

سال یازدهم، شماره ۹۷
تیر ۱۳۹۴

بانک سامان
Saman Bank



والیبال ایران، انتظار حمایت معنوی هم دارد





آب هست
ولی کم است!

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲۲

www.sb24.com

برنده بعدی شما باشید.

● مشاهده اسامی برندگان در سایت www.sb24.com

● قرعه‌کشی ماهانه ۲۵۱ جایزه نقدی به ارزش ۵۰۰ میلیون تومان

● افزایش امتیاز با تراکنش‌های بیشتر (سامانی و شتابی) و مانده حساب بیشتر

گروه مالی سامان

بیمه سامان

تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزراء) - ساختمان شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴
www.sif.ir



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: ۸۸۲۱۹۱۴۰ 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 اعتبار سنجی حافظ سامان ایرانیان

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



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزرا) - خیابان هفتم - پلاک ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰
شعبه کرج: کرج - بین میدان قدس و میدان توحید - برج سامان - طبقه اول
تلفن: ۰۲۶-۳۲۲۰۶۳۵۸ نمابر: ۰۲۶-۳۲۲۰۶۳۶۱
شعبه اقدسیه: تهران - خیابان پاسداران - نیش نارنجستان دوازدهم
تلفن: ۲۲۸۲۰۳۰۲
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)
کدپستی: ۱۶۴۸۸۸۷۳۱۱ تلفن: ۷۷۹۱۷۱۳۱-۷۷۹۱۰۱۱۹ نمابر: ۷۷۹۱۷۰۰۳
www.aftabts.com



شرکت پردازشگران سامان

تهران - خیابان کریمخان زند - خیابان سنایی - خیابان سیزدهم - پلاک ۳۴
تلفن: ۸۸۸۳۸۰۰۰ نمابر: ۸۸۸۳۷۹۷۰
www.samanpr.net



شرکت تأمین سرمایه کاردان

بلوار آفریقا - بالاتر از اسفندیار - کوچه رحیمی - پلاک ۴ - واحد ۲۰۳ کدپستی: ۱۹۶۷۹۱۶۹۷۳
تلفن: ۲۶۲۰۲۲۰۹ نمابر: ۲۶۲۰۲۲۴۷
سایت: www.kardan.ir



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

باستان همراه باشید





ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی
سال یازدهم، شماره ۹۷، تیر ۱۳۹۴

سلمان

همگام با سامانیان همسو با سامان

عکس: محمد حقیقت طلب
گزارش: محمد علی عرفی نژاد
ویراستار: مهشید جهانی
حروفچین: مجید رحیمی
ناظر چاپ: بیژن بهادری

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.
- پی نوشت و هر گونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل ذکر گردد.
- تیترو سوتیترهای مناسب توسط نویسنده مشخص گردد.
- مطالب چاپ شده الزما نظر رسمی مجله نیست.
- حتی الامکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی به کار رود.
- اعداد بصورت عدد ریاضی نوشته 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 پارک وی، نیش کوچه ترکش دوز، پلاک ۱۵۴۳ /
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

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

آدرس دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۸۷۹، فاکس: ۸۸۸۳۷۴۸۳

یادداشت سردبیر / ۶

افطاری بانک سامان با مشتریان / ۸

افطاری بانک سامان با اصحاب رسانه ها / ۱۰

اهدای جام قهرمانی لیگ برتر والیبال توسط مدیرعامل بانک سامان / ۱۲

همایش معاونین بانک به همراه مدیران ارشد بانک و اهدای جوایز به همکاران برتر و نمونه در حوزه های مختلف / ۱۴

مقاله ها

کارشناس بانک سامان در نخستین کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار مقام برتر
را کسب کرد / ۱۸ رضایت شغلی با دیدگاه: نخست انسان سپس کالا / ۲۲ بررسی عوامل موثر
بر جذب منابع ارزان قیمت بانکی / ۲۵ نقش موسسات آموزش عالی در توسعه فرهنگ حاکمیت
شرکتی در سازمان ها / ۲۹

گفت و گو

آنسوی دیوارهای شعبه سامان و پرواز و فرود میلیاردها پول بورس کالا / ۳۱

گزارش

گزارش ماهانه تحلیل بازار / ۳۷

آموزش

حسابرسی سیستم های برنامه ریزی منابع بنگاه (ERP) / ۴۳ خدمات مدیریت املاک و مستغلات
با معرفی خدمت مدیریت اجاره / ۴۷

باجه خیال

بخت خواب آلوده / ۵۱ «آیین ورف چال» / ۵۰ اپل با ارزش ترین برند دنیا در سال ۲۰۱۵
۵۲ / (Apple)

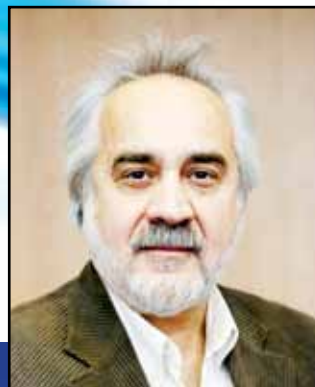
اخبار

کاری گروهی و خیرخواهانه از کلیه کارکنان شعبه آمل / ۵۳ گزارش مجتمعه خانه کودکان و
نوجوانان امام سجاده (ع) آمل / ۵۳ اهدای نخستین تندیس آب به کاپیتان تیم ملی آمریکا / ۵۴ دومین
تندیس آب به لهستان رفت / ۵۴ تثبیت رتبه اعتباری بانک سامان / ۵۴ تاثیر بانکداری الکترونیکی
بر اقتصاد کشور / ۵۵ اهداء جوایز به برندگان طرح ستاره سامانی و کارمند نمونه شعبه ولیعصر
تبریز / ۵۵ کیوسک های نظرسنجی بانک سامان / ۵۶ اسامی برندگان پنجمین قرعه کشی سپرده
وین بانک سامان اعلام شد / ۵۹ شعب بانک سامان / ۶۲ نرخ سود سپرده های ارزی و ریالی / ۶۶

مدیریت مشتری مداری (۵)

ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com



به نام او که هر چه بخواهد همان می شود

حرف‌هایم را مسلسل وار گفتم و در نهایت بعد از کلی مقدمه و حواشی، درخواست تسهیلات نمودم.

رئیس شعبه هم بدون آن‌که حتی سرش را از کاغذ بلند کند، به یکباره گفت: نمیشه.

سردبیر محترم هم گوش‌هایش را می‌گیرد و به حرف‌های خودش مجدداً ادامه می‌دهد و از گردش مالی مجله و سابقه ۱۰ ساله در آن شعبه می‌گوید.

رئیس شعبه همچنان که مشغول نوشتن و کار بوده است (که البته خدا خیرش بدهد که حداقل مشغول نوشتن و مثلاً کار اداری بوده است) باز هم با تکان دادن سر می‌گوید: آقا، گفتم که نمیشه! همکار مطبوعاتی ما فکر می‌کند که کمی از حرفه روزنامه‌نگاری و جایگاه چرخ چهارم بودن مطبوعات مایه بگذارد و کارت خبرنگاری وزارت ارشاد را به رخ رئیس می‌کشد که شاید طرف مربوطه تحویل بگیرد.

اما رئیس محترم شعبه در پاسخ باز هم می‌گوید: نمیشه!

سردبیر محترم به صرافت می‌افتد که تهدید کند و می‌گوید: آقای رئیس، من روزنامه‌نگار هستم، اگر همراهی نکنید و پاسخ ندهید، چنین و چنان می‌کنم و در مجله قضیه شیوه برخورد شما را می‌نویسم. رئیس بالاخره لبخند تمسخرآمیزی می‌زند و می‌گوید: نمیشه!

دوست مطبوعاتی که احساس تحقیر شدن می‌کند، نام حقیر را به عنوان همکار قدیمی مطبوعات که از مدیران بانک شده بودم را، رو می‌کند تا شاید برگ برنده‌ای به زمین زده باشد.

اما رئیس این بار به حرف می‌آید و می‌گوید با پارتی‌بازی هم

یادم می‌آید وقتی در یکی از بانک‌های دولتی مسوولیت ارتباطی، مطبوعاتی و مثلاً مشتری مداری داشتم، سردبیر یکی از مجلات سینمایی کشور که دفترش در بلوار کشاورز بود، تلفن کرد و گفت: به جای این همه تبلیغ و شعار در احترام به مشتریان، یک روز سرزده و ناشناس به فلان شعبه سری بزن و ببین، کارکنان بانک به صورت عملی با مشتریان چه برخوردی دارند؟

ایشان تلفنی فرمودند که حدود ۱۰ سال در فلان شعبه نزدیک دفتر مجله‌شان، حساب بانکی داشته‌اند و بعد از ۱۰ سال که گردش حساب مجله به بیش از چند صد میلیون ریال رسیده است، شخصاً به شعبه مراجعه کرده و سراغ رئیس محترم شعبه رفته و خود را معرفی کرده‌اند، اما رئیس محترم شعبه، برخلاف همه تبلیغات و شعارهای روابط عمومی و بازار یابی بانک، هیچگونه عکس‌العمل مناسبی نشان نداده است.

سردبیر مجله سینمایی بنا به حرفه خودش و به صورت نماهای بسته و باز، برای من خلق تصاویر موضوع را به عهده گرفته بود و تعریف می‌کرد که: وقتی سلام کردم و پاسخی نشنیدم، خودم بدون تعارف رئیس، در میل مقابل او نشستم و بی مقدمه شروع کردم از مجله خودمان تعریف و تمجید کردن، تا شاید رئیس خوشش بیاید.

اما متأسفانه رئیس صم‌بکم نشسته بود و یکی دوباری هم که سرش را از کاغذ مقابلش بلند کرد، با نگاهی عاقل اندر سفیه که به من انداخت به نگاه گفت که چه می‌گویی؟ من که اصلاً گوش ندارم!

اما من بدون آن‌که از رو بروم، همچون یک بازیگر حرفه‌ای

نمیشه!

همکار مطبوعاتی می‌گوید:....

رئیس محترم شعبه می‌فرماید: نمیشه!

همکار مطبوعاتی می‌فرماید:....

رئیس محترم شعبه می‌گوید: نمیشه!

این بازی موش و گربه با واژه نمیشه و کمی توهین و تحقیر توسط رئیس شعبه و قهر و تهدید مشتری در آن روز کدایی به پایان می‌رسد.

وقتی من از موضوع مطلع شدم، بنا به مسوولیت و حرفه ارتباطی، تلاش کردم تا مشکل حل شود.

اما رئیس محترم شعبه با کمی گشاده‌دستی در پاسخ، گفتند: به دلیل ضوابط و مقرراتی که خودتان از آن آگاه هستید، نمیشه!

وقتی از نحوه ارتباط ایشان با مشتری و شیوه پاسخگویی‌شان سؤال کردم، بدیهی است که منکر شدند.

وقتی حرف‌های مشتری را ضبط و پخش کردیم، رئیس شعبه با اعمال نفوذ بیست و چند ساله در سیستم و حمایت مدیریت‌های سایه از ایشان، همچنان در پشت میز خود نشستند و پرونده تشکیل نشده، مختومه گردید.

تفکر «مدیریت نمیشه» یکی از آفت‌های مدیریت در همه حکومت‌ها بوده و برخلاف فرهنگ مشتری مداری است.

فرهنگ «مدیریت نمیشه» در دولت‌هایی که مردم، شهروندانی درجه سه و چهار باشند، بیشتر رشد می‌کند، در سیستم‌هایی که مشتری‌مداری را باور ندارند، «مدیریت نمیشه» توسعه پیدا می‌کند، پاسخ‌های «مدیریت نمیشه» ساده‌ترین راه‌حل برای حل نکردن

مشکلات مشتری است.

تنها راه عملی مبارزه با «مدیریت نمیشه» ایجاد بازار رقابتی و تقویت خصوصی سازی واقعی در همه حوزه های اقتصاد و تجارت است. بطور مثال، تولد بانک های خصوصی توانست در آغاز، گام هایی را برای احترام به مشتری و کم شدن بورکراسی اداری بانک های دولتی و زیباتر کردن شعب و خدمات ابتدایی بردارد، اما عدم قوانین مناسب برای رقابت و یکپارچگی تصمیمات بانکی از مبدا و گستره آن بر روی همه شبکه بانکی، نتوانست خدمات و تسهیلات متفاوتی را در حوزه مشتری مداری و بازار یابی ورقابتی کردن این حوزه فراهم کند. ولذا متاسفانه بدلائل متعدد، همچنان «مدیریت نمیشه» تاخت و تاز خود را در اکثریت حوزه های اقتصادی، بازرگانی، صنعتی و تجارت ادامه داد. امروزیکی از آرزوهای مردم این است که با کم شدن مشکلات، و با تدبیر و امید به فردای بهتر، فرهنگ «مدیریت نمیشه» از بین برود.

بانک سامان از ابتدای تاسیس با هدف مبارزه با فرهنگ نمیشه تاسیس و در همه مدت تلاش کرده است که بتواند در خدمت مشتریان باشد.

مدیریت ارشد بانک بارها در شورای مدیران متذکر شده است که اگر در مواردی با توجه به آنچه که در بالا نوشتیم و قوانین موجود، نتوانست کاری انجام دهد، حداقل توضیح مناسب با زبان خوش را وظیفه همه کارکنان بانک می داند و امیدوار است که مشتری مداری واقعی برای همه شعب و همه کارکنان در سرلوحه وظایف شان دیده شود.

افطاری بانک سامان با مشتریان

عکس ها: نیلوفر نیاض





افطاری بانک سامان با اصحاب رسانه ها

عکس ها: حسن محسنی







اهدای جام قهرمانی لیگ برتر والیبال توسط مدیرعامل بانک سامان



مدیرعامل بانک سامان جام قهرمانی لیگ برتر والیبال کشور را به تیم قهرمان اهدا کرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، چندی پیش و در فاصله ست‌های دوم و سوم بازی دو تیم ایران و روسیه که در سالن ۱۲ هزار نفری ورزشگاه آزادی تهران برگزار شد، جوایز و کاپ قهرمانی لیگ برتر والیبال به مسوولان تیم های برتر اهدا شد. بر اساس این گزارش، جام قهرمانی و مدال‌های تیم پیکان تهران قهرمان لیگ برتر والیبال توسط سیداحمد طاهری بهبهانی مدیرعامل بانک سامان به محمود شیعی مدیرعامل این باشگاه تقدیم شد.





همایش معاونین بانک به همراه مدیران ارشد بانک و اهدای جوایز به همکاران برتر و نمونه در حوزه های مختلف

عکس ها: قاسم توکلی









کارشناس بانک سامان در نخستین کنفرانس بین‌المللی توسعه و تعالی کسب و کار مقام برتر را کسب کرد

کنفرانس بین‌المللی توسعه و تعالی کسب و کار مدیریت و اقتصاد

International Conference on Business Development and Excellence

Management and Economics

code:mng1001219

بسمه تعالی

گواهینامه ارائه مقاله سخنرانی

امیررضا قهرمانیان

MIPV

۱۳۹۳ - ۱۷ December, 2014

مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما



پژوهشگر گرامی

گواهی می‌شود مقاله شما با عنوان:

«ارزیابی عملکرد و رتبه بندی صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک در ایران»

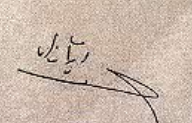
در اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد، توسعه و تعالی کسب و کار که ۲۶ آذر ماه ۱۳۹۳ در سالن همایش‌های صدا و سیما برگزار گردید، مورد تأیید کمیته علمی قرار گرفت

در ضمن این گواهینامه به منظور حضور و مشارکت نامبرده در کنفرانس صادر گردیده است





رئیس کنفرانس
پروفسور محمود ساعتچی



مدیر علمی کنفرانس
دکتر سلیمان ایرازاده





www.mngconf.com



همکاران امیررضا قهرمانیان کارشناس فروش و بازاریابی شعبه مرکزی تبریز در نخستین کنفرانس بین‌المللی توسعه و تعالی کسب و کار با هدف مدیریت دانش و تعالی سازمان‌ها که در مرکز همایش‌های صدا و سیما برگزار شد، موفق به ارائه مقاله «ارزیابی عملکرد و رتبه بندی صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک» در ایران در حوزه توسعه بازار شده است. این همایش دارای ۱۵ محور بوده است. در این کنفرانس ۱۴۰۰ مقاله ارسال شده بود و ۷۵۰ مقاله پذیرفته شده و تنها ۵ مقاله از بین این همه مقاله به عنوان مقاله برتر انتخاب شده و از بین این ۵ مقاله برتر، ۳ مقاله توانستند در سخنرانی در جایگاه اصلی کنفرانس انتخاب و جایزه و تندیس بهترین را دریافت کنند. نگارنده مقاله ابراز خوشحالی کرده است که به عنوان یکی از کارکنان بانک سامان، بتواند برای بانک و کلیه همکاران افتخاری کسب کند. این کنفرانس در سطح بین‌المللی برگزار شده است.

ارزیابی عملکرد و رتبه بندی صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک در ایران

امیررضا قهرمانیان

(کارشناس فروش و بازاریابی شعبه مرکزی تبریز)

مقدمه

استفاده شود این دو عامل (ریسک و بازده) باید در تجزیه و تحلیل گنجانده شود. همچنین دو عامل مهم (انحراف معیار و بتا) به عنوان دو معیار ریسک در تجزیه تحلیل سرمایه‌گذاری مورد استفاده قرار

در اندازه‌گیری عملکرد پرتفلیو، سرمایه‌گذاران باید بازده تحقق‌یافته و ریسک را مورد بررسی قرار دهند. لذا هر جا که از معیار یا تکنیکی

بانک سامان
SamanBank

تیر ۱۳۹۴ / سال یازدهم، شماره ۹۷

جدول (۴): رتبه صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک بر اساس معیارهای ارزیابی عملکرد از ۸۹ - ۹۱

صندوق‌ها	ماددیلانی (معیار بازده ریسک)	جنسن (معیار بازده تقاضایی)	شارپ (نسبت بازده به ریسک کل)	ترینر (نسبت بازده مازاد به ریسک (سیستماتیک)
یکم ایرانیان	۶	۳۸	۶	۲
نوبین	۱۶	۱۶	۱۵	۱۵
نوبین سامان	۲۱	۳۹	۲۰	۱
نواندیشان	۳۵	۲۵	۳۵	۳۴
کاسپین مهر ایرانیان	۳۴	۲۷	۳۴	۳۲
کارگزاری بانک ملی	۵	۶	۵	۱۰
کارگزاری بانک صادرات	۸	۳	۸	۹
کارگزاری بانک تجارت	۳	۱۰	۳	۶
فارابی	۱۱	۴	۱۱	۱۳
عقیق	۹	۱۲	۱۰	۱۲
شاخصی کارآفرین	۳۱	۳۰	۳۱	۳۱
سینا	۲	۷	۲	۳
رضوی	۲۸	۲۰	۲۸	۲۷
راهنا	۲۲	۱۶	۲۲	۲۴
خبرگان	۲۳	۲۱	۲۳	۲۵
حافظ	۱۸	۲۰	۱۸	۱۸
تدبیر گران فردا	۱۵	۱۲	۱۶	۱۷
تدبیرگر سرمایه	۴۰	۳۶	۴۰	۳۹
پیشگام	۲۵	۲۲	۲۵	۲۶
پویا	۱۲	۹	۱۲	۱۴
بیمه دی	۱۷	۳۱	۱۷	۱۱
بورسیران	۱	۲	۱	۴
بانک کشاورزی	۲۰	۲۵	۲۱	۲۰
امین کارآفرین	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹
امید ایرانیان	۲۴	۳۵	۲۴	۲۲
آگاه	۴	۴	۴	۷
آبادانا	۳۶	۳۷	۳۶	۳۵
نقش جهان	۳۰	۳۴	۳۰	۲۸
ممتاز	۷	۷	۷	۸
گنجینه بهمن	۱۴	۱۲	۱۴	۱۶
فیروزه	۱۰	۳۲	۹	۵
صنعت و معدن	۳۸	۳۳	۳۸	۳۸
صبا	۳۳	۲۷	۳۳	۳۳
رفاه	۲۶	۱۲	۲۶	۲۱
بورس بیمه	۳۲	۱۸	۳۲	۳۰
بانک مسکن	۲۷	۱۱	۲۷	۲۳
بانک اقتصاد نوین	۲۹	۲۴	۲۹	۲۹
ایستاتیس	۳۷	۲۹	۳۷	۳۷
امین ملت	۳۹	۴۰	۳۹	۴۰
آینه نوین	۱۳	۱	۶	۳۶

می‌گیرد. از آرزوهای دیرین فعالان بازار سهام ایران، راه‌اندازی این صندوق‌های سرمایه‌گذاری بود که به همت قانونگذاران و فعالان بازار سهام، اولین صندوق سرمایه‌گذاری در سهام از ابتدای سال ۱۳۸۷ شروع به فعالیت کرد. با توجه به اینکه مدتی هر چند کوتاه از آغاز فعالیت صندوق‌های سرمایه‌گذاری در کشور می‌گذرد، این سؤال مطرح است که آیا صندوق‌های سرمایه‌گذاری بهتر از بازار عمل کرده‌اند یا خیر؟ لذا هر جا که از معیار یا تکنیکی استفاده شود، دو عامل (ریسک و بازده) باید در تجزیه و تحلیل گنجانده شود. نوسان (ریسک) در بازارهای مالی تأثیر مهمی در اقتصاد کشورها از طریق ایجاد یا کاهش اطمینان و اعتماد عمومی ایفا می‌کند. مطالعه و پژوهش در جهت ارزیابی عملکرد صندوق‌های سرمایه‌گذاری می‌تواند گامی در جهت تشویق به سرمایه‌گذاری بیشتر باشد، چرا که یکی از عواملی که مانعی در مقابل سرمایه‌گذاری محسوب می‌شود، ریسک و مخاطرات سرمایه‌گذاری است. ارزیابی عملکرد صندوق‌های سرمایه‌گذاری و رتبه‌بندی آن‌ها از این جهت حائز اهمیت است که معامله‌گران سهام بتوانند درباره نگهداری، فروش و یا خرید سهام این صندوق‌ها در زمان مقتضی تصمیمات لازم را اتخاذ کنند. سرمایه‌گذاران بالقوه به دنبال سهامی از صندوق‌ها می‌باشند که عملکرد بهتری از سایر صندوق‌ها و عملکرد بازار داشته باشند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

طبق اطلاعات محاسبه شده در این پروژه، این نتایج نشان می‌دهد که در سال ۸۹، کمترین بازده با میزان ۰/۵۱ -، مربوط به صندوق ایستاتیس و بیشترین بازده، ۰/۴۷۲+، مربوط به صندوق بانک مسکن و در سال ۹۰، کمترین بازده با میزان ۰/۵۴ -، مربوط به صندوق صنعت و معدن و بیشترین بازده، ۰/۶۱+، مربوط به یکم ایرانیان می‌باشد. در سال ۹۱، کمترین بازده با میزان ۰/۲۷ -، مربوط به صنعت و معدن و بیشترین بازده ۱۴/۳۰+، مربوط به صندوق رفاه است و در طی این ۳ سال، بیشترین بازده، ۰/۱۴۳+، در سال ۹۱ که مربوط به صندوق رفاه و کمترین بازده با میزان ۰/۵۴ -، در سال ۹۰ مربوط به صندوق صنعت و معدن می‌باشد. شایان ذکر است که کمترین بازده در طی این سه سال، مربوط به سال ۹۰ می‌باشد و در سال ۹۰ از ابتدای اردیبهشت، روند پرشتاب صعودی بازار، عرصه را برای قدرت‌نمایی صف‌های فروش باز کرد تا رکوردها جای خود را به رکود بدهند. شاخص بورس در آن مقطع، تحت تأثیر مسائل سیاسی و اقتصادی قرار گرفت. تابستان ۹۰ بازار سهام تحت تأثیر اخبار سیاسی و اقتصادی قرار داشت. صندوق سرمایه‌گذاری رفاه و یکم ایرانیان که بیشترین میزان بازده را دارند، جزو ۱۵ صندوق برتر معرفی شده در سال‌های ۸۹ به بعد در سایت بورس می‌باشند. شایان ذکر است که در سال‌های ۸۹ و ۹۱ بالاترین بازدهی مربوط به صندوق‌های از نوع سهامی (بانک مسکن، صنعت و معدن) و در سال ۹۰ مربوط به صندوق با درآمد ثابت (یکم ایرانیان) بوده است.

نتیجه گیری

میانگین بازده صندوق‌ها و بازار را در طول دوره مورد بررسی محاسبه و نشان دادیم که در هر سه سال (۸۹-۹۱) صندوق‌هایی که از نوع سهامی و صندوق‌هایی که دارای ضامن سودآوری بوده‌اند در مقایسه با سایر صندوق‌ها (صندوق‌های با درآمد ثابت و صندوق‌های بدون ضامن سودآوری) بازده بالاتری نسبت به بازده بازار داشته‌اند و طبیعتاً سهامداران نیز، به سمت صندوقی روانه می‌شوند که بازده بیشتر و ریسک کمتری را داشته باشند. از آنجاکه اکثریت سرمایه‌گذاران علاقه کمی به سفته‌بازی و معاملات پرریسک دارند، لذا صندوق‌هایی را انتخاب می‌کنند که بازده قابل توجهی در مقایسه با ریسک متحمل شده کسب کنند. با محاسبه شاخص‌های تعیین ریسک (انحراف معیار بازده، ضریب بتا) متوجه شدیم، در بازار سرمایه سال ۹۰ بیشترین میزان تغییرات شاخص و نوسان بازدهی را طی این سه سال داشته است. بیشترین بازدهی صندوق‌ها، در طی این سه سال مربوط به صندوق عقیق با میزان ۰٫۴۳ درصد و بیشترین میزان بازدهی بازار در این سه دوره، در سال ۸۹ با میزان ۰٫۶۸ درصد بوده است. کمترین بازدهی مشاهده شده در این برهه، مربوط به صندوق سرمایه‌گذاری صنعت و معدن با میزان ۰٫۱۸- درصد در سال ۸۹، و برای بازار هم در هر سه سال ۸۹، ۹۰ و ۹۱ کمترین بازده مشاهده شده با میزان ۰٫۰۱ درصد بوده است. شاخص‌های ضریب بتا، واریانس و انحراف معیار بازده محاسبه شده نشان دادند که بیشترین میزان نوسان درک شده در صندوق‌ها مربوط به صندوق صنعت و معدن در سال ۹۰ و در مقابل، بازار سرمایه نیز بیشترین میزان نوسان را هم در سال ۹۰ داشته است. در ادامه در اندازه‌گیری عملکرد پرتفلیو، سرمایه‌گذاران بازده تحقق یافته و ریسک را مورد بررسی قرار می‌دهند. لذا هر جا که از معیار یا تکنیکی استفاده شود این دو عامل (ریسک و بازده) باید در تجزیه و تحلیل گنجانده شود. نوسان (ریسک) در بازارهای مالی نقش مهمی در اقتصاد کشورها از طریق ایجاد یا کاهش اطمینان و اعتماد عمومی ایفا می‌کند.

