره کردم عکاسی از علاقه های بچه ها بود. با دوربین های حرفه ای و نیمه حرفه ای و دوربین موبایل ها عکس ها گرفته می شد. فائزه صفرعلی، سپیده شمالی، فریا مؤید عکس های زیبایی گرفتند و تصاویر تور شهرستانک را از اقصی نقاط ایران! به دست رساندند. مریم مؤمنی و فاطمه شاهسون هم در ارسال عکس به دست بچه ها یاری رسانی ویژه ای داشتند. سپاس. سپاس... در طول مسیر گاه پشت به دوربین بودیم و گاه مقابل دوربین!



تا یادم نرفته برایتان بگویم که در تور شهرستانک مورد داشتیم که به هوای برنامه الیمستان که تر و تمیز رفتیم و مجسمه گلی برگشتیم و چون دیده بودیم بعضی ها با ۲ دست لباس آمده بودند، ما هم درکوله مان لباس اضافی گذاشتیم و یکی از بچه ها که

سرزمینی که تو را می خواند

روانبخش فرضی
(رئیس شعبه قزوین)

دریاچه اوان



دریاچه زیبای اوان در نیمه شمالی الموت، در دامنه کوه خشکچال، در فاصله ۷۵ کیلومتری و در میان چهار روستای اوان، وربن، زواردشت و زراباد شهر قزوین قرار دارد.

این دریاچه که بیش از هفتاد هزار متر مربع مساحت دارد، در ارتفاع هزار و هشتصد متری از سطح دریا واقع شده است. طول آن در طولی ترین قسمت ۳۲۵ متر و عرض آن ۲۷۵ متر می باشد. تنها از آب چشمه های زیرزمینی موجود در بستر دریاچه تغذیه می شود و بخش ناچیزی از آن هنگام بارندگی تامین می شود اما به صورت سطحی و کم. غلیان دایمی آن باعث صافی و زلالی آب دریاچه شده است.

عمارت چهلستون

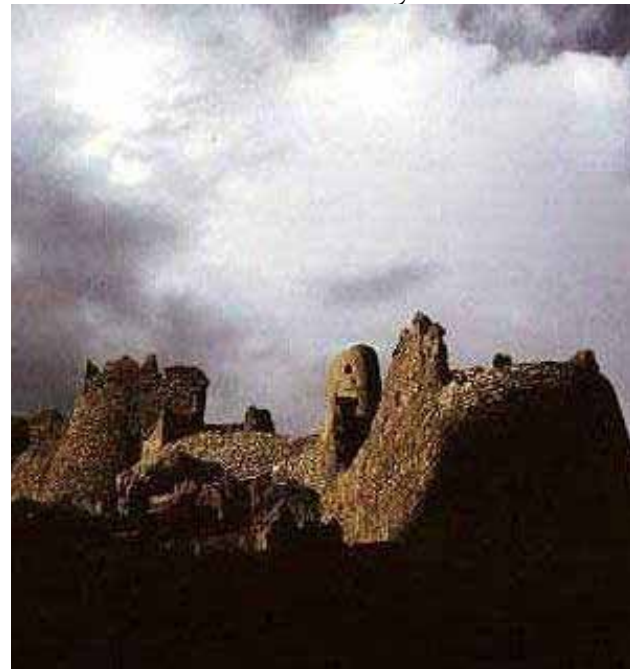


عمارت چهلستون برای بیشتر ما با نام اصفهان تداعی می شود اما شاید برایتان جالب باشد اگر بدانید قزوین هم یک چهلستون معروف و ماندگار دارد که از دوران صفویان تا به حال یکی از

قزوین

گذرت به قزوین که افتاد به هر نقطه که سفر کنی ردی از تاریخ را پیدا می کنی، کلاه فرنگی، حمام قجر، مسجد جامع، حسینیه امینی ها، بازار، سرای سعد السلطنه، آب انبار سردار، قلعه الموت، دریاچه اوان، موزه قزوین و امامزاده حسین (ع) از جمله پر بیننده ترین مراکزی بودند که مورد توجه مسافران نوروز سال ۹۲ قرار گرفته است.

قلعه الموت



• قلعه الموت بر دشت وسیع گازرخان در جنوب قلعه اشراق کامل دارد از آن جایی که در این قلعه افراد زیادی حتی با خانواده های خود باید زندگی می کرده اند و گاهی این زندگی در محاصره و مخاطرات بسیاری بوده سازندگان قلعه با مهارت ویژه ای اقدام به ساختن آب انبارهایی کرده اند که از فاصله های دور و به صورت طبیعی و بر اثر اختلاف پتانسیل آب در ارتفاعات و مناطق پست این آب انبارها از آب پر می شده است. قلعه الموت در نیمه قرن هفتم قمری به دستور هلاکوخان مغول به آتش کشیده شد و از آن پس در دوره های مختلف به عنوان تبعید گاه و یا زندان مورد استفاده قرار گرفته است. بی تردید تور قلعه الموت یکی از جذاب ترین توره های ایرانی است که تاریخ هزار سال اخیر ایران در آن نهفته است.

امامزاده حسین (ع)



به روایت «رافعی» بنای آرامگاه امامزاده حسین (ع) شهر قزوین، مدفن فرزند دو ساله امام رضا (ع) است. بنای اصلی امامزاده به دوره صفویه تعلق دارد. بعدها در آن تغییراتی داده شده است، ایوان آئینه کاری کنونی، به آن الحاق و حجره ها و رواقی با سردری زیبا به دور آن ساخته شده است و در چهار سمت آن، چهار ایوان قرار دارد. ایوان های شرقی و غربی در دوره قاجار تبدیل به اتاق شد و دارای تزیینات است. دیواره های بنا دارای کتیبه و دو ضریح است. ضریح اول از چوب ساده و ضریح دوم از شاهکارهای صنعت قلم زنی و منبت کاری است. این بنا همچنین دارای در منبت کاری شده بسیار نفیس است.

غذای های سنتی قزوین



قیمه نثار غذای رسمی قزوین محسوب می شود که بسیار خوشمزه و محبوب میان گردشگران است. شیرین پلو نیز از غذاهای رسمی است که اغلب در کنار قیمه نثار تهیه می شود. همچنین دیماج برای روز پنجاه به در) در قزوین مرسوم است که علاوه بر روز سیزده به در، در روز ۱۹ اردیبهشت مراسم پنجاه به در برگزار و مردم به باغها و بوستان و طبیعت میروند و پس از صرف ناهار دعا و نماز باران می خوانند) خاگینه برای عروس و داماد در صبح روز پاتختی، سبزی پلو و ماهی دودی برای شب چهارشنبه سوری و روز سیزده به در، کله پاچه برای افطار روز ۲۷ ماه رمضان و آش شله قلمکار برای روز ۲۸ صفر در قزوین پخته می شود. همچنین تشری های قزوینی بسیار خوشمزه و اشتها آور هستند.

بناهای دیدنی این شهر بوده است. عمارت باشکوهی که به کلاه فرنگی هم معروف است و در وسط باغ بزرگی قرار گرفته است. چهلستون قزوین تنها کوشک باقی مانده از مجموعه کاخ های سلطنتی روزگار شاه طهماسب به حساب می آید. این مکان، کاخ شاهی بوده که شاه طهماسب صفوی بنای آن را از روی نقشه یک معمار ترک با شیوه شطرنجی خیلی کوچک ساخته و دارای پنجره های چوبی بسیار ظریف و زیبا است. تا جایی که برخی معتقدند بنای هشت بهشت اصفهان با گرتة برداری از این اثر ساخته شده است.

آب انبارها، بهترین جاذبه گردشگری قزوین



معماری شگفت انگیز آب انبارهای قزوین که هر یک پلانی جداگانه و متفاوت دارند، از تزیینات هنری چشم گیری برخوردارند که این آثار را به مهمترین جاذبه های گردشگری شهر قزوین تبدیل کرده است. استان قزوین به علت دارا بودن دهها آب انبار، به شهر آب انبارهای کشور شهرت یافته است و در نوروز می تواند میزبان مسافران و گردشگران قرار گیرد.

حمام قجر



این حمام توسط یکی از از سرداران شاه عباس صفوی به دستور شاه ساخته شده و نخست «حمام شاهی» نام داشته است. تاریخ بنای آن را سال ۱۰۵۷ قمری گفته اند و مساحت آن حدود ۱۰۴۵ متر مربع است. حمام از سه بخش اصلی سربین، میاندر و گرمخانه و همچنین از دو قسمت جداگانه زنانه و مردانه تشکیل شده است، در اصلی آن رو به جنوب باز می شود و با راه پله های مارپیچ به سربینه منتهی می گردد.

کتاب خود را برای ما بنویسید
تا در این صفحه معرفی کنیم

معرفی کتاب



مدیریت بانکداری الکترونیکی

توسعه فناوری اطلاعات، آثار و تبعات مثبتی در عرصه های مختلف اقتصادی و جوامع بهره بردار از این فناوری ها گذاشته است.

تجارت نوین نیازمند ابزارها و زیر ساخت های مناسبی برای گسترش فرآیندهای اقتصادی است. یکی از مهم ترین شاخص ها در مراودات تجاری، بانک ها هستند. بانک ها

با برقراری ارتباطات تنگاتنگ و نزدیک با مردم، نقشی کلیدی را در عرصه تجارت بازی می کنند و به همین دلیل همیشه در تلاش هستند تا برای پیشی گرفتن از رقیبان، خدمات خود را در ابعاد کمی و کیفی گسترش دهند.

ورود بانک ها به عرصه بزرگ فناوری اطلاعات این امکان را برای آنها فراهم آورد تا جهش های چشمگیری برای ارایه و گسترش خدمات خود داشته باشند. آنها با استفاده از ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی، هر روز شیوه های جدیدتری را به مشتریان خود معرفی می کنند.

کتاب مدیریت بانکداری الکترونیکی سعی دارد نگاه جامعی به همه مسائل و چالش های حوزه بانکداری الکترونیکی داشته باشد و به عنوان منبعی کاربردی مورد استفاده مدیران بانک ها، روسای شعبه ها، کارشناسان بانکی، دانشجویان و همه علاقه مندان به کسب اطلاعات بیش تر در خصوص بانکداری الکترونیکی قرار گیرد.

این کتاب در هفت بخش که شامل بیست و سه فصل می شود، بانک و بانکداری الکترونیکی را در صنعت، انتقال، بین بانکی در سطح جهانی و ملی، درون بانکی و مدیریت راهبردی ریسک و امنیت، فناوری، پرداخت الکترونیکی، تجارت، مدیریت بازاریابی، مشتری مداری و کیفیت محصول ها، روندها و خدمات جدید بانکداری الکترونیکی را بررسی و تبیین می کند.

