

سپارک

سال دهم، شماره ۸۹
آبان ۱۳۹۳

بانک سامان
SamanBank



نقش نظام بانکی در توسعه کارآفرینی و نوآوری

#شادهستیم

لبخند بزن، جایزه بگیر!



۲ با دوستان‌تان به همراه کارت عکس بگیرید.



۱ هر موقع کارت هدیه سامان هدیه دادید یا گرفتید.



۴ هر ماه ۱۰ میلیون ریال جایزه منتظر شماست.



۳ در شبکه‌های اجتماعی (اینستاگرام و ...) یا هشتگی «شادهستیم» به اشتراک بگذارید.

آب هست
ولی کم است!



/samanbank

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲
www.sb24.com

مسابقه عکاسی #شادهستیم



گروه مالی سامان

بیمه سامان

تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزراء) - ساختمان شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴
www.si24.ir



شرکت کارگزاری بانک سامان

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



شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

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



شرکت ماهواره ای 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: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۵۸ نمابر: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۶۱
شعبه اقدسیه: تهران - خیابان پاسداران - نبش 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



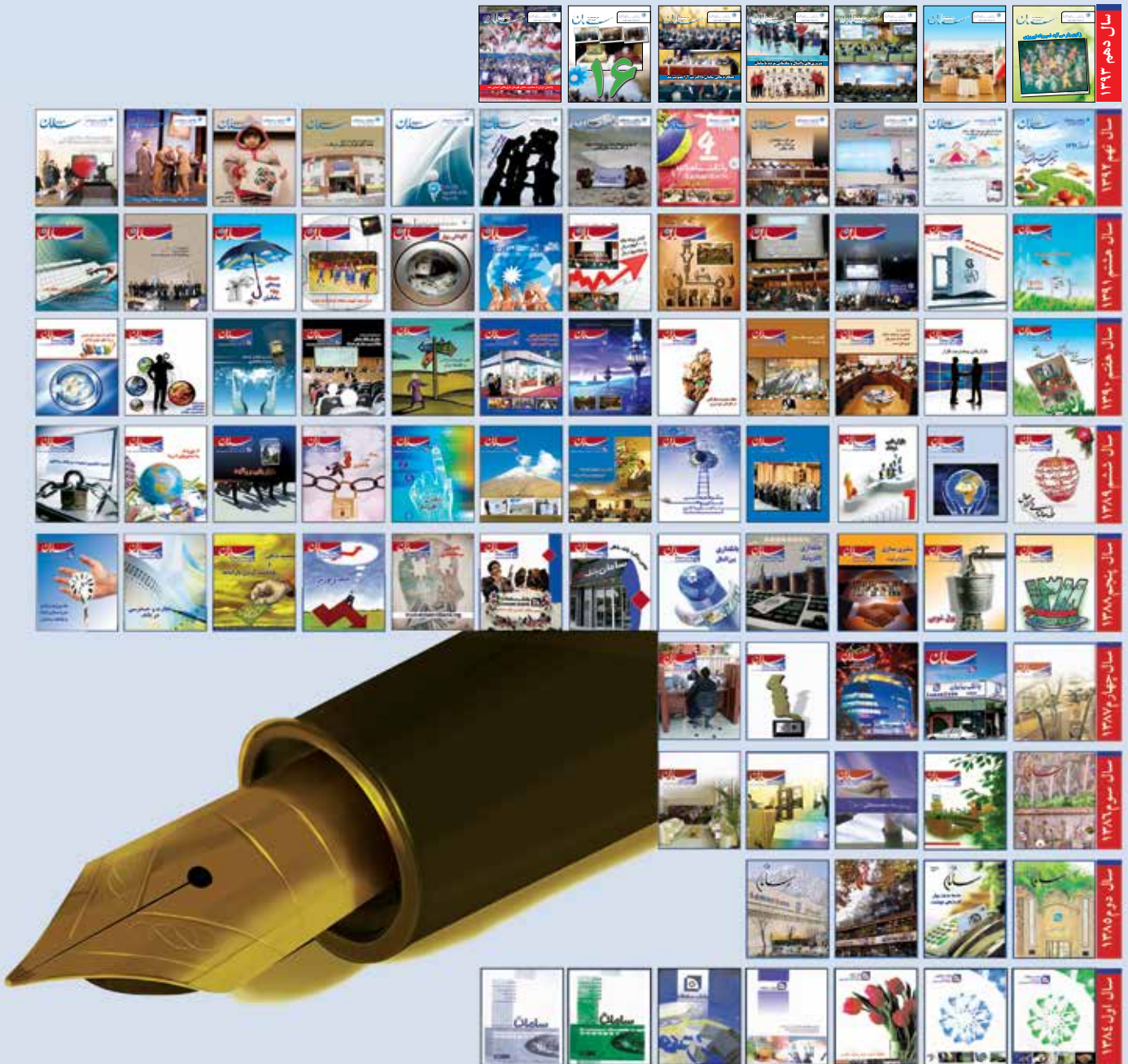
شرکت تأمین سرمایه کاردان

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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

با سال همراه باشید





نقش نظام بانکی در توسعه کار آفرینی و نوآوری

ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی

سال دهم، شماره ۸۹، آبان ۱۳۹۳

سلمان

همگام با سامانیان همسو با سامان

عکس: محمد حقیقت طلب
گزارش: محمد علی عرفی نژاد
ویراستار: نرگس حاجیلو
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.
- تیر و سوتیرهای مناسب توسط نویسنده مشخص گردد.