ارزیابی عملکرد صندوق‌های سرمایه‌گذاری و رتبه‌بندی آن‌ها از این جهت حائز اهمیت است که معامله‌گران سهام بتوانند درباره نگهداری، فروش و یا خرید سهام این صندوق‌ها در زمان مقتضی تصمیمات لازم را اتخاذ کنند. سرمایه‌گذاران بالقوه به دنبال سهامی از صندوق‌ها می‌باشند که عملکرد بهتری از سایر صندوق‌ها و عملکرد بازار داشته باشند. مدیران پرتفلیو با محاسبه نسبت‌های مالی (ترینر، شارپ، جنسن، مودیلیانی) اطلاعاتی در مورد مثبت، منفی بودن عملکرد پرتفلیوی هر صندوق کسب خواهند کرد و این امر، زمینه‌ای را برای تصمیم‌گیری مدیران هر صندوق در جهت ادامه کار آن صندوق و یا منحل کردن صندوق مربوطه، فراهم می‌کند. همچنین با محاسبه میانگین بازده بازار و مقایسه آن با میانگین بازده تک‌تک صندوق‌ها طی ۸۹-۹۱، مدیران پرتفلیو و سرمایه‌گذاران نهادی، می‌توانند تشخیص دهند که آیا وضعیت عملکردی صندوق‌ها در امتداد وضعیت عملکرد کل بازار می‌باشد یا خیر. به عبارت دیگر

آیا صندوق‌ها توانسته‌اند بازدهی مشابه بازده بازار کسب کنند یا در وضعیت بهتر و یا بدتری نسبت به بازار قرار دارند؟ با استفاده از معیارهای (ترینر، شارپ، جنسن و مودیلیانی) به ارزیابی عملکرد صندوق‌های سرمایه‌گذاری طی دوره بررسی پرداختیم و نشان دادیم که هرچه میزان شارپ بیشتر باشد عملکرد پرتفلیو به همان اندازه بهتر خواهد بود. هرچه میزان ترینر زیاد باشد، نشان‌دهنده عملکرد بهتر پرتفلیو است. نتایج ارزیابی عملکرد (با محاسبه نسبت‌های شارپ، ترینر، جنسن، مودیلیانی) این ۴۰ صندوق طی سه سال متوالی ۸۹-۹۱ نشان داد که صندوق‌ها در این سه سال، عملکرد مثبت و روشنی از خود نشان داده‌اند و همین زمینه‌ای را فراهم کرد تا روزه‌روز بر تعداد این صندوق‌ها افزوده شود و احتمال سرمایه‌گذاری سرمایه‌گذاران نهادی از طریق این نوع از واسطه‌های مالی (صندوق‌های سرمایه‌گذاری) بیشتر شود.

از آنجا که بازار سرمایه ایران یک بازار نوظا است، تعداد سرمایه‌گذاران مبتدی قابل توجه است و سرمایه‌گذاری مستقیم توسط این افراد می‌تواند خطرآفرین باشد. در این بازارها سرمایه‌گذاران می‌توانند با استفاده از واسطه‌های مالی از جمله صندوق‌های سرمایه‌گذاری، اقدام به سرمایه‌گذاری مدیریت شده نمایند. اکثریت سرمایه‌گذاران علاقه کمی به سفته‌بازی و معاملات پرریسک دارند لذا صندوق‌هایی را انتخاب می‌کنند که بازده قابل توجهی در مقایسه با ریسک متحمل شده کسب کنند. نتایج در این تحقیق نشان داد که از نظر نسبت ترینر و شارپ و مودیلیانی، تفاوت چندانی بین صندوق‌ها نیست اما تفاوت بارزشان از نظر میزان نسبت جنسن می‌باشد. در نتیجه سرمایه‌گذاران در صندوق‌های سرمایه‌گذاری، پول خود را در واکنش به عملکرد مطلوب بازار وارد صندوق‌ها خواهند کرد. صندوق تدبیرگر فردا، بیشترین نسبت جنسن و مودیلیانی را در سال ۸۹ و بیشترین نسبت ترینر و نسبت جنسن و مودیلیانی را در سال ۹۰ به خود اختصاص داده و کارنامه درخشانی را برای خود ثبت کرده است. در نتیجه این صندوق در مقایسه با سایر صندوق‌های نمونه ما در این پژوهش بالاترین عملکرد پرتفوی را دارد. در سال ۸۹ صندوق سرمایه‌گذاری آتیه نوین بیشترین نسبت ترینر، صندوق عقیق بیشترین نسبت شارپ و در سال ۹۰ صندوق یکم ایرانیان بیشترین نسبت شارپ را به خود اختصاص داده‌اند و در سال ۹۱ صندوق آتیه نوین بیشترین نسبت ترینر، صندوق نوین سامان بیشترین نسبت شارپ، صندوق بورسیران بیشترین نسبت جنسن و صندوق بیمه دی بیشترین نسبت مودیلیانی را به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین میزان نسبت ترینر در طی این سه سال، با میزان (۸۹/۰۴ درصد) و مودیلیانی با میزان (۳۷/۳۵ درصد) در سال ۹۰ و برای نسبت شارپ با میزان (۶۰/۲۹ درصد) در سال ۹۱، نسبت جنسن با میزان (۹۹/۱۴ درصد) در سال ۸۹ بوده است. با کمی دقت در می‌یابیم که در نسبت ترینر، صندوق‌هایی بالاترین ضریب را داشته‌اند که پرتفلیو آن‌ها فقط در برگیرنده بخش کوچکی از دارایی‌های کل آن‌هاست و بحث تنوع پرتفوی برایشان مطرح

منفی مواجه می‌شوند. تأثیر صندوق‌ها در بازار منفی که موجب رکود بیشتر و فشار فروش در بازار می‌شوند، سرمایه‌گذار چه از طریق صندوق و چه خود وارد شود، در زمانی که مایل است اقدام به فروش می‌کند و اگر در صندوق باشد، تصمیم به ابطال واحدهای صندوق می‌کند بنابراین با محاسبه نسبت ورود جریان نقد به خروج جریان نقد می‌توان شاخصی برای اندازه‌گیری باور سرمایه‌گذاران در مورد آینده بازار سهام ارائه داد. همبستگی مثبتی بین جریان سرمایه و بازده بازار به وجود می‌آید.

■ منابع:

- بیدختی نیاد، مهسا؛ پویان، نینا؛ ۱۳۹۰. تجزیه و تحلیل استراتژیک بازار بورس ایران. مجله اقتصادی ماهنامه بررسی مسائل و سیاستهای اقتصادی، شماره های ۳ و ۴.
- پورزمانی، زهرا و همکاران. ۱۳۸۹. بررسی تأثیر برخی عوامل مدیریتی و محیطی بر بازده صندوقهای سرمایهگذاری مشترک در ایران. مجله پژوهشهای مدیریت، شماره ۸۶.
- تهرانی، رضا؛ نوربخش، عسگری. ۱۳۹۱. مدیریت سرمایهگذاریها، انتشارات نگاه دانش، چاپ نهم.
- جباری، رامین و همکاران. ۱۳۹۱. ارزیابی عملکرد و انتخاب پرتفوی از صندوقهای سرمایهگذاری سهام. مجله تحقیق در عملیات و کاربردهای آن، شماره اول (پیاپی ۳۲)، سال نهم.
- چاوشی، بهنام. ۱۳۸۷. صندوقهای سرمایهگذاری مشترک در سهام در ایران. مجله بورس، شماره ۷۸.
- چاوشی، بهنام؛ صباغیان کاخکی، راضیه. نگاهی به امیدنامه صندوقهای سرمایهگذاری مشترک. مدیریت نظارت بر نهادهای مالی.
- سعیدی، علی؛ سعیدی، حسین. ۱۳۹۰. ارتباط بین جریان سرمایه صندوقهای سرمایه گذاری و بازده بازار. تحقیقات مالی، دوره ۱۳، شماره ۳۲.
- سعیدی، علی؛ واحدی، نرگس. ۱۳۹۲. مقایسه ریسک و بازدهی صندوقها و شرکتهای سرمایه گذاری در بورس اوراق بهادار تهران. فصلنامه بورس اوراق بهادار، شماره ۲۲.
- سلیمانی امیری، غلامرضا؛ عابد، آمنه. ۱۳۹۲. ارزیابی عملکرد صندوقهای سرمایه‌گذاری در ایران. پژوهش‌های تجربی حسابداری، شماره ۸، سال دوم.

- Chang, c.h., Lin, J.J., Lin, J.H., Chiang, M.C. 2010. Domestic open-end equity mutual fund performance evaluation using extended Topsis Method with different distance approaches. expert system with application, 37.
- Hubner, G. 2007. How Do Performance Measures Perform?. Journal of Portfolio Management; Vol. 33, No. 4 ; Pp: 74-64.
- Javed, A. 2008. Swedish Mutual Funds Performance. Master Degree Project, Vol.:55, Pp: 35-10.
- Jensen, M. C. 1968. The Performance of Mutual Funds in the period 1964-1945. Journal of Finance, Vol.: 23, P: 416-389.
- Thenozhi, m., kumar, manish. 2008. dynamic interaction among mutual fund flows stock market return and volatility. research scholar, department of management studies, iit madras ,Chennai(2008)

بوده است. همچنین در سال ۹۰ کمترین ضریب بتا برای صندوق‌ها نتیجه گرفته شده است که بیشترین میزان نسبت ترینر (که با ریسک سیستماتیک در ارتباط است) هم در سال ۹۰ مشاهده کردیم. همچنین کمترین نوسان (انحراف معیار بازده) را در صندوق‌ها در سال ۹۱ مشاهده کردیم و به همین دلیل بیشترین میزان نسبت شارپ که با ریسک کل در ارتباط است، در سال ۹۱ توسط صندوق نوین سامان کسب شده است. بیشترین بازده شاخص‌ها در بازار و بیشترین بازده صندوق‌ها در سال ۸۹ بوده است، لذا در نسبت جنسن هم که با توجه به شیوه محاسبه آن که هرچه ضریب بازده بازار و بازده پرتفوی و بازده بدون ریسک بیشتر باشد، علامتی برای بیشتر بودن این نسبت است، بیشترین ضریب به دست آمده در نسبت جنسن هم در سال ۸۹ مشاهده شده است. معیار ترینر، متوسط بازده مازاد پرتفوی در طول دوره خاص را با ریسک سیستماتیک آن (که بتای پرتفوی اندازه‌گیری می‌شود) مرتبط می‌سازد، پیشنهاد می‌شود سرمایه‌گذارانی که تمام دارایی آن‌ها در یک پرتفوی اوراق بهادار است، باید بیشتر بر معیار شارپ متکی باشند، برای اینکه معیار شارپ بازده کل پرتفویها را در رابطه با ریسک کل (که شامل ریسک‌های غیر سیستماتیک است) مورد ارزیابی قرار می‌دهد. با این حال، سرمایه‌گذارانی که پرتفوی آن‌ها فقط در برگیرنده بخش کوچکی در دارایی‌های کل آن‌هاست استفاده از ریسک سیستماتیک می‌تواند معیار مناسبی باشد. سرمایه‌گذاری در دارایی‌ها و اوراق بهادار گوناگون (متنوع‌سازی پرتفوی)، منجر به کاهش ارزش هر یک از دارایی‌ها و اوراق بهادار و در کل سرمایه‌گذاری و در واقع ریسک سرمایه‌گذاری می‌شود.

در پژوهش خود به این نتیجه رسیدیم که از بین دو شاخص بازدهی و ریسک در بررسی عملکرد حرفه‌ای مدیر، پرتفوی گردانی صندوق از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. صندوق‌هایی که تنوع بیشتری در پرتفوی دارند، به علت تأثیر کاهش ارزش هر یک از دارایی‌ها و اوراق بهادار و در کل سرمایه‌گذاری، در واقع ریسک سرمایه‌گذاری را کاهش می‌دهند. در ایران هم به دلیل خرد بودن سرمایه‌ها، نبود امکان تشکیل سبد متنوع برای دارندگان آن‌ها و ریسک گریز بودن درصد بالایی از سرمایه‌گذاران بازار سهام، این ویژگی می‌تواند جذابیت زیادی در بازار برای صندوق‌ها ایجاد نماید. با دقت در نسبت‌های محاسبه‌شده ارزیابی عملکرد نشان دادیم، زمانی که میزان بازدهی بازار بیشتر می‌شود و یا ریسک و نوسان بالطبع کمتر می‌شود در همان زمان‌ها عملکرد بهتری از صندوق‌ها را مشاهده می‌کنیم. بررسی دو عامل بازدهی و ریسک در صندوق‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار است. مهمترین عاملی که سرمایه‌گذار در صندوق‌ها به آن توجه و رغبت نشان می‌دهد، بازده سرمایه‌گذاری صندوق است که هرچه این بازده بیشتر باشد، تمایل بیشتری به سرمایه‌گذاری در آن صندوق دارد. در شرایطی که بازار سرمایه با کمبود نقدینگی و کاهش بازدهی نسبت به بازارهای رقیب روبه‌رو شود، جذابیت صندوق‌های سرمایه‌گذاری در سهام و بازدهی مطلوب آنها از بین رفته و با روند

رضایت شغلی با دیدگاه: نخست انسان سپس کالا



چکیده:

محمد کرمی

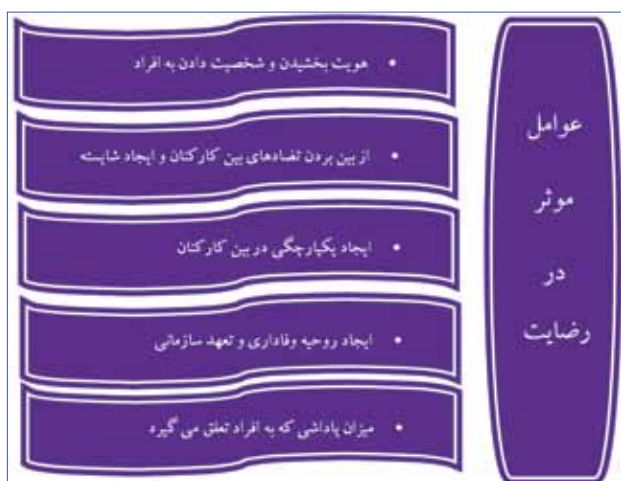
(متصدی امور بانکی شعبه آفریقا)

مانسوشیتا بنیان گذار صنعت الکترونیک ژاپن می گوید، نخست انسان سپس کالا، سازمان ها باید شرایطی را فراهم آورند که بتوانند کارکنان خود را در زمینه های مختلف راضی نگه دارند. به نظر بسیاری از صاحب نظران از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان سازمانی و صنعتی در موقعیت های مختلف مورد مطالعه قرار داده اند، رضایت شغلی از مهمترین زمینه های پژوهشی آنها بوده است. عامل انسانی در سازمان، کلیه کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، سرپرستان، کارشناسان، کارمندان و کارگران را در سطوح مختلف شغلی دربرمی گیرد و اشتغال از جمله مسائلی است که همیشه، دولت ها و ملت ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بعد معیشتی انسان ها مربوط می شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه ای است که دیدگاه های روان شناسی اجتماعی، جامعه شناسی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته اند. امروزه در هر کشوری، هزاران هزار شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته، به زندگی خود ادامه می دهند. آنچه همواره مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن ها و بازدهی کارشان می باشد. اگر کسی به شغل خود علاقه مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. برعکس اگر کسی از حرفه اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می شود و هم کارش بی نتیجه خواهد بود. در این مقاله، برای شناخت و درک درست و مناسب از منابع انسانی سازمان، مطالبی بیان می شود سپس رضایت شغلی، نظریه های مختلف در این باره و عوامل موثر در رضایت شغلی، بررسی می شوند.

■ مقدمه

مدیر باید بداند که نیروی کار راضی به خاطر کاهش غیبت باعث افزایش بازدهی خواهد شد و شادابی و مسرت را از سازمان به خانه و جامعه منتقل می کند. البته نظرات مخالف نیز در این خصوص ارائه شده که معتقد است رضایت شغلی آنچنان تاثیری در بهره وری ندارد. سازمان، اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عوامل تشکیل دهنده آن بستگی دارد.

رضایت شغلی در مجموع، احساس مطبوع، مثبت و خوشایندی است که فرد از شغل خود دارد. بیشتر دانشمندان عوامل اجتماعی، محیط کار و نفس کار را در رضایت شغلی مؤثر می دانند. همه نظریه های رضایت شغلی به نحوی به تامین نیازهای افراد، مادی یا روانی، اهمیت می دهند و توجه به خواست ها و انتظارات شاغل را مهم می دانند.



احساس بی عدالتی در رضایت شغلی افراد اثرات مخربی بر روحیه همکاری دارد. چرا که اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارمند را تحت تاثیر قرار می دهد.

بی توجهی و بی عدالتی و توزیع ناعادلانه دستاوردها روحیه کارمند را تضعیف کرده و انگیزه تلاش، فعالیت و همکاری آن را تنزل می دهد. سازمان عبارت است از فرایندهای نظام یافته از روابط متقابل افراد برای دست یافتن به هدفهای معین، پس عنصر اصلی و موثر هر سازمان را منابع انسانی آن سازمان تشکیل می دهد که در بین آنها روابط متقابل بر قرار است. بهترین راه سازماندهی این منابع ایجاد شایسته سالاری در میان آنها است.

■ رضایت شغلی یک احساس مثبت:

بطور اساسی رضایت شغلی عبارت است از حد احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است. این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد و احساس خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است.

نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی به سر می برند، یا رضایت شغلی، مجموعه ای از احساسات و باورهای است که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند.

می توان گفت رضایت شغلی یعنی احساس خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدا می کند. رضایت شغلی حالتی مطبوع و خوشایند، عاطفی و مثبت است و از نظر مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون است که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت.

از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود. رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوبی را برای فرد ایجاد کند او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوبی را به فرد ندهد، در این حال او از کار خود راضی یا خشنود نبوده و درصدد تغییر و یا ترک آن بر می آید.

بر اثر تحقیقات انجام شده در سالهای اخیر در بین بسیاری از کشورهای آسیایی، اروپایی و آمریکایی در کشور سوئیس بیشترین رضایت شغلی وجود دارد که این رضایت شغلی ناشی از امنیت در شغل و قدرت ریسک پذیری و اعتماد به نفس در محل کار خود می باشد.

کشورهایی مثل هلند، مکزیک، اسلواکی و هند بیشترین قابلیت ریسک پذیری و اعتماد به نفس را در بین کارکنان خود دارند و به راحتی قادر به تغییر شغل می باشند.

■ از دید گاه جیمز پرسی

سیاست ارزیابی عملکرد کارکنان و تاثیر آن بر رضایت شغلی: بایستی این عمل بدون تبعیض و در بی طرفی کامل بین کارکنان انجام شود تا میزان رضایت افزایش یابد و دچار مرگ انگیزه نشوند و در فکر تغییر سازمان و یا شرکت خود نباشند. کسب اطلاعات دائمی از جایگاه شغلی و عوامل تاثیر گذار بر عملکرد پرسنل از دیگر عوامل موثر می باشد. توجه به همه کارکنان به یک اندازه به این معنا نیست که تسهیلات نیز به یک میزان داده شود، این عدالت نیست، باید با توجه به کار، شایستگی های فردی و دیگر موارد انجام شود.



■ نظریه های رضایت شغلی:

مطالعات اولیه در زمینه نگرشهای مربوط به کار، از پیش از جنگ جهانی اول شروع شد و به طور فعال، در انگلستان، اروپا و امریکا دنبال گردید. پدیده اشتغال از ابتدای زندگی اجتماعی بشر مورد توجه بوده است. هر یک از اندیشمندان به نوعی درباره

کارمند در زندگی سازمان سهیم می شود.
تعهد تکلیفی: احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است.

بطور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر خواهد شد که تحقیقات متعددی نیز صحت آن را تایید نموده است.

نتیجه گیری:

انجمن مدیریت منابع انسانی اعلام کرده تقریباً ۷۹ درصد افراد به علت بی توجهی و اینکه کسی قدرشان را ندانسته، شغل خود را ترک کرده اند، در حقیقت آنها برای پول بیشتر سازمان را ترک نکرده اند، کلیه آنها سرپرستان خود را ترک کرده اند، اینها نکات بسیار ظریفی است که بر روی رضایت و ترک خدمت تاثیر گذار است. بر اساس گفته جک ولش، تقریباً ۲۰ درصد ابتدای فهرست منابع انسانی را باید دوست داشت، باید آنها را پرورش داد و از پاداشهای مادی و معنوی برخوردار کرد. زیرا اینها کسانی هستند که معجزه را میسر می کنند ولی هر گاه که فضای سازمان مسموم شود، معمولاً بهترین افراد نخستین کسانی هستند که سازمان را ترک می کنند. دیده شدن پرسنل مهم ترین عامل در تعیین رضایت مندی شغلی است. طی مطالعه انجام شده، هنگامی که مسئولین استخدام اجازه یافتند همکاران خود را انتخاب کنند، رضایت مندی شغلی آنان افزایش و هزینه کار کاهش یافت. از دیگر سو، به طور سنتی مدیریت به عنوان بعد مهم شغلی مطرح شده است. پژوهش ها نشان می دهند که مدیریت کارمندمدار بیش از مدیریت کارمدار موجب رضایت شغلی می شود. به طور کلی، باید متذکر شویم که رضایت شغلی ناشی از نظام ارتباطی سازمان، به تفاوت های موجود بین اینکه فرد چه چیزی را از طریق ارتباطات در سازمان می خواهد به دست آورد و چه چیزی را در این فرایند کسب می کند، وابسته است.

منابع و ماخذ:

- ۱- (جورج.م. جنیفر و جونز. ر. گرس، درک و هدایت رفتار سازمانی، ۱۹۹۹، ص ۷۴)
- ۲- عبدالله شفیع آبادی، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، رشد، ۱۳۷۶
- ۳- استیفن پی رایینز، رفتار سازمانی جلد اول، ترجمه پارسائیان - اعرابی ۱۳۷۸
- ۴- عباس محمدزاده و آرمن مهرورزان، رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۵



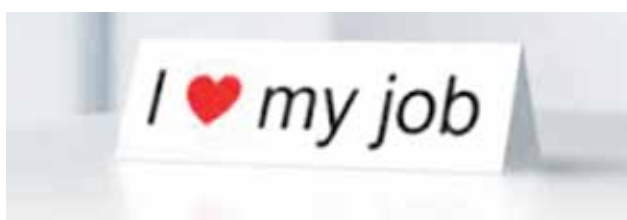
این مساله سخن گفته اند. جامعه شناسان و روان شناسان در قرون اخیر، نظرات متفاوتی درباره کار و شغل ارائه نموده اند. جنبه های گوناگون کار، اعم از نابرابری در کار، رضایت شغلی، انگیزه کار و بالا بردن بهره وری سازمان های کاری، هر کدام به نحوی مورد توجه دانشمندان و اندیشمندان علم مدیریت، جامعه شناسی، اقتصاد و روان شناسی قرار گرفته است.

برای نمونه بروفی (A. H. Brophy) به سه نظریه اشاره نموده است که عبارتند از: نظریه نیازها - نظریه انتظارات - نظریه نقش - نظریه امید و انتظار

تعهد سازمانی:

تعهد سازمانی بر رضایت شغلی تاثیرات قابل توجه ای دارد و با مطرح نمودن تعاریف متفاوت از آن این مطلب بیشتر درک می گردد: علاقه به تلاش برای سازمان. باور در قبول ارزشها و اهداف سازمان. بعبارت دیگر تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که بواسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را در پی دارد. با استفاده از این تعریف برای ارزیابی تعهد سازمانی افراد، پرسشنامه ای تنظیم و از آنها استفاده می گردد. تعهد سازمانی ناشی از عوامل و متغیرهای مختلفی است که نتایج مختلفی بدنبال دارد.

در ارتباط با تعهد سازمانی مطالعات مختلفی شده که یکی از مهمترین این مطالعات بوسیله "میر و آلن" صورت گرفته و مدلی سه بعدی ارائه شده است. ابعاد این مدل عبارتند از
تعهد عاطفی: وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمانی است.
تعهد مستمر: تعهدی که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و



بررسی عوامل موثر بر جذب منابع ارزان قیمت بانکی



میلاد صحت طلب

(متصدی امور بانکی شعبه ارومیه)

چکیده:

تجهیز منابع همواره اصلی ترین وظیفه سیستم بانکی بوده است. در مقاله حاضر روشهای جذب منابع مالی از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار گرفت. تمرکز اصلی منابع بر روی جذب منابع ارزان قیمت در سیستم بانکی می باشد. پس از معرفی برخی از منابع ارزان قیمت بانکی، روش های جذب این منابع و برخی چالش های پیش روی نظام بانکی در این زمینه بررسی شد. توسعه خدمات بانکداری الکترونیک بعنوان یکی از روش های اصلی جذب منابع ارزان قیمت بانکی مطرح است که باید مورد توجه مدیریت کلان سیستم بانکی قرار گیرد.

واژگان کلیدی: منابع بانکی، منابع ارزان قیمت بانکی، بانکداری الکترونیک

■ مقدمه

کسی پوششیده نیست و همواره یکی از مهمترین اجزای اقتصاد کشور که رشد و یا رکود ساختار اقتصادی را با فعالیت خود رقم می زند، نظام بانکی می باشد. چرا که سرمایه موجود در بانکها منبع اصلی خرید محصولات و خدمات و وامهای اعطایی آنها منبع ایجاد اعتبار برای تمام واحدهای اقتصادی از جمله خانواده ها، مشاغل، شرکت ها و دولت میباشد. بنابراین فعالیت بهینه بانکها و استفاده موثر از ابزار بازاریابی برای تحقق اهدافشان از جمله بهره برداری از سرمایه و تجهیز آن، بر فعالیتهای مختلف اقتصادی و وضع کلی اقتصاد کشور بسیار موثر خواهد بود (ونوس و همکاران، ۱۳۸۴). بر این اساس در مقاله پیش رو تلاش شده است تا ضمن شناسایی و بررسی عمده ترین راهبردهای جذب منابع بانکی در شبکه بانکی به نقش و کاربرد جذب منابع ارزان قیمت در بانکها پرداخته شود.

■ عوامل موثر در جذب منابع مالی

با توجه به وظیفه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص

جذب منابع همواره جزء اصلی ترین وظایف سیستم بانکی بوده است. بانکها وجوه مازاد را جمع آوری نموده و با دادن وام به متقاضیان، وظیفه سنتی خود یعنی واسطه گیری در میان سپرده گذاران و وام گیرندگان را ایفا می کنند. در میان فعالیتهای سیستم بانکی، جذب منابع مالی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار می باشد، زیرا موفقیت در این زمینه می تواند عاملی برای موفقیت در سایر زمینه ها باشد. شناخت منابع مختلف و همچنین شناسایی و جذب منابع جدید می تواند تاثیر بسزایی در موفقیت سیستم بانکی داشته باشد. بانکداری امروز شیوه های نوآورانه، مشتری مداری موثر، ارائه تکنولوژی های کارآمد، سرویس دهی و خدمات مورد نظر مشتری را طلب می کند و هر بانکی در این امور موفق تر عمل کند در بازار رقابتی نیز موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه دوام، بقای دائمی و بهره وری بالاتر خواهد شد (جعفرپور و همکاران، ۱۳۸۸). مسئولیت بسیار سنگین نظام بانکی در اقتصاد مبتنی بر بازار بر



و همکاران، ۱۳۷۶).