مدیریت بانکداری الکترونیکی را آقای فرزند حسنی و خانم ها سهیلا سلطانی و فرشته ضرابیه تألیف کرده اند و نشر سبزان چاپ سوم آن را با ویرایش جدید، سال ۱۳۹۲ در ۴۰۰ نسخه به قیمت ۲۰۰۰۰ تومان برای علاقه مندان روانه بازار کتاب کرده است.



اقتصاد به روایت دیگر

هدف این معرفی اندیشه های اقتصادی برخی مشاهیر در کنار دیگر متفکرانی است که به رغم اهمیت اندیشه هایشان، کمتر شناخته شده اند. اغلب کسانی که معرفی شده اند اقتصاددان حرفه ای اند؛ اما برخی قدیمی ترها هم هستند که به لحاظ فعالیت حرفه ای اهل دین، فلسفه یا تجارت به شمار می آیند. این کتاب در واقع، حاصل نگاهی گذرا به برخی تحولات اندیشه اقتصادی، از قرون وسطی تا زمان معاصر است. رعایت توالی زمانی تنها به طور بسیار کلی و برحسب سده ها صورت گرفته و برای متفکران سده بیستم ترتیب خاصی مد نظر نبوده است. کتاب با معرفی تاملات اقتصادی توماس آکوئینی، از متالهین دوران ساز مسیحی سده سیزدهم میلادی، درباره قیمت عادلانه آغاز می شود و با مباحث گری نورث، اقتصاددان مسیحی معاصر، درباره ارزش های ذهنی و قیمت های عینی به پایان می رسد.

اقتصاد به روایت دیگر را آقای موسی غنی نژاد پدید آورده و انتشارات دنیای اقتصاد در ۱۱۰۰ نسخه و با قیمت ۱۳۰۰۰ تومان روانه بازار کتاب کرده است.

اخبار



نرومانیتورینگ؛ بازگشت کودکان کژپشت به زندگی عادی



تهیه و تنظیم: فاطمه گلعلی خانی
(کارشناس مدیریت امور منابع انسانی)

اسکولیوز یا کژپشتی یک نوع بیماری مادرزادی و در مواردی اکتسابی است. این بیماری که به شکل انحراف جانبی ستون فقرات به شکل C یا S بروز می‌کند، یکی از بیماری‌های رایج مادرزادی در بین نوزادان محسوب می‌شود که تشخیص و درمان به موقع آن می‌تواند تاثیر به سزا و مهمی در کیفیت زندگی کودک در طول زندگی‌اش داشته باشد. این بیماری به عنوان یک بیماری قابل درمان از دو طریق درمان جراحی و غیر جراحی قابل درمان است. درمان‌های غیر جراحی معمولاً با استفاده از فیزیوتراپی و بریس برای کژپشتی‌های خفیف‌تر انجام می‌شود.

اما اسکولیوزهای شدیدتر نیاز به جراحی‌های پیچیده ستون فقرات دارند. به خصوص خمیدگی‌های شدید ستون فقرات، که گاهی بیش از ۹۰ تا ۱۰۰ درجه هستند. سال ۱۳۹۱ موسسه خیریه زنجیره امید با استفاده از تجربیات یکی از پزشکان داوطلب ایرانی-فرانسوی موسسه پروفیسور کیوان مزدا، جهت درمان کژپشتی‌های شدید اقدام به تعریف یک پروژه کرد. متأسفانه تا پیش از این سال پزشکان ایرانی با توجه به کمبود تجهیزات و آموزش‌های لازم جهت استفاده از تجهیزات تخصصی لازم برای این جراحی پیچیده که مستقیماً با اعصاب نخاعی سروکار دارد، اقدام به درمان کژپشتی‌ها شدید نمی‌کردند. در این پروژه با کمک مالی بانک سامان، یک دستگاه نرومانیتورینگ، از دستگاه‌های ضروری برای جراحی کژپشتی‌های شدید وارد کشور شد و در بیمارستان سینای تهران قرار گرفت. همچنین یک پزشک متخصص طب فیزیکی جهت آموزش دقیق کار با این دستگاه به فرانسه اعزام شد تا نحوه کار دستگاه و رصد اعصاب نخاعی در طول عمل جراحی اسکولیوز یا کژپشتی را بیاموزد.

در حال حاضر دستگاه نرومانیتورینگ که با کمک مستقیم بانک سامان وارد کشور شده است در بیمارستان سینای تهران به همه بیماران کشور از جمله کودکان بیمار تحت پوشش زنجیره امید، خدمات رسانی می‌کند

و امکان درمان ده‌ها کودک با اسکولیوز شدید را که پیش از این در کشورمان به علت خطر بسیار بالا درمان نمی‌شدند، فراهم کرده است. دکتر سعیدرضا مهرپور، پزشک فوق تخصص جراحی ارتوپدی و پزشک داوطلب زنجیره امید در این مورد می‌گوید: «درمان به موقع اسکولیوز بسیار مهم و ضروری است، این بیماری می‌تواند به صورت مستمر پیشرفت کند و به دیگر ارگان‌های بدن آسیب جدی برساند.» به گفته دکتر مهرپور به جز تغییرات ظاهری که با پیشرفت بیماری به صورت مستمر تشدید می‌شوند، مشکلات حرکتی، تنگی نفس شدید و کوچک شدن قلب از جمله عوارض دیگر پیشرفت و درمان نکردن این بیماری است. دکتر مهرپور ادامه می‌دهد: «اما این عوارض پایان ماجرا نخواهد بود، بیماری اسکولیوز وقتی پیشرفت بکند می‌تواند باعث فلج قطعی اندام برای افراد بشود، به همین دلیل است که لازم است حتماً این بیماری به موقع درمان شود تا کودک زندگی سالمی داشته باشد و بتواند با خطر کمتری مانند افراد عادی جامعه زندگی کند.»

شماره حساب زنجیره امید در بانک سامان:

شماره حساب بانک سامان: ۱۵۱۵۱۵۵-۱۰-۸۱۴-۸۱۴

شماره شبا بانک سامان:

۱۵۱۵-۵۰۱-۰۰۱۵-۱۴۰۴-۶۰۰۸-۶۹۰۵ IR کد (۸۱۴) شعبه میدان ونک

کیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان



بسیار بالایی برخوردارند. باتوجه به اهمیت بالای کسب نظرات مشتریان از این طریق و لزوم تقویت فرهنگ نظرسنجی و مشتری مداری در بانک سامان، به مکانیزم‌های انگیزشی برای جذب مشتریان نیز اندیشیده شده است. بدین منظور و برای تشویق مشتریان به ارائه نظرات از طریق کیوسک‌های نظرسنجی جوایزی برای

شرکت کنندگان در نظر گرفته شده که به صورت قرعه‌کشی آنلاین و پس از ثبت نظر و تکمیل فرآیند از طریق نمایش بر صفحه دستگاه به مشتریان برنده اعلام می‌گردد. مشتری منتخب با ارائه کد مربوطه به ریاست شعبه، جایزه خود را دریافت خواهد نمود. بر این اساس اسامی برندگان آذر ماه به شرح جدول زیر می‌باشد.

ارائه خدمات مطلوب به مشتری مستلزم ایجاد سیستمی است که توانایی کسب نظرات مشتریان را در اختیار داشته و پیش‌بینی‌های دقیقی برای تأمین نیازهای آنان نماید. مشتریان به عنوان یکی از مهمترین شرکای ما، نقش به‌سزا و مهمی در مدیریت موثر امور دارند. این واقعیت که خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان تغییر می‌یابد، به مفهوم ضرورت بررسی نظرات مشتریان به صورت پیوسته است. بانک سامان به منظور حداکثرسازی نقش مشتریان در سازمان، برنامه‌های نظرسنجی و رضایت‌سنجی از مشتریان را به طور مستمر از طریق روش‌های مختلفی نظیر مصاحبه‌های حضوری، پرسشنامه‌های آنلاین و پستی، ارسال پیامک و کیوسک‌های نظرسنجی و... اجرا می‌نماید. در این برنامه‌ها که به صورت دوره‌ای صورت می‌گیرد، نظرات مشتریان در مورد موضوعات مختلف از قبیل فرآیند ارائه خدمات، عملکرد پرسنل، نحوه برخورد، سرعت انجام کار و... جمع‌آوری و مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت براساس این نظرات، اصلاحات و بهبودهای مورد نیاز در رویه‌های داخلی انجام می‌شود.

یکی از مهمترین کانال‌های ارتباطی مشتریان با بانک کیوسک‌های نظرسنجی مستقر در شعب می‌باشد که به جهت سنجش رضایت مشتریان در محل و در زمان ارائه خدمات، سرعت، دقت و راحتی مشتری در فرآیند نظرسنجی از اهمیت

ردیف	محل استقرار	نام شعبه	تاریخ برنده شدن	نام برنده
۱	۹۶۴۲	شریعتی اردبیل	بهر روز نجفی معقول	۱۳۹۳/۰۱/۰۶
۲	۹۲۶۱	ایلام	مرضیه حیدری زاده	۱۳۹۳/۰۱/۰۶
۳	۸۱۶	اریکه ایرانیان	مجید ابراهیمی	۱۳۹۳/۰۱/۰۶
۴	۸۴۶	فرودگاه امام خمینی	امین حسن زاده	۱۳۹۳/۰۱/۰۶
۵	۸۲۱	جام جم	شبنم شهرابی	۱۳۹۳/۰۱/۰۷
۶	۹۳۰۳	سجاد مشهد	اصغر میرسعیدی	۱۳۹۳/۰۱/۰۹
۷	۹۳۰۴	بلوار فرامرزی عباسی - مشهد	زهره صبوچی	۱۳۹۳/۰۱/۱۰
۸	۸۳۸	الهیّه	جعفر تیر چنگ	۱۳۹۳/۰۱/۱۰
۹	۹۲۵۱	یاسوج	امین مرادی مطلق	۱۳۹۳/۰۱/۱۲
۱۰	۹۴۲۲	تنکابن	زهره مفخم چراغی	۱۳۹۳/۰۱/۱۶
۱۱	۹۱۰۳	قصرالدشت	مهدی بامعیش	۱۳۹۳/۰۱/۱۶
۱۲	۸۷۸	شهر قدس	مقصود خانی قره دره	۱۳۹۳/۰۱/۱۶
۱۳	۹۵۲۳	خیابان حافظ اصفهان	مرتضی افشاری	۱۳۹۳/۰۱/۱۷
۱۴	۸۲۷	خیابان ملت اکباتان	امیر بدرخانی	۱۳۹۳/۰۱/۱۷
۱۵	۹۴۰۱	گلزار رشت	سید عابد دولتی میله سرا	۱۳۹۳/۰۱/۱۷
۱۶	۸۳۵	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	مریم زربخش	۱۳۹۳/۰۱/۱۸
۱۷	۸۱۳	خیابان دولت	شهلا عبدالملکی	۱۳۹۳/۰۱/۱۸
۱۸	۸۶۰	اختیاریه	علی مقدسی	۱۳۹۳/۰۱/۱۸