- مطالب چاپ شده الزاما نظر رسمی مجله نیست.
- حتی الامکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی به کار رود.
- نوشتن اعداد بصورت عدد ریاضی صورت گیرد.
- در نوشتن کلمات از رسم الخط جداسازی استفاده شود.
- از چاپ مقاله با ۲ امضا معذور هستیم.
- مجله در ویرایش و خلاصه کردن مقالات آزاد است.

آدرس اداره مرکزی بانک سامان:

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

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، بالاتر از نبایش، خیابان شهید عاطفی، پلاک ۱۲۱
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۳۶۷۲-۴، 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

● مقاله‌ها

● نقش نظام بانکی در توسعه کار آفرینی و نوآوری / ۸ ● وابستگی متقابل چارچوب COBIT جهت راهبری فناوری اطلاعات و چارچوب ITIL جهت مدیریت خدمات IT / ۱۲ ● ترکیب بهینه سرمایه های انسانی / ۱۴ ● برنامه ریزی منابع سازمان (ERP) / ۱۶ ● سیر تحول بانکداری الکترونیک در ایران / ۱۸ ● کارمزد های پرداخت الکترونیک روند و چالش های جهانی / ۲۲ ● آیا بانکداری موبایلی به تعهدات خود پایبند است؟ / ۲۴ ● اگر به صدای مشتریان گوش ندهیم این رقبا هستند که به صدای آنها گوش می دهند / ۲۶

● گفت و گو

● گشت و گذار در شعب / ۲۷

● گزارش

● گزارش ماهانه تحلیل بازار / ۳۳

● آموزش

● خدمت اعتباری نئین / ۳۹ ● پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت / ۴۲ ● آشنایی با نظام های پولی / ۴۴ ● آساکارت، تجربه خریدی بهتر / ۴۶

● باجه خیال

● غفلت / ۴۷ ● تصاویر دیدنی / ۴۸ ● ملاقاتی با سرباز برجک دیده بانی / ۵۰ ● داستان سگ وفادار؛ هاجیکو / ۵۰ ● کمی میوه برای پیرزن، کدام مستحق تریم؟ / ۵۱ ● بهلول و چوب زدن او بر قبرها / ۵۱ ● خاطره یک استاد دانشگاه: نمره ای که به ورقه خودم دادم / ۵۱ ● با ۵۰ شرکت نوآور دنیا آشنا شوید / ۵۲ ● شن / ۵۳ ● نشانه / ۵۳ ● معرفی کتاب / ۵۴