ج: خدمات بانکداری الکترونیکی: با توجه به تنوع مدل های بانکداری الکترونیکی در دنیا که روز به روز نیز بهینه می شوند، اگر نتوان از فرصت ها و بسترهای موجود به نحو مطلوبی استفاده نمود، قطعاً در آینده ای نزدیک با چالش های بسیاری برای توسعه اقتصاد دیجیتالی که پایه و اساس آن را بانکداری الکترونیکی تشکیل می دهد، مواجه خواهیم شد (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴).

د: مهارت های تخصصی کارکنان: استفاده از کارکنان مجرب و با روابط عمومی مناسب که دارای سوابق و تحصیلات مرتبط باشند به منظور کاهش میزان اختلاف عملکرد بانک با انتظارات مشتریان درخصوص ارائه خدمات، حائز اهمیت است (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴).

■ عوامل مالی

الف: تسهیلات پرداختی: وظیفه اصلی بانکها واسطه گری وجوه است. دارندگان وجوه مازاد، با سپرده گذاری در بانک عملاً وجوه خویش را به بانک قرض داده و نرخ سود معینی دریافت می کنند. متقاضیان تسهیلات نیز در ازای پرداخت سود معینی از بانکها قرض می گیرند. طبیعی است که مابه التفاوت بهره پرداختی به سپرده گزاران و سود دریافتی از گیرندگان تسهیلات، سود بانک را تشکیل می دهد (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴).

ب: نرخ سود پرداختی به سپرده ها: سپرده گذاری مردم نزد بانک ها از دو لحاظ دارای اهمیت می باشد: اول آن که پولی که مردم بانک ها می سپارند، قدرت وام دهی بانک ها را افزایش می دهد. دومین اهمیت افزایش سپرده های مردم نزد بانک ها این است که وقتی مردم ترجیح دهند پول خود را نزد بانک ها نگهداری ننموده و کمتر برای خرج آن اقدام نمایند، از حجم پول در گردش کاسته شده که این امر باعث کاهش نرخ تورم و در نتیجه افزایش قدرت خرید مردم میگردد (خضرا، ۱۳۸۵).

■ عوامل ارتباطی و انسانی

تبلیغات: امروزه یکی از شاخصهای تضمین سوددهی واحدهای تولیدی و بنگاه های تجاری ارائه طرحهای موفق تبلیغاتی است. هدف از تبلیغات عبارت است از تشریح جایگاه و معرفی توانمندیهای یک بانک و ایجاد روشننگری های لازم در مورد شرایط و موقعیت منحصر به فرد آن بانک در زمینه ارائه خدمات به مشتریان. یک تبلیغ بانکی چه رادیویی و چه تلویزیونی باید خود را در بین تبلیغات دیگر جای دهد، سپس باید ارتباط خود را با مخاطب برقرار سازد. در عین حال، تبلیغ خدمات بانکی باید به نحو موفق و درستی آن را معرفی کند (حسینی، ۱۳۸۰).

رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان: امروزه سازمانهایی در عرصه رقابت موفق تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته های مشتریان گوی سبقت را از سایر رقبای بازار

بهینه آن در سیستم اقتصادی، هرچه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص آن در فضای رقابتی و به صورت کارآتری عمل نماید، می توان شاهد کاهش هزینه های تولید بهبود امر تولید و اشتغال و رشد اقتصادی بود؛ در غیر این صورت، عدم کارایی نظام بانکی در تجهیز و تخصیص بهینه منابع مالی منجر به اتلاف منابع و دامن زدن به رکود اقتصادی می گردد (رمضانی، ۱۳۸۵).

■ عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب منابع

در یک تقسیم بندی کلی عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی را می توان به دو دسته عوامل درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم نمود. عوامل برون سازمانی عوامل غیر قابل کنترل مدیریت بانک است و عواملی نظیر نرخ تورم، نرخ رشد عرضه پول، درآمد ملی، رشد اقتصادی، نرخ رشد تولید ناخالص داخلی و سیاست های بانک مرکزی را شامل می شود. عوامل درون سازمانی را در یک تقسیم بندی کلی می توان به عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی و عوامل فیزیکی تقسیم کرد که در ادامه هر یک از عوامل بطور مختصر تبیین می گردد.

■ عوامل خدماتی

الف: تنوع خدمات بانکی: بهبود خدمات و تنوع سازی آن در سیستم بانکی می تواند هم به سودآوری و بهره وری بانک ها بیانجامد و هم باعث جذب منابع بیشتر شود. (تحویلداری، ۱۳۸۶).

ب: کیفیت خدمات بانکی: با توجه به ویژگی ناملموس بودن خدمات، یکی از راههایی که یک بانک می تواند با توسل بدان خود را از سایر رقبا متمایز کند، ارائه کیفیت خدماتی برتر نسبت به آنهاست. ارائه خدمات با کیفیت، موجب ایجاد مزیت رقابتی برای بانک شده و سرانجام سود بالاتری را به ارمغان می آورد (ابراهیمی



(گودرزی و زبیدی، ۲۰۰۸).

امروزه بانکها با تغییرات گسترده در سیستم بانکی خود خدماتی مانند انتقال های کلان و بانکداری اینترنتی را به سبد خدماتی خود اضافه نموده اند. بزرگترین چالش های پیش روی این رویکرد نبود فرهنگ استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک و نبود دانش کافی در میان مشتریان بانکی می باشد. با این حال، با توجه به نتایج مطالعات صورت گرفته در حوزه راهکارهای نوین جذب منابع مالی می توان توصیه های زیر را برای افزایش جذب منابع ارزان قیمت در بانکها ارائه نمود:

۱- توسعه بانکداری الکترونیکی مانند پرداخت های الکترونیکی، پرداخت های بین بانکی، سامانه های اطلاعات بانکی، خدمات بانکی بین المللی مانند سوئیفت و... نقش بسیار مهمی در جذب منابع ارزان قیمت بانکی دارد.

۲- برپایه تغییرات گسترده موجود در نظام بانکی، بانک ها باید در صدد تجدید نظر در طراحی شعب بانکی باشند، تا محیطی آرام و راحت برای مشتریان فراهم نمایند تا آنها با خیال آسوده و راحت به انجام امور بانکی خود بپردازند.

۳- بهبود مستمر کیفیت خدمات، بعنوان یک اصل بازاریابی و تحقیقات بازار می تواند علاوه بر تامین بهینه نیازهای مشتریان فعلی و افزایش رضایت آنها، باعث جذب مشتریان بیشتر و منابع بیشتر گردد.

بربایند (منصوری و یآوری، ۱۳۸۳).

اطلاع رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان: مزایای اطلاع رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان نه تنها منجر به کاهش هزینه ها می شود بلکه می توان به آثار اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی همچون کاهش هزینه چاپ اسکناس، بهداشت و کنترل اشاره نمود (خضرا، ۱۳۸۵).

ویژگی های فردی مناسب کارکنان: ویژگی های فردی مناسبی همچون ظاهر مناسب و مرتب، توجه به نظرات مشتریان، امانت داری و صداقت، مردم داری و تواضع بایستی همواره مدنظر کارکنان و پرسنل بانک قرار گیرد.

■ عوامل و شرایط فیزیکی

محل استقرار شعب بانک: با توجه به افزایش و شدت رقابت، ارائه خدمات در مکان و محل های مورد نظر مشتریان عاملی تعیین کننده در جذب و نگهداری مشتریان است (روستا، ۱۳۸۰).

تعداد شعب بانک: بانکی موفق است که بتواند با آینده نگری تعادل منطقی و مناسبی را بین توسعه فیزیکی و توسعه مجازی خود فراهم کند تا در رقابت های آینده که قطعاً تعداد شعب شاخص مهمی در آنها نیست موفق تر عمل کند (خضرا، ۱۳۸۵).

طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب: یک محیط خوب، می تواند بر رشد ارزش های کارکنان و افزایش توان بهره وری آنان اثرگذار باشد. بانکها برای جذب بیشتر منابع مالی مشتریان می بایست به محیط های کاری مناسب که دارای شاخص های محیط کاری از نظر فیزیکی، روانی و اجتماعی باشد مجهز شوند (ونوس، ۱۳۸۳).

امکانات فیزیکی شعب بانک: امکانات فیزیکی شعب بانک باعث سهولت فعالیت مشتریان و کارکنان شعب بانک می شود. برخی از این امکانات عبارتند از: داشتن فضای کافی در شعبه برای ارائه خدمات، مبلمان مناسب جهت سالن انتظار مشتریان، سهولت پارک خودرو مشتری، امکان استفاده از دستگاه خودپرداز (عبدالباقی، ۱۳۸۳).

■ منابع ارزان قیمت

با گسترش رقابت در دنیای اقتصاد بطور عام و سیستم بانکی بطور خاص، موسسات پولی به دنبال جذب منابع ارزان قیمت می باشند. همانطور که از عنوان مشخص است، منابع ارزان قیمت منابعی هستند که کمترین هزینه را به سیستم بانکی وارد نموده و از طرف دیگر منابع آن را افزایش می دهند. بررسی ها نشان داده اند که بانکداری الکترونیک به عنوان یکی از عوامل اصلی جذب منابع ارزان قیمت به شمار می رود. بانکداری الکترونیکی باعث کاهش هزینه ها، افزایش سود، حذف محدودیت های زمانی و مکانی توسعه حوزه عملکرد بانکها می گردد. از این رو بانک های و پیشرو در این زمینه سرمایه گذاری های گسترده ای انجام داده اند



۴- روابط اجتماعی و ارتباطی کارکنان بانکها بعنوان یکی از

واسطه‌های اصلی بین سیستم بانکی و مشتریان می‌تواند در جذب مشتریان موثر باشد. از اینرو مدیران بانکی باید برنامه‌هایی برای بهبود روابط عمومی کارکنان شعب خود طراحی نمایند.

۵- توسعه خدمات پایانه‌های فروش (POS) و استفاده از کارت‌های اعتباری علاوه بر منافع زیادی که در مورد چاپ اسکناس و کاهش نقدینگی دارد، یکی از روش‌های جذب منابع ارزان قیمت بانکی می‌باشد که بصورت گسترده مورد توجه نظام بانکداری نوین قرار دارد.

نتیجه‌گیری

بانکها بعنوان یکی از ارکان اصلی سیستم اقتصادی و پولی نقش مهمی در تعادل نظام پولی ایفا می‌کنند. جذب منابع مالی بعنوان یکی از وظایف اصلی سیستم بانکی مطرح می‌باشد که در واقع اساس سایر فعالیت‌های بانکی است. منابع ارزان قیمت بانکی در این بین از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشند. راهکارهایی مانند توسعه بانکداری الکترونیک، تغییرات فیزیکی در طراحی شعب، بهبود کیفیت خدمات بانکی، توسعه روابط اجتماعی و ارتباطی و توسعه خرید با کارت‌های اعتباری از مهمترین روش‌های جذب

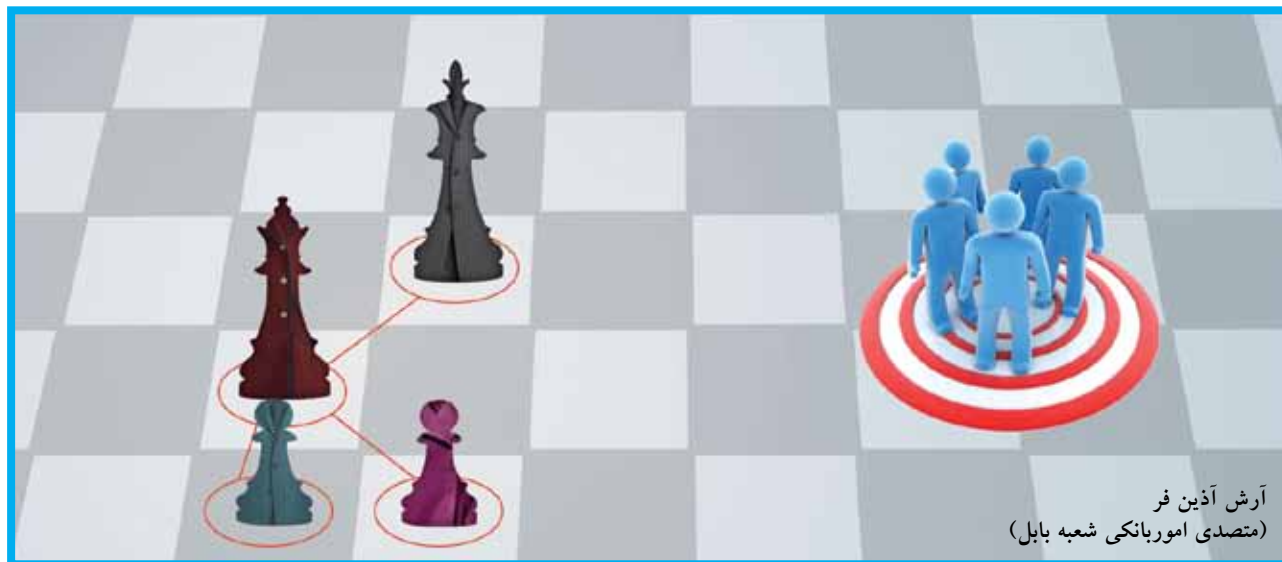
منابع

- ابراهیمی، عبد الحمید و همکاران، ۱۳۷۶. مدیریت بازاریابی، انتشارات سمت، تهران، چاپ دوم. ص ۲۲۳.
- اوزی ترانه (۱۳۸۸)؛ "اولویت بندی عوامل بازاریابی رابطه مند موثر بر میزان رضایت مشتریان کلیدی بانک سرمایه؛ پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی؛ تهران
- تحویلداری، محمد. ۱۳۸۶. تحلیل عوامل مؤثر بر جذب مشتری. مجله بانک واقتصاد، شماره ۹۰، ص ۴۴
- خضراء، نوید، ۱۳۸۵. بررسی عوامل موثر بر تجهیز منابع مالی کشور. روزنامه سرمایه. شماره ۳۵۱، ص ۶
- روستا، احمد، ونوس، داور و ابراهیمی، عبدالحمید. ۱۳۸۰. مدیریت بازاریابی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت

Sylvie Laforet, Xiaoyan Li. (2005) "Consumers' Attitudes Towards Online And Mobile Banking In China", International Journal Of Bank Marketing, Vol. 23, No. 5, Pp. 380-362.

Zineldin, M. (1996), "Bank Strategic Positioning And Some Determinates Of Bank Selection", Industrial Journal Of Bank Marketing, Vol14, No. 6

نقش موسسات آموزشی عالی در توسعه فرهنگ حاکمیت شرکتی در سازمان‌ها



□ مقدمه:

استراتژی هر سازمان از خصوصیات و ویژگیهای فردی و شخصیتی مدیران سطوح بالایی آن نشأت می‌گیرد. فرهنگ هر سازمان نشان دهنده اندیشه‌ها، اعتقادات و اخلاق حاکم بر سازمان است که ریشه در بینش و بصیرت مدیریت آن دارد. از نظر اخلاقی و اجتماعی مدیریت مسئولیت پذیر می‌تواند حاکمیت مطلوب اعمال نماید و نظام و مقررات حاکم بر شرکت یا سازمان را به نحو مطلوب اجرا کند. موسسات آموزشی و به طور خاص دانشگاه‌ها بعنوان عرضه کنندگان مدیران تجاری آینده می‌توانند مدیران آموزش دیده و مسئولیت پذیر از لحاظ اخلاقی و شخصیتی پرورش دهند.

□ تعریف حاکمیت شرکتی:

حاکمیت شرکتی به مجموعه فرایندها، رسوم، سیاستها و قوانینی اطلاق می‌شود که در روش اداره یک شرکت، تأثیر بگذارد. اهمیت حاکمیت شرکتی به زبان ساده در آن است که خرد جمعی را در امور حیاتی سازمان حاکم می‌کند. کنشگران اصلی در حاکمیت شرکتی، مدیریت عامل، سهام داران و هیئت مدیره می‌باشند. لفظ حاکمیت معمولاً به فعالیت‌های نظارتی هیئت مدیره روی هدفها، برنامه‌ها و سیاستهای کلی سازمان اطلاق می‌شود که وضع برنامه‌ها و سیاستها، نظارت روی عملکرد مدیران اجرایی ارشد، تأمین منابع کافی برای سازمان، اطمینان از به اجرا درآمدن قوانین و مقررات، نمایندگی از طرف سازمان در برابر ذی نفعان خارج از سازمان و ... را در بر می‌گیرد.

□ مفهوم حاکمیت شرکتی :

محققان و پژوهشگران اعتقاد دارند که حاکمیت شرکتی یا نظام راهبردی شرکت به آسانی بین شرکتها یا سازمانها قابل انتقال و پیاده‌سازی نیست بلکه این امر ریشه در رفتار مدیریت و فرهنگ سازمانی حاکم بر آن توسط مدیران دارد. آموزش مفاهیم و اصول و قواعد حاکمیت شرکتی به فارغ التحصیلان رشته‌های تجاری و مالی در دوره‌های آموزش و واحدهای درسی می‌تواند به توسعه فرهنگ حاکمیت شرکتی در سازمان کمک کند. حاکمیت شرکتی مجموعه روابطی است بین سهامداران و مدیران و حسابرسان شرکتها که متضمن برقراری نظام کنترلی به منظور رعایت حقوق سهامداران جزء و اجرای درست مصوبات مجمع و جلوگیری از سوء استفاده‌های احتمالی می‌باشد. این قانون که بر نظام پاسخگویی و مسئولیت پذیری استوار است مجموعه‌ای از وظایف و مسئولیت‌هایی است که باید توسط ارکان شرکت صورت گیرد تا موجب پاسخگویی و شفافیت گردد.

در حال حاضر سهامداران جزء هیچگونه ابزاری جهت نظارت بر مدیران و حتی اطلاع از مصوبات هیئت مدیره و دسترسی به صورتهای مالی کامل ندارند در حالی که در آئین نامه شرکتی پیش بینی شده که شرکتها بوسیله (که مشمول آئین نامه حاکمیتی شرکتها می‌شوند) باید دارای پایگاه اطلاع رسانی الکترونی باشند و کلیه اخبار و آمار و اطلاعات مالی را بموقع در اختیار همه سهامداران بگذارند و در هیئت رئیسه مجمع و همچنین در هیئت مدیره شرکت از بین سهامداران جزء نیز نماینده وجود داشته باشد تا احتمال تخلف کسر گردد مضاف

برآنکه حاکمیت شرکتی در واقع به نوعی محدودیت برای سهامداران عمده و دسترسی سهامداران جزء به اطلاعات و اعمال کنترل مدیریت می باشد. مزایای آئین نامه حاکمیتی شفاف سازی اطلاعات و رعایت یکسان حقوق صاحبان سهام و برقراری سیستم کنترل های داخلی و ارتقای رابطه حسابرسان مستقل با شرکت می باشد.

هدف اصلی قانون حاکمیت شرکتی ((شفاف سازی و پاسخگویی)) در بازار سرمایه می باشد. همانطور که یک دولت باید پاسخگوی اعمال خود به شهروندان باشد یک شرکت هم باید پاسخگوی عملکرد خود به سهامداران و مشتریان و کارکنان و به طور کلی عموم مردم باشد و بر همین اساس چون مدیران شرکتها مسئولیت مستقیم پاسخگویی را عهده دار هستند باید اطلاعات خاصی را برای پاسخدهی به موقع فراهم نمایند.

■ رابطه حاکمیت شرکتی و دانشگاه ها :

سیستم حاکمیت شرکتی بر اساس قوانین و قراردادها و مقرراتی است که توسط مدیران در سازمانها تدوین و اجرا می شود. در سیستم حاکمیت شرکتی مطلوب مدیران از طریق فرایند شفاف تصمیم گیری می نمایند و نسبت به چگونگی فعالیتهای در ابعاد مختلف به طور صحیح و به موقع پاسخگو هستند. بکارگیری اصول و چارچوب حاکمیت شرکتی در بازارهای رقابتی اقتصاد امروزی یکی از اجزای اصلی توسعه جهانی شدن در اقتصاد کشورها و شرکتهای بزرگ را با نگرش بازار سرمایه مبنی بر شفافیت و پاسخگویی مواجه کرده است و این وضعیت مستلزم تغییر شکل تدریجی و ارائه مدل های جدید برای سیستمهای عملیاتی سازمانهاست. مسئولیت پذیری شرکتها و شهروند مداری و مسئولیت اجتماعی و محیطی آنان در قرن بیست و یکم از جمله الگوهای جدید در مدیریت شرکتهاست. نقش موسسات آموزشی و دانشگاهها در درک مفاهیم حاکمیت شرکتی و تربیت و آموزش مدیران مسئولیت پذیر نسبت به جامعه و شهروندان باید بسیار برجسته و موثر باشد. مدارس و دانشگاهها از طریق آموزش صحیح علمی می توانند در ترویج فرهنگ حاکمیت شرکتی بسیار اثر گذار و نقش آفرین باشند. اصل حاکمیت شرکتی باید در سرفصلها و محتوای درسی رشته های مرتبط با امور تجاری از جمله حسابداری و مدیریت و اقتصاد گنجانده شود. آگاهی فارغ التحصیلان از طریق حاکمیت شرکتی منجر به مدیریت مطلوب سهامداران و توجه بیشتر به جنبه های اخلاقی و اجتماعی مسئولیت شرکتی خواهد گردید و به تدریج منجر به تغییر در الگوها و سبک های متداول مدیریت شده و سبک های نوین و جدید مدیریت در فرهنگ سازمان ها و شرکتهای بزرگ حاکم خواهد شد. ایجاد تعادل و توازن در توجه به ابعاد مختلف منافع گروه های ذینفع در شرکت سبب رشد و جایگاه معتبر شرکتها از بعد اجتماعی و شهروند مداری می گردد که به نوبه خود در رشد و توسعه سازمانها نقش بسزایی خواهد داشت. در واقع با اجرای برنامه آموزشی درست و زیربنایی در مدارس و دانشگاهها رعایت اصول و مفاهیم حاکمیت شرکتی بر اساس تفکر و نگرش شکل گرفته در

مدیران به صورت یک فرهنگ سازمانی نمود پیدا می کند و نیازی به اعمال فشار بر واحدهای تجاری برای اجرای قواعد و آئین نامه های حاکمیت شرکتی نخواهد بود و این امر منجر به ایجاد یک سیستم حاکمیت شرکتی متوازن و ساختار یافته می گردد.

■ نتیجه گیری:

با توجه به مباحث مطرح شده در خصوص اهمیت و جایگاه نظام و سیستم حاکمیت شرکتی در توسعه سازمانها و شرکتها و در نظر گرفتن برنامه های توسعه اقتصادی ایران و در راستای دستیابی به اهداف سند چشم انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران و همچنین اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی مبنی بر توسعه و گسترش مالکیت عمومی و واگذاری سهام شرکتهای دولتی و شتاب گرفتن روند خصوصی سازی و اجرای طرح سهام عدالت به نظر می رسد همگام با این روند در بعد فرهنگ سازی باید موسسات آموزش عالی با یک نگرش جامع و علمی ابعاد مختلف سیستم حاکمیت شرکتی را در برنامه های آموزشی رشته های مرتبط مالی و تجاری بگنجان تا بتوان در یک افق میان مدت و بلند مدت در کنار تحولات اقتصادی و مالی مدیران آینده با اصول و نظام راهبردی شرکتها آشنا شده و با به کارگیری و اجرای آن در مجموعه تحت مدیریت خویش حقوق سهامداران و شهروندان را رعایت نموده و از ابعاد اجتماعی نیز رشد و توسعه شرکتها و بنگاههای اقتصادی نمود پیدا کند.

■ منابع:

۱. سیاسی، سحر، نوروش، ایرج. "بررسی رابطه ارزش های فرهنگی با هموارسازی سود در شرکت های پذیرفته شده در بورس تهران"، بررسیهای حسابداری و حسابرسی، ۱۳۸۴، دوره ۱۲، شماره ۴۰، صص ۸۱ - ۹۶.
۲. یزدانیان، نرگس، ۱۳۸۵، "تاثیر حاکمیت شرکتی بر کاهش مدیریت سود"، پایان نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
۳. شباهنگ، رضا، ۱۳۸۷، "تئوری حسابداری"، جلد اول، انتشارات مرکز تحقیقات تخصصی حسابداری و حسابرسی، سازمان حسابرسی.
۴. پورآقاجان، عباسعلی، کاوه آذین فر و آرش آذین فر، ۱۳۹۱، "اصول حسابرسی"، انتشارات کارپی، جلد دوم.
۵. هندریکسن، الف.، مایکل اف ون بردا، ۱۳۸۵، "تئوری های حسابداری"، ترجمه دکتر علی پارسائیان، انتشارات ترمه، جلد اول.

6. Freidson, E., Professional Powers: a Study of the Institutionalization of Formal Knowledge, The University of Chicago Press, Chicago and London, 2015.

7. Abbott, A., The System of Professions, The University of Chicago Press, Chicago and London, 2013.

8. Shalileh, M., Challenging Professionalism in Canada, Unpublished Paper, Carleton University, Ottawa, 2012.



گفت و گو: محمد علی عرفی نژاد
عکس: محمد حقیقت طلب



آفسوی دیوارهای شعبه سامان و پرواز و فرود میلیاردها پول بورس کالا

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان

این بار به سراغ شعبه بورس کالا رفته‌ایم

جزو گردشگاه‌های تهران به شمار می‌رفت و بعد از ظهرها قدم‌زدن در چهار فصل سال را فراهم می‌آورد. چندین ساختمان بزرگ قدیمی هم در این منطقه هست. مثل ساختمان مرکزی شرکت نفت، بیمه البرز با یک سابقه نسبتاً طولانی و دیگر سازمان‌ها و ساختمان‌های قدیمی و البته علاوه بر سازمان‌ها و وزارتخانه‌های مختلف، سینما و تئاتر پرخطر و در آنسوترش سینما فلسطین دیده می‌شود که از سردمدارهای جشنواره فیلم فجر هم هست. عباس آهنگری که به‌عنوان رییس شعبه همراه با معاونش حمیدرضا فرحزاد عهده‌دار برنامه‌ریزی‌ها و همیاری با مشتریان مختلف شعبه است، یکی از بزرگترین و جادارترین ساختمان‌های مربوط به بورس و اقتصاد و پرجمعیت هر روزی را که درست پشت شعبه قرار دارد نشانم می‌دهد و خیلی جدی می‌گوید، اگر تنها چند متری به سمت عقب به این شعبه اضافه کنند، همه مشکل‌های موجود قابل حل است و همچنین می‌توانیم برای دستیابی به خواسته‌هایمان در این شعبه برنامه‌ریزی کنیم در حالی که در حال حاضر بیشتر مشتری‌های ما را همین گروه مربوط به بورس کالا و نیز افراد دیگری که در کار خرید و فروش سکه بهار آزادی تمام هستند، تشکیل می‌دهند. به یاد می‌آورم که درست یک چهارراه آنسوتر مرکز بزرگ تولید و عرضه و خرید و فروش لباس‌های مختلف مردانه قرار دارد. آن هم در چهارراه ولیعصر و پایین‌تر از آن چندین پاساژ پر از جمعیت خریدار و ارائه‌کننده انواع مانیتور و رابط‌های مخصوص بین رایانه‌ها و دستگاه‌های دیجیتال و همچنین بخش‌هایی که به خرید و فروش گوشی‌های همراه مشغولند، همه هم نوجوان و جوان که به گفته خودشان فروش‌های میلیونی دارند، در این پاساژها همه این مغازه‌دارها می‌توانند به عنوان سپرده‌گذار و سرمایه‌گذار، در همین شعبه حساب داشته باشند و کار کنند که البته بعضی‌هایشان هم حضور دارند، اما به دلیل همان تنگی جا نمی‌شود بیشتر از این در زمینه مشتری‌یابی فعالیت کرد، این در حالی است



شکل درونی ساختمان‌های اداری و به‌ویژه شعبه‌های بانکی به‌گونه‌ای است که معمولا به آن می‌گویند مجموعه چهارضلعی یا چهاروجهی و ... اما وقتی وارد شعبه سامان در منطقه معروف به واحد بورس کالا در خیابان طالقانی می‌شویم وضعیت شعبه کاملاً جدا از تعریف یک شعبه معمول بانکی است، یعنی فضایی است شسته رفته اما مستطیل شکل که به‌ویژه در زمان‌های صبح تا ظهر که همه بورس کالایی‌ها جمع می‌شوند، جا برای سوزن انداختن هم نیست، بین بخش پنجره‌های بزرگ تا میزهای مربوط به کاربرها تنها برای دو نفر در هر قسمت جا هست و به قولی همان کوچه آشتی‌کنان قدیمی را تداعی می‌کند، با این‌همه با جناب رییس و معاونت شعبه همراه با ۵ کاربر مشغول انجام کارها و به قول خودشان وظیفه‌شان هستند، که با یک نیروی خدماتی برون‌سپار می‌شوند هفت نفر و همه‌شان هم در زمان‌های پیک کار و آمد و رفت سپرده‌گذاران و دیگر افراد بورس کالایی، وقت برای نشستن ندارند و باید به کار آنها برسند.