۱۳۹۳/۰۱/۱۸	حمیدرضا صباغیان	قزوین	۹۲۰۱	۱۹
۱۳۹۳/۰۱/۱۸	علی اصغر قنبری	رسالت-مجیدیه	۸۷۹	۲۰
۱۳۹۳/۰۱/۱۸	علیرضا غلامی	سعادت آباد	۸۱۱	۲۱
۱۳۹۳/۰۱/۱۸	مازیار مومنی	قیطریه	۸۲۸	۲۲
۱۳۹۳/۰۱/۱۸	بی بی زهرا نجف پور	مدرس مشهد	۹۳۰۲	۲۳
۱۳۹۳/۰۱/۱۹	جواد حسنعلی	نازی آباد	۸۴۸	۲۴
۱۳۹۳/۰۱/۱۹	امید کریمی	سه راه اقدسیه	۸۰۸	۲۵
۱۳۹۳/۰۱/۱۹	حسین نصیری	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	۲۶
۱۳۹۳/۰۱/۲۱	فرانگیز اویسی	ستارخان	۸۶۹	۲۷
۱۳۹۳/۰۱/۲۱	کاظم احمدی	همدان	۹۲۲۱	۲۸
۱۳۹۳/۰۱/۲۱	علیرضا سلیمیان	آمل	۹۴۳۱	۲۹
۱۳۹۳/۰۱/۲۱	نیما شافعی	ولنجک	۸۲۳	۳۰
۱۳۹۳/۰۱/۲۳	زین العباد احمدی	فلکه جهاد	۹۰۰۲	۳۱
۱۳۹۳/۰۱/۲۳	پوریا نیک بخت	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	۳۲
۱۳۹۳/۰۱/۲۳	علی واحدی	باغ فردوس	۸۰۴	۳۳
۱۳۹۳/۰۱/۲۳	وحیده جعفری	میدان معلم تبریز	۹۶۰۶	۳۴
۱۳۹۳/۰۱/۲۳	فرهاد سلمی	بلوار مرزداران	۸۸۱	۳۵
۱۳۹۳/۰۱/۲۳	معصومه گلکاری حق	۱۷شهریور تبریز	۹۶۰۳	۳۶
۱۳۹۳/۰۱/۲۴	آزیتا نخجیری	یزد	۹۵۴۱	۳۷
۱۳۹۳/۰۱/۲۴	مهران اکبرفهمی	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	۳۸
۱۳۹۳/۰۱/۲۴	محمد همواره جهرمی	فلکه گاز - جام جم	۹۱۰۲	۳۹
۱۳۹۳/۰۱/۲۴	عباس راهنمایی مهربانی	آفریقای شمالی	۸۲۰	۴۰
۱۳۹۳/۰۱/۲۵	نیما محسنی	امانیه - اهواز	۹۷۰۳	۴۱
۱۳۹۳/۰۱/۲۵	منصور صفایی	یافت آباد	۸۱۷	۴۲
۱۳۹۳/۰۱/۲۵	عدنان فلاح	سنندج	۹۲۷۱	۴۳
۱۳۹۳/۰۱/۲۵	سعید عمرانی	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	۴۴
۱۳۹۳/۰۱/۲۶	محمد احسان عقابی	شمس آباد - میدان ملت	۸۷۲	۴۵
۱۳۹۳/۰۱/۲۶	محمدعلی حیدری	سمنان	۹۴۵۱	۴۶
۱۳۹۳/۰۱/۲۶	صابر قلی نژاد	دهکده المپیک	۸۶۷	۴۷
۱۳۹۳/۰۱/۲۷	سید امیرحسین دشتکی	قلهک	۸۶۸	۴۸
۱۳۹۳/۰۱/۲۸	فرامرز صادقیانی	شهریار	۹۰۴	۴۹

گزارش رتبه سنجی بانک سامان



در نیمه دوم سال ۱۳۹۱ به دنبال مشورت و رایزنی مدیران ارشد بانک تصمیم گرفته شد که بانک سامان در سطح بین المللی رتبه بندی شود. یک پروژه رتبه سنجی بطور معمول شامل سه دوره می باشد: دوره اولیه، دوره بازنگری اول و دوره بازنگری دوم که بر روی هم سه سال به طول می انجامد. رتبه سنجی فرآیندی است که به مدد آن می توان شفافیت عملکرد، ریسک سرمایه گذاری، قدرت رقابتی، موقعیت مالی، پتانسیل دستیابی به بازارهای سرمایه داخلی و خارجی، دریافت یا اعطای وامهای سندیکایی و توانمندی ایفا تعهدات نهاد رتبه بندی شده مورد مطالعه، بازبینی، بررسی و ارزیابی قرار داد. برای انجام این کار، بانگش به شرایط موجود و محدودیتهای ناشی از برنامه های تحریم علیه ایران، از موسسه رتبه سنجی Capital Intelligence که مرکز آن در قبرس است، دعوت به عمل آمد تا به کمک مشاور داخلی و سایر همکاران، رتبه سنجی بانک سامان را به سامان رساند. برای آگاهی بیشتر اضافه می گردد

که موسسه رتبه سنجی CI که فعالیت رسمی خود را در دهه ۱۹۸۰ قرن بیستم میلادی آغاز نمود تاکنون بیش از ۴۰۰ بانک و نهاد مالی به همراه اوراق قرضه و صکوک و ناشرین آنها در ۳۸ کشور جهان به ویژه در منطقه شمال آفریقا و کشورهای خاورمیانه رتبه بندی کرده است. فعالیت موسسه CI در ایران حدود ۹ سال پیش آغاز و تاکنون تعدادی از کارخانجات خودروسازی، شرکتهای تولیدی و صنعتی و نیز چندین بانک خصوصی و دو بانک دولتی را مورد سنجش و ارزیابی قرار داده است و این فعالیت همچنان ادامه دارد. سیاست اصلی موسسه CI که خود تحت نظارت یک نهاد اروپایی به نام اسمما (ESMA-European Security Market Authority) می باشد، آن است که محورهای اصلی زیر را در کار رتبه سنجی خود اعمال و حفظ نماید:

رعایت و حفظ استانداردهای بین المللی با توجه به دانش فنی،

ارزیابی توان مالی به ویژه سنجش ریسک نهادهایی که مورد ارزیابی قرار می گیرند،

دادن اطمینان کافی به سرمایه گذاران به منظور سرمایه گذاری در بانکها و نهادهای رتبه سنجی شده.

در حال حاضر موسسه CI در خاورمیانه یکی از موسسات شناخته شده است و رتبه های اعلام شده آن، از ارزش منطقه ای و بین المللی برخوردار است. مرحله اول رتبه سنجی بانک سامان در نیمه دوم سال ۱۳۹۲ پایان پذیرفت و بانک موفق شد رتبه های مساوی با رتبه کشوری را کسب نماید. در عین حال رتبه های مربوط به توان مالی و پشتیبانی که تنها مربوط به موقعیت خود بانک می باشد نیز از امتیازات مساعدی برخوردار می باشد. به ویژه که چشم انداز فعالیت بانک در آینده، وضعیت پایدار اعلام گردیده است. کار مرحله بازنگری اول (Surveillance) نیز پس از تشکیل مجمع عمومی و تصویب صورتهای مالی سال ۱۳۹۲ آغاز و امید است در سال جاری بانک موفق به کسب رتبه های بالاتری گردد. در پایان اضافه می شود که تمامی خدمات پروژه رتبه سنجی توسط دکتر محمد نقوی، مشاور این پروژه و با همکاری واحدهای ذیربط بانک انجام پذیرفته است.

مشتریان حقوقی بانک سامان کارت برداشت می گیرند

بانک سامان در راستای توسعه خدمات بانکداری الکترونیک و پاسخ گویی به نیاز مشتریان حقوقی خود، صدور کارت برداشت برای این دسته از مشتریان را آغاز کرد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، تمام مشتریان حقوقی بانک که دارای حداقل یک سپرده با قابلیت برداشت باشند می توانند درخواست خود مبنی بر صدور انواع کارت را به هریک از شعب بانک در سراسر کشور اعلام کنند. بر اساس این گزارش، ارائه خدمات کارت برای مشتریان حقوقی به دو صورت کارت مجازی برداشت و کارت فیزیکی برداشت امکان پذیر است. کارت مجازی به مفهوم اختصاص شماره ۱۶ رقمی برای واریز وجه به حساب اشخاص حقوقی از درگاههای الکترونیکی است و فاقد رمز اول، دوم و کد امنیتی (CVV۲) بوده و استفاده از آن برای برداشت وجه، خرید اینترنتی و پرداخت قبوض امکان پذیر نیست. مشتریان حقوقی که تقاضای استفاده از کلیه خدمات الکترونیکی با استفاده از کارت را دارند می توانند کارت فیزیکی برداشت داشته باشند، کارت فیزیکی دارای رمز اول، دوم و کد امنیتی (CVV۲) بوده که قابلیت برداشت وجه، خرید از پایانههای فروشگاهی، اینترنتی، پرداخت قبوض و انتقال وجه را دارد. این گزارش حاکی است، صدور کارت برداشت با درخواست کتبی مشتری حقوقی در سربرگ شرکت همراه با امضای امضا داران مجاز و تکمیل فرم مربوطه امکان پذیر است. علاقمندان برای کسب اطلاعات بیشتر می توانند به شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه کرده یا با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرند.