● اخبار

● آساکارت بانک سامان، تجربه خریدی بهتر / ۵۵ ● موفقیت، سامان ما / ۵۵ ● وبلاگ بانک سامان راه اندازی شد / ۵۶ ● حضور بانک سامان در همایش خیرین مدرسه ساز کشور / ۵۶ ● آغاز پذیره نویسی افزایش سرمایه بانک سامان / ۵۶ ● اسامی برندگان نخستین دور مسابقه عکاسی #شادهمستیم اعلام شد / ۵۷ ● پرداخت سریع وام قرض الحسنه ازدواج در بانک سامان / ۵۷ ● پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت در مدیریت امور سرمایه انسانی بانک سامان / ۵۸ ● اعطای تسهیلات بانک سامان از محل منابع صندوق توسعه ملی / ۵۸ ● سبذگردانی اختصاصی، خدمت جدید بانک سامان برای سامانیان / ۵۹ ● سپاس / ۵۹ ● کیوسک های نظر سنجی بانک سامان / ۶۰ ● شعب بانک سامان / ۶۲ ● نرخ سود سپرده های ارزی و ریالی / ۶۶

یادداشت سردبیر



ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواید همان می شود

فرهنگ نقد و نقدپذیری را باور کنیم

و من بارها نوشتم که نقد، نقد است. وسازنده و غیرسازنده هم ندارد، هرکس که با نگاه رشد و تعالی این سرزمین چیزی را می گوید و یا می نویسد، حتما برای ما و بانک ما و ایران ما خیریتی در آن نهفته است.

ما باید از بستر نقد و نقدپذیری استقبال کنیم و بدانیم که هیچکس به تنهایی محور دانش و توانایی در جهان امروز نیست، و رسانه ها بهترین یار و یاور سازمان ها برای آشنایی با افکار عمومی و خورد و بازخورد یک اتفاق هستند. پیری از مطبوعات برای حکایت می کرد که روزگاری نه چندان دور، در سال های دهه ۴۰ و ۵۰ به جایی رسیدیم که در روزنامه ها و مجلات، نمی توانستیم از هیچ فرد و گروه و سازمان و نهاد و وزارتخانه و قوه ای انتقاد کنیم، به محض این که یادداشتی منتقدانه چاپ می شد، آن نشریه بسته می شد. و مطبوعات به سمت و سویی هدایت می شدند که جز چاپ چند شعر و قصه بی خاصیت و خبرهای تلکس تنها خبرگزاری موجود و اطلاعاتی روابط عمومی ها، کمتر نوشته خواندنی را می توانستیم در مطبوعات بخوانیم. هرگونه نقد و انتقاد را، تضعیف دولت به حساب می آوردند تا جایی که نویسنده ای به طنز نوشت: «بوق نزنید، دولت تضعیف می شود.»

در سال های اخیر یک برنامه تلویزیونی طنز که طرفداران بسیار زیادی هم یافته بود، به همین موضوع به شکل نمایشی اشاره کرد، هنرپیشه زن به تهیه کننده تلفن می کرد که تا کی برنامه طنز شما فقط در مورد موضوعات سطحی و پیش پا افتاده می خواهد حرف بزند؟ «مهران مدیری» کارگردان تلویزیونی طنز مورد اشاره پاسخ داد، ما نمی توانیم به مسائل کمی جدی بپردازیم، ما به هر

یادداشت (مدیریت چگونه گفتن) در شماره قبل مجله سامان و توجه خوانندگان عزیز درون و بیرون سامان و تاکید عزیزان به چاپ یادداشت های مدیریتی حقیر که مدتی است در سامان کمرنگ شده است ما را بر این داشت تا بعضی حرف های سال های دور را برای نیروهای جوانی که در یکی دو سال اخیر به خانواده سامان پیوسته اند بازنگری کرده و به چاپ برسانیم، شاید برای آن ها حرف تازه ای باشد.

در یادداشت (مدیریت چگونه گفتن) نوشتم که رئیس هیات مدیره سامان همیشه تکرار می کند که چگونه بگوییم تا حرف های مان شنیده شود، ایشان در جلسات گوناگون به موضوع نقد و نقدپذیری نیز تاکید می کنند و از همه مدیران بارها خواسته اند که درجه تحمل خود را در برابر نقد همکاران و خصوصا مشتریان بانک بالا ببرند.