نگاه به شعبه بورس کالای بانک سامان یادآور شکل‌گیری ۴ دهه قبل تهران به سمت شمال است و از جمله خیابان‌هایی است که هنوز هم آرامش خاصی را به یاد می‌آورد، خیابانی که روزگاری دور





را دوست داشتم و هم از اسم سامان و دیزاین شعبه‌ها خوشم می‌آمد، شروع کارم از شعبه آفریقا بود.

مثل اینکه همه به بانک پیوستگان باید شعبه آفریقا را تجربه کنند؟

بله دیگر، بعد مرا فرستادند به شعبه سی‌تیر که یکی از پرمراجعه‌کننده‌ترین شعبه‌ها بوده و هست و هم بین برویجه‌ها شهرت خوبی دارد، بعد هم نوبت به باغ فردوس رسید و رسیدیم به شعبه صادقیه و فرودگاه بعدش هم بازرسی، باز برگشت به شعبه سی‌تیر در سال ۹۱ و حالا هم یک‌سال و سه ماه است که به‌عنوان رئیس شعبه کارگزاری و بورس کالا در همین طالقانی با چند تا از بهترین همکاران جوان مشغول کار و فعالیت هستیم.

مراحل گذران روزگار کاری را چگونه طی کردید؟

از کاربری شروع کردم. بعد در شعبه باغ فردوس رئیس دایره صندوق شدم و بعد با همین سمت در صادقیه بودم و سپس در شعبه مهرآباد با عنوان معاون، کارم را شروع کردم که در سی‌تیر و بازرسی ادامه داشت و ریاست شعبه را در همین شعبه بورس کالا (طالقانی) تحویل گرفتم.

حاصل این سال‌ها کار و فعالیت ازدواج با یک خانم همکار بود

که همه افراد مشغول به کار در پاساژها و مغازه‌های معروف به (دامادی) وقتی صحبت از بانک سامان و شعبه مشغول به کارش می‌شود، به عنوان یک شعبه با پرستیژ و خوشنام از آن یاد می‌کنند.

رئیس و کاربر و معاون زیر یک سقف

با همین دید و نظر و گفت‌وگوهاست که سر حرفمان با عباس آهنگری، رئیس شعبه بورس کالا باز می‌شود، وقتی هم از وضعیت خودش و افراد همکار و همیارش می‌پرسم، با صراحت و نوعی رضایت نام‌ها را مطرح می‌کند.

معاونت شعبه بر عهده حمیدرضا فرحزاد است و کاربرها هم عبارتند از علی کرمانی، مجید عبدالرحیمی، امید معماری‌مقدم و حامد حبیب‌زاده و جدا از آنها، محمد نورمحمدی که توسط بخش آفتاب تجارت به‌عنوان نیروی خدماتی در شعبه حضور دارد و به نوعی همه کار می‌کند.

آمدن و پیوستن

وقتی به جناب آهنگری می‌گویم قرار است به قول برویجه‌های امروزی صداوسیما (گپ و گفتی) داشته باشیم با خنده می‌گوید: البته از قبل مقداری حرف و مطلب را آماده کرده‌ام که امیدوارم به دردتان بخورد و نشان به آن نشان که بعد از کلی جست‌وجو در کسوها و روی میز از خیر کمک می‌گذرد و با ادامه همان خنده می‌گوید آقا در خدمتیم.

تهران را دور زده‌ام

آقای آهنگری هم می‌گوید: در اصل تیرماه گرم سال ۸۳ به مراد و خواسته‌ام که رخصت دستیابی به شغل بانکی بود آن هم در سامان که حالا خودش یک بانک خصوصی به تمام معنا شده بود رسیدم، من لیسانس مدیریت بازرگانی گرفته بودم. موفق به قبولی در آزمون هم شده و رفته بودم پای مصاحبه و بالاخره با کلی آرزو و می‌شود، نمی‌شود خبر دادند که قبولی ... یکی از روزهای خوب زندگیم بود، آن روز را هرگز فراموش نمی‌کنم، چون هم کار بانکی





اما ممکن است در یکی دو هفته، با چند تا کارت به کارت کردن مکانیزم درآمد را به هم بریزند، دیگر قبض نویسی و حساب و کتاب دفتری که نداریم، الکترونیکی است، پول در رفت و آمد خیلی سریع قرار دارد.

بایسته جدید بانک مرکزی و تبعات برنامه ریزی ها چه نظری دارید؟
با این بسته جدید ممکن است فشار به بانکداری بیاید، به هر حال بانکداری متضرر می شود، بانک سامان هم باید سختی های فعلی را تحمل کند، به قول جناب مدیرعامل، شرایط سخت را در حال تجربه هستیم، در بستر بانکداری امروز باید تحمل داشته باشیم، خوبی سیاست های سامان این است که کوتاه مدت نگاه نمی کند، باید حتی در قدم های کوتاه برداشتن مطمئن حرکت کنیم، ما در بدترین دوران هم از مشکلات عبور کرده ایم، پس آموخته ایم و راه را یاد گرفته ایم، به هر حال به آینده خیلی امیدوارم و از طرف دیگر، همه همکاران جوان معتقدند، نگاه توام با بی احترامی و مشکوک به هیچ وجه از سوی مدیران صورت نگرفته. در چنین شرایطی، فهمیده ایم که باید همراه با مدیران در جهت

که یک دختر ۴ ساله هم داریم و همسرم نیز به خاطر دخترمان خانه را انتخاب کرد.

اصلا چه شد که بانک را از انتخاب کردید؟

اول از همه به خاطر دیسپلین و مجموعه مشخصات «سامان» وقتی برای دوستان از نظم و برنامه ریزی موجود در سامان تعریف می کنم خیلی اظهار رضایت می کنند، به هر حال نظم و همکاری و رفاقتی که در سامان وجود دارد مثال زدنی است، ساختار سامان را به خاطر زیر برنامه های فنی و علمی دوست دارم و معتقدم در میان بانک های خصوصی از بهترین ها هستیم، مهم ترین وظیفه ما جذب و جلب مشتری است و در این زمینه سامان بسیار موفق عمل کرده و «شعار حق با مشتری است» دقیقا در شعبه های سامان مورد استفاده قرار گرفته است.

در حال حاضر مشتری های شما بیشتر تجاری هستند یا مسکونی و یا...؟

مشتری های ما بورس کالایی هستند، ۷۰ درصد پول در کارگزاری ها و بورس کالا است، رابطه بین کارگزاری و مشتری یکسوی قضیه است و لزوم حضور ما به عنوان سپرده گیر سوی دیگر، بنابراین عموم مشتری های ما را همین بورس کالایی ها تشکیل می دهند، البته روی کسبه میدان ولیعصر هم برنامه ریزی کرده ایم، اما سپرده هایشان معمولا کوتاه مدت است. اما در بورس کالایی ها با وجود کارگزاری ها، پول سریع در رفت و آمد است. کارگزاری ها خرید و فروش ها را در دست دارند، و در این میان شعبه سامان با خیلی ها در حال رقابت است، بنابراین بچه های شعبه هیچ گاه کنار نمی نشینند و حتی برنامه داریم بعد از ماه مبارک رمضان، در توسعه جذب مشتری های جدید فعالیت های تازه ای را آغاز کنیم.

در این فشار کاری و رفت و آمد پول چه راهکارهایی را دنبال می کنید؟

ببینید، شعبه ما یک شعبه تخصصی است، همه مشتری های ما کاسب جماعت هستند، امروز پول بالایی را سپرده گذاری می کنند



خانه به محل کار باید تجدیدنظر شود، هیچ کدام از بچه‌های فعال در شعبه‌ها را سراغ ندارید و پیدا نخواهید کرد که گلایه‌ای داشته باشند جز همین یک مورد که باز هم گلایه نیست، قابل حل است. الان خود آقای آهنگری باید تا قبل از ساعت ۶/۳۰ صبح در شعبه باشد وگرنه چنان ترافیکی دامنش را می‌گیرد که باید دیرتر از زمان موعود به شعبه برسد، من هم همین‌طور.

سکوت سازمانی

علی کرمانی بدون هیچ دلیل خاصی و یا تشویق ناخودآگاه از کاربرانی است که بعد از گفت‌وگو با رییس و معاون شعبه به خاطر خلوت بودن جلوی گیشه‌اش به سراغش می‌رویم، نکته جالب در گفته‌هایش: من بعد از کار کردن در سه بانک، عاقبت تصمیم گرفتم به سامان بیایم، چون از دور شاهد بودم به نسل جوان تازه پاگرفته در بانک بها می‌دهد، بعد هم شنیدم بانک آرامی است و در میان بانک‌های خصوصی دیگر جایگاه ویژه‌ای دارد، بنابراین از خرداد ماه سال ۹۱ با توجه به سابقه کاری و فعالیت‌هایم در سه بانک قبلی مورد قبول واقع شدم و در نهایت متوجه شدم واقعا می‌توان به کار و نام سامان تکیه کرد، حالا هم در بخش تسهیلات فعالیت دارم. او که دارای فوق‌لیسانس مدیریت بازرگانی است، برای بخش تسهیلات طرح‌هایی را هم ارائه کرده است و به طور کلی با توجه به همین مقاله‌ای که با نام «سکوت سازمانی» نوشته است می‌تواند نظرهای خوبی را هم مطرح کند.

تنها گلایه‌اش به خاطر راه تقریباً دور است و می‌گوید: البته من جزو قدیمی‌ترین اعضای واحد بورس کالا هم هستم، در بخش بورس خیابان حافظ هم صاحب کار و نظر بوده است. به هر حال امیدوارم وقتی نیروهای بانکی نظر و مطلبی می‌دهند، خوب یا بد آن را از نظر برنامه‌ریزی‌ها بدانند، من بخشی از نظرهای تکرار نشده را مطرح کرده‌ام و اگر لازم باشد، باز هم بررسی‌هایی را عنوان خواهم کرد. چون به هر حال من با سامان بهترین نوع همکاری را دنبال کرده‌ام.



هرچه بهتر و بیشتر اعتلای بانکی قدم برداریم، به هر حال موفقیت دور نیست.

با معاونت شعبه از هر دری حرف بزنیم

حمیدرضا فرحزاد جوان‌تر از آن است که به عنوان معاونت شعبه طالقانی او را ببینم، او معلوم است کار را خوب می‌داند و موفق جلو رفته.

لیسانس مدیریت بازرگانی دارم و در حال گرفتن فوق‌لیسانس هستم. در سال ۹۱ پس از کارکردن در بانک‌های شهر و سرمایه، با عنوان معاون شعبه بانک سامان پیوستم، در شعبه‌های بلوار دریا، سی‌تیر و حالا بورس کالا با همین عنوان کار کرده‌ام، اما با توجه به مسائل موجود برنامه جابه‌جایی نیروها را می‌خواهم مطرح کنم، در حال حاضر؛ مصرف انرژی که در خیابان‌ها به کار گرفته می‌شود تا از راه دور به شعبه برسیم قابل بررسی است. اصلاً قابل باور نیست این در حالی است که سامان از نظر کار و برنامه‌ریزی مشهور است، جو شعبه‌ها و همه بخش‌های اداری خیلی خوب است، اما بیشتر همکاران جوان معتقدند، در زمینه دوری و نزدیکی



مسئول کلر و چکاوک

مجید عبدالرحیمی با تحصیلات کارشناسی اقتصاد، گرایش پول و بانکداری از دی ماه سال ۹۱ در سامان پذیرفته شده است. بیشتر از هر چیزی در زمینه کار اقتصادی و اجتماعی، پرستیژی برایم مطرح بوده که فقط در سامان به واقعیت پیوسته، با حضور در سامان، ازدواج هم کردم و همسرم که دبیر زبان انگلیسی است و کارشناسی دبیری زبان انگلیسی هم دارد به نوعی مشوق من در کار با سامان است، او هم آنقدر به کار بانکی علاقه دارد که ممکن است در بانک مشغول به کار شود، به امید خدا. عبدالرحیمی در حال حاضر مسئول کلر و چکاوک و ... است.

صندوقدار راضی

معماری مقدم با لیسانس مدیریت بازرگانی در نیمه سال ۹۲ پس از مصاحبه پذیرفته شده، در شعبه های نازی آباد و حالا بورس کالا مشغول فعالیت است، عمده کارهایش صندوقداری است اما در زمینه های دیگر هم حضور دارد. در کارم که بشدت به آن علاقه دارم از وضعیت فعلی راضی هستم، چشم دوخته ام به آینده و روزهای بهتر در بانک سامان،

بانک مورد علاقه ام.

مهم کار است

محمد نورمحمدی را همه برویچها می شناسند، او که از سال ۸۸ در شعبه های مرکزی، اکباتان و حسن آباد مشغول فعالیت بوده، اینک دو سال است که در شعبه بورس کالا مشغول انجام وظیفه است و معتقد است مهم ترین وظیفه اش انجام دادن کار درست است، نورمحمدی از افراد گروه آفتاب تجارت است.

و بالاخره اینکه

با آقای آهنگری سری به بخش های مختلف بورس کالا می زنیم، به آدم هایی که در نگاه اول فکر نمی کنی چندان در زمینه اقتصاد و پول درآوردن موفق باشند، اما وقتی می شنویم در قسمت پیش خرید یا پیش فروش سکه برای پاییز و زمستان هم با قیمت های مختلف اقدام به خرید می کنند در جا متمرکز می شویم. کمترین پول توی جیبشان در حد صد میلیون و یک میلیارد است، خوش به حال خودمان که ... بگذریم... اگر عمری بود در شماره بعد و دیدار بعدی... قانع نباشیم چه کنیم؟ خدا سلامتی را نصیب کند که بزرگترین ثروت است. آمین.



گزارش

گزارش ماهانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره خرداد ۱۳۹۴)

اقتصاد سیاسی

رشد ۳ درصدی سال ۱۳۹۳

تولید ناخالص داخلی کشور در سال ۱۳۹۳ نسبت به سال ۱۳۹۲ به قیمت ثابت معادل ۳/۰ درصد رشد داشته است و در بین گروه‌های مختلف، گروه‌های «صنایع و معادن» و «نفت» بیشترین نقش را در رشد اقتصادی سال ۹۳ داشته‌اند.

بازار مالی

شاخص کل بورس در پایان خرداد ماه در مقایسه با اردیبهشت ماه ۰/۶ درصد افزایش یافت.

اقتصاد بین الملل

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

ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تقویت شد. مهمترین عامل تقویت یورو در برابر دلار در ماه گذشته اخبار مثبت از اروپا بوده است.

نفت

در خرداد ماه قیمت نفت روند نزولی داشت. مهمترین عوامل

کاهش بهای نفت در ماه گذشته، پیش بینی افزایش تولید نفت آمریکا، تثبیت سقف تولید اوپک و پیش بینی عدم افزایش معنادر فعالیت پالایشگاه‌ها در آستانه تابستان بوده است.

بازار طلا

در خرداد ماه روند قیمت طلا نزولی بود. مهمترین علت کاهش بهای طلا در این ماه، انتشار برخی اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا و در نتیجه احتمال آغاز سیاست افزایش نرخ بهره از سوی فدرال رزرو آمریکا بوده است.

پولی و بانکی

تعیین سقف برای نرخ سود عقود مشارکتی

شورای پول و اعتبار طی مصوبه‌ای، سقف نرخ سود مورد انتظار عقود مشارکتی هنگام عقد قرارداد بین بانک‌ها و مشتریان را معادل ۲۴/۰ درصد تعیین نموده که پیامدهای منفی این امر از زوایای گوناگون قابل بررسی است؛ اطلاع بررسی طرح‌های اقتصادی با نرخ سود مورد انتظار بیش از ۲۴ درصد، عدم تناسب میان سود تسهیلات با سود سپرده‌هایی که تاریخ افتتاح آنها به پیش از این مصوبه بازمی‌گردد و فشار مضاعف به منابع محدود بانکی برخی از این پیامدها هستند.



۱- اقتصاد سیاسی

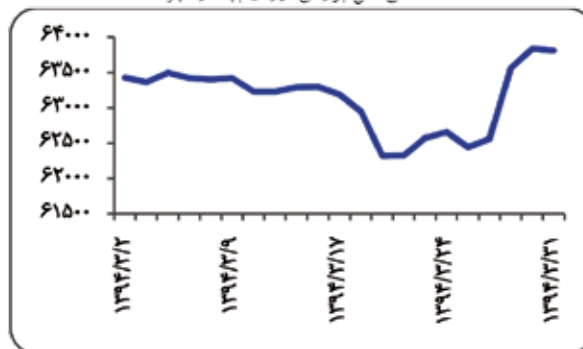
رشد ۳ درصدی سال ۱۳۹۳

بر اساس برآوردهای اولیه، تولید ناخالص داخلی کشور به قیمت پایه و به قیمت های ثابت سال ۱۳۸۳ از ۱,۹۷۲,۸۵۲ میلیارد ریال در سال ۱۳۹۲ به ۲,۰۳۱,۵۹۶ میلیارد ریال در سال ۱۳۹۳ افزایش یافته که گویای نرخ رشد اقتصادی ۳/۰ درصدی می باشد. در بین گروه های مختلف، گروه های «صنایع و معادن» و «نفت» بیشترین نقش را در رشد اقتصادی سال ۹۳ داشته اند. شایان ذکر است که در گروه صنایع و معادن نیز، بیشترین رشد متعلق به گروه معدن با رشد ۹/۸ درصد بوده و این در حالی است که بخش ساختمان از زیرگروه های صنعت، به دلیل رکود در بخش مسکن و کاهش فعالیت های عمرانی، طی سال گذشته رشد منفی ۰/۴ درصدی را تجربه کرد.

جدول ۱- رشد تولید ناخالص داخلی بر حسب فعالیت های اقتصادی (درصد)

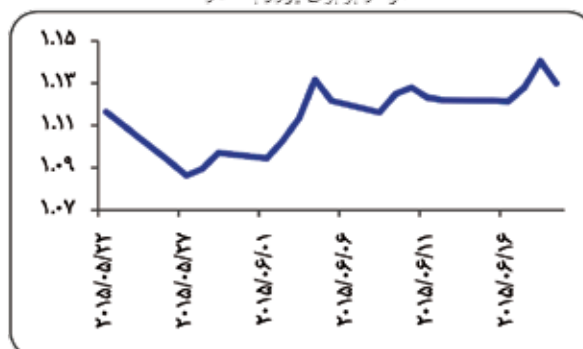
سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۲	
۳/۸	۴/۷	گروه کشاورزی
۴/۸	-۸/۹	گروه نفت
۵/۰	-۲/۹	گروه صنایع و معادن
۲/۴	-۱/۵	گروه خدمات
۳/۰	-۱/۹	تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه
۲/۸	-۱/۱	تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه (بدون نفت)

شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران



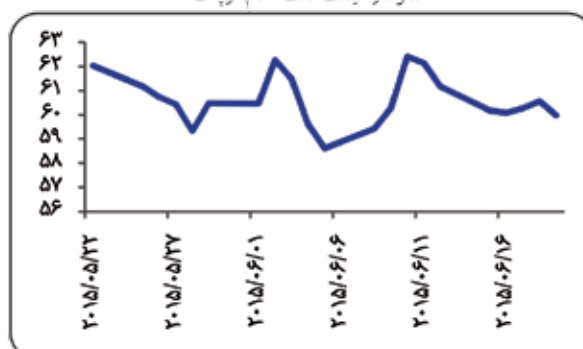
www.irbourse.com

نمودار برابری یورو به دلار



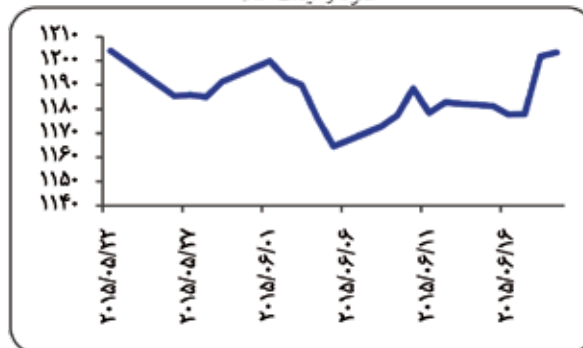
www.imf.org

نمودار قیمت نفت خام اوپک



www.opec.org

نمودار قیمت طلا



www.kitco.com



۲- بازار مالی

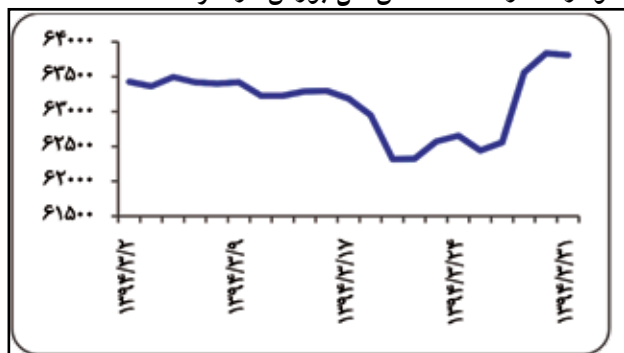
شاخص بورس در پایان خرداد ماه ۹۴ در مقایسه با آغاز آن به میزان ۳۸۳ واحد، برابر با ۰/۶ درصد افزایش یافت و از ۶۳۴۲۷ واحد به ۶۳۸۱۰ واحد رسید. شاخص کل بورس تهران که تا واپسین روزهای خرداد ماه روندی نزولی داشت و حتی رکورد پایین ۶۲۳۱۷ واحد را تجربه کرد طی یک روز با جهش ۱۰۰۰ واحدی زیان کل ماه را جبران کرد. مهمترین علت صعود شاخص کل بورس در ماه گذشته، اظهارات دیپلمات های ایرانی و آمریکایی در نخستین روز دور هشتم مذاکرات هسته ای بود. متعاقب جلسات مذاکرات هسته ای ایران، اظهارات جان کری، وزیر امور خارجه آمریکا مبنی بر آن که «آمریکا آماده لغو تحریم های اقتصادی ایران است بدون آنکه مدارک کامل دال بر اینکه دانشمندان ایران به طور مخفیانه در ساخت تسلیحات هسته ای شرکت ندارند، ارائه شده باشد» و همچنین سخنان عباس عراقچی، معاون امور حقوقی و بین المللی وزارت امور خارجه مبنی بر رفع تمامی تحریم ها در روز اجرای توافق، باعث امیدواری گسترده سرمایه گذاران ایرانی و در نتیجه جهش شدید شاخص کل بورس شد. البته نباید فراموش کرد که شاخص کل بورس در بیشتر روزهای خرداد ماه نزولی بود که مهمترین علل آن را به طور خلاصه می توان در موارد زیر جستجو کرد:

■ اجرای فاز سوم هدفمندی یارانه ها و افزایش قیمت حامل های انرژی
■ تداوم رکود در بخش عمده صنایع

■ ابهام در آینده مذاکرات هسته ای

■ مشکل نقدینگی سرمایه گذاران

نمودار شماره ۱- شاخص کل بورس در خرداد ماه



مأخذ: www.irbourse.com

۳- اقتصاد بین الملل

آمریکا: اطلاعات اقتصادی آمریکا در ماه گذشته توأمان حاوی اخبار مثبت و منفی بود. در ماه گذشته رشد اقتصادی آمریکا در سه ماهه نخست امسال نسبت به مدت مشابه سال گذشته مورد تجدید نظر نزولی قرار گرفت؛ در حالی که پیشتر این رشد ۳/۰ درصد اعلام شده بود، در برآورد جدید به ۲/۷ درصد تغییر یافت. همچنین نرخ تورم که در ماه مارس معادل ۰/۱- درصد بود در ماه آوریل به ۰/۲- درصد تقلیل یافت. اما از سوی دیگر، وضعیت بازار کار همچنان در حال بهتر شدن است. بنا به اعلام وزارت کار آمریکا، در ماه آوریل، ۲۸۰



سال میلادی جاری نسبت به سه ماهه قبل رشد داشت که این امر می تواند امیدواری نسبت به افزایش تقاضای داخلی را بیشتر کند.

۴- ارز

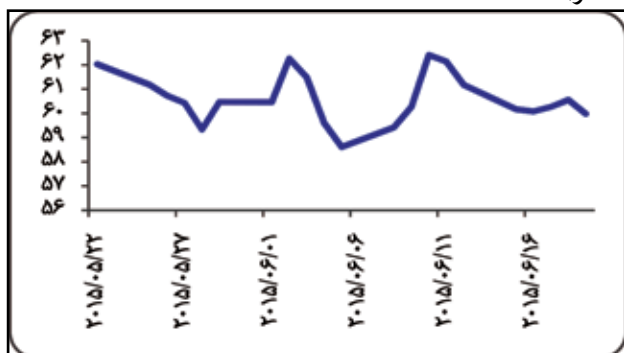
در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تقویت شد. مهمترین عامل تقویت یورو در برابر دلار در ماه گذشته، خبرهای مثبت از اقتصاد اروپا بوده است. طی ماه گذشته، ارقام قوی اقتصادی در آلمان نظیر تولیدات صنعتی با ایجاد خوش بینی نسبت به آینده اقتصاد حوزه یورو، به تقویت یورو منجر شد؛ در حالی که نرخ رشد تولیدات صنعتی در بزرگترین اقتصاد منطقه یورو یعنی آلمان در ماه مارس ۰/۱ - درصد بود در ماه آوریل به ۱/۴ درصد افزایش یافت. علاوه بر این، رئیس جمهور آمریکا در خلال جلسه گروه هفت، دلار قوی را یکی از مشکلات پیش روی ایالات متحده عنوان نمود که این سخنان چشم انداز رشد دلار را با چالش مواجه کرد. البته آقای اوباما در جلسه ای این موضوع را تکذیب کرد اما سخنان اولیه وی اثر خود را گذاشته بود. در نهایت، با توجه به اینکه یونان اعلام نمود که به توافق بر سر بدهی هایش نزدیک شده است، این سخنان امیدها پیرامون عدم ورشکستگی یونان و ابقای این کشور در حوزه یورو را افزایش داد و به تقویت یورو منجر شد.