راه‌اندازی نخستین واحد ارایه خدمات تخصصی صادرات در بانک سامان



نخستین واحد ارایه خدمات تخصصی صادرات با هدف حمایت از تولید ملی روز یکشنبه ۲۸ اردیبهشت ماه در شعبه میرداماد بانک سامان راه‌اندازی شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، باراه‌اندازی این مرکز، از این پس تجار و صادرکنندگان می‌توانند با سرعت و راحتی بیشتر از ما خدمات متنوع بانکی ارزی و ریالی از جمله دریافت تسهیلات بهره‌مند شوند. سیداحمد طاهری بهبهانی مدیرعامل بانک سامان در مراسم گشایش این واحد در سخنانی اظهار داشت: بانک سامان از زمان آغاز فعالیت خود تاکنون، در پی نوآوری و ارائه خدمات ویژه به مشتریان خود بوده است و در بسیاری عرصه‌ها از جمله بانکداری الکترونیک جزو پیشگامان ایران بوده است. مدیرعامل بانک سامان تصریح کرد: در سال‌های اخیر، خدمات گسترده‌ای در زمینه تجارت و صادرات به مشتریان بانک ارایه شده است. در سال ۱۳۹۲ بیش از ۱۳ درصد کل واردات کشور، ۲۵ درصد کل واردات صنایع غذایی و ۳۰ درصد واردات دارو و تجهیزات پزشکی، با حمایت بانک سامان صورت گرفته است. طاهری با اشاره به نام‌گذاری سال ۱۳۹۳ از سوی مقام معظم رهبری گفت: در سال جاری و در جهت پیشبرد اهداف اقتصاد مقاومتی، بانک سامان برای یاری‌رسانی بیشتر به توسعه صادرات و فعالان این عرصه، در صددیم شعب ویژه‌ای را به صورت تخصصی برای ارایه خدمات ویژه ارزی به آن‌ها تجهیز کنیم. وی خاطر نشان کرد: نخستین واحد ارایه خدمات تخصصی صادرات امروز در شعبه میرداماد فعالیت خود را آغاز می‌کند و امید است به زودی سایر واحدها نیز راه‌اندازی شوند. گفتنی است، نخستین واحد ارایه خدمات تخصصی صادرات بانک سامان با استفاده از نیروهای آموزش دیده متخصص در زمینه صادرات در شعبه میرداماد بانک به آدرس خیابان میرداماد، نرسیده به میدان محسنی آماده آماده ارایه تمام خدمات ارزی و ریالی شامل اعطای تسهیلات، گشایش اعتبار اسنادی و غیره به فعالان صادراتی کشورمان است. قابل توجه آنکه نخستین واحد ارایه خدمات تخصصی صادرات بانک سامان و شعبه میرداماد در خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام، شماره ۱۴۸ واقع شده است.



تداوم فروش ارز مسافرتی و دانشجویی در بانک سامان

بانک سامان در سال ۱۳۹۳ نیز بانک عامل فروش ارز مسافرتی و دانشجویی خواهد بود. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، اگر قصد سفر به خارج از کشور برای تحصیل، سیاحت، زیارت یا درمان را دارید می‌توانید، با در دست داشتن مدارک لازم به یکی از شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه و درخواست خود را اعلام کنید. بر اساس دستورالعمل بانک مرکزی، به هریک از متقاضیان سفر سیاحتی معادل یورویی ۳۰۰ دلار با نرخ مبادله‌ای پرداخت می‌شود. همچنین به مسافران عازم حج تمتع و عمره مفرده، عتبات عالیات و سوریه معادل یورویی ۲۰۰ دلار با نرخ مبادله‌ای تعلق می‌گیرد. شایان ذکر است مسافران تنها یک‌بار در سال مجاز به دریافت ارز مسافرتی یا زیارتی خواهند بود. ضمناً ارز زیارتی را می‌توانید فقط از طریق شعب منتخب طبق جدول پیوست دریافت کنید. تمام دانشجویان غیر بورسیه خارج از کشور در مقطع فوق لیسانس به بالا نیز با ارائه گواهی اشتغال به تحصیل صادرشده توسط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری یا وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می‌توانند طبق مقررات بانک مرکزی از ارز تحصیلی خود استفاده کنند. ارز درمانی بیمارانی که به تشخیص کتبی پزشک متخصص معالجه داخلی ضرورت ادامه معالجه در خارج از کشور دارند نیز با ارائه مدارک لازم در شعب بانک سامان پرداخت می‌شود. ارائه خدمات برای خرید ارز مسافرتی و زیارتی محدود به مشتریان بانک سامان نیست و تمام هموطنان می‌توانند از این خدمات بانکی بهره‌مند شوند. گفتنی است، هموطنان جهت کسب اطلاعات بیشتر می‌توانند به یکی از شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه کنند یا با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرند.

Capital intelligence رتبه اعتباری بانک سامان را اعلام کرد



رتبه اعتباری بانک سامان در میان موسسات مالی و بانکی بین‌المللی برای نخستین بار از سوی موسسه Capital intelligence اعلام شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، رتبه‌سنجی اعتباری بانک سامان از نیمه دوم سال ۱۳۹۱ آغاز شد و پس از انجام بررسی‌های لازم، مرحله نخست رتبه‌سنجی اواخر سال ۹۲ پایان یافت و بانک موفق شد در شاخص‌های مختلف رتبه‌هایی مساوی با رتبه کشوری کسب کند. بر اساس این گزارش، بانک سامان همچنین در رتبه‌های مربوط به توان مالی و پشتیبانی که مربوط به موقعیت بانک در سطح بین‌المللی است نیز توانست امتیازهای مساعدی را کسب کند.

این موسسه چشم‌انداز فعالیت بانک سامان در سال‌های آینده را نیز وضعیت پایدار پیش‌بینی کرده است. این گزارش حاکی است، مرحله دوم رتبه‌سنجی (بازنگری اول) پس از برگزاری مجمع عمومی عادی سالیانه بانک و تصویب صورت‌های مالی آغاز می‌شود و امید است سبب ارتقای رتبه اعتباری بانک شود.

گفتنی است، رتبه‌سنجی فرایندی است که بر اساس جایگاه کسب شده در آن می‌توان شفافیت عملکرد، ریسک سرمایه‌گذاری، قدرت رقابتی، موقعیت مالی، پتانسیل دستیابی به بازارهای سرمایه داخلی و خارجی، دریافت یا اعطای تسهیلات سندیکیایی و توانمندی ایفای تعهدات موسسه یا بانک رتبه‌بندی شده را مورد مطالعه و ارزیابی قرار داد. گفتنی است، در بخش گزارش‌ها می‌توانید خلاصه‌ای از گزارش رتبه‌سنجی بانک سامان را با هم بخوانیم.

آفریقا، اریکه ایرانیان و رشت، شعب برتر بانک سامان شدند



بر اساس عملکرد شعب بانک سامان در سال ۹۲، شعبه آفریقا مقام اول، شعبه اریکه ایرانیان مقام دوم و گلسار رشت مقام سوم را به دست آوردند. در این ارزیابی شاخص های عملکردی اعم از سودآوری، جذب منابع، وصول مطالبات و رضایت مشتریان و میزان رشد به نسبت سال ۹۱ مدنظر بوده است و شعبی که بیشترین درصد دستیابی به شاخص های مذکور را داشته اند به عنوان شعب برتر معرفی شدند.



رایحه برند سامان رونمایی شد

رایحه برند بانک سامان در راستای تغییر هویت بصری در شعب بانک سامان رونمایی شد. به گزارش اداره روابط عمومی، بانک سامان با همکاری دفتر منطقه ای شرکت بین المللی Air Aroma در ایران و پس از برگزاری جلسات متعدد کارشناسی نسبت به انتخاب رایحه اختصاصی خود اقدام کرد. بر اساس این گزارش، در شهریور ۱۳۹۲ پروژه رایحه افشانی در سه شعبه نیاوران، مرکزی و جام جم به صورت آزمایشی آغاز شد و با توجه به بازخوردهای مثبت رایحه انتخاب شده و ارزیابی های انجام شده ۲۰ شعبه در فاز دوم برای اجرای رایحه افشانی انتخاب شد. رایحه برند بانک سامان با عنوان Refresh توسط کمپانی مذکور به ثبت جهانی رسید و در اردیبهشت ۱۳۹۳ فاز دوم اجرای آن در ۱۸ شعبه تهران و ۲ شعبه شهرستان عملیاتی شد. گفتنی است، هدف از انتخاب رایحه برند، علاوه بر تأکید هرچه بیشتر بر تمایز، القای حس خشنودی به مشتریان در هنگام حضور در بانک و استفاده از خدمات شعبه ای است به طوری که وقتی مشتریان در یک روز شلوغ کاری وارد فضای شعبه می شوند به طور غیرمستقیم احساس راحتی و آرامش را تجربه می کنند.

اسامی شعب مربوطه در زیر آمده است:

باغ فردوس / بلوار ۲۴ متری سعادت آباد / گیشا / نیاوران / یافت آباد / مدرس مشهد / پاسداران / ونک / جام جم / میرداماد / ایران زمین / تجریش / لواسانی / آرژانتین / زعفرانیه / دزاشیب / جنت آباد / الهیه / قطریه / سجاد مشهد

با مسابقه لیگ سامانی شانس خود را بیازمایید



برنامه مسابقات:

جمعه ۹ خرداد:	ایتالیا - ایران	ساعت ۲۳
یکشنبه ۱۱ خرداد:	ایتالیا - ایران	ساعت ۱۹
جمعه ۱۶ خرداد:	برزیل - ایران	ساعت ۹:۵۰
شنبه ۱۷ خرداد:	برزیل - ایران	ساعت ۹:۵۰
جمعه ۲۳ خرداد:	ایران - برزیل	ساعت ۲۱
یکشنبه ۲۵ خرداد:	ایران - برزیل	ساعت ۲۱
جمعه ۳۰ خرداد:	ایران - ایتالیا	ساعت ۲۱
یکشنبه ۱ تیر:	ایران - ایتالیا	ساعت ۲۱
جمعه ۶ تیرماه:	ایران - لهستان	ساعت ۲۱
یکشنبه ۸ تیر:	ایران - لهستان	ساعت ۲۱
جمعه ۱۳ تیرماه:	لهستان - ایران	ساعت ۲۰:۱۵
شنبه ۱۴ تیرماه:	لهستان - ایران	ساعت ۲۰:۱۵

در کنار مسابقات داغ و پرهیجان لیگ جهانی والیبال، ما هم دست به کار شدیم تا برای شما مسابقه پیش بینی بازی های تیم ملی والیبال ایران را با جوایز ارزنده برگزار کنیم. سامانه نظرسنجی برای هر بازی فعال خواهد شد و شما می توانید با پیش بینی نتایج هر یک از بازی ها پیش از شروع بازی ها و تکمیل فرم اطلاعات، شانس خود را برای برنده شدن بیازمایید. پس از پایان هر بازی و با مشخص شدن نتیجه، میان کسانی که پیش بینی درست را انجام داده باشند قرعه کشی جداگانه ای انجام می شود و به سه نفر از برندگان سه کارت هدیه بانک سامان با طرح والیبال تقدیم خواهد شد. بنابراین همین الان به سایت بانک سامان به آدرس www.sb24.com مراجعه کنید و یا آدرس <http://www.sb24.com/Fa/footer/pages/volleyball.html> در دسترس شماست. با اینکه چند بازی را از دست داده اید، ولی هنوز زمان بسیاری دارید و شانس با شماست. همین الان امتحانش کنید.