من در پایان مبحث مهم چگونه گفتن که در یادداشت قبلی نمونه هایی را برشمردم، به ارتباط گفتاری و ارتباط شنیداری اشاره کردم و حال در نگاه نقد و نقدپذیری تاکید می کنم، که مجله سامان، تنها نشریه تبلیغاتی بانک نیست، مجله ای است که تلاش می کند تا توانمندی ها و حتی کمبودهای موجود در حوزه بانکی را به زبان ساده تر مطرح کند، مجله سامان فرصتی طلایی را برای همه همکاران، اندیشمندان، اهل اقتصاد و مشتریان عزیز خود فراهم کرده است تا در زمین بانک و با توپ خودی، حوزه بانکی و بانک سامان را هم به نقد بکشانند و مدیران عالی بانک برای موفقیت های بیشتر، از این شیوه استقبال می کنند.

حرف هایی در قالب نقد که بعضی ها به آن نقد سازنده می گویند

وزوزکنان بر فرودگاه سر این بندگان خدا، سُرُسری می‌کردند و هیچ کچلی حق نداشت که دستی به سمت سرش ببرد. تا بالاخره یک روزنامه‌نگار شاعر پیشه کچل و سر به هوا، خسته از این بازی روزگار برای حاکم وقت نوشت: «یا بکن رفع این مگس‌ها/ یا بزن گردن این کچل‌ها».

باید باور کنیم که مطبوعات، اساتید دانشگاه، نویسندگان، کارشناسان و همه همه جزیی از این نظام و دلسوخته فرهنگ و دین و سنت و عقاید سرزمین خود هستند، اما به قول یک نمایشنامه‌نویس بزرگ، آن کس که حقیقت را نمی‌داند، نادان است، اما آن کس که واقعیت را می‌داند و انکار می‌کند، خیانتکار است.

متأسفانه گاهی حتی در محیط‌های علمی نیز افکار و اندیشه‌ها دچار سانسور می‌شوند. سوال کردن و طرح موضوعات مختلف خصوصاً در حوزه‌های علوم انسانی و اجتماعی رسم نشده است، مباحث اصلی مطرح نمی‌شود و همه فرصت‌های علمی از بین می‌رود. به نظر می‌رسد، برای رشد یک جامعه، هیچ چاره‌ای جز تحمل نقد اندیشه دیگران نداشته باشیم، وظیفه ما هم در حیطه یک بانک خوشنام فراهم کردن شرایط برای گفتن و شنیدن است. بانک سامان برای رشد پلکانی خود آماده است تا سراپا گوش باشد و دست منتقدین خود را به گرمی بفشارد. این پیام مدیران ارشد بانک است که بر قلم این کوچکترین جاری شده است.

در راه نقد کردن از مولایم علی‌ع و ام می‌گیرم که فرمودند: گزیده‌ترین همکاران برگزیده‌ات، کسی است که با تو سخن تلخ و حق را بی‌پرده‌تر می‌گوید و در کاری که خدا برای اولیای خود ناخوش دارد، کمتر یاری‌ات می‌دهد، همکارانت را بیاموز که تورا مجیز نگویند و با برشمردن کارهای ناکرده، بیهوده شادمانت نکنند که ثناگویی فراوان خودخواهی می‌آورد و به تکبر می‌کشاند.

ناله را هر چند می‌خواهم که پنهانی کشم
سینه می‌گوید که من تنگ آمدم، فریاد کن

کس اشاره کنیم و از هر گروه و سازمان و نهاد و وزارتخانه و بانک کمی انتقاد کنیم، فردا از ما شکایت می‌کنند و فریاد می‌زنند که چرا چنین و چنان گفته‌اید، ما نمی‌توانیم حتی از هیچ قشر و گروه اجتماعی هم نام ببریم...

بدیهی است چنین شرایطی فرهنگ نقادی و رشد سازمانی را از بین می‌برد، یاد کسی افتادم که روزگاری نوشت، می‌ترسم از «گاوها» بنویسم و فردا اتحادیه قصابان یا انجمن حمایت از حیوانات شاکی من شود. اما خوشبختانه در سال‌های اخیر به جایی رسیدیم که فرمانده نیروی انتظامی یک بار اعلام کرد: این نیرو در هیچ شرایطی، از هیچ انتقادی حتی غیرمنصفانه آن شکایت نخواهد کرد.