هزار فرصت شغلی در بخش غیرکشاورزی آمریکا ایجاد شد و تعداد متقاضیان جدید بیمه بیکاری نیز کمتر از حد انتظار بود. با این حال، در واپسین روزهای ماه گذشته، پس از نشست کمیته سیاستگذاری بانک مرکزی آمریکا بیانیه ای منتشر شد که در آن نسبت به شرایط اقتصادی این کشور ابراز امیدواری شده بود و به همین دلیل خانم یلن رئیس بانک مرکزی آمریکا به احتمال افزایش نرخ های بهره در سال جاری اشاره کرد. این در حالی است که خانم لاگارد، مدیر اجرایی صندوق بین المللی پول ماه گذشته در اظهاراتی به بانک مرکزی آمریکا توصیه کرد به منظور کمک به اقتصاد جهانی، برای افزایش نرخ بهره پایه خود عجله نکرده و تا سال ۲۰۱۶ صبر کند.

اروپا: منطقه اروپا طی ماه گذشته شاهد اخبار مثبت بود. بنا به آخرین اطلاعات، نرخ تورم که در ماه مارس برابر ۰/۱- بود در ماه می به ۰/۳ درصد افزایش یافت. در ماه گذشته انتشار ارقام نهایی رشد اقتصادی منطقه یورو در فصل نخست ۲۰۱۵، تایید تخمین مقدماتی را به همراه داشت. در سه ماه نخست ۲۰۱۵، اقتصاد یورو در مقایسه با سه ماه قبل از آن ۰/۴ درصد رشد نموده که به معنای رشد ۱ درصدی اقتصاد در سه ماه نخست در مقایسه با مدت مشابه سال قبل است. بر اساس گزارش ارائه شده توسط یورواستات، مخارج خانوار در سه ماه نخست ۲۰۱۵ در مقایسه با سه ماه قبل از آن ۰/۳ درصد و تشکیل خالص سرمایه ۰/۲، مخارج دولت ۰/۱ و صادرات ۰/۳ درصد افزایش داشتند و در مقابل واردات ۰/۵ درصد کاهش یافت. به نظر می رسد تغییرات در وضعیت تجارت در منطقه یورو تحت تاثیر کاهش ارزش یورو بوجود آمده است. با این تفاسیر به نظر می رسد مصرف در سه ماهه نخست ۲۰۱۵ به عنوان مهم ترین موتور رشد اقتصادی در منطقه یورو مطرح بوده است. همچنین ماریو دراگی رئیس بانک مرکزی اروپا ماه گذشته از ادامه سیاست خرید دارایی های مالی به میزان ۶۰ میلیارد یورو در ماه تا زمان رسیدن تورم به نزدیکی سطح ۲ درصد مورد هدف بانک مرکزی خبر داد.

ژاپن: اخبار منتشر شده از اقتصاد ژاپن در ماه گذشته مثبت بوده است. بر اساس آخرین برآورد از نرخ رشد تولید ناخالص داخلی ژاپن، این نرخ با تجدید نظر صعودی مواجه شد. در حالی که برآورد پیشین از نرخ رشد سه ماهه نخست سال جاری میلادی در مقایسه با مدت مشابه سال پیش ۱/۴- بود در برآورد جدید به ۰/۹- افزایش یافت. افزایش معنادار صادرات ژاپن در ماه آوریل به روند بهبود اقتصادی کمک کرده است، زیرا دومین فصل پیاپی است که صادرات این کشور رشد داشته است. ارزش صادرات کالا از ژاپن در ماه آوریل نسبت به ماه مشابه سال قبل ۸ درصد افزایش داشته و در همین مدت ارزش واردات کالا ۵/۴ درصد افت داشته که باعث شده کسری تجاری ماه آوریل به ۵۳/۴ میلیارد ین معادل ۴۴۰ میلیون دلار تقلیل یابد. با توجه به این نکته که در کنار افزایش صادرات، مخارج سرمایه ای و مصرفی نیز باید افزایش یابد تا بهبود اقتصادی تقویت شود، مخارج سرمایه ای در سه ماهه اول ۷/۳ درصد در فصل اول

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

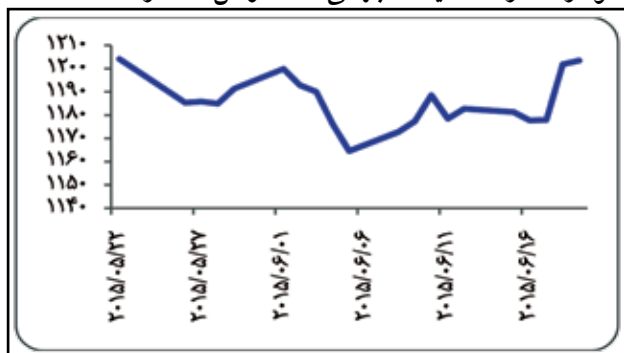


ماخذ: www.opec.org

۶- بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا نزولی بود. بهای هر اونس طلا در آغاز خرداد ماه در بازار لندن برابر ۱۲۰۴/۱۰ دلار بود که در پایان این ماه به ۱۲۰۳/۴ دلار رسید. مهمترین علت کاهش بهای طلا در این ماه، انتشار برخی اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا و در نتیجه احتمال آغاز سیاست افزایش نرخ بهره از سوی فدرال رزرو آمریکا بوده است. گرچه در ماه گذشته، در بیشتر روزها، قیمت ها کاهشی بود و طلا رکورد پایین ۱۱۶۴/۶ دلار برای هر اونس را نیز تجربه کرد اما در پایان ماه به قیمت آغاز ماه نزدیک شد. طی ماههای اخیر، تغییرات ارزش دلار، مهمترین عامل موثر بر قیمت فلز زرد بوده است. ماه گذشته چند خبر مثبت از اقتصاد آمریکا از قبیل بهبود اوضاع بازار کار آمریکا زمینه را برای افزایش ارزش دلار و فشار بر قیمت طلا فراهم کرد. بنا به پیش بینی تحلیلگران بانک بارکلیز، امسال بانک مرکزی آمریکا نرخ های بهره را دو بار افزایش خواهد داد که اگر این پیش بینی تحقق یابد ارزش دلار در مسیر رشد قرار خواهد گرفت و تقاضا برای طلا کاهش خواهد یافت. البته طی ماه گذشته، قیمت طلا تماماً کاهشی نبود و ریسک های ناشی از احتمال ورشکستگی یونان و خطر جدایی این کشور از اتحادیه اروپا منجر به افزایش قیمت طلا در این ماه شد.

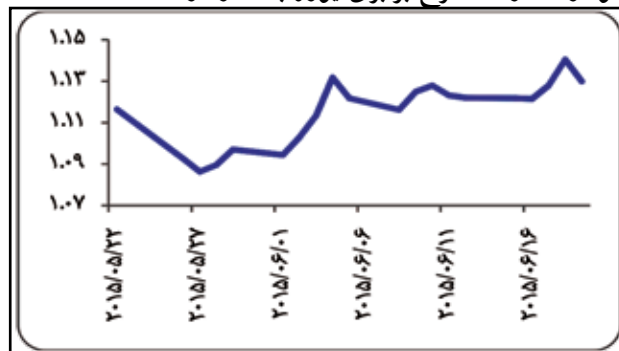
نمودار شماره ۴ - قیمت جهانی طلا (اونس - دلار)



ماخذ: www.kitco.com

در بازار داخل نیز، قیمت دلار در بازار غیر رسمی با کاهش ۳۹ تومانی از ۳۳۱۲ تومان در آغاز خرداد به ۳۲۷۳ تومان در پایان خرداد ماه رسید. هر یورو که در آغاز اردیبهشت ماه در بازار غیر رسمی به قیمت ۳۶۸۸ تومان مبادله می شد به دلیل افزایش بین المللی ارزش یورو با افزایش ۱۴ تومانی به ۳۷۰۲ تومان در پایان خرداد ماه صعود کرد. شایان ذکر است نرخ رسمی دلار با افزایش ۴۷۰ ریالی از ۲۸۶۹۰ ریال در آغاز خرداد ماه به ۲۹۱۶۰ ریال در پایان خرداد ماه صعود کرد.

نمودار شماره ۲ - نرخ برابری یورو به دلار در ماه گذشته



ماخذ: WWW.imf.org

۵- نفت

قیمت نفت در خرداد ماه، روند نزولی داشت. سبب نفت خام اوپک، این ماه را با قیمت هر بشکه ۶۲/۰۳ دلار آغاز کرد و در پایان ماه با ۲/۰۵ دلار کاهش به ۵۹/۹۸ دلار رسید که این به معنای کاهش ۳ درصدی قیمت نفت طی یک ماه است. مهمترین عوامل کاهش بهای نفت در ماه گذشته، پیش بینی افزایش تولید نفت آمریکا، تثبیت سقف تولید اوپک و پیش بینی عدم افزایش معنادار فعالیت پالایشگاه هادر آستانه تاپستان بوده است. ماه گذشته، بانک گلدمن ساکس در گزارشی پیش بینی نمود تا پایان سال جاری میلادی تولید نفت آمریکا در حدود ۱۵۵ هزار بشکه در روز افزایش داشته باشد که این امر به کاهش قیمت نفت منجر شد. از سوی دیگر، سازمان کشورهای صادرکننده نفت (اوپک) در آخرین نشست خود نیز رأی به کاهش تولید نداد و سقف تولید ۳۰ میلیون بشکه در روز را برای اعضای خود حفظ کرد. شایان ذکر است عربستان گزارش داد در ماه می تولید نفت این کشور به رکورد ۱۰/۳ میلیون بشکه در روز رسیده که در حدود یک تا دو میلیون بشکه بیش از سقف تعیین شده اوپک می باشد. سومین نکته در خصوص کاهش قیمت نفت این است که معمولاً تقاضا برای سوخت در اواخر ماه ژوئیه و اوایل ماه آگوست افزایش می یابد اما امسال نمی توان انتظار داشت قیمت ها تا آن زمان رشد کند زیرا هم اکنون پالایشگاه ها با ظرفیت بالا در حال کار هستند و این بدان معناست که از پیش رشد تقاضا برای نفت در پالایشگاه ها رخ داده و در هفته های آینده تقاضا خیلی افزایش پیدا نخواهد کرد.

۷- بخش پولی و بانکی

تعیین سقف برای نرخ سود عقود مشارکتی

شورای پول و اعتبار در اردیبهشت ماه طی مصوبه‌ای، همزمان با کاهش نرخ سود علی الحساب سپرده‌های بانکی یکساله به ۲۰ درصد (کاهش ۲ درصدی نسبت به پیش از آن)، سقف نرخ سود مورد انتظار عقود مشارکتی هنگام عقد قرارداد بین بانک‌ها و مشتریان را معادل ۲۴/۰ درصد تعیین نمود. دقت در مصوبه اخیر نکاتی را روشن می‌سازد که قابل چشم‌پوشی نیست. نخست اینکه برای نخستین بار است که شورای پول و اعتبار بجای تعیین کف نرخ سود مورد انتظار عقود مشارکتی، برای این نوع عقود سقف تعیین کرده و عقد قراردادهایی با نرخ‌های مورد انتظار بالاتر را مستلزم بررسی طرح‌های توجیهی از سوی بانک مرکزی نموده است. دوم، با توجه به رویکرد دولت در جهت بهبود فضای کسب و کار و تسریع فرآیندهای اداری

اجرای طرح‌های اقتصادی، این امر با ارائه طرح‌های توجیهی پروژه‌ها به بانک مرکزی و بالتبع اطلاع دوره بررسی طرح‌ها در بانک‌ها در تضاد است. سوم، این نکته را نباید از ذهن دور داشت که گرچه شورای پول و اعتبار نرخ سود سپرده‌ها را ۲ درصد کاهش داده اما با توجه به اینکه زمان افتتاح درصد عمده‌ای از سپرده‌ها به پیش از تاریخ تصویب این مصوبه بازمی‌گردد در نتیجه سود متعلقه به این سپرده‌ها نرخ‌های بالاتری است که حتی با نرخ سود تسهیلات ۲۴ درصدی برابری می‌کند لذا از این رهگذر بانک‌ها متضرر می‌شوند. چهارم، در شرایطی که بانک‌ها با کمبود نقدینگی مواجه‌اند و معضل مطالبات معوق بانکی هنوز حل نشده، مصوبه اخیر به معنای تشویق فعالان اقتصادی به درخواست تسهیلات بیشتر و در نتیجه فشار بیشتر بر منابع بانکی است که پیامدهای آن از قبیل ایجاد رانت در دریافت تسهیلات، بسیار آشکار است.

جدول ۳- شاخص‌های کلان اقتصادی

شاخص	ابتدای ماه	انتهای ماه	تغییرات (درصد)
نرخ ارز (دلار به ریال)	۲۸۶۹۰	۲۹۱۶۰	۱/۶۴
نرخ ارز (یورو به ریال)	۳۱۵۸۷	۳۳۱۱۷	۴/۸۴
شاخص بورس اوراق بهادار تهران	۶۳۴۲۷	۶۳۸۱۰	۰/۶۰
قیمت هر اونس طلا (دلار)	۱۲۰۴/۱	۱۲۰۳/۴	- ۰/۰۶
قیمت هر بشکه نفت اوپک (دلار)	۶۲/۰۳	۵۹/۹۸	-۳/۳۰
نرخ تورم (دوازده ماه منتهی به خرداد ماه ۱۳۹۴ نسبت به دوازده ماه منتهی به خرداد ماه ۱۳۹۳)			۱۵/۶

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

جدول ۴- پیش‌بینی متغیرهای رشد اقتصادی مناطق مختلف جهان در سال ۲۰۱۵

مناطق	۲۰۱۵ (درصد)
منطقه اروپا	۱/۲
امریکا	۳/۱
ژاپن	۱/۰
چین	۶/۸
جهان	۳/۵

ماخذ: IMF

جدول ۵- پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۴

متغیرها	۱۳۹۴
رشد اقتصادی	۰/۵۵
تورم	۱۶/۵
مازاد حساب جاری درصد از (GDP)	۰/۷۷

ماخذ: IMF



حسابرسی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع بنگاه (ERP)

دکتر علیرضا سروش

(مشاور کنترل و حسابرسی فناوری اطلاعات، نهاد نظارت و حسابرسی داخلی)

مقدمه

غیرمحمتمل است که یک راه‌حل ERP به طور کامل با فرایندهای کسب‌وکار یک سازمان مطابقت داشته باشد. یک سازمان در حین اجرای یک سیستم ERP اغلب بایستی فرایندهایش را مهندسی مجدد نماید، بسته نرم‌افزاری ERP را برگزیند یا اندکی از هر دو را انجام دهد. اغلب مهندسی مجدد فرایند کسب‌وکار^۱ (BPR) به منظور تجزیه فرایندهای موجود لازم است، آنچنانکه در آینده بتوان آنها را خودکار نمود. این فعالیت ممکن است کمبودهایی را شناسایی کند که فرایند را وادار می‌کند تا با کارایی بیشتری مجدداً طراحی شود. در برخی موارد، امکان گزینش یک سیستم ERP وجود دارد. گزینش‌ها^۲ استفاده از محصولات کلیدی، واسط‌های برنامه‌نویسی نرم‌افزار کاربردی و میان‌افزار را جهت دستیابی به نتیجه نهایی برای سیستم آماده می‌سازد. هر یک از این جنبه‌های اجرا شده در سیستم ERP به کل پیچیدگی می‌افزاید و قابلیت بالقوه برای نقاط ضعف معرفی شده را افزایش می‌دهد. گزینش‌هایی که نرم‌افزار کاربردی اصلی را توسعه می‌دهد، باید برای تطبیق آنها با احتیاجات امنیتی به دقت بررسی شود.

سیستم‌های ERP گسترش یافته را می‌توان بر روی کامپیوترهای بزرگ و نیز سیستم‌های خدمت‌گیرنده-خدمت‌دهنده^۳ یافت. اگرچه، ERP تا حد زیادی مدل سیستم باز را در بر می‌گیرد و از اینرو، بسیار محتمل است که با سیستم‌هایی مواجه شویم که بر روی معماری‌های میکروکامپیوتر ایجاد شده‌اند. پارادایم خدمت‌گیرنده-خدمت‌دهنده، اجرای یک ERP متداول است. این معماری، اطلاعات را در یک

سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع بنگاه^۱ (ERP)، سازمانها را قادر می‌کند تا جریان اطلاعات سازمانی را خودکار سازند. یک سیستم ERP که به خوبی طراحی شده و به طور مناسبی اجرا شده، سازمان را قادر می‌سازد تا به عمق اطلاعات شرکت نفوذ کند تا چیزهای جدیدی را درباره داده‌های سازمانی یاد گرفته و نیز مدیریت جزئی‌نگری را فراهم سازد. برای اینکه یک ابزار ERP کارا باشد، بایستی کنترل‌های لازم کاربردی جهت محافظت از محرمانگی، یکپارچگی و دسترس‌پذیری اطلاعات مدیریت شده را داشته باشد. این مقاله، یک متدولوژی را معرفی می‌کند که به عنوان پایه‌ای برای تعریف پارامترها برای حسابرسی یک سیستم ERP مورد استفاده قرار می‌گیرد.

برخی از حوزه‌های کسب‌وکار متداول مورد پشتیبانی ERP شامل بازاریابی و فروش، زنجیره‌های تامین، حسابداری و مالی و منابع انسانی می‌شود. هر یک از این حوزه‌ها به لحاظ کارکردی متفاوت است، اما می‌توانند بر روی یکدیگر تاثیر بگذارند. به ویژه، در موردی که بازاریابی و فروش روی زنجیره‌های تامین و حسابداری و مالی تاثیر دارند. یک سیستم ERP، یک سیستم را قادر می‌سازد تا عناصر داده‌ای مختلف این حوزه‌های کسب‌وکار را مدیریت کند تا همناختی و کارایی را در فرایندهایش بدست آورد.

جریان‌های اطلاعاتی درون ERP، عوامل مهمی هستند که در طول حسابرسی مورد بازبینی قرار می‌گیرند.



می‌شود. سیاست‌های امنیتی، سنجه‌های حفاظتی را تعریف می‌کنند. استانداردها را می‌توان جهت تعیین تنظیمات، پیکربندی‌ها یا اقداماتی که همناختی را در کل سیستم فراهم می‌سازند، استفاده نمود. رویه‌ها، جزئیات مستند شده‌ای هستند که به افراد کمک می‌کنند تا اقدامات تکرارپذیری را راجع به بکارگیری و مدیریت سیستم انجام دهند. فناوری^۱ - شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار ادغام شده به منظور راه‌اندازی سیستم می‌شود. اقلام محافظت‌کننده یک سیستم شامل سیستم‌های عملیات، پایگاه‌های داده، نرم‌افزارهای کاربردی، دیواره‌های آتش، مسیریاب‌ها^۲ و راه‌گزین‌ها^۳ می‌شود. بخش‌های ذیل در خصوص برخی حوزه‌هایی بحث می‌کنند که در محدوده هر یک از عوامل، شایستگی توجه حسابرسی را دارند.

افراد

تعاملات بین کاربران و یک سیستم در نهایت می‌تواند بر روی امنیت یک سیستم ERP تاثیر بگذارد. یک حسابرس ممکن است تمایل داشته باشد تا بررسی نماید چگونه این تعاملات بر روی امنیت اطلاعات و سیستم تاثیر می‌گذارند.

احتیاجات کارکردی

یک سیستم ERP به منظور خودکارسازی فرایندهای دستی اجرا می‌شود و استانداردسازی فرایندها و داده‌ها را فراهم می‌کند. جریان‌های کاری مهم در یک سازمان باید مستند شوند. به علاوه، لازم است که جنبه‌هایی از سیستم ERP که این جریان‌های کاری را پشتیبانی می‌کنند، به خوبی شناسایی شوند. اگر سیستم به طور کامل جریان‌های کاری برقرار شده را پشتیبانی نمی‌کند، آنگاه، لازم خواهد بود تا حسابرس تعیین کند آیا احتیاجات کارکردی محقق شده بوده‌اند. یک سیستم ERP که احتیاجات کارکردی مورد نظر را محقق نمی‌کند، ممکن است به کنترل‌های داخلی ضعیف یا کسب‌وکاری با کنترل‌های ضعیف منجر شود.

یکپارچگی جریان کاری

نقطه‌ای که جریان‌های کاری خودکار یا دستی برخورد دارند، ممکن است به اداره نامتناسب اطلاعات منجر شود. جریان داده‌ای به سوی سیستم نمی‌تواند به طور مناسبی قالب‌بندی شده یا از منبع مناسبی نشأت بگیرد که به تصمیمات نادرست یا داده‌های اریب منجر نشود. فرایندهای دستی تغذیه اطلاعات از سیستم خودکار نمی‌تواند سطح یکسانی از کنترل دستیابی را همانطور که در سیستم وجود داشت، فراهم کند.

در این مورد، زمانی که خروجی به اندازه کافی محافظت نمی‌شود، امنیتی که در سیستم وجود دارد، می‌تواند نامربوط باشد. در حسابرسی‌های یک سیستم ERP باید به تمامی جنبه‌های جریان‌های کاری، به ویژه، کنترل‌های روی ورودی‌ها و خروجی‌های سیستم رسیدگی نمود.

عملیات

سیاست‌ها و شیوه‌های همبسته با یک سیستم ERP، عناصر حیاتی نظام راهبری هستند. به علاوه، جنبه‌های عملیاتی ناکافی یک سیستم

پایگاه داده پسین^۴ ذخیره کرده و خدمت‌دهنده‌های متمرکزی را استفاده می‌کند که منطق کسب‌وکار، یعنی سهولت دسترسی کاربر نهایی از طریق نرم‌افزارهای کاربردی خدمت‌گیرنده بر روی ایستگاه کاری شان را در بر می‌گیرد. در حسابرسی‌های ERP باید کل معماری سیستم مادر علاوه بر ابزار ERP رسیدگی شود. اجزایی که به صورت بی‌ربطی به معماری پیوند زده شده‌اند، ممکن است نقاط ضعفی را نشان دهند و باعث شوند که کنترل‌های امنیتی گیر انداخته شوند. با فرض اینکه یکپارچگی اجزای سیستم یک فعالیت مهم است، استدلال نظری در خصوص روش‌های یک مهاجم ممکن است امکان کشف را در آن سیستم فراهم سازد. مشاهده یک سیستم ERP از منظر یک مهاجم ممکن است نقاط ضعفی را آشکار کند که پیش از این رسیدگی نشده بوده‌اند. اجراهای ERP می‌تواند سیستم‌های بسیار پیچیده‌ای متشکل از هزاران اقلام پیکربندی همراه با چندین ماژول مجزا باشد.

اداره حسابرسی اینچنین سیستم پیچیده‌ای می‌تواند همچون یک کار رام‌سازی به نظر برسد. بهترین روش برای ورود به مساله، شکستن آن به اجزای کوچکتر است، قطعات قابل مدیریتی که اهداف عملیاتی کلی حسابرسی را پشتیبانی می‌کنند. یک روش برای فرموله‌سازی استراتژی حسابرسی، رسیدگی به جنبه‌هایی از سیستم است که خودشان را معطوف به سنجش می‌کنند. به طور ایده‌آل، حسابرسی امنیتی بر روی عوامل^۵ امنیتی بجا به منظور محافظت از سیستم تمرکز می‌کند. عوامل امنیتی را می‌توان به طور وسیعی با استفاده از چارچوبی همچون مدل اطمینان‌بخشی اطلاعات^۶ (IA) گروه‌بندی نمود. مدل IA، سه عامل امنیتی را مشخص می‌کند که به طور متداول به منظور محافظت از سیستم‌های اطلاعاتی اجرا شده‌اند. این عوامل عبارتند از:

افراد^۷ - شامل کلیه کسانی است که مسئول بکارگیری، عملیات، نگهداری و محافظت از سیستم و آموزش آنها هستند. کاربران عادی و نیز اداره‌کنندگان و ستاد پشتیبان، جنبه‌های امنیتی جدایی‌ناپذیر سیستم هستند. همچنین افراد، جنبه‌های مدیریتی اطلاعات و سیستم را شامل می‌شوند.

عملیات^۸ - شامل تمامی سیاست‌ها، استانداردها و رویه‌های اجرا شده به منظور محافظت از یک سیستم و اطلاعات درون آن



محتمل است که نرم‌افزارهای کاربردی به به‌روزرسانی‌های دوره‌ای فروشنده در خصوص ماژول‌های توسعه یافته نیاز داشته باشند. زمانی که آنها به طور مناسبی کنترل نمی‌شوند یا امکان پافشاری بر یک نقطه ضعف معلوم به دلیل عدم اجرای به موقع آن وجود دارد، پیامدهای مدیریت تغییر ضعیف می‌تواند نقاط ضعف جدیدی را وارد نماید. یک حسابرس می‌تواند به تغییرات اخیر رسیدگی نماید تا تعیین کند که آیا آنها دارای ویژگی‌های زیر بودند:

مجاز- با انجام تغییر پیش از گسترش موافقت شده و مجوز توسط مدیریت صادر شده بود.

کنترل شده- فرایند جوانب سیستم‌های در حال تغییر مستند شده و پیگیری می‌شود و اطمینان‌بخشی در خصوص تفکیک وظایف را فراهم می‌کند. تایید اعتبار شده با توجه به تغییر پیگیری توسط آنهایی که مسئول اجرای تغییر نیستند، انجام شده بود. اعتبارسنجی تغییر، این اطمینان‌بخشی را فراهم می‌کند که تنها جوانب هدف‌گذاری شده تغییر تحت تاثیر واقع شده بودند، در حالیکه سایر بخش‌های سیستم تغییر داده نشده بودند.

■ پیکربندی‌ها

یک سیستم ERP ممکن است هزاران قلم پیکربندی مجزا را شامل شود. این اقلام بر روی جریان کاری و اداره اطلاعات از طریق سیستم تاثیر می‌گذارند. پیکربندی نادرست ممکن است محرمانگی، یکپارچگی یا دسترس‌پذیری اطلاعات را تحت تاثیر قرار دهد. سایر بخش‌های پشتیبان سیستم شامل سیستم‌های عامل، وسایل شبکه‌سازی و پایگاه‌های داده نیز به پیکربندی‌های واضحی جهت پشتیبانی از امنیت در سیستم ERP نیاز دارند. پیکربندی‌ها باید مستندسازی شده و به صورت دوره‌ای تایید اعتبار شوند. یک حسابرس می‌تواند پیکربندی‌های ERP را از طریق تطابق اسناد پیکربندی با تنظیمات واقعی در سیستم مورد ارزیابی قرار دهد. فقدان اسناد کافی برای تنظیمات، نقطه نظر دیگری است که یک حسابرس باید به آن رسیدگی نماید.