بدرقه شایسته تیم ملی والیبال با حمایت بانک سامان



بانک سامان در ادامه برنامه‌های حمایتی خود از افتخارآفرینان والیبال ملی، اعضای تیم ملی والیبال را با بدرقه‌ای شایسته، عازم سه کشور اروپایی برای برپایی اردوی آماده‌سازی و بازی‌های لیگ جهانی کرد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، کاروان ۲۶ نفره بازیکنان و کادر فنی و پزشکی تیم ملی والیبال عصر روز چهارشنبه ۲۴ اردیبهشت ماه درحالی راهی مسابقات شد که با هماهنگی صورت گرفته از طرف بانک سامان، برای کاهش زمان توقف تیم در فرودگاه و جلوگیری از خستگی و استرس بازیکنان، از طریق جایگاه CIP فرودگاه امام خمینی (ره) راهی اروپا شدند. بازیکنان و همراهان تیم ملی کشورمان همچنین ارز موردنیاز خود را از طریق باجه CIP بانک سامان در فرودگاه تامین کردند. گفتنی است، تمام بازیکنان تیم ملی والیبال کشورمان از سال گذشته کارت طلایی سامانیان را دریافت کرده‌اند.



صرافی سامان، رتبه دوم بین صرافی های بانک خصوصی را کسب کرده است



ای و حوزه آخر، خرید و فروش سکه است که صرافی سامان بیشتر نیرویش در سال ۹۲ صرف حواله های مبادله ای و ارزهای حواله آزاد معطوف شده است.

رشد ۱۳۶ درصدی در حوزه ارز مبادله ای یکی از دستاوردهای مهم سال گذشته بوده است که کاکوند به رقم ۱/۸۳۸ میلیارد دلار به انواع ارزهای یورو، لیر، درهم، یوان چین و روپیه هند اشاره می کند که نسبت به سال ۹۱ بارشد ۱۳۶ درصدی روبرو بوده است.

در سال ۹۲ در خصوص ارزهای آزاد ۷۷۲ میلیون دلار به انواع ارز یورو، دلار، وان کره و درهم حواله آزاد داشته ایم که نسبت به سال پیشین بارشد ۲۱ درصد مواجهه بوده ایم.

وی تأکید می کند که عملکرد بالا و مثبت مجموعه است که مجوز ۲۱۰ میلیارد ریالی سرمایه را برای ما به ارمغان آورده است و از همکاران مجموعه بانک سامان، صرافی سامان و شعب ارزی در کسب این موفقیت قدردانی می کند.

کاکوند، توصیه اش این است که در ثبت سفارش، ثبت آدرس دقیق گیرنده تا واریز کارمزدهای مربوطه و ارسال به موقع فرم های حواله ها دقت بیشتری شود.

او از سه شعبه فعالش در اقدسیه تهران، شعبه مرکزی تهران و کرج یاد می کند و سپاسگزار زحمات هایشان است و اشاره می کند که قرار است دو شعبه دیگر به شعب صرافی افزوده شوند.

در پایان، مدیر عامل صرافی سامان از همکارانش در اتاق خرید و فروش ارز مبادله ای، خرید و فروش اسکناس، امور مالی و امور دفتری تشکر ویژه دارد. ما هم از وی به خاطر وقتی که در اختیارمان گذاشتند ممنون هستیم.

در یکی از روزهای پایانی اردیبهشت به صرافی سامان سر زدم. در آغاز، در ورودی ساختمان ایستادم و از سر در عکس گرفتم که همین مسأله باعث شد انتظارات محترم ساختمان از من علت عکاسی را پرس و جو کند که خدا را شکر به خیر گذشت....

از حدود ۲ هفته پیش از روز شنبه بیست و هفتم که گفتگو انجام شد، با مسئولین دفتر و خود مدیر عامل صرافی هماهنگ بودم تا زمان گفتگو به روزهای اول هفته موکول شد، چرا که دو روز اول هفته ها به قول تورج کاکوند مدیر عامل صرافی سامان، روزهای آرام صرافی است.

بنابراین روز آرام صرافی را به روزهای طوفانی اش ترجیح دادم. تورج کاکوند، دانش آموخته رشته اقتصاد از دانشگاه تهران است. کارش را با کارشناسی اقتصادی در اداره بررسی های اقتصادی بانک مرکزی آغاز کرده است و به مدت ۵ سال در بخش ارزی بانک مرکزی کار کرده است. ۱۵ سال در بانک توسعه صادرات مشغول به کار بوده است. در سال ۱۳۸۱ بازنشست شده و از سال ۱۳۸۳ در بانک سامان سمت های مشاور ارزی مدیر عامل، مدیر امور بین الملل، مدیر امور پشتیبانی را داشته و از سال ۱۳۹۰ منصب قائم مقامی شرکت صرافی سامان و در حال حاضر، مدیر عاملی شرکت را بر عهده دارد. مرد اول صرافی سامان، برای مای گوید که دو سوم از سابقه فعالیتش در حوزه مسائل ارزی بوده است. او از تاریخچه شرکت برایمان می گوید. از صحبت هایش فهمیدم که شرکت صرافی از سال ۸۳ تأسیس شده است. همانطور که فلسفه وجودی ایجاد شرکت های صرافی در شرایط تحریم ها کمک به اقتصاد کشور است، هدف تأسیس صرافی سامان هم چیزی جز این هدف والا نیست.

به گفته کاکوند، از ۷۱۲ عدد صرافی کل کشور ۵۸۸ عدد صرافی نوع اول و ۱۴۳ صرافی نوع دوم هستند. منظور از نوع اول به نوع فعالیت صرافی ها اطلاق می شود بدین معنا که صرافی های نوع اول، خرید و فروش اسکناس نقدی و مسکوکات طلا انجام می دهند و صرافی نوع دوم علاوه بر فعالیت مهم ذکر شده نسبت به خرید و فروش حواله اقدام می کنند. مدیر عامل صرافی سامان تأکید می کند که فعالیت صرافی های بانکی و از جمله صرافی سامان از نوع دوم است و خوشبختانه بر اساس حجم فعالیت هایش از لحاظ عملیات ارزی به تشخیص کانون صرافی ایرانیان رتبه دوم را کسب کرده است.

رشد ۱۳۶ درصدی در حوزه ارز مبادله ای از دستاوردهای مهم سال گذشته بوده است.

در ادامه گفتگو، تورج کاکوند با اشاره به کسب مجوز بانک مرکزی مبنی بر افزایش صرافی از ۵ میلیارد به ۲۱۰ میلیارد ریال می افزاید: عمده فعالیت های مادر در سال گذشته در حوزه سه محصول بوده است. حوزه اول، خرید و فروش ارز، اسکناس، نقدی، حواله ها به نرخ آزاد (اعم از وارده و صادره)، حوزه بعدی انجام حواله های مبادله

قدردانی از همکاران در شعبه آرژانتین

چندی پیش شنیدیم که متأسفانه یکی از همکارانمان پدرشان را در روزهای میلاد مولا علی از دست دادند. طیبہ ابراهیم زاده، داغی بزرگ بر دلش نشست و در روزهای اولیه عزاداری اش حرکتی انجام داد که در آن شرایط سخت، جای تقدیر و ارج نهادن دارد. با توجه به اینکه وی رییس دایره بانکداری الکترونیکی شعبه آرژانتین است و روزهای عزاداری اش با روزهای فروش کارت هدیه روز پدر مواجه شده بود، بر خلاف تصور از معاون شعبه اجازه می‌خواهد روزهای یکشنبه و دوشنبه ۲۱ و ۲۲ اردیبهشت در بانک حضور داشته باشد تا شخصاً به کار فروش کارت هدیه به مناسبت روز پدر بپردازد و نگران است که مبادا عدم حضورش سبب کاهش فروش تعداد کارتهای هدیه شود و شعبه در پایان اردیبهشت ماه به هدف خود نرسد. ما هم به نوبه خود به این عزیز سامانی تسلیت می‌گوییم و قدردان حرکتش هستیم.

سپاس و قدردانی:

فروردین ۱۳۹۳			
تاریخ به حروف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت	موضوع
فروردین ۱۳۹۳	امیر سروش	نازی آباد	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	سید محمد میر حسینی نیری		رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
اردیبهشت ۱۳۹۳			
اردیبهشت ۱۳۹۳	وحیده سفیدگر غلامی	قم	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	بهنوش قاسمی	بلوار فردوس	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	محمد تاج آبادی		رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	محمد میرزائی فرید	الهیة	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	طیبه ابراهیمی زاده	میدان آرژانتین	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	آرزو طاهرپورکلانتری	سجاد مشهد	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	سارا زارعی		رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار

برای همکاران سید امیر حسینی صبوری آرزوی کنیم

روزهای اول سال نو مصادف بود با درگذشت ناگهانی همسر سید امیر حسینی، همکاران در فناوری اطلاعات. برای سید امیر، دومین ماه نبود مینو حسینیان مهربان را تسلیت می‌گوییم. فقط از عمق وجودم می‌نویسم که برادرم صبور باش... همینجا آرزوی شادمانی و به سامان بودن همه بچه‌های سامان. زندگی در گذر است. اگر در این لحظه به یاد هم بودیم و با هم شاد بودیم، به خودمان ببالیم و لبخندی بزنیم که عزیزمان کنارمان است. از لحظه پسین خبر نداریم. خدا همراهتان و علی مولا یاورتان... یا حق.