■ فناوری

سیستم‌های ERP اغلب بسیار پیچیده هستند و ممکن است اجزایی از چندین فروشنده را شامل شوند. به علاوه، یک سیستم ERP اغلب به

ERP می‌تواند سؤالاتی را راجع به اثربخشی یا وجود کنترل‌های اطمینان‌بخشی اطلاعات مطالبه شده جهت اجرا مطرح نماید. بازبینی جنبه‌های عملیاتی یک سیستم ERP از جانب یک حسابرس می‌تواند کمبودهای امنیتی مهمی که قبلاً در نظر گرفته نشده‌اند را مشخص کند.

■ مستندات

ارزیابی یک سیستم با مستندات ناکافی مشکل است. مستندات سیستمی که دستخوش تغییرات سریع است، احتمالاً به سرعت قدیمی می‌شود. مستندات تفصیلی، دقیق و کامل، نشانگر خوبی از سیستمی است که به طور مناسبی مدیریت می‌شود. بازبینی‌های مستندات باید با این فرض انجام شود که به میزان کافی موارد زیر را در بر بگیرد:

عمق^{۱۳}- مستندات باید عمق کافی از جزئیات را فراهم کنند، آنچنانکه عناصر اجرایی سیستم ERP را بتوان از طریق موارد ناآشنا با سیستم نسخه‌برداری کرده یا مورد سنجش قرار داد. با استفاده از مدل اتصال داخلی سیستم باز^{۱۴} (OSI) به عنوان پایه‌ای برای سنجش، به عنوان مثال، حسابرسی می‌تواند در هر تعداد لایه OSI همچون نرم‌افزارهای کاربردی، سیستم‌های عامل و وسایل شبکه‌سازی انجام شود. یک حسابرس لازم است تا عمق این موضوع را درک نماید که یک کنترل اجرا می‌شود تا تعیین نماید که آیا ERP کنترل‌های کافی جهت جلوگیری و یا کشف نقض‌های امنیتی را دارد.

پهنا^{۱۵}- برای هر موضوع معینی در مستندات، باید واضح باشد که تا چه اندازه یک کنترل یا جنبه از سیستم اجرا می‌شود. مرز هر عنصر معلوم از سیستم باید درون مستندات مشهود باشد. به عنوان مثال، یک سیستم ممکن است درون یک ساختمان جای داده شود یا زمین را بچرخاند. هنگام تعبیه یک رویکرد برای حسابرسی سیستم، دانستن عناصر سیستم دارای اهمیت است.

■ احتیاجات امنیتی

قوانین، مقررات، سیاست‌ها و استانداردها، پایه‌ای را برای احتیاجات امنیتی یک سیستم تشکیل می‌دهند. یک نرم‌افزار کاربردی ERP باید احتیاجات امنیتی موجود را پشتیبانی نماید. یک حسابرس باید تعیین کند که آیا یک سیستم تمامی احتیاجات امنیتی را به میزان کافی پشتیبانی می‌کند. ناتوانی یک سیستم ERP جهت پشتیبانی یک احتیاج خاص حداقل باید با یکی از موارد ذیل خنثی شود:

تنظیم کنترل‌ها- سایر کنترل‌ها باید جهت پیشگیری و یا کشف سوءاستفاده از سیستم کار گذاشته شوند.

پذیرش ریسک- در برخی موارد، ممکن است تحقق کامل یک نیاز امنیتی بسیار گران یا غیرعملی باشد. زمانی که تحقق یک نیاز امنیتی مشکل یا غیرممکن است، مدیریت ممکن است پذیرش ریسک را انتخاب کند.

■ مدیریت تغییر

سازمان‌هایی که سیستم‌های ERP خودشان را برمی‌گزینند، لازم خواهند داشت تا یک فرایند مدیریت تغییر کار را برقرار نمایند. تغییراتی که به طور مناسبی کنترل نمی‌شوند، ممکن است نقاط ضعفی را به وضعیت امنیتی سیستم ERP وارد نمایند. همچنین،

سیستم‌های عامل و پایگاه‌های داده‌ای اتکا می‌کند که پیچیدگی کلی را افزایش می‌دهند. وسعت اجزای فناوری که یکپارچه شده و با یکدیگر کار می‌کنند، می‌تواند امنیت کلی سیستم ERP را تحت تاثیر قرار دهد.

■ کنترل دسترسی

مکانیزم‌هایی که براساس یک سیاست امکان دسترسی را فراهم ساخته یا رد می‌کنند، اجزای امنیتی مرکزی هستند. مکانیزم‌های کنترل دسترسی بایستی سیاست امنیتی طراحی شده برای سیستم ERP را پشتیبانی نمایند. اغلب، مکانیزم‌های کنترل دسترسی متعلق به فروشندگان مختلف به سادگی یکپارچه نمی‌شوند. مکانیزم‌های کنترل دسترسی مربوط به سیستم‌های عامل، پایگاه داده و نرم‌افزارهای کاربردی ERP، ممکن نیست به خوبی یکپارچه شوند. لازم است تا حسابرس اجرای هر یک از مکانیزم‌های کنترل دسترسی را بازبینی نماید تا تعیین کند که آیا نقاط ضعفی وجود دارد یا خیر اگر در اجراهای کنترل دسترسی در هر یک از موارد عدم تطابق وجود داشته باشد، ممکن است کنارگذاری کنترل‌ها در نرم‌افزارهای کاربردی ERP برای یک کاربر در کل پایگاه داده یا سیستم عامل امکانپذیر باشد.

■ ثبت‌های حسابرسی

کشف سوء استفاده از فعالیت مدیریت امنیت دارای اهمیت است. سوءاستفاده از طریق تحلیل ثبت‌های حسابرسی کشف می‌شود. بدون گردآوری کافی از جانب حسابرسی، پاسخگویی به حصول موفقیت مشکل خواهد بود. حسابرس باید تنظیم‌ها و اجراهای حسابرسی را مورد بازبینی قرار دهد که آیا ثبت‌های حسابرسی قابلیت یا ظرفیت پوشش حوادثی را دارند که بتوان جهت کشف سوءاستفاده از ERP تحلیل نمود. همبستگی فعالیت حسابرسی در سیستم ERP با حوادث حسابرسی بیرونی در کل سیستم عامل یا تجهیزات شبکه‌سازی باید مورد آزمون واقع تا تعیین شود که آیا جزئیات کافی جهت کشف سوءاستفاده و پشتیبانی از پاسخگویی کاربر گردآوری می‌شود.

■ جریان‌های کاری خودکار

قابلیت یک سیستم ERP در جهت خودکارسازی فرایندهای دستی، مقصود اصلی سیستم است. زمانی که جریان‌های کاری از طریق ERP خودکار می‌شوند، این احتمال وجود دارد که فرایندهای معینی جا بیفتند. بدین معنی که، آنها سهواً خارج از سیستم قرار می‌گیرند. فرایندهای جاافتاده می‌توانند به طور جدی قابلیت سیستم ERP را جهت مهیاسازی اطلاعات به موقع و دقیق تحت تاثیر قرار دهند.

یک حسابرس باید فرایندهای خودکار را جهت حصول اطمینان از اینکه تمامی جریان‌های کاری مورد نظر که خودکار شده‌اند، حقیقتاً اجرا شده یا اینکه اسناد کافی، فرایندهای دستی تکمیلی را نشان می‌دهند، مورد بازبینی قرار دهد. در طرف دیگر، یک فرایند خودکار ممکن است نقاط ضعفی را وارد نماید که سایر کنترل‌ها همچون تفکیک وظایف را تحت تاثیر قرار دهد.

علاوه بر این، یک فرایند بدون کنترل‌ها و توازن‌های کافی ممکن است یک کاربر را قادر سازد تا مرتکب تقلب شود. حسابرسی‌های

جریان‌های کاری ERP باید شامل تعیین این موضوعات شود که آیا فرایندهای خودکار تفکیک وظایف را نقض می‌کنند یا قابلیتی را برای کاربران به منظور ارتکاب تقلب ایجاد می‌کنند که بدین معنی است که سیستم در حال اجرای تفکیک وظایف نیست.

■ هویت‌ها

کاربران ERP، هویت‌هایی دارند که ذاتی از نرم‌افزار کاربردی هستند یا از سیستم عامل اصلی منتج می‌شوند. هویت‌های پیوند داده شده به تاییدکنندگان اعتبار بایستی از طریق سیستم به طور مناسبی اداره شوند: ذاتی - در صورتی که یک کاربر از حساب دیگری استفاده می‌کند، نیاز به نظارتی مناسب است تا کاربر را محروم سازد. علاوه بر این، لازم خواهد بود تا تعیین کنیم آیا مکانیزم هویت، ویژگی‌های تایید اعتبار امنیتی لازم همچون دوره عمر رمز عبور، پیچیدگی، درازا و رمزی‌سازی را پشتیبانی می‌کند.

یکپارچه - یک سیستم ERP که با سیستم عامل میزبان برای کنترل دسترسی و هویت‌های کاربری یکپارچه می‌شود، به کاهش سربار مدیریتی کمک می‌کند. هرچند، یکپارچه‌سازی هویت‌ها بایستی با هوشیاری تحت عنوان تفکیک وظایف اداره شوند یا زمانی که تخصیص بیش از اندازه حقوق حساب^{۱۶} اتفاق می‌افتد، حداقل مزیت را می‌توان به سرعت نقض نمود.

■ خلاصه

اجراهای ERP می‌تواند با سرمایه‌گذاری‌های حیاتی و بسیار پیچیده فناوری اطلاعات همراه باشد. شدت پیچیدگی سیستم را می‌توان از طریق تجزیه جوانب سیستم به عوامل امنیتی افراد، عملیات و فناوری توسط یک حسابرس اداره نمود. بدین شیوه، یک حسابرس می‌تواند پیچیدگی را به کارهای قابل مدیریت برای دستیابی به اهداف عملیاتی حسابرسی کاهش دهد.

(Endnotes)

- 1 - Enterprise Resource Planning
- 2 - Business Process Reengineering
- 3 - Customizations
- 4 - Client-Server
- 5 - Back-end
- 6 - Countermeasures
- 7 - Information Assurance
- 8 - People
- 9 - Operations
- 10 - Technology
- 11 - Routers
- 12 - Switches
- 13 - Depth
- 14 - Open System Interconnection
- 15 - Breadth
- 16 - Account Rights

■ مرجع

Sean M. Price, "Auditing Enterprise Resources Planning Systems", ISACA Journal, Volume 2009, 2.



خدمات مدیریت املاک و مستغلات با معرفی خدمت مدیریت اجاره

محمدرضا ملک محمدی
(مدیریت امور بانکداری اختصاصی)

در دارایی‌های مالی مبتنی بر املاک و مستغلات در این طبقه جای می‌گیرند. از این دست خدمات می‌توان به سرمایه‌گذاری در واحدهای صندوقهای سرمایه‌گذاری زمین و ساختمان و یا حتی محصول حساب escrow account اشاره نمود.

بانکداری اختصاصی بانک سامان در نظر دارد نیازهای مشتریان برتر خویش را در هر دو حوزه و با استفاده از شرکت‌های همکار و مشاورین برتر، پوشش دهد. در ادامه به اختصار کارکرد خدمت مدیریت اجاره املاک از مجموعه خدمات املاک و مستغلات آورده شده است.

■ در سرویس مدیریت اجاره چه خدماتی ارائه می‌شود؟

در سرویس اجاره، بانک سامان با استفاده از مشاورین معتمد و دارای مجوز خویش، کلیه اقدامات لازم را تا امضای قرارداد انجام خواهد داد. خدمات مورد ارائه در سرویس اجاره را می‌توان در سه گروه جای داد:

ارائه مشاوره به مشتری در خصوص وضعیت بازار ملک، ارزیابی ملک مشتری و گزینش مستاجر مطابق درخواست مشتری. خدمت اجاره مناسب آن دسته از مشتریان برتر است که املاک و مستغلات خود را اجاره می‌دهند و معمولاً سفارش بازاریابی مشتری و اجاره

«همه املاک خود را یک جا به مابسپارید، یک جا شرایط تعیین کنید، از یک کانال معتبر مدیریت کنید و تمام وجوه دریافتی خویش را به صورت متمرکز سپرده گذاری کنید.»

■ مقدمه

توسعه خدمات حوزه املاک و مستغلات از جمله سرویس‌های بانکداری اختصاصی در مقیاس جهانی می‌باشد که در بانکداری اختصاصی بانک سامان، بعنوان بانکی پیشرو در این صنعت در میان تمام بانک‌های کشور نیز این مهم در دستور کار قرار گرفته است و این سرویس به مشتریان برتر ارائه می‌گردد.

■ خدمات مدیریت املاک و مستغلات کدام است؟

به طور کلی سرویس‌های مدیریت املاک و مستغلات را می‌توان در دو گروه اصلی طبقه بندی نمود:

الف) حوزه عملیاتی: خدمات قابل ارائه در این حوزه، خدمات دارای ارتباط مستقیم با دارایی‌های املاک و مستغلات می‌باشند نظیر خرید و فروش املاک، اجاره املاک، تعمیر و نگهداری و ..
ب) حوزه مالی: خدمات مرتبط با مسائل مالی و سرمایه‌گذاری



آن و پیگیری‌های بعدی برای ایشان زمان‌بر است. در این سرویس مشتریان می‌توانند تمام یا هر کدام از املاکی را که خودشان تشخیص می‌دهند برای اجاره به بانک سامان بسپارند و مشاوران بانک پس از ارزیابی ملک در تعامل با مشتری، ملک را بازاریابی کرده و مستاجر را گزینش می‌نمایند.

جهت اعمال نظرات مشتری در فرایند بازاریابی و گزینش مستاجر چک لیستی تنظیم شده است که مشتری با تکمیل چک لیست معیارهای مد نظر خود را در اجاره ملک تعیین می‌نماید. بعنوان مثال مشتری (موجر) می‌تواند برای تعداد نفرات مستاجر، زمینه شغلی، نگهداری حیوانات خانگی و ... محدودیت‌هایی قائل شود. بدیهی است هرچه محدودیت‌ها بیشتر باشد دایره انتخاب مستاجر نیز محدودتر می‌شود.

هماهنگی برای تنظیم قرارداد: بانک با استفاده از مشاورین خود، پس از یافتن مستاجر و حصول توافق، زمینه انعقاد قرارداد رسمی اجاره را فراهم می‌آورد.

مدیریت جریان نقد اجاره و ارائه گزارش مالی در این زمینه: علاوه بر خدماتی که بر اجاره ملک مورد نظر مشتری متمرکز هستند، بانک خدمات مدیریت جریان نقد حاصل از اجاره ملک را نیز می‌تواند عهده‌دار گردد. به این ترتیب که در صورت درخواست مشتری (موجر) واریز مبالغ اجاره‌بها را به حساب موجر

کنترل کرده و گزارش مستمری از وضعیت جریان نقد به مشتری ارائه می‌دهد.

همچنین بانک در نظر دارد تا خدمات متنوع دیگری را از جنس خدمات مدیریت جریان نقد اجاره به مشتریان برتر خویش ارائه دهد که در آینده نزدیک اطلاع رسانی خواهد شد.

مزایای سرویس مدیریت اجاره برای مشتری کدام است؟
بدیهی است ارائه خدمت مدیریت اجاره مزایای ذیل را برای مشتری به همراه دارد:

بهره‌گیری از گروه کارشناسی بانک و شرکت‌های مشاور بانک صرفه‌جویی در زمان و هزینه با توجه به اینکه تمام املاک در سطح شهر تهران را می‌توانند یکجا به ما بسپارند. نظارت بانک بر اعمال خواسته‌های مشتری در گزینش مستاجر مدیریت جریان نقد اجاره توسط بانک

مشتری چگونه می‌تواند از سرویس اجاره استفاده نماید؟
مشتریان برتر متقاضی استفاده از خدمت مدیریت اجاره، می‌توانند به بانکدار ویژه / بانکدار شرکتی و یا بانکدار خاص خود مراجعه نمایند. همکاران ما ضمن ارائه راهنمایی‌های لازم به ایشان، فرم و قرارداد ارائه این خدمت را در اختیار مشتریان قرار خواهند داد. همچنین همکاران و مشتریان گرامی جهت هرگونه پرسش و پاسخ می‌توانند با شماره ۲۲۶۶۲۱۰۵ داخلی ۳ تماس حاصل فرمایند.

ساحه خیال

بخت خواب آلوده

محمود رحمانی
(شعبه اصفهان)

بخت خواب آلوده را بیدار باید بود و نیست
این دل غمدیده را غمخوار باید بود و نیست
شوره زار زندگی را می توان شیرین نمود
همچو فرهاد این زمان دلدار باید بود و نیست
بر سر بازار می دارند یوسف را حراج
عاشق بیچاره در بازار باید بود و نیست
موسم اردیبهشت و ساحل زاینده رود
جلوه مهتاب، خوش رخسار باید بود و نیست
خاطرات تلخ و شیرین دفن کردیم ای دریغ
توشه های ناب، در دستار باید بود و نیست
در قمار زندگی معصومیت را باختیم
گرگ، هار، نفس را افسار باید بود و نیست
شهد انگور و شراب تلخ از یک ریشه اند
ساقی مخمور ما هشیار باید بود و نیست
خواندم این افسانه را در کوچه باغ خاطرات
روزگار رفته را تکرار باید بود و نیست
خود به تدبیر خطا محمود کردی مشق عشق
حاصل گفتار را، کردار باید بود و نیست



« آیین ورف چال »

محمود ملکی
(مسئول شعبه آمل)

ملحفه ای می اندازند و پسر بچه های کوچک هم در اتاقها حبس می شوند. اگر هم زنی، مردی را در روستا پنهان کند، آن زن را برعکس سوار الاغ می کنند، در روستا می چرخانند و مسخره اش می کنند. زن شاه با زغال ریش و سییل می گذارد و از آن پس تمام روز با دستوره های زن شاه به پیش می رود. ابتدا دستور جستجوی روستا و کتک زدن و بیرون کردن مردان باقیمانده داده می شود.

بعد، هم به انجام کارهای روزمره می پردازند و هم به بازی و رقص و پایکوبی. یک نفر از زنهای لباس مردانه می پوشد و یکی لباس عروس و جشن عروسی نمادینی به راه می اندازند و تمام روز با دستور زن شاه برنامه ریزی می شود. از طرف دیگر مردان که از روستا بیرون رفته اند به دامنه های دماوند می روند و یخهای باقیمانده از زمستان را می شکنند و به دوش می کشند و به چاله ای که در قدیم به دست اجدادشان کنده شده و «

«آیین ورف چال» آیینی کهن است که هنوز به شکل نمادین در روستای ییلاقی اسک در شهر آمل (حدوداً ۸۰ کیلومتر هشتاد جاده هراز-تهران در جنوب آمل) اجرا می شود. در این آیین که در یکی از روزهای نیمه دوم اردیبهشت ماه برگزار می شود، زنان به اتفاق، زنی را که از بقیه قوی تر و تواناتر است به شاهی انتخاب می کنند و این توانایی هم از نظر جسمی است، هم به خاطر هوشمندی و جایگاه اجتماعی. با هرچه که در دسترس داشته باشند تاجی برای زن شاه می سازند و بر سرش می گذارند. زن شاه ۳۰ الی ۴۰ نگهبان انتخاب می کند تا در اطراف روستا نگهبانی دهند. در این روز زنان همه مردان را از روستا بیرون می کنند و آزادانه و با هر پوششی که بخواهند در این آیین شرکت می کنند. اگر مردی دزدانه یا سهوی در روستا باقی بماند به شدت از زنهای کتک خواهد خورد. پیرمردهای ضعیفی که نمی توانند از روستا خارج شوند را به اتاقی می برند و روی سرشان پتو یا



ورف چال « نامیده می شود ، می اندازند تا برای تابستان مشکلی برای آب دادن به احشام و دامهایشان نداشته باشند . بعد از آن نهار می خورند. سفره ای پهن می شود که هرکس، از غریب و آشنا سر برسد مهمان آن سفره خواهد بود .بعد از آن هم کشتی می گیرند و رقص و پایکوبی می کنند. این کشتی یک کشتی محلی است که «لوچو» نام دارد و رقص هم رقص چوپانی است . در آستانه غروب و پایان روز مردها به روستا باز می گردند بدون اینکه مورد استقبال زنها قرار بگیرند و کسی هم از بازگشتشان خوشحال نمی شود.

«نمایش خیابانی ورف چال»

ابتدا یک زن با «چولنگ» (چوب پایه داری که با آن راه می رود) وارد می شود و به مردان اخطار می دهد که روز « ورف چال » است و شهر را ترک کنند. گروه موسیقی که شامل «للهوا» (نی) و «دوسرکتن» است شروع به نواختن می کند و گروه زنها کل کشان وارد می شوند و حلقه می زنند. می نشینند زن شاه را پس از مشورت انتخاب می کنند و تاج بر سرش می گذارند و دوباره کل می کشند و دورش می گردند.

زن شاه از میانشان بر می خیزد و در تخت روان می نشیند. زنها به او تعظیم می کنند و با احترام ۴ طرف تخت روان را می گیرند. او را بلند می کنند و به جایی که دستور می دهد می برند. زن شاه پیاده می شود و به آنها دستور می دهد روستا را جستجو کنند و مردان را پیدا کنند. گروه زنها با گرفتن دست هم دو خانه می سازند که هر کدام را یکی از زنها بازرسی می کند و چیزی پیدا نمی کند. جایشان را عوض می کنند و خانه های جدیدی می سازند این بار دو نفری ، جستجو می کنند و مردی را در خانه پیدا می کنند او را کشان کشان جلوی پای زن شاه می اندازند دوره اش می کنند و با دستور زن شاه شروع به زدن می کنند و بیرونش می کنند. با بیرون کردن مرد از محل کل می کشند و شادی می کنند و پایکوبی را آغاز می کنند . یک نفر داماد می شود و یکی عروس و بقیه مانند میهمانان عروسی کف می زنند و کل می کشند. داماد طبق رسوم اناری به شانه عروس می زند و آن را روی سر عروس می فشارد. بعد او را پیش بقیه می برد و سلام و احوالپرسی می کنند.

وقتی به بقیه گروه رسیدند به صف آنها اضافه می شوند و شروع به کف زدن می کنند. دوری می زنند و به صف می ایستند. شروع به بذر پاشیدن می کنند و بعد هم نشا می کنند، بار دیگر به صف می شوند و با داس درو می کنند. در پایان به نشانه شکر دستها را بالا می گیرند و حلقه می زنند و می چرخند و در دایره ای رو به جمعیت می نشینند. هر کدام از زنها کاری انجام می دهد. گهواره تکان می دهند، قالی می بافند، برنج پاک می کنند و... و با هم ترانه ای محلی را با هم می خوانند. سپس بر می خیزند و زن شاه به آنها پیشنهاد بازی می دهد، یارکشی می کنند و به بازی «تب چو کا» (راگی بسیار شبیه آن است) می پردازند. در میانه بازی چولنگ سوار اول کار، وارد می شود و به زنها می گوید پوشش

خود را مرتب کنند زیرا مردان در حال بازگشتند زنها ردیف می ایستند و به دور دست نگاه می کنند تا مردها را ببینند. صدای مردی را می شنویم که وارد می شود . پشت سرش بقیه مردها وارد می شوند. حلقه می زنند و دستهایشان را بالای سرشان به هم می گیرند تا تصویری از دماوند بسازند.

مردی که گروه را هدایت می کند کمی مدح دماوند می کند. بعد به بقیه می پیوندد و شروع به کلنگ زدن و شکستن برفهای یخ زده می کنند. کمی خستگی می گیرند کلنگها را زمین گذاشته حلقه می زنند سر دسته یخهای شکسته را یکی یکی روی پشتشان می گذارد و آنها هم به دوش می کشند. پس از چند دور چرخیدن، سر دسته برفها را از دوششان بر می دارد و بر زمین می گذارد بعد همه دستها را روی شانه هم می گذارند و در حلقه ای می نشینند تا دهانه «ورف چال» را بسازند. سر دسته به داخل حلقه نگاه می کند و فریاد می زند و نشسته ها پژواک صدای او را ایجاد می کنند.

بعد چند دور به گرد چاله می چرخد و دانه دانه یخ ها را به داخل گودال می اندازد بعد سپس را هم به کمک می خواهد و همه با هم یخ ها را به داخل گودال می اندازند. بعد حلقه می زنند و یک نفر دور می زند و برای کشتی لوچو حریف می طلبد یکی از میانه به درخواستش پاسخ می دهد و کشتی می گیرند. بازنده دست برنده را بالا می برد. پس از آن رقص چوپانی را آغاز می کنند و در ادامه یکی دیگر از رقصهای مازندرانی (رقص نوری) را اجرا می کنند بعد به سمت روستا می روند. زنها که گوشه ای نشسته اند بر می خیزند و در انتظار مردان به دور دست نگاه می کنند. مردان از راه می رسند سلام و احوالپرسی می کنند و دایره وار می ایستند. زنها با اسپند و شربت از آنها پذیرایی می کنند همه شروع به کف زدن می کنند رو به تماشاگر می چرخند و تعظیم می کنند.

منبع:

آقای محسن اردشیر - گروه تئاتر سونر

اپل با ارزش‌ترین برند دنیا در سال ۲۰۱۵ (Apple)

سهیل قدری

(کارشناس ارشد مدیریت روابط عمومی و ارتباط با مشتریان)

نسبت به گذشته ۱۰ درصد رشد کرده و سودی حدود ۱۱ میلیارد دلار به دست آورده است. مایکروسافت امید به ویندوز ۱۰ بسته است تا در سال ۲۰۱۸ بیش از یک میلیارد کاربر از این نسخه ویندوز استفاده کنند.



جایگاه گوگل Google مقام سوم فهرست با ارزش‌ترین برندهای دنیاست. غول جستجوی اینترنت با داشتن ۶۴,۴ درصد آمار جستجو در شمال آمریکا نسبت به سال گذشته ۳,۱ درصد کاهش داشته است. و اما کوکاکولا Coca-Cola با ارزش ۵۶ میلیارد دلار در سالی که گذشت فقط ۰,۱ درصد افزایش درآمد داشته و این در حالی است که فروش آی‌بی‌ام IBM تقریباً ۱۲ درصد کاهش یافته است.