عزیز سامانی دیگری هم از بین ما رفت

حامد نسل سراجی همکاران در هفته اول اردیبهشت عمرش را در حادثه‌ای از دست داد. همین جمعه ۹ خرداد چهل ام اش است. ۴۰ روز از نبودش برای عزیزانش، همکارانش، خانواده اش گذشت. از خداوند برای روح حامد آرامش و برای عزیزانش صبر خواهانیم. آمین

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینر	نام مسوول شعبه - باجه
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۷۳۷۷۳	آقای ساعی نیا
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خ انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، شماره ۸۰۳	۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۶۴۹۹۸	آقای فرونی
۳	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خ ولیعصر، رو به روی باغ فردوس، بالاتر از سه راه زعفرانیه، پلاک ۱۶۳۸	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	آقای عباس محمدی
۴	پاسداران	۸۰۵	تهران، خ پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، شماره ۲۳۸	۲۲۵۹۵۶۵۷-۸	۲۲۵۶۷۵۴۰	آقای رضا زاده
۵	بازار	۸۰۶	تهران، بازار، خ ۱۵ خرداد غربی، بین چهار راه گلوندک و ابوسعید، شماره ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	آقای فمی تفرشی
۶	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۱	۴۴۲۵۴۵۱۷	آقای ملامحمدی
۷	سه راه اقدسیه	۸۰۸	تهران، خ پاسداران، نبش نارنجستان یازدهم، پلاک ۶۷	۲۲۸۲۱۹۱۸-۲۰	۲۲۸۲۲۲۲۳	آقای سیفی
۸	میرداماد	۸۰۹	تهران، خ میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام شماره ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۳	۲۲۹۲۴۴۶۳	آقای مدرس
۹	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خ دکتر فاطمی، روبروی خ کاج، نبش کوچه ششم	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۵	۸۸۹۸۲۱۹۴	آقای سعیدیان
۱۰	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خ سعادت آباد، میدان کاج، ضلع شمال غربی میدان، جنب مسجد الرسول	۲۲۰۸۶۱۹۶-۹۹	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای قاسم پور
۱۱	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خ جنت آباد، نبش لاله شرقی، مجتمع سمرقند	۴۴۴۹۲۵۰۱-۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای سادات کیایی
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴ راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای یوسنی پور
۱۳	میدان ونک	۸۱۴	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از میدان ونک نبش خیابان شریفی، پلاک ۱۳۲۵	۸۸۲۰۵۴۵۵-۵۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	آقای نیری
۱۴	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خ ایران زمین، پاساژ ایران زمین پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	آقای سلمانی
۱۵	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع تجاری اریکه ایرانیان	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	آقای رضانیان
۱۶	یافت آباد	۸۱۷	تهران، تقاطع جاده ساوه و یافت آباد، مجموعه بازار میل، پلاک ۲۰۲/۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای فکور
۱۷	شهرری	۸۱۸	تهران، شهر ری، خ ذکریای رازی- پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۴۲-۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای علی اصغر بیات
۱۸	پل رومی	۸۱۹	تهران، خ شریعتی، بعد از پل رومی، نبش کوی سلمان، پلاک ۱۷۶۹	۲۲۲۱۳۱۹۴ و ۹۶	۲۲۲۱۳۱۹۵	آقای سلیمان بیات
۱۹	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، بلوار آفریقای شمالی، تقاطع دستگردی، پلاک ۱۷۲	۸۸۸۸۸۳۱۱ و ۳۱	۸۸۷۷۳۱۵۱	آقای اعتمادیه
۲۰	جام جم	۸۲۱	تهران، خ ولیعصر، نرسیده به چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۳	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	خانم میزان
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خ پیروزی، نبش خ عادل، پلاک ۵۱۷ و ۵۱۹	۳۳۳۲۳۱۴۰-۴۱	۳۳۳۲۳۱۴۳	آقای حمیدیا
۲۲	ولنجک	۸۲۳	تهران، خ ولنجک، خ چهاردهم، پلاک ۳	۲۲۴۴۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	آقای سخانی
۲۳	آذربایجان	۸۲۴	تهران، خ آذربایجان، نبش آزادی، روبروی یهودی، پلاک ۱۰۷۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	آقای جمشیدیان
۲۴	شهرک اکباتان	۸۲۵	تهران، شهرک اکباتان، انتهای فاز ۲، بلوار گلها، مجتمع تجاری گلها، پلاک ۱	۴۴۶۳۶۳۰۹-۱۸	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای امین کاهه
۲۵	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، خ بیهقی، ضلع غربی محوطه فروشگاه شماره یک شهروند پلاک ۲۱۰	۸۸۵۱۶۹۰۶ و ۸	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای مصطفی محمدی
۲۶	ملت/اکباتان	۸۲۷	تهران، خ سعدی جنوبی، خ اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۴-۷	۳۳۹۹۸۰۰۹	آقای حاجی پور
۲۷	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی درب شمالی پارک قیطریه، پلاک ۱۶۱	۲۲۲۳۴۰۹۷	۲۲۲۳۴۲۵۸	آقای علیخانی
۲۸	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خ ملاصدرا، بعد از چهار راه شیراز، پ ۱۳۲	۸۸۶۲۷۵۱۷-۸۸۶۲۷۴۴۸	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای بایگانی
۲۹	اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خ سیدجمال الدین اسدآبادی، نبش خ ۴۵، پلاک ۳۸۳	۸۸۰۵۵۴۶۱-۴	۸۸۶۱۰۲۹۵	خانم رضاییان
۳۰	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خ کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴	۵۵۴۸۱۱۷۹	آقای پورداد
۳۱	دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خ شهید دکتر بهشتی، بعد از چهار راه سه رودی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	آقای سماک
۳۲	کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خ کارگر شمالی، بالاتر از خ دکتر فاطمی، پلاک ۲۴۳	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای امینی
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خ تهران پارس، بالاتر از فلکه سوم، نبش خ ۱۲ شرقی، پلاک ۴۴۳	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	آقای روحانی فرد
۳۴	پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از خ شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	آقای وزیری
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، خ تهرانپارس، فلکه اول تهرانپارس، نبش خ ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	آقای جعفر کاهه
۳۶	بازار کفاش ها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ، انتهای بازار کفاش ها، مقابل سرای مشکوه، ساختمان ضیای	۵۵۱۵۱۸۰۵	۵۵۶۱۶۰۷۳	آقای سروری
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، الهیه، خ مریم شرقی، نبش خ شریفی مش، پلاک ۶۰	۲۶۲۰۳۴۷۰-۱	۲۲۰۲۷۹۳۰	آقای میزایی فرید
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خ ولیعصر، میدان منیریه، خ معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵-۶	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای پوراحمدی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، شهرک راه آهن، میدان امیر کبیر، خ امیر کبیر، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶ و ۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای کریمی
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، ضلع جنوبی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای بیات
۴۱	دلاوران	۸۴۲	بلوار دلاوران، بعد از چهارراه آزادگان- پلاک ۳۴۰	۷۷۲۱۱۶۵۱-۷۷۲۱۱۹۳۴	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای فخرالدین
۴۲	شهران	۸۴۴	تهران، شهران، نبش فلکه دوم، ابتدای خ ۱۲ متری، پلاک ۱۲	۴۴۳۱۲۹۵۵	۴۴۳۰۳۶۹۱	آقای اسلامی
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بلوار فردوس، بزرگراه شهید ستاری، ابتدای بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۴۸	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۶۸۲۶	خانم قاسمی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعبه - باجه
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سالن ورودی، طبقه همکف	۵۵۶۷۸۴۰۸ - ۱۱	۵۵۶۷۸۴۱۰	آقای حسینی
۴۵	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خ شهرداری - جنب سینما آستارا - پلاک ۸۱	۲۲۷۳۲۳۵۲ - ۲۲۷۳۲۱۳۹	۲۲۷۳۲۴۴۸	آقای دادخواه
۴۶	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خ مدانی، بعد از ایستگاه برق، پلاک ۱۱۸ و ۱۱۶	۵۵۳۳۱۰۰۶ - ۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	آقای میرحسینی
۴۷	سی تیر	۸۴۹	تهران، خ سی تیر، جنب بانک ملی شعبه سی تیر، نبش کوچه بهزاد، پلاک ۸۳	۶۶۷۵۰۴۱۲ - ۱۸	۶۶۷۵۰۲۳۶	آقای عطائی فر
۴۸	باجه هواپیمائی ماهان	۸۵۱	تهران، اول اتوبان کرج، خ آزادگان، برج هواپیمائی ماهان	۴۸۳۸۱۴۹۲ - ۹۴	۴۸۳۸۱۴۹۵	---
۴۹	مهرآباد ترمینال ۲	۸۵۲	تهران، فرودگاه مهرآباد، پروازهای داخلی، ترمینال ۲	۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۶۲۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	فرجام	۸۵۳	تهران، خ فرجام، بعد از چهار راه ولیعصر، پلاک ۴۱۹	۷۷۲۳۰۷۴۴ - ۷	۷۷۲۲۸۳۶۲	آقای واسعی
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت، نبش کوچه اکبری، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۴۶۳۱	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۲	۲۲۸۱۶۶۹۱ - ۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای بوزیایی امیری
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، بلوار اصلی تهرانسر، نبش خ چهاردهم، پلاک ۶۴	۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای صفری
۵۴	هاپیر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس غربی، بزرگراه شهید باکری، مرکز خرید هاپیر استار	۴۴۱۶۷۱۸۲ - ۸۷	۴۴۱۶۷۱۹۹	خانم بابایی
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، خ آصف، خ بهزادی، پلاک ۳	۲۲۴۳۱۹۷۶	۲۲۴۳۲۶۹۲	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۵۹۹۵۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۲۲۵۷۵۰۷۶	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	اوین	۸۶۱	تهران، بزرگراه چمران، خ رجایی اوین، درکه، خ شهید کجویی، پلاک ۸۸ و ۹۰	۲۲۴۳۲۴۱۹	۲۲۴۳۲۴۲۶	آقای فعال
۵۹	ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	آقای اطهری
۶۰	دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴ - ۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای اخشایی
۶۱	بورس کالا	۸۶۴	تهران، خ طالقانی، نبش خیابان بندر انزلی، ساختمان بورس کالا، طبقه همکف	۸۸۳۸۳۴۹۶ - ۷	۸۸۳۸۳۴۹۸	آقای طارمی
۶۲	جمهوری - ابوریحان	۸۶۵	تهران، خ جمهوری، پس از تقاطع فلسطین، جنب اورژانس تهران، پ ۱۰۴	۶۶۴۷۷۶۷۴	۶۶۴۷۷۶۵۵	آقای نصیری
۶۳	سرو	۸۶۶	سعادت آباد - سرو غربی - میدان سرو - ضلع جنوب شرقی میدان - پلاک ۷	۲۲۱۴۶۰۸۳ - ۴	۲۲۱۴۵۸۳۲	آقای قاسمی
۶۴	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خ شهید یعقوبی، پلاک ۲	۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	آقای رزاقی
۶۵	قلهک	۸۶۸	خیابان شریعتی - قلهک - نبش کوچه خلیل پور - پلاک ۱۴۹۸	۲۶۶۰۱۵۰۵ - ۸	۲۶۶۰۱۵۰۹	خانم ترابی
۶۶	ستارخان	۸۶۹	میدان توحید - ابتدای خیابان ستارخان - نبش کوچه ستایش - پلاک ۲	۶۶۵۶۲۶۱۵ و ۱۵	۶۶۵۲۲۸۶۵	---
۶۷	پونک	۸۷۰	خیابان اشرفی اصفهانی - بالاتر از میدان پونک - نبش کوچه نوزدهم - پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	---
۶۸	آجودانیه	۸۷۱	خیابان اقدسیه - بعد از خیابان سپند - نبش کوچه نسیم - پلاک ۶۳	۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	آقای صالحی کیا
۶۹	شمس آباد - میدان ملت	۸۷۲	خیابان استاد حسن بنیاد، بالاتر از میدان ملت - نبش شهید عبیدی، پلاک ۱	۲۲۵۳۰۱۵۶	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای باقی
۷۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خ کریم خان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، ضلع جنوبی، پلاک ۴۲	۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای هادیان
۷۱	نیاوران	۸۷۴	خیابان دکتر باهنر (نیاوران)، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۲۰۱ - ۲۶۱۱۷۱۹۲	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم خسروی
۷۲	بلوار ۲۴متری سعادت آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۲۲۳۷۸۸۵۶ - ۷	۲۲۳۷۵۷۶۰۵	خانم حکیمی
۷۳	آقا بزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقا بزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۲۲۶۹۶۴۵۱ - ۵۲	۲۲۶۹۶۴۵۳	آقای ملکی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۵ و ۲۸ و ۹۷	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای قاسملو
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	رسالت - مجیدیه	۸۷۹	بزرگراه رسالت - نبش جنوب شرقی رسالت و تقاطع مجیدیه - پلاک ۴۱۷	۲۳۳۱۷۱۹۴ و ۹۵	۲۶۳۱۹۹۲۷	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز - رویروی وزارت کشاورزی، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴ - ۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۸۶۳	۸۸۵۷۸۱۷۱ و ۸۸۳۳۶۸۱۸	۸۸۳۶۶۷۶۹	آقای پاکزاد
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴ - ۹۱، ۸۸۲۴۷۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۷	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶۳-۴۴۷۹۹۶۰	۰۲۶۳-۴۴۸۱۴۴۵	آقای سرمدی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۲۶۳-۲۲۰۶۴۷۲-۹	۰۲۶۳-۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۲۶۳-۲۷۷۰۱۹۶	۰۲۶۳-۲۷۷۰۱۹۶	آقای حکیمی بستی
۸۴	مهرشهر کرج	۹۰۵	مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶۳-۳۴۱۵۷۳۳-۵	۰۲۶۳-۳۴۱۷۹۰۵	آقای خواجوی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۲۱۰-۶۵۲۶۹۰۲۱ و ۳	۰۲۱۰-۶۵۲۶۸۹۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱۱-۳۳۷۳۸۰۰-۲	۰۴۱۱-۳۳۶۵۱۶۰	آقای احمدی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینر	نام مسئول شعبه-باجه
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱۱-۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱۱-۳۳۱۹۸۶۴	آقای فرامرز زاده
۸۸	۱۷ شهر یور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱۱-۵۵۷۳۶۷۱-۲	۰۴۱۱-۵۵۷۳۶۷۳	آقای دانشمند
۸۹	استاد شهریار	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، بالاتر از هتل شهریار، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱۱-۳۲۹۳۲۶۳-۶۴	۰۴۱۱-۳۲۹۳۲۶۰	آقای محمودی
۹۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، بلوار جمهوری اسلامی، ابتدای خ دارایی، پلاک ۱۹۲۳۲۲	۰۴۱۱-۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱۱-۵۲۴۴۶۲۳	خانم هریسچی
۹۱	میدان معلم تبریز	۹۶۰۶	تبریز، خ ولیعصر، میدان معلم، پلاک ۲۰	۰۴۱۱-۳۳۳۵۴۰۰ و ۳۲۹۷۴۰۱	۰۴۱۱-۳۳۱۰۷۱۲	آقای موسی خانی
۹۲	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خ کاشانی، رویروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴۱-۲۲۴۳۶۶۸-۹	۰۴۴۱-۲۲۴۰۳۹۲	آقای مطمئن
۹۳	سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خ سرداران، جنب مسجد قدس، پلاک ۱۶۹	۰۴۴۱-۲۲۵۰۵۲۲-۲۴	۰۴۴۱-۲۲۲۷۸۴۶	---
۹۴	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵۱-۲۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵۱-۲۲۵۳۵۰۱	آقای معادی
۹۵	شریعتی اردبیل	۹۶۴۲	اردبیل، میدان شریعتی، به طرف ایستگاه سریعین، پلاک ۳۴۶	۰۴۵۱-۲۲۵۴۰۹۱-۸	۰۴۵۱-۲۲۵۴۰۹۹	آقای ربطی
۹۶	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خ فردوسی، نبش منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱۱-۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱۱-۲۲۳۰۴۲۸	آقای سبزه زار
۹۷	زاینده رود اصفهان	۹۵۲۱	اصفهان، خ توحید، پلاک ۵	۰۳۱۱-۶۲۸۵۷۲-۸	۰۳۱۱-۶۲۶۹۴۰۹	آقای غیور
۹۸	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالانیش کوچه بهار آزادی	۰۳۱۱-۶۲۹۱۳۲۵-۶	۰۳۱۱-۶۲۹۱۳۲۹	آقای رحمانی
۹۹	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱۱-۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱۱-۲۲۳۷۴۲۶	آقای سیف الدینی
۱۰۰	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱۱-۴۴۱۲۲۷۱	۰۳۱۱-۴۴۱۳۶۸۸	آقای منصوری
۱۰۱	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴۱-۳۳۶۸۹۷۶ و ۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۲	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، بلوار علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶۱-۲۲۳۵۵۹۰ و ۰۶۶۱-۲۲۳۵۵۹۱	۰۶۶۱-۲۲۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۳	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷۱-۵۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷۱-۵۵۶۲۳۲۵	آقای فرشیدفر
۱۰۴	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی و میرزا رضای کرمانی	۰۵۸۴-۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸۴-۲۲۲۷۳۴۸	آقای تیموری
۱۰۵	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، سی متری اول، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱۱-۸۴۴۴۴۰-۱	۰۵۱۱-۸۴۴۳۹۱۴	آقای آرزومندان
۱۰۶	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱۱-۲۲۸۳۸۰۲-۷	۰۵۱۱-۲۲۴۱۰۴۶	آقای گرایی
۱۰۷	بلوار سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ یا خ لاله جنوبی	۰۵۱۱-۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱۱-۷۶۷۴۰۴۶	آقای حاتمی
۱۰۸	فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، بین عباسی ۳ و ۱، پلاک ۱۶۸	۰۵۱۱-۶۰۹۷۸۹۲ و ۰۵۱۱-۶۰۹۷۸۹۵	۰۵۱۱-۶۰۹۷۸۹۵	آقای مقدم نیا
۱۰۹	هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۴	۰۵۱۱-۸۸۳۴۸۴۴	۰۵۱۱-۸۸۴۱۵۲۹	آقای طوسی
۱۱۰	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی، رویروی کوچه واعظی، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۵۱-۳۳۴۹۴۱۳-۱۵	۰۵۵۱-۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۱۱	بیر جند	۹۳۴۱	بیر جند- خیابان مدرس- نبش چهارراه دوم- مقابل حسینیه گزاری ها - کد پستی ۹۷۱۸۶۹۷۱۵	۰۵۶۱-۴۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶۱-۴۴۵۰۹۷۵	آقای نیک کار
۱۱۲	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانپارس، حدفاصل خیابان های ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱۱-۳۹۲۰۵۲۳-۷	۰۶۱۱-۳۹۲۰۷۴۵	آقای اهل الیرف
۱۱۳	امانیه اهواز	۹۷۰۳	اهواز، خ انقلاب (امانیه)، نبش خ بوعلی، ۱۸ پ، ساختمان سیمرغ	۰۶۱۱-۳۳۳۴۱۶-۱۹	۰۶۱۱-۳۳۳۳۳۸۱	آقای دوبریچی زاده
۱۱۴	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	آقای گروسی
۱۱۵	سعدی شمالی زنجان	۹۶۸۲	زنجان، خ سعدی شمالی، نبش کوچه روشن، ساختمان اشراق، پلاک ۷۲	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۵۱	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۸۱	آقای دارویی
۱۱۶	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان، میدان امام علی (ع)، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴۱-۳۲۶۰۱۷۸-۷۹	۰۵۴۱-۳۲۶۳۲۸۲	آقای شهرکی
۱۱۷	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، پلاک ۳۹۶، ساختمان پاسارگاد	۰۷۱۱-۲۳۱۹۵۲۱-۲۷	۰۷۱۱-۲۳۱۹۵۱۳	آقای آزادی
۱۱۸	فلکه گاز جام جم شیراز	۹۱۰۲	شیراز، فلکه گاز، ابتدای خیابان جهاد سازندگی، جنب فروشگاه رفاه، پلاک ۲۰	۰۷۱۱-۲۲۶۲۸۵۲-۴	۰۷۱۱-۲۲۷۴۸۳۴	آقای شیرازی فر
۱۱۹	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، رویروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱۱-۶۲۷۹۱۸۰ و ۰۷۱۱-۶۲۷۹۱۸۱	۰۷۱۱-۶۲۷۹۲۱۶	آقای پردبار
۱۲۰	بلوار میرزای شیرازی	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، نبش کوچه ۲۷، کد پستی ۷۱۸۷۷۱۱۶۴۵	۰۷۱۱-۶۳۴۱۴۰۶	۰۷۱۱-۶۳۴۱۳۹۷	آقای جلال حسینی
۱۲۱	بازار وکیل	۹۱۰۵	شیراز، بلوار وکیل، خ ۲۷، جنب رستوران شریزه، پلاک ۸۴	۰۷۱۱-۲۲۳۳۸۳۵	۰۷۱۱-۲۲۳۳۸۳۴	آقای ارجمند
۱۲۲	ستارخان	۹۱۰۶	شیراز، بلوار ستارخان، بین خیابان عقیف آباد و خیابان ولیعصر (عج)	۰۷۱۱-۶۲۴۳۱۶۵ و ۶۲۴۳۰۶۵	۰۷۱۱-۶۲۴۳۳۲۹	آقای جمسی
۱۲۳	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خ خیام شمالی، جنب بانک ملی شعبه خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۲۴	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار امام قلی خان، رویروی مرکز تجاری خلیج فارس و مرجان	۰۷۶۳-۵۲۴۴۶۴۰-۴۷	۰۷۶۳-۵۲۴۴۶۵۰	آقای محمدپور
۱۲۵	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۱-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای حافظی
۱۲۶	فلکه جهاد قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خ ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۱	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای درویشی
۱۲۷	سندج	۹۲۷۱	سندج، خ سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۱-۳۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۶	آقای سخاوی
۱۲۸	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خ قره نی، نرسیده به ژاندارمری، نبش تیمچه	۰۳۴۱-۲۲۳۳۴۹۶	۰۳۴۱-۲۲۶۷۹۶۰	آقای صرافی
۱۲۹	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴۱-۲۴۷۶۷۶۱-۲	۰۳۴۱-۲۴۷۶۷۶۵	آقای ابراهیمی
۱۳۰	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۹۱-۳۲۲۲۱۰۵-۶	۰۳۹۱-۳۲۲۲۱۰۱	آقای علی پور
۱۳۱	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳۱-۷۲۵۹۹۵۹-۶۴	۰۸۳۱-۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۳۲	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۴۸	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۷۵	آقای آران پور

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعبه-باجه
۱۳۳	کیش	۹۸۰۱	کیش، خ فردوسی، مجتمع تجاری کیش، طبقه همکف، پلاک ۶۴ و ۶۷	۰۹۵-۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰	آقای علی اکبری
۱۳۴	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۸-۰۱۷۱-۲۳۶۹۰۰۱	۰۱۷۱-۲۳۶۹۰۰۱	آقای میدانی
۱۳۵	گنبد	۹۴۴۲	گنبد کاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خ گلشن و شهدای شرقی پلاک ۱۸۳۹	۰۱۹-۰۱۷۲-۳۳۴۷۶۱۲	۰۱۷۲-۳۳۴۷۶۲۴	آقای قاضوی
۱۳۶	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، میدان باستانی شعار، اول بلوار گلزار	۰۱۲-۰۱۳۱-۷۲۲۴۷۱۰	۰۱۳۱-۷۲۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی
۱۳۷	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۸-۰۱۲۱-۲۲۹۶۴۲۱	۰۱۲۱-۲۲۹۶۴۳۵	---
۱۳۸	ساری	۹۴۰۲	ساری، خ فرهنگ، بعد از سه راه قارن (به طرف میدان شهدا) پلاک ۲۸	۰۵-۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۶۲	۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۶۱	آقای رستمیان
۱۳۹	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خ مدرس، روبروی شهرداری	۰۴-۰۱۱۱-۲۱۹۷۱۴۱	۰۱۱۱-۲۱۹۷۱۴۸	آقای دانشفر
۱۴۰	تنکابن	۹۴۲۲	تنکابن، خ امام خمینی، نیش شهید مروتی	۰۷۰-۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۶۱	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۷۴	آقای اکبرخواه گل سفیدی
۱۴۱	اراک	۹۵۶۱	اراک، خ شهید رجائی، پلاک ۸۸۳۷	۰۱۰-۰۸۶-۳۲۲۱۴۵۰۴	۰۸۶-۳۲۲۱۴۵۷	آقای کریمی
۱۴۲	بندرعباس	۹۱۲۱	بندرعباس، خیابان امام خمینی، سه راه دلگشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۸-۰۷۶۱-۲۲۳۵۳۰۲	۰۷۶۱-۲۲۳۵۳۳۰	آقای گوری
۱۴۳	همدان	۹۲۲۱	همدان، خ جهان نما، روبروی خ آزادی، پلاک ۱۵۳، برج شهباز، طبقه همکف	۰۲-۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای تریان
۱۴۴	خواجه رشیدهمدان	۹۲۲۲	همدان، خ شریعتی، نرسیده به چهارراه خواجه رشید، روبروی کوچه نبوی، پلاک ۲۷۳	۰۳۲۲-۰۸۱-۳۲۵۲۷۳۳۲	۰۸۱-۳۲۵۲۷۳۳۸	آقای حکیمی
۱۴۵	یزد	۹۵۴۱	یزد، خ امام خمینی، جنب کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۲-۰۳۵۱-۶۲۲۱۶۹۱	۰۳۵۱-۶۲۶۹۵۲۵	آقای رشیدی
۱۴۶	جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نیش کوچه وحدت، پلاک ۷۹	۰۵-۰۳۵۱-۵۲۴۸۲۰۳	۰۳۵۱-۵۲۴۸۲۰۶	آقای زارع
۱۴۷	سنمنان	۹۴۵۱	سنمنان، خ مولوی، سه راه فرمانداری سابق، پلاک ۲۲۴	۰۲۸۹-۰۲۳-۳۳۳۲۰۲۸۹	۰۲۳-۳۳۳۲۰۴۷۶	آقای شهاب
۱۴۸	شهرکرد	۹۵۷۱	شهرکرد، خ ملت، نرسیده به چهار راه بازار، پلاک ۳۹۲	۰۵-۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۳	۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۰	آقای یزدانی
۱۴۹	منطقه آزاد اروند	۹۸۵۱	منطقه آزاد اروند، بلوار شهید منتظری (شاهپور سابق) نیش خیابان امیری	۰۵-۰۶۳۱-۲۲۴۶۷۲۴	۰۶۳۱-۲۲۳۲۶۵۳	آقای بهرامی