فهرست با ارزش‌ترین برندهای دنیا در سال ۲۰۱۵:

- ۱. اپل Apple با ارزش برند ۱۴۵,۳ میلیارد دلار
- ۲. مایکروسافت Microsoft با ارزش برند ۶۹,۳ میلیارد دلار
- ۳. گوگل Google با ارزش برند ۶۵,۶ میلیارد دلار
- ۴. کوکاکولا Coca-Cola با ارزش برند ۵۶ میلیارد دلار
- ۵. آی‌بی‌ام IBM با ارزش برند ۴۹,۸ میلیارد دلار
- ۶. مک‌دونالد McDonald's با ارزش برند ۳۹,۵ میلیارد دلار
- ۷. سامسونگ Samsung با ارزش برند ۳۷,۹ میلیارد دلار
- ۸. تویوتا Toyota با ارزش برند ۳۷,۸ میلیارد دلار
- ۹. جنرال الکتریک General Electric با ارزش برند ۳۷,۵ میلیارد دلار
- ۱۰. فیسبوک Facebook با ارزش برند ۳۶,۵ میلیارد دلار
- ۱۱. دیزنی Disney با ارزش برند ۳۴,۶ میلیارد دلار
- ۱۲. اپراتور AT&T با ارزش برند ۲۹,۱ میلیارد دلار
- ۱۳. آمازون Amazon با ارزش برند ۲۸,۱ میلیارد دلار
- ۱۴. لویی ویتن Louis Vuitton با ارزش برند ۲۸,۱ میلیارد دلار
- ۱۵. سیسکو Cisco با ارزش برند ۲۷,۶ میلیارد دلار

منبع:

www.imarketer.com

مجله معتبر فوربس Forbes هر ساله فهرستی از با ارزش‌ترین برندهای دنیا تهیه و منتشر می‌کند. آمار بدست آمده بر اساس گزارش‌های مالی، درآمد سالانه و نظر متخصصان محاسبه می‌شود. پس از گذشت پنج سال، برند اپل همچنان با ارزش‌ترین برند دنیا است. برند اپل هم اکنون ۱۴۵,۳ میلیارد دلار آمریکا ارزش دارد که نسبت به سال گذشته ۱۷ درصد رشد داشته است. جالب است که بدانید مجموع دارایی‌های اپل از مجموع دارایی‌های رتبه دوم و سوم این فهرست یعنی مایکروسافت و گوگل بیشتر است.



اپل Apple در سه ماه پایانی سال ۲۰۱۴ توانسته بود ۷۴,۸ میلیون دستگاه آیفون را به فروش برساند که با رشدی نزدیک به ۴۹ درصد نسبت به سال گذشته توانسته است رکوردی برابر با ۱۸ میلیارد سود دهی را برای یک شرکت در سه ماه به نام خود ثبت کند. جالب است اگر بدانید که نوع بازاریابی و تبلیغات با برند رقیب خود نه تنها متفاوت و ارزان قیمت‌تر است بلکه موفق‌تر نیز هست. سامسونگ در سال گذشته ۴ میلیارد دلار از سود فروش خود را برای تبلیغات هزینه کرد اما اپل تنها ۲,۱ میلیارد دلار را برای بازاریابی و تبلیغات در نظر گرفته بود.



با فاصله‌ای زیاد این برند مایکروسافت Microsoft است که با ارزشی برابر با ۶۹,۳ میلیارد دلار در جایگاه دوم نشسته است. ارزش این برند



سفر به بیکران

کاری گروهی و خیرخواهانه از کلیه کارکنان شعبه آمل

استقبال خوبی بود، به همراه پذیرایی توسط همان کودکان و نوجوانان...
خودمان را در میان کوهی از احساس شادمانی، خجالت های کودکانه و البته مسوولیتی خطیر یافتیم.
کمی گفت و شنود و کمی تفقد و دلجویی...
و در بازگشت، هر آنچه بود؛ سوال هایی بی پاسخ از نوع دلواپسی ها.
شاید همه و بخصوص ما "مالی چی ها" هر از چندگاهی باید به خود خودمان بازگردیم...
خود زیبایمان...
که این زندگی، تنها حساب و کتاب های صرف نیست
که این دنیا، تنها مال ما نیست

باید از حس و حالی گفت که اکنون با دلمشغولی های روزمره، کمتر به آن می اندیشیم. داستان سفر به بیکران، قصه ایست از نوع بشر، از نوع قلب ها و احساس هایی که به هم تنیده و به خصوص برای ما شرقی های بیشتر احساسی.
این سفر از شروع زیبا بود و آن هم ایده «بازدید از مجتمع خانه کودکان و نوجوانان امام سجاد(ع) آمل»
فرزندانی از این مرز و بوم که چهره نازیبای زمانه، بر معصومیت هایشان سایه افکنده
ایده ها بر این قرار گرفت که همه همکاران و خانواده ها در این سفر باشیم.
در یکی از روزهای بهاری، همگی آماده سفر... و توشه راه؛
شور و احساس و البته کمی هدایا

گزارش مجتمع خانه کودکان و نوجوانان امام سجاد(ع) آمل

مدیر و سایر همکاران بانک سامان شعبه آمل در یکی از روزهای بهاری امسال، ضمن بازدید از مجموعه خانه کودکان و نوجوانان امام سجاد(ع) آمل، به گفت و شنود و تفقد و دلجویی با کودکان پرداخته و برای همه عزیزان این مجموعه آرزوی سلامتی و آینده ای روشن، کرده و از تلاش زحمت کشان آن مجموعه نیز قدردانی نمودند. همچنین محمود ملکی، مسئول شعبه آمل، ضمن برشمردن وظیفه ذاتی مراکز بانکی و مالی برای دستیابی به اهداف سودآوری مجموعه، یکی از راههای رسیدن به این مقصود را، ارتباط موثر و برخورداری و تسلط همکاران به شناخت نیازهای افراد و همچنین حفظ ارتباط با جامعه دانستند.



اهدای نخستین تندیس آب به کاپیتان تیم ملی آمریکا



اجرا در آورد. این کمپین می‌کوشد با برقراری ارتباط شفاف و سازنده با مخاطبان، شیوه‌های حفظ و مصرف آب را در جامعه بهبود دهد.

نخستین تندیس آب در ابتدای مسابقه والیبال دو تیم ایران و ایالات متحده، به تیم میهمان اهدا شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این دیدار که در چارچوب لیگ جهانی ۲۰۱۵ در سالن ۱۲ هزار نفره آزادی تهران برگزار شد، تندیس آب به عنوان بخشی از کمپین «آب هست، ولی کم است»، توسط سعید معروف کاپیتان تیم ملی کشورمان به کاپیتان تیم آمریکا اهدا شد. بر اساس این گزارش، این تندیس که با ابتکار و سفارش بانک سامان و توسط یکی از طراحان بنام کشورمان و برای ارتقای آگاهی عمومی نسبت به مساله کمبود آب، طراحی شده است، در تمام مسابقات بین‌المللی تیم ملی والیبال، توسط کاپیتان تیم کشورمان به تیم‌های حریف اهدا خواهد شد. گفتنی است بانک سامان در راستای فعالیت‌های خود در زمینه مسئولیت‌های اجتماعی و با هدف ارائه راهکارهای ساده برای کاهش مصرف آب و آگاهی بخشی عمومی، کمپین «آب هست، ولی کم است» را از ماه محرم سال گذشته به مرحله

دومین تندیس آب به لهستان رفت



والیبال بازتاب داشت و عکس اهدای این تندیس به عنوان عکس منتخب برای این دیدار در بخش لیگ جهانی این وبسایت برای مخاطبان منتشر شده است.

دومین تندیس آب در نخستین بازی از دیدارهای برگشت دو تیم ملی والیبال ایران و لهستان، به کاپیتان این تیم اهدا شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در نخستین بازی برگشت دو تیم در چارچوب لیگ جهانی ۲۰۱۵، که شامگاه پنجم تیر ماه در مجموعه ورزشی آزادی تهران برگزار شد، تندیس آب به عنوان نمادی از کمپین «آب هست، ولی کم است»، توسط سعید معروف کاپیتان تیم ملی کشورمان به کاپیتان تیم لهستان اهدا شد. بر اساس این گزارش، این تندیس که با ابتکار و سفارش بانک سامان و توسط یکی از طراحان بنام کشورمان و برای ارتقای آگاهی عمومی نسبت به مساله کمبود آب، طراحی شده است، در تمام مسابقات بین‌المللی تیم ملی والیبال، توسط کاپیتان تیم کشورمان به تیم‌های حریف اهدا خواهد شد. گفتنی است اهدای دومین تندیس آب از سوی تیم ملی کشورمان به تیم ملی والیبال لهستان در سایت فدراسیون جهانی

تثبیت رتبه اعتباری بانک سامان

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 نهاد یا بانک رتبه‌بندی شده به دقت مورد مطالعه و ارزیابی قرار می‌گیرد.

موسسه رتبه‌سنجی کپیتال اینتلیجنس یکی از موسسات شناخته‌شده در کشورهای خاورمیانه و شمال آفریقا است و رتبه‌های اعلام شده آن، از ارزش منطقه‌ای و بین‌المللی برخوردار است. این موسسه تاکنون بیش از ۴۰۰ بانک و نهاد مالی را در ۳۸ کشور در مناطق گوناگون جهان رتبه‌بندی کرده است.

رتبه اعتباری بانک سامان برای دومین سال متوالی توسط موسسه رتبه‌سنجی کپیتال اینتلیجنس (Capital intelligence) بر اساس رتبه اعتباری کشورمان ارزیابی شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این رتبه‌سنجی و در بخش‌های مربوط به توان مالی و پشتیبانی که مربوط به موقعیت بانک در سطح بین‌المللی است، بانک سامان توانست با کسب رتبه B امتیازهای مساعدی را کسب کند. این موسسه همچنین چشم‌انداز فعالیت بانک سامان در سال‌های آینده را وضعیت پایدار پیش‌بینی کرده است. بر اساس این گزارش، رتبه‌سنجی فرایندی است که در آن،

تأثیر بانکداری الکترونیکی بر اقتصاد کشور



احمد مجتهد

(نایب رئیس هیات مدیره بانک سامان)

بانکداری قلب تپنده هر اقتصاد و جاری کننده خون در رگ های اقتصاد جامعه است. در یک جمله می توان گفت امروزه صنعت بانکداری دامنه وسیعی از فعالیت های اقتصادی را شامل می شود و بدون آن و بدون تحول و دگرگونی در این صنعت، بزرگ ترین بخش محرک اقتصادی جامعه فلج می شود. در حال حاضر سیستم های مبتنی بر بانکداری الکترونیکی با پیشرفت های فراوان خود به رکن اصلی و اساسی سیستم مالی و اقتصادی در کشورها تبدیل شده است. جوامع مختلف با افزایش سرمایه گذاری در این بخش، استفاده های فراوانی از آن برده اند و همچنان می کوشند خدمات خود را در این حوزه افزایش دهند. در عصر حاضر بانک ها دستخوش تغییراتی هستند که پیشتر در تاریخ خود تجربه نکرده بودند. این تغییرات هم بر ساختار صنعت و هم بر ماهیت رقابت تأثیر شگرف داشته است. جای تعجب نیست که در این محیط پرتلاطم با تغییرات شتابنده، موسسات مالی مجبور شده اند شیوه واکنش خود را نسبت به بازار تغییر دهند، به طوری که به جای دیدی کوتاه مدت، دیدی بلندمدت را در پیش بگیرند.

توجه روزافزون بانک ها در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه با ارائه خدمات بانکی از طریق ابزارهای الکترونیکی با هدف تسهیل فرآیند خدمات رسانی به مردم و کاهش هزینه های بانکداری رقابت فشرده ای را در صنعت بانکداری الکترونیکی به وجود آورده و اکثر بانک ها را به بهره گیری از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی وادار کرده است. با توسعه سامانه های الکترونیکی مانند اینترنت موسسات مالی و بانک ها نیز تحت تأثیر قرار گرفته اند. شبکه جهانی «وب» به طور اساسی انتظارات

مشتریان را در مورد سرعت، دقت، قیمت و خدمات تغییر داده است. فاصله جغرافیایی معنای خود را از دست داده و در دسترس بودن، سهولت و سرعت توزیع خدمات سبب ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان ها، از جمله بانک ها می شود. برای رقابت در این محیط پیچیده کسب و کارها مجبورند جدیدترین و جذاب ترین خدماتی را که مشتریان خواستار آن هستند، قرار دهند. با این حال به نظر می رسد با توجه به نقش بانک ها در اقتصاد، بی شک مزایای حاصل از توسعه بانکداری الکترونیکی در جامعه نقش بسزایی در تحقق اهداف اقتصاد هر کشور ایفا خواهد کرد.

در این تحقیق پس از مروری کوتاه بر تاریخچه بانکداری الکترونیکی در جهان و ایران به نقش بانکداری الکترونیکی در زمینه های صادرات کالا و خدمات، نظام مالیاتی و شفافیت اقتصادی و امکان نظارت مناسب به عنوان عوامل تأثیرگذار بر اقتصاد کشور پرداخته خواهد شد.

* منبع: ماهنامه پیوست

اهداء جوایز به برندگان طرح ستاره سامانی و کارمند نمونه شعبه ولیعصر تبریز



جلسه ای در محل سرپرستی شمال غرب به منظور اهداء جوایز به برندگان طرح ستاره سامانی و کارمند نمونه شعبه ولیعصر تبریز برگزار شده است که عکس هایی از این برنامه را با هم مشاهده می کنیم. گفتنی است شادی گیلانی کارمند نمونه شعبه ولیعصر تبریز معرفی شده است.

کیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان



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 بسزا 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 شده و مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت بر اساس 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 بسیار بالایی برخوردارند. باتوجه به اهمیت بالای کسب نظرات مشتریان از این طریق و لزوم تقویت فرهنگ نظرسنجی و مشتری‌مداری 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 شرکت‌کنندگان 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 به شرح جدول زیر می‌باشد.

ردیف	کد شعبه	نام شعبه	نام دریافت کننده	تاریخ برنده شدن
۱	۹۱۲۱	بندر عباس	علی اکبر رنجبر	۱۳۹۴/۰۳/۰۲
۲	۹۳۰۲	مدرس مشهد	مهدی فیضی	۱۳۹۴/۰۳/۰۲
۳	۹۴۴۱	گرگان	سیدپویان رمضان زاده	۱۳۹۴/۰۳/۰۲
۴	۹۶۸۱	زنجان	سجاد نورسینا	۱۳۹۴/۰۳/۰۳
۵	۹۲۰۱	قزوین	علی بابایی	۱۳۹۴/۰۳/۰۳
۶	۸۰۵	پاسداران	امید پیرمراد	۱۳۹۴/۰۳/۰۳
۷	۸۰۴	باغ فردوس	مرتضی عباسی مهر	۱۳۹۴/۰۳/۰۳
۸	۹۰۰۲	فلکه جهاد	محمد عبدالحی	۱۳۹۴/۰۳/۰۳

۱۳۹۴/۰۳/۰۴	مسلم ره گشای	نیاوران	۸۷۴	۹
۱۳۹۴/۰۳/۰۴	فرامرز ظفرمندثمرین	خیابان دولت	۸۱۳	۱۰
۱۳۹۴/۰۳/۰۴	محسن صادقی	شریعتی اردبیل	۹۶۴۲	۱۱
۱۳۹۴/۰۳/۰۴	مریم زربخش	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	۱۲
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	اصغر میرسعیدی	سجاد مشهد	۹۳۰۳	۱۳
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	حسن سهرابی	خیابان آذربایجان	۸۲۴	۱۴
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	مقصود خانی قره دره	شهر قدس	۸۷۸	۱۵
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	سعید آقابابایی	اصفهان	۸۰۳	۱۶
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	علیرضا امیری	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	۱۷
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	علی وجدی	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	۱۸
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	میکائیل موسی پور	تبریز	۹۶۰۱	۱۹
۱۳۹۴/۰۳/۰۵	محمد پاکدل	ایلام	۹۲۶۱	۲۰
۱۳۹۴/۰۳/۰۶	سهیلا کامرانی	فرجام	۸۵۳	۲۱
۱۳۹۴/۰۳/۰۷	مهدی پارسای آریانی	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	۲۲
۱۳۹۴/۰۳/۰۷	فرهاد میرجانی	پونک	۸۷۰	۲۳
۱۳۹۴/۰۳/۰۷	طلعت لطیفی	صادقیه	۸۰۷	۲۴
۱۳۹۴/۰۳/۰۹	سعید ثمین زاده	بازار تبریز	۹۶۰۵	۲۵
۱۳۹۴/۰۳/۰۹	عبداله بهروز جلالی	اهواز	۹۷۰۱	۲۶
۱۳۹۴/۰۳/۰۹	علیرضا رهبریان	جنت آباد	۸۱۲	۲۷
۱۳۹۴/۰۳/۰۹	احمد جبل عاملی	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	۲۸
۱۳۹۴/۰۳/۱۰	محمدعلی امجدی	قلهک	۸۶۸	۲۹
۱۳۹۴/۰۳/۱۰	علی عبدی	قم	۹۰۰۱	۳۰
۱۳۹۴/۰۳/۱۰	مهرداد سعادت خواه	اراک	۹۵۶۱	۳۱
۱۳۹۴/۰۳/۱۱	حسین تاج آباد	پل رومی	۸۱۹	۳۲
۱۳۹۴/۰۳/۱۱	آذر نظام آبادی	میدان آرژانتین	۸۲۶	۳۳
۱۳۹۴/۰۳/۱۱	مرتضی فاطمی رضوی	آصف	۸۵۸	۳۴
۱۳۹۴/۰۳/۱۲	فاطمه حسین زاده	استادشهریار تبریز	۹۶۰۴	۳۵
۱۳۹۴/۰۳/۱۲	پیمان بایرامی اصل	بلوار مرزداران	۸۸۱	۳۶
۱۳۹۴/۰۳/۱۶	ساسان قاسمی	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	۳۷
۱۳۹۴/۰۳/۱۶	سمیرا قربانی	ولنجک	۸۲۳	۳۸

۱۳۹۴/۰۳/۱۶	وحید قربانی	منیریه	۸۳۹	۳۹
۱۳۹۴/۰۳/۱۶	روح الله پایداری	قصرالدشت	۹۱۰۳	۴۰
۱۳۹۴/۰۳/۱۶	نیما قدریان	شمس آباد- میدان ملت	۸۷۲	۴۱
۱۳۹۴/۰۳/۱۶	سلام ویسی	سنندج	۹۲۷۱	۴۲
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	سکینه برآورده	بوشهر	۹۱۴۱	۴۳
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	نعمت الله مجلسی	شهرک اکباتان	۸۲۵	۴۴
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	سجاد مجدی	نیشابور	۹۳۱۶	۴۵
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	مرتضی فاطمی	بزرگراه فتح	۸۷۷	۴۶
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	بهروز غلامی	گیشا	۸۸۴	۴۷
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	خلیل کوچک نژاد	گنبد کاووس	۹۴۴۲	۴۸
۱۳۹۴/۰۳/۱۷	علیرضا فهمیده	ملاصدرا	۸۲۹	۴۹
۱۳۹۴/۰۳/۲۳	سلیمان پارسا	پیروزی	۸۲۲	۵۰
۱۳۹۴/۰۳/۲۳	محسن رهبر	سمنان	۹۴۵۱	۵۱
۱۳۹۴/۰۳/۲۴	سیدمحمد ضیاء پور	آمل	۹۴۳۱	۵۲
۱۳۹۴/۰۳/۲۴	صرفناز شکری	میدان توحید کرج	۹۰۲	۵۳
۱۳۹۴/۰۳/۲۴	مهدی ریاضت	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	۵۴
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	علی نبی لو	دهکده المپیک	۸۶۷	۵۵
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	محمود هدایتی	میدان تجریش	۸۴۷	۵۶
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	احمد علیزاده ریحانی	آفریقای شمالی	۸۲۰	۵۷
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	اکبر احمدی	یافت آباد	۸۱۷	۵۸
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	سید مجتبی سادات چوبه	گلزار رشت	۹۴۰۱	۵۹
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	نسا حشمتی	اریکه ایرانیان	۸۱۶	۶۰
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	آرمین اسلامی	ساری	۹۴۰۲	۶۱
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	عزت الله ابراهیمی فرخ	کرمان	۹۵۰۱	۶۲
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	عفت آداب	بلوارفرامرزعباسی - مشهد	۹۳۰۴	۶۳
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	زهرا مفتخم چراغی	تنکابن	۹۴۲۲	۶۴
۱۳۹۴/۰۳/۲۸	جاوید عبدی	خواجه رشید	۹۲۲۲	۶۵
۱۳۹۴/۰۳/۳۰	حامد پناهی	هایپر استار	۸۵۷	۶۶
۱۳۹۴/۰۳/۳۰	حسین مولایی	مجموعه فرودگاهی	۸۵۲	۶۷
۱۳۹۴/۰۳/۳۱	بهار پاک طینت	بلوار میرزای شیرازی	۹۱۰۴	۶۸

اسامی برندگان پنجمین قرعه کشی سپرده وین بانک سامان اعلام شد

پنجمین دوره قرعه کشی سپرده وین بانک سامان با حضور مدیران ارشد بانک انجام شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این قرعه کشی همچون ۴ دور گذشته، اسامی برندگان خوش شانس ۱۵ جایزه ۱۵۰ میلیون ریالی و ۱۰۰ جایزه ۵ میلیون ریالی در مجموع به ارزش ۲۷۵ میلیون تومان مشخص شد.

مرتضی حسینی نژاد مدیر امور تحقیقات و برنامه ریزی بانک سامان درخصوص این سپرده و چگونگی شرکت در این قرعه کشی اظهار داشت: تمام دارندگان سپرده وین می توانند از طریق کارتخوان سامان و سایر بانکها، خودپردازهای بانک سامان و سایر بانکها، تلفن بانک سامان، نت بانک و فروشگاه اینترنتی سامان، سامانک و سامانه #۷۲۴* و درگاه اینترنتی شرکت پرداخت الکترونیک سامان کسب امتیاز کنند. گفتنی است، هموطنان برای دریافت اطلاعات بیشتر در این خصوص به صفحه سپرده وین در وبسایت بانک سامان مراجعه کنند یا در تمام ساعت های شبانه روز با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرند.

۲۷۵



شعبه کرمان

برندگان دور پنجم قرعه کشی جایزه صدوپنجاه میلیون ریالی وین - ۱۷ خرداد ۱۳۹۴

ردیف	نام و نام خانوادگی	امتیاز	شعبه
۱	مهرداد نوعی آقایی	۲۴۲۲۶	بلوار فرامرزی عباسی مشهد
۲	مهدی ترابی گودرزی	۱۹۹۸۷۵	پونک
۳	زهره کاظمی نورعینی	۳۶۱۷	جهانشهر کرج
۴	منصور حیدری جونی	۲۹۹۸۱۴	حافظ اصفهان
۵	هدایت اله فروتن	۵۳۹۵۹۰	پارک ساعی
۶	سیداکبر موسوی	۲۶۴۱	زنجان
۷	مهدی مظفری	۴۲۹۳۵۹	سهراب اقدسیه
۸	محمد قربانعلی	۳۸۰۴	شهرک راه آهن
۹	میلاد سرو	۹۵۸۶۸۸	فلکه سوم تهرانپارس
۱۰	امیر عباس پورمیرزائی	۲۰۲۸۳۹	کرمان
۱۱	طهورا مجیدی ساعی	۲۲۷۱۴	مدرس مشهد
۱۲	رضا وحیدی منش	۷۰۴۲۵۷	مشهد
۱۳	سیامک جمشیدی نصیرمحله	۷۹۲۵۰۸	میدان آرژانتین
۱۴	امیر قاسمی	۱۹۲۰۰۰	میرداماد
۱۵	مازیار سعیدنیا	۵۱۷۹۲	ولنجک



شعبه میرداماد



شعبه بورس مشهد



شعبه پونک



شعبه ولنجک



شعبه پارک ساعی



شعبه حافظ اصفهان



شعبه شهرک راه آهن



شعبه اقدسیه

برندگان دور پنجم قرعه‌کشی جایزه پنج میلیون ریالی وین - ۱۷ خرداد ۱۳۹۴

ردیف	نام و نام خانوادگی	کد شعبه	امتیاز	ردیف	نام و نام خانوادگی	کد شعبه	امتیاز
۱	عباس شاه محمدی پور	۹۵۱۱	۱۵۷۴۸	۵۱	مهدی کبیری یزدی زاد	۸۰۹	۴۷۹۹۰۲
۲	جواد فرخی	۹۵۲۱	۱۲۸۷۸۷	۵۲	رضا صمدپور	۸۴۸	۲۷۲۲۱۷
۳	علی آریانفر	۹۵۲۱	۳۲۰۲	۵۳	یونس خاکباز	۹۳۱۶	۷۳۰۰۶
۴	علیرضا علانی مهابادی	۹۵۲۱	۱۵۳۱۵۹	۵۴	مهدی مرادی	۹۲۲۱	۲۳۸۵۸۴
۵	مهدی بهشتی دهکردی	۹۵۲۱	۱۱۳۲۸۰۰	۵۵	شاهین ده بزرگی	۸۲۳	۳۹۰۰۲۹
۶	محمد جعفری پالندی	۹۴۰۲	۳۲۰۰۷	۵۶	محمد سیاحیان	۹۶۰۲	۵۹۹۸۷
۷	سیدمحمد رضا اصغری	۹۳۰۳	۸۱۷۶	۵۷	سیداحمد فرششاپ شکیب	۹۶۰۲	۵۴۷۳۷
۸	آرش زوار	۹۳۰۳	۱۴۲۵۶	۵۸	محمد حسن فرقانی	۸۱۷	۵۵۰۳۱
۹	فائزه دانشجو	۸۱۱	۴۶۳۸۶	۵۹	زینب میرزاپورعباس آبادی	۹۰۳	۵۴۱۵۳۱
۱۰	سحر نادری	۹۲۷۱	۱۸۳۶۰	۶۰	امید حبیب دوست	۶۱۱	۴۸۰۰۲۷
۱۱	ژیلا آریائی	۸۰۸	۱۷۵۷۷	۶۱	داود ملکی	۹۵۶۱	۸۱۳۵
۱۲	محمودرضا بابازاده فرد	۸۴۹	۵۴۰۱۱۳	۶۲	اسلام خلیلی همت آباد	۹۶۲۱	۲۵۳۳
۱۳	احسان حسنی	۸۷۸	۹۸۸۵۰	۶۳	مهسا برزگر سیلابی	۹۶۰۴	۳۳۹۳
۱۴	محمد بوبر	۸۷۸	۲۶۶۱۸	۶۴	مسعود قاسمی ثوری	۸۰۳	۱۴۰۴۷۵
۱۵	هوشنگ محروقی	۸۴۴	۱۷۸۱۶۲	۶۵	کوروش جهانگیرمقدم	۸۰۳	۶۱۸۶۴۰
۱۶	فرشته آریان	۸۲۵	۱۵۹۵۲۰	۶۶	علیرضا فردوسی	۸۳۸	۱۲۴۵۵۴۷
۱۷	مهدی خانی	۸۴۰	۱۲۶۳	۶۷	حمید مهدی نژاد	۸۱۵	۱۹۳۹۳۹
۱۸	مصطفی کرماجانی	۹۰۴	۱۶۲۴۹۳	۶۸	سعید سارانی	۹۲۶۱	۸۲۸۵
۱۹	هادی صفات	۹۱۰۱	۵۸۶۲۳	۶۹	میثم عباسی	۸۰۱	۳۳۱۲۸
۲۰	مرتضی کامروائی	۸۰۷	۲۸۸۰	۷۰	فرشید صالحی ثمرین	۸۲۰	۲۳۰۰۵۲
۲۱	محمد رضا سرکرده	۸۰۷	۱۹۷۷۴	۷۱	حیدرعلی عادل مهر	۹۴۲۱	۱۵۲۵۴۹
۲۲	پروین فرهادی آجلاغ	۸۳۶	۳۰۶۴۰	۷۲	حمید خطاطی	۹۶۰۵	۶۹۲۷۹
۲۳	آرش مجاهد پور	۹۲۰۱	۳۴۷۱۸	۷۳	محمد رضا منوچهرپور	۸۳۷	۱۸۸۷۷
۲۴	محمد تابع بردبار	۹۱۰۳	۶۱۵۸	۷۴	حسین میرنژاد	۹۳۲۱	۹۱۵۱۶