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

شعب	شنبه تا چهارشنبه	باجه بعدازظهر	پنجشنبه
شعب استان های تهران، فارس، اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قم و البرز	۸ تا ۱۶	-----	۸ تا ۱۳
شعبه های پیراستار	۸ تا ۱۸	-----	۸ تا ۱۳
فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته		۲۴ ساعته
شعب شهرستان و شعب مناطق آزاد قشم و اروند	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد کیش	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷:۳۰ تا ۱۹:۳۰	۷:۳۰ تا ۱۳
باجه های واقع در مراکز خدمات مجتمع علاءالدین تهران، مجتمع پردیس تهران، سیتی ستر اصفهان و زیتون اهواز	۹ تا ۱۸	-----	۹ تا ۱۴:۳۰

لیست مشخصات مربوط به سرپرستی ها		
نام	سمت	آدرس
عزیزاله عزیزی	سرپرست منطقه ۱	خیابان دزاشیب سه راه عمار، پلاک ۱۵۸-طبقه فوقانی شعبه دزاشیب- تلفن: ۲۲۷۱۷۵۶۹۰ نمابر: ۲۶۸۵۰۴۶۰
هادی صدیقی	سرپرست منطقه ۲	خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و ولیعصر، ش ۸۰۳، طبقه سوم استیجاری، سرپرستی منطقه دو تهران. تلفن: ۶۶۴۸۳۳۶۶ نمابر: ۶۶۴۸۳۳۶۶
محمد غفاری	سرپرست منطقه ۳	سعادت آباد- خ سرو غربی-میدان سرو- پ۷-طبقه فوقانی شعبه سرو- تلفن: ۲۲۰۷۵۴۹۸ نمابر: ۲۲۰۷۸۵۵۴
تقی لقمانی	سرپرست استان های مرکز	اصفهان - خیابان توحید میانی- نیش کوچه شهید تقی آبادی- پلاک ۵- ط اول - تلفن: ۰۳۱۱-۶۲۸۴۰۸۰ نمابر: ۰۳۱۱-۶۲۸۴۰۹۰
منصور صرافی	سرپرست استان های جنوب شرق	کرمان- خیابان سپهبد قره نی- نرسیده به میدان سپهبد قره نی (زاندارمری سابق)- جنب تیمچه- پلاک ۲۱۶- تلفن: ۰۹۵-۰۲۳۳۸۷۸۴ نمابر: ۰۳۴۱-۲۲۶۶۳۲۴ نمابر: ۰۳۴۱-۲۲۶۶۳۲۴
احمد ابراهیمیان	سرپرست استان های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاد- نبش سجاد-۸- (خیابان لاله جنوبی)- ساختمان بانک سامان طبقه ۶- تلفن: ۰۵۱۱-۷۶۷۹۱۴۳ نمابر: ۰۵۱۱-۷۶۷۹۱۴۳
عبداله اصفهلائی	سرپرست استان های شمال غرب	تبریز-خ امام خمینی- بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ- پلاک ۵۲۱- طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز- تلفن: ۰۴۱۱-۳۳۳۸۳۷ نمابر: ۰۴۱۱-۳۳۳۸۳۷
محمد نبی وفا	سرپرست استان های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۰۷۱۱-۲۳۱۹۴۶۵ نمابر: ۰۷۱۱-۲۳۱۹۴۶۶
سید حسین ایمانی	سرپرست استان های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۸۴
ابوالحسن گروسی	سرپرست استان های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام- تلفن: ۰۶۰-۳۳۳۲۰۶۵۴ نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳

نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

جدول نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار ارزی
از تاریخ ۹۲/۱۰/۲۱ (نرخ‌ها به درصد)

نوع ارز	۱ ماهه	۲ ماهه	۳ ماهه	۶ ماهه	۹ ماهه	۱ ساله
دلار آمریکا	۱/۵	۲	۳/۵	۴	۴/۲۵	۵/۷۵
یورو	۲/۲۵	۳	۵	۵/۷۵	۶	۶/۶۵
درهم امارات	۳/۲۵	۳/۵	۴	۵/۵	۶	۶/۵
پوند انگلیس	-----	-----	۱	۱/۲۵	۱/۴۰	۱/۵۰

جدول نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های سرمایه‌گذاری
مدت‌دار ریالی از تاریخ ۹۳/۲/۱۳

نوع سپرده	نرخ سود سالانه
سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت	٪۱۰
سپرده کوتاه مدت ویژه سه ماهه	٪۱۴
سپرده کوتاه مدت ویژه شش ماهه	٪۱۶
سپرده کوتاه مدت ویژه ۹ ماهه	٪۱۸
سپرده بلندمدت یک ساله	٪۲۲

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان



نرخ سود فنی با تضمین ده ساله	نرخ سود قطعی سال ۱۳۹۱	
٪۱۵	٪۱۸	اندوخته‌های با ریسک کم
٪۱۴	٪۱۹/۵	اندوخته‌های با ریسک متوسط
٪۱۲	٪۲۵	اندوخته‌های با ریسک زیاد





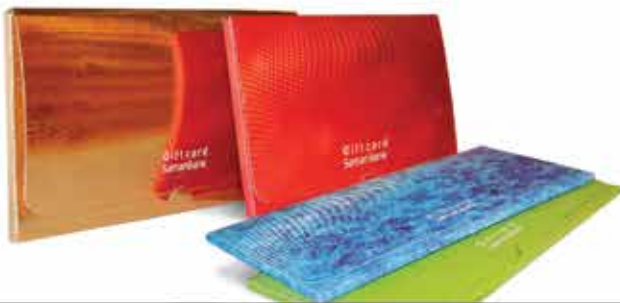
بیمه مسافرتی سامان را
از کجا بخرم؟



جهت کسب اطلاع از پوشش‌های جدید بیمه مسافرتی سامان، می‌توانید به وب‌سایت www.si24.ir مراجعه و یا با شماره تلفن ۰۲۱-۸۹۳۰۲۳۰۲ تماس حاصل فرمایید.



کارتی که خاطره می شود



باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.com

کارت های هدیه سامان

- با طرح های زیبا و مناسب روزهای خاص
- با بسته بندی کادوئی
- امکان چاپ جمله کوتاه شما
- صدور آنی در شعبه
- خرید انبوه با مزایای ویژه