۲۵	ابوذر شیخ هادی سیروئی	۹۰۰۱	۱۲۹۱۸۴	۷۵	فرشاد آذرباد	۸۷۵	۶۴۵۰۷
۲۶	کیانوش اطمینان	۸۲۸	۳۱۲۷۲	۷۶	سید حسن ال مناف	۸۸۳	۱۳۹۶۳۲
۲۷	حسین ابراهیم پور	۹۵۰۱	۱۶۲۳۳	۷۷	محمد کیاپاشا	۸۴۵	۶۱۴۸۲
۲۸	شهرز کرمی	۹۲۴۱	۱۴۷۱۶۷	۷۸	محمدرضا غلامپور	۹۱۰۴	۱۳۷۸۵۵۷
۲۹	مصطفی مهدی زاده چترودی	۹۵۰۲	۱۹۴۶۶	۷۹	حسین شرفی	۹۳۰۴	۷۰۶۹۹
۳۰	کرامت الله صادقی	۹۸۰۱	۹۵۱۹۷	۸۰	محمد وحیدی شجری	۹۳۰۴	۴۱۶۷۸۶
۳۱	هادی کلاکی	۹۴۴۱	۶۹۰۳۸۳	۸۱	نادر اسماعیل زاده قندهاری	۹۳۰۵	۱۱۳۲
۳۲	عبدالغفور ایمری	۹۴۴۲	۲۴۷۲	۸۲	رضا تهمتن	۹۱۲۱	۱۸۰۰۲۰
۳۳	لیلا علی زاده	۸۵۲	۱۲۷۱۲۳	۸۳	امیر تبریزی	۸۰۵	۱۶۸۳۴۶
۳۴	مجتبی محمودیه	۹۳۰۲	۱۸۵۷۶	۸۴	عالیه سمواتی	۸۱۹	۹۷۶۱۲
۳۵	سارا کیانی	۸۰۲	۸۵۷۸۵	۸۵	داریوش رشیدی	۸۷۰	۱۶۲۱۵
۳۶	مهرداد شجاع	۸۰۲	۱۹۳۵	۸۶	علی حاجیعلی	۸۲۲	۵۶۶۲۷۲
۳۷	وجیهه الزمان ابراهیم زاده	۹۳۰۱	۷۷۷۷	۸۷	احسان صادق زاده خلجی	۹۶۰۱	۲۰۴۴۶۰
۳۸	حامد حسینی	۹۳۰۱	۹۷۴۰۴۵	۸۸	پدرام امینی	۹۴۲۲	۱۶۸۷۹۷
۳۹	محمدرضا قاسمیان خادر	۹۳۰۱	۸۲۴۷۴۴	۸۹	سهراب سپهری	۸۲۱	۳۴۶۰۲
۴۰	حمیدرضا صنعت خانی	۹۳۰۱	۲۳۶۲۸۸	۹۰	هاشم دهقان طرزجانی	۸۱۲	۷۵۳۶۸۰
۴۱	حامد غلامی	۸۶۱	۱۴۶۶۵	۹۱	رضا ایرانی	۹۰۱	۶۱۲۰۸۸
۴۲	نامدار همتی	۸۳۹	۵۵۵۶۳	۹۲	احمدرضا حقیقت پرور	۹۵۲۲	۱۰۱۶۷
۴۳	علی قوجازاده	۹۰۵	۳۹۰۳۰	۹۳	فرهاد بختیاروندبختیاری	۹۵۲۴	۳۲۵۹۳
۴۴	سیداحمد موسوی هریس	۸۵۴	۶۱۳۴۹۵	۹۴	امیر افشاری	۹۲۲۲	۲۲۰۲۴
۴۵	علیرضا عسائی	۸۲۶	۳۳۵۲۰۴	۹۵	رضا نوروزی	۸۶۵	۱۹۹۹
۴۶	ندابگم نائینی	۸۲۶	۱۶۳۳۱۱	۹۶	فریده افقری	۹۵۲۳	۶۰۵۸۲
۴۷	کوثر عالی‌شاه	۹۰۲	۶۰۱۱۲	۹۷	محمدرضا پاک نژاد	۹۵۲۳	۷۱۹۴۸۷
۴۸	رضا صفاری	۹۰۲	۹۳۷۸۴	۹۸	یاوز بای دوگان	۸۱۳	۳۳۳۵۱۷
۴۹	زینب خاتون اقدامی	۸۴۱	۱۱۲۵۷	۹۹	علی مصر	۹۶۲۲	۲۱۴۵۱۲
۵۰	سید نیما ترابی	۸۱۴	۱۳۲۱۳۴	۱۰۰	فرنام پورزینلی	۸۳۰	۴۳۷۸۲۹

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینده	نام مسئول شعب/پایگاه
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	آقای ساعی نیا
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خ انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، شماره ۸۰۳	۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۶۴۹۹۸	آقای تفرشی
۳	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خ ولیعصر، رو به روی باغ فردوس، بالاتر از سه راه زعفرانیه، پلاک ۱۶۳۸	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	آقای علی خانی
۴	پاسداران	۸۰۵	تهران، خ پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، شماره ۲۳۸	۲۲۵۹۵۶۵۷-۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	آقای رضا زاده
۵	بازار	۸۰۶	تهران، بازار، خ ۱۵ خرداد غربی، بین چهار راه گلوبندک و ابوسعید، شماره ۶۸۱	۵۵۵۷۵۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	آقای اختیاری
۶	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۱	۴۴۲۵۴۵۱۷	آقای رضائی
۷	سه راه اقدسیه	۸۰۸	خیابان اقدسیه- نبش کوچه نسیم- پلاک ۶۳- کد پستی: ۱۹۳۳۲۵۴۴۲	۲۲۸۳۳۲۴۹ و ۵۱	۲۲۸۳۲۲۲۳	آقای سیفی
۸	میرداماد	۸۰۹	تهران، خ میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام شماره ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۳	۲۲۹۲۴۴۳	خانم طرفی نژاد
۹	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خ دکتر فاطمی، روبروی خ کاج، نبش کوچه ششم	۸۸۹۸۳۱۸۱- ۸۵	۸۸۹۸۳۱۹۴	آقای ملامحمدی
۱۰	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خ سعادت آباد، میدان کاج، ضلع شمال غربی میدان، جنب مسجد الرسول	۲۲۰۸۶۱۹۶-۹۹	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای دادخواه
۱۱	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خ جنت آباد، نبش لاله شرقی، مجتمع سمرقند	۴۴۴۹۵۲۰۱- ۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای رضائیان
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای رسائی فر
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	خانم میزان
۱۵	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع تجاری اریکه ایرانیان	۲۲۳۵۹۲۷۵- ۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	خانم قندیان
۱۶	یافت آباد	۸۱۷	تهران، تقاطع جاده ساوه و یافت آباد، مجموعه بازار میل، پلاک ۲۰/۵	۶۶۲۱۱۰۱۴- ۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای میرزاخانی
۱۷	شهرری	۸۱۸	تهران، شهر ری، خ ذکریای رازی- پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۴۲- ۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای دانش بقا
۱۸	پل رومی	۸۱۹	تهران، خ شریعتی، بعد از پل رومی، نبش کوی سلمان، پلاک ۱۷۶۹	۲۲۲۱۳۱۹۴ و ۹۶	۲۲۲۱۳۱۹۵	خانم خسروی
۱۹	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، بلوار آفریقای شمالی، تقاطع دستگردی، پلاک ۱۷۲	۸۸۸۸۸۳۱۱ و ۳۱	۸۸۷۷۳۱۵۱	خانم بابائی
۲۰	جام جم	۸۲۱	تهران، خ ولیعصر، نرسیده به چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۳	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	آقای سماک
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خ پیروزی، نبش خ عادل، پلاک ۵۱۹	۳۳۳۳۳۱۴۰- ۴۱	۳۳۳۳۳۱۴۳	آقای حمیدیا
۲۲	ولنجک	۸۲۳	تهران، خ ولنجک، خ چهاردهم، پلاک ۳	۲۲۴۲۱۲۲۷- ۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	آقای قاسمی
۲۳	آذربایجان	۸۲۴	تهران، خ آذربایجان، نبش آزادی، روبروی یهودی، پلاک ۱۰۷۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	آقای صالحی کیا
۲۴	شهرک اکباتان	۸۲۵	تهران، شهرک اکباتان، انتهای فاز ۲، بلوار گلها، مجتمع تجاری گلها، پلاک ۱	۴۴۶۳۶۳۰۹-۱۸	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای احسنی
۲۵	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، خ بیهقی، ضلع غربی محوطه فروشگاه شماره یک شهروند پلاک ۲۱۰	۸۸۵۱۷۴۱۸-۱۹	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای رضائی
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 عباس محمدی
۲۸	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خ ملاصدرا، بعد از چهار راه شیراز، پ ۱۳۲	۸۸۶۲۷۴۴۸- ۸۸۶۲۷۵۱۷	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای مصطفی محمدی
۲۹	اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خ سیدجمال الدین اسدآبادی، نبش خ ۵، پلاک ۳۸۳	۸۸۰۵۵۴۶۱- ۴	۸۸۶۱۰۲۹۵	خانم آیت النبی
۳۰	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خ کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲- ۴	۵۵۴۸۱۱۷۹	آقای پاکزاد
۳۱	دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خ شهید دکتر بهشتی، بعد از چهار راه سهروندی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۳۶۰۳- ۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	آقای نصیری
۳۲	کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خ کارگر شمالی، بالاتر از خ دکتر فاطمی، پلاک ۲۴۳	۸۸۹۹۱۳۴۵- ۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای جمشیدیان
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خ تهران پارس، بالاتر از فلکه سوم، نبش خ ۱۴ شرقی، پلاک ۴۴۳	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	خانم کسرائی پور
۳۴	پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از خ شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	آقای اعتمادیه
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، خ تهرانپارس، فلکه اول تهرانپارس، نبش خ ۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰- ۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	آقای کریمی
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	خانم ترابی
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خ ولیعصر، میدان منیریه، خ معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵ و ۸۸	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای رسولی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، شهرک راه آهن، میدان امیر کبیر، خ امیر کبیر، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶۹ و ۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای بخشی
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، ضلع جنوبی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای سلیمان بیات
۴۱	دلاوران	۸۴۲	بلوار دلاوران، بعد از چهارراه آزادگان- پلاک ۳۴۰	۷۷۲۱۱۶۵۱-۷۷۲۱۱۹۳۴	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای سلمانی
۴۲	شهران	۸۴۴	تهران، شهران، فلکه دوم شهران، ابتدای خیابان یکم، پلاک ۴	۴۴۳۳۸۱۴۷	۴۴۳۳۸۳۲۹	آقای اسلامی
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بلوار فردوس، بزرگراه شهید ستاری، ابتدای بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۴۸	۴۴۰۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۰۶۸۲۶	آقای پرند

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعب/باجه‌ها
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران-قم، فرودگاه بین‌المللی 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 رشیدی
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	۴۴۶۶۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان پارسان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی نبش کوچه علیرضا جاویدی، پلاک ۱۲۰	۳۳۱۳۷۸۹۶	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای فکوری
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۵	۲۲۸۱۶۶۹۰-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای پوریایی 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	آقای البرزی
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکونی پور، پلاک ۱۹	۲۶۸۰۲۶۳۰ و ۴۱	۲۲۴۳۲۶۹۲	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۲۲۷۷۶۵۷۲ و ۷۳	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	مقدس اردبیلی	۸۶۱	خیابان زعفرانیه-خیابان مقدس اردبیلی-نبش شرقی خیابان فرخ-پلاک ۱	۲۶۸۰۲۴۵۳	۲۶۸۰۲۴۶۱	خانم حکیمی
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 کیبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای علیخانی
۶۱	بورس کالا	۸۶۴	تهران، خ طالقانی، نبش خیابان بندر انزلی، ساختمان بورس کالا، طبقه همکف	۸۸۹۴۱۷۵۲	۸۸۹۴۵۱۹۲	آقای آهنگری
۶۲	جمهوری-ابوریحان	۸۶۵	تهران، خ جمهوری، پس از تقاطع فلسطین، جنب اورژانس تهران پ ۱۰۴۰	۶۶۴۷۷۶۶۶	۶۶۴۷۷۶۵۵	خانم پور اقدامی
۶۳	سرو	۸۶۶	سعادت آباد-سرو غربی-میدان سرو-ضلع جنوب شرقی میدان-پلاک ۷	۲۲۱۴۶۰۸۳-۴	۲۲۱۴۵۸۳۲	خانم رضایی
۶۴	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خ شهید یعقوبی پلاک ۲	۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	آقای یوسفی پور
۶۵	قلهک	۸۶۸	خیابان شریعتی-قلهک-نبش کوچه خلیل پور-پلاک ۱۴۹۸	۲۶۶۰۱۵۰۵-۸	۲۶۶۰۱۵۰۹	آقای علی اصغر بیات
۶۶	ستارخان	۸۶۹	میدان توحید-ابتدای خیابان ستارخان-نبش کوچه ستایش-پلاک ۲	۶۶۵۲۶۶۱۵	۶۶۵۲۲۸۶۵	آقای اسلامی
۶۷	پونک	۸۷۰	خیابان اشرفی اصفهانی-بالاتر از میدان پونک-نبش کوچه نوزدهم-پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	آقای اصالن زاده
۶۸	مژده	۸۷۱	خیابان نیاوران-خیابان مژده (مقدسی)-خیابان میری-پلاک ۴	۲۲۷۱۶۳۲۱-۲۲۷۱۶۲۹۳	۲۲۷۱۶۳۵۴	خانم قاسمی
۶۹	شمس آباد-میدان ملت	۸۷۲	خیابان استاد حسن بنا، بالاتر از میدان ملت-نبش شهید عبیدی، پلاک ۱	۲۲۳۱۷۹۶۸ و ۶۹	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای صفری
۷۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خ کریم خان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، ضلع جنوبی، پلاک ۴۲	۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای حیدر هانی
۷۱	نیاوران	۸۷۴	خیابان دکتر باهنر (نیاوران)، دروپی پورک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۱۹۲ - ۲۶۱۱۷۲۰۱	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم یدیسار
۷۲	بلوار ۴۲ متری سعادت آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم حاجی بابایی
۷۳	آقابزرگی-الهییه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقابزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۲۲۶۹۶۴۵۱-۵۲	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم رحیمی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریز، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۵ و ۲۸ و ۹۷	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای کاهه
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	دروس	۸۷۹	خیابان شریعتی، دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲، کدستی: ۱۹۴۹۹۴۵۵۱۳	۲۶۶۴۰۳۲۲	---	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز-روبروی وزارت کشاورزی پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۵۰	۸۸۵۸۱۷۱ و ۸۸۳۳۳۸۱۸	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۳۶۲	۸۸۴۵۷۲۶۲	۸۸۴۵۷۲۸۴-۹۱	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵-۲۰	۰۲۶-۳۴۴۴۸۱۴۴۵	آقای ملکی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۲-۹	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۵	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۶	خانم سمرمدی
۸۴	مهرشهر کرج	۹۰۵	مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۵۷۳۳-۵	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۵	آقای رضایی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۲۱-۶۵۳۶۹۰۲۱ و ۳	۰۲۱-۶۵۳۶۹۸۹۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۶۵۱۶۰	آقای فرامرز زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱-۳۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱-۳۳۳۱۹۸۶۴	خانم هریسچی
۸۸	۱۷ شهر یورت تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یورت جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۱-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	آقای رضایی
۸۹	استاد شهریار	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، بالاتر از هتل شهریار، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۳-۴	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۰	آقای محمودی
۹۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، بلوار جمهوری اسلامی، ابتدای خ دارایی، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۲۶۲۳	آقای میرزایی
۹۱	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خ کاشانی، روبروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۳۶۶۸-۹	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	خانم امامی
۹۲	سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خ سرداران، جنب مسجد قدس، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۲-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۲۷۸۴۶	آقای نامی‌فر
۹۳	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۹۴	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خ فردوسی، نبش منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	آقای رحمانی
۹۵	زاینده رود اصفهان	۹۵۲۱	اصفهان، خ توحید، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۵۷۲-۸	۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹	آقای سیف‌الدینی
۹۶	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۴	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۹	آقای غیور
۹۷	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	آقای سبزه‌زار
۹۸	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۲-۵	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	آقای گیلانی‌فر
۹۹	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۰	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم‌آباد، بلوار علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۱	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۳۲۲۵	آقای فرشیدفر
۱۰۲	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی و میرزا رضای کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	آقای تیموری
۱۰۳	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، سی متری اول، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	آقای آرزومندان
۱۰۴	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۲-۷	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	آقای تونزنده جانی
۱۰۵	بلوار سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، یاد خ لاله جنوبی	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	خانم سازگار
۱۰۶	فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، بین عباسی ۳ و پلاک ۱۶۸	۰۵۱-۳۰۶۷۸۹۲۵۴	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵	آقای حاتمی
۱۰۷	هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۴	۰۵۱-۳۸۸۳۴۸۴۴	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	آقای طوسی
۱۰۸	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی، روبروی کوچه واعظی، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۰۹	بیرجند	۹۳۴۱	بیرجند، خیابان مدرس-نبش چهارراه دوم- مقابل حسینیه گازاری‌ها - کدپستی ۹۷۱۸۶۹۷۱۵	۰۵۶-۳۳۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶-۳۳۴۵۰۹۷۵	آقای بهدادفر
۱۱۰	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانیارس، حدفاصل خیابان‌های ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۳۹۰۵۲۴-۶	۰۶۱-۳۳۳۹۲۰۷۴۵	خانم حیاتی
۱۱۱	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	آقای فغفوری
۱۱۲	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان، میدان امام علی(ع)، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴-۳۳۲۶۰۱۷۸	۰۵۴۱-۳۲۶۳۲۸۲	آقای شهرکی
۱۱۳	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خ زند، بین خ فلسطين و ۲۰ متری سینما سعدی، پلاک ۳۹۶، ساختمان پاسارگاد	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۱-۲۷	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳	آقای آزادی
۱۱۴	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، روبروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ و ۸۹	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای بردبار
۱۱۵	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، نبش کوچه ۲۷، کدپستی ۷۱۸۷۷۱۱۶۴۵	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	آقای جمسی
۱۱۶	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، بین خ مبعث و مطهری	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۱-۱۲	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۴	آقای نظری
۱۱۷	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خ خیام شمالی، جنب بانک ملی شعبه خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۱۸	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار امام قلی خان، روبروی مرکز تجاری خلیج فارس و مرجان	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۴۰-۴۷	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۵۰	آقای بهاری
۱۱۹	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۱-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای درویشی
۱۲۰	فلکه جهاد قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خ ۱۹ادی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۱	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای مجاهدی
۱۲۱	سندج	۹۲۷۱	سندج، خ سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۲۵۴۳۱-۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۲۶	آقای سخاوی
۱۲۲	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نبش سپهبد قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۲۷۹۶۰	آقای ابراهیمی
۱۲۳	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴-۳۲۴۷۱۷۶۱	۰۳۴-۳۲۴۷۱۷۶۵	آقای شفیع
۱۲۴	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۳۲۲۱۰۴	۰۳۴-۳۴۳۲۲۱۰۲	آقای علی‌پور
۱۲۵	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۶۳-۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۲۶	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴-۳۳۲۳۵۳۴۸	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۷۵	آقای حسینی
۱۲۷	کیش	۹۸۰۱	کیش، خ فردوسی، مجتمع تجاری کیش، طبقه همکف، پلاک ۶۴ و ۶۷	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶۴-۴۴۵۲۲۵۹	آقای خیاطی
۱۲۸	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۰۲-۸	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۱۶	آقای اصغرزاده
۱۲۹	گنبد	۹۴۴۲	گنبد کاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خ گلشن و شهدای شرقی پلاک ۱۸۳۹	۰۱۷-۳۳۳۴۷۶۱۲-۱۹	۰۱۷-۳۳۳۴۷۶۲۴	آقای قاضوی
۱۳۰	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، میدان باستانی شعار، اول بلوار گلزار	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۰	۰۱۳-۳۷۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعب/پاچه‌ها
۱۳۱	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	آقای ملکی
۱۳۲	ساری	۹۴۰۲	ساری، خ فرهنگ، بعد از تقاطع قارن	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۲-۶	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	آقای اساسه
۱۳۳	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خ مدرس، روبروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	آقای عبدالمجید طاهری
۱۳۴	تنکابن	۹۴۲۲	تنکابن، خ امام خمینی، نبش شهید مروتی	۰۱۱-۵۴۲۱۰۲۶۱-۴	۰۱۱-۵۴۲۱۰۲۷۴	آقای قنبرزاده
۱۳۵	اراک	۹۵۶۱	اراک، خ شهید رجائی، پلاک ۸۸۳۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۵۰۴-۱۰	۰۸۶-۳۲۲۵۹۵۷	آقای کریمی
۱۳۶	بندرعباس	۹۱۲۱	بندرعباس، خیابان امام خمینی، سه راه دلگشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۸	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	آقای گوری
۱۳۷	همدان	۹۲۲۱	همدان، خ جهان نما، روبروی خ آزادی، پلاک ۱۵۳، برج شهپاز، طبقه همکف	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای تریان
۱۳۸	یزد	۹۵۴۱	یزد، خ امام خمینی، جنب کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۶۹۵۵	آقای رشیدی
۱۳۹	جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه وحدت، پلاک ۷۹	۰۳۵-۳۵۲۴۸۲۰۳-۵	۰۳۵-۳۵۲۴۸۲۰۶	آقای زارع
۱۴۰	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، خ مولوی، سه راه فرمانداری سابق، پلاک ۲۲۴	۰۲۳-۳۳۳۲۰۲۸۹	۰۲۳-۳۳۳۲۰۴۷۶	آقای شهاب
۱۴۱	شهرکرد	۹۵۷۱	شهرکرد، خ ملت، نرسیده به چهار راه بازار، پلاک ۳۹۲	۰۳۸-۳۲۲۷۷۵۸۳	۰۳۸-۳۲۲۷۷۵۸۰	آقای یزدانی
۱۴۲	منطقه آزاد اروند	۹۸۵۱	منطقه آزاد اروند، بلوار شهید منتظری (شاهپور سابق) نبش خیابان امیری	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۶۳۲۲۶۷۳۱	آقای هیرامی

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

شعب	شنبه تا چهارشنبه	پنجشنبه
شعب استان‌های تهران، فارس، اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قم و البرز	۸ تا ۱۶	۸ تا ۱۳
شعبه هایپراستار	۸ تا ۱۸	۸ تا ۱۳
فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته	۲۴ ساعته
شعب شهرستان و مناطق اروند	۷:۳۰ تا ۱۴	۷:۳۰ تا ۱۹
شعبه منطقه آزاد قشم	۷:۳۰ تا ۱۴	۷:۳۰ تا ۱۹
شعبه منطقه آزاد کیش	۷:۳۰ تا ۱۴	۷:۳۰ تا ۱۹/۳۰

لیست مشخصات مربوط به سرپرستی‌ها

نام	سمت	آدرس
عزیزاله عزیزی	سرپرست منطقه ۱	خیابان دزاشیب سه راه عمار، پلاک ۱۵۸- طبقه فوقانی شعبه دزاشیب- تلفن: ۲۲۳۹۷۶۳۹- نمایر: ۲۶۸۵۰۴۶۰
هادی صدیقی	سرپرست منطقه ۲	خیابان ولی عصر، بالاتر از خیابان دکتر شهید بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳، طبقه فوقانی شعبه پارک ساعی. تلفن: ۸۱۴۸۱۲۷۸، نمایر: ۸۱۴۸۱۴۰۱
محمد غفاری	سرپرست منطقه ۳	سعادت آباد- خ سرو غربی- میدان سرو- پ-۷ طبقه فوقانی شعبه سرو- تلفن: ۲۲۰۷۵۴۹۸- نمایر: ۲۲۰۷۸۵۵۴
تقی لقمانی	سرپرست استان‌های مرکز	اصفهان - خیابان توحید میانی- نبش کوچه شهید تقی آبادی- پلاک ۵- ط اول - تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۸۰- نمایر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
منصور صرافی	سرپرست استان‌های جنوب شرق	کرمان- خیابان سپهبد قره نی- نرسیده به میدان سپهبد قره نی (زاندارمری سابق)- جنب تیمچه- پلاک ۲۱۶- شماره های ساترال: ۰۳۴۳۲۲۳۸۷۹۴-۸ تلفن مستقیم سرپرست: ۳۴۳۲۲۲۲۱۲۳- نمایر: ۰۳۴۳۲۲۶۳۲۴
آقای محقق طوسی	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاد- نبش سجاد۸- (خیابان لاله جنوبی)- ساختمان بانک سامان طبقه ۶- تلفن: ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۳-۴۴
عبداله اصفهانی	سرپرست استان‌های شمال غرب	تبریز-خ امام خمینی- بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ- پلاک ۵۲۱- طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز- تلفن: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۳- نمایر: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۳۷
محمد نبی وفا	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۵۷- نمایر: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۶۶
طاہر احمد زاده	سرپرست استان‌های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۴- نمایر: ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۴
ابوالحسن گروسی	سرپرست استان‌های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام- تلفن: ۰۱-۳۳۳۶۵۸۶۰- نمایر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۴

نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

جدول نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار ارزی
از تاریخ ۹۳/۱۱/۳۰ (نرخ‌ها به درصد)

نوع ارز	۱ ماهه	۲ ماهه	۳ ماهه	۶ ماهه	۹ ماهه	۱ ساله
یورو	۱/۷۵	۲	۳/۲۵	۴/۷۵	۵/۲۵	۶
درهم امارات	۱/۷۵	۲	۳/۳۰	۴/۳۰	۴/۷۵	۵/۷۵
پوند انگلیس	-----	-----	۰/۶	۰/۸	-----	۱
دلار آمریکا	۰/۵	۱	۱/۵	۳/۲۵	۳/۵	۵

جدول نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های سرمایه‌گذاری
مدت‌دار ریالی از تاریخ ۹۴/۰۲/۱۶

نوع سپرده	نرخ سود سالانه
سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت	٪۱۰
سپرده کوتاه مدت ویژه ۳ ماهه	٪۱۴
سپرده کوتاه مدت ویژه ۶ ماهه	٪۱۸
سپرده کوتاه مدت ویژه ۹ ماهه	٪۲۰
سپرده بلندمدت یک ساله	٪۲۰

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان



نرخ سود فنی با تضمین ۱۰ ساله	نرخ سود قطعی سال ۱۳۹۲	
٪۱۵	٪۱۸	اندوخته‌های با ریسک کم
٪۱۴	٪۱۹/۵	اندوخته‌های با ریسک متوسط
٪۱۲	٪۲۵	اندوخته‌های با ریسک زیاد



آب را پاس بداریم

آب هست، ولی کم است!
There is water, yet very little!



بانک سامان
Saman Bank

آب هست
ولی کم است!

نماد ایرانی، پیام جهانی



پاس بده هموطن