به نظر می‌رسد اگر این رویه را باور داشته باشیم، اگر فرهنگ نقد و نقدپذیری را جدی بگیریم، روزهای بهتری برای سازمان‌ها، مردم و این سرزمین خواهیم داشت. باید این فرهنگ را به همه «قوا» و به همه سازمان‌ها و نهادها و افراد تسری داد.

باید تمرین کنیم تا از نقد نترسیم و آن را لولوخورخور سازمان خود ندانیم، مطبوعات بنا به خصلت بستری که در آن متولد شده‌اند، می‌بایست نقد باشند. حتماً شما هم شنیده‌اید که پادشاهی هوسباز دستور داد که هیچکس حق ندارد از مگس‌ها بد بگوید و خدای نکرده مگسی را له کند و یا بکشد، با این ادعای ظاهرالصلاح که «میاژ موری که دانه کش است» حالا چه ربطی بین مگس و مور است، طنازان به حقیر ببخشند. و در نتیجه، مگس‌ها در سطح شهر و استان و کشور و حکومت روز به روز افزون‌تر شدند و مردم را به رنجی مضاعف واداشتند، اما کسی را جرات کشتن مگس در آشکار و نهان نبود و در آن روزگار هم «پیف‌پاف» برای «تار و مار» کردن وجود نداشت.

از دیاد روزافزون مگس‌ها برای همه مردم مشکل‌آفرین شده بود، اما از همه بیشتر، کچل‌ها از این موضوع در رنج بودند، مگس‌ها

مقاله

نقش نظام بانکی در توسعه کارآفرینی و نوآوری

با تأکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی

لیلا نوری - کارشناس بازاریابی و توسعه مشتریان

خاص خود باشند. استفاده از هم افزایی موجود در کارآفرینان به منظور به کارگیری ایده‌های جدید مناسب به نظر می‌رسد. کارآفرینان توانایی خلق ایده‌های جدید را دارند و به فعل درآوردن این توانایی نیازمند زمینه‌ها، محرک‌ها و عوامل خاص است و این مهم با همکاری بانک‌ها امکان پذیر خواهد بود.

در شرایط اقتصادی کنونی ایران، بانک‌ها نیاز شدیدی به ایجاد مزیت خاص برای خود دارند و در همین حال ملزم به رعایت قوانین و مقرراتی هستند که از سوی بانک مرکزی اعلام می‌شود، با وجود این، حضور بانک‌ها در فضای رقابتی الزاماتی را به همراه دارد. بانک‌ها می‌بایست به دنبال سازوکارهای مناسب برای ارائه محصول یا خدمت





فعالان اقتصادی که کمبود منابع دارند، قرار می‌دهد.

■ سررسیدهای مختلف را انطباق می‌دهد.

■ با انجام خدمات بانکی، مساله جابجایی و بعد مکانی (جغرافیایی) برای فعالان اقتصادی را حل می‌کند.

■ ریسک ناشی از عدم بازپرداخت تسهیلات مربوط به بانک است و بانک مانع از رسیدن اثر آن به سپرده‌گذار می‌شود.

از ارگان‌های مهم مرتبط با صنعت بانکداری، بانک مرکزی است. وظایف بانک مرکزی عبارتست از انتشار اسکناس و تنظیم حجم پول در گردش، نگهداری فلزات گرانبها و ارزهای متعلق به دولت، نگهداری ذخایر قانونی و موجودی نقدی بانک‌های تجاری، ایجاد امکانات اعتباری برای بانک‌های تجاری، انجام دادن عملیات تصفیه حساب بین بانک‌ها، صندوقداری و نمایندگی مالی برای عملیات بانکی دولت، اجرای سیاست پولی و کنترل حجم اعتبارات. این بانک مسئولیت کنترل شبکه بانکی و اداره سیاست پولی ثبات را بر عهده دارد. این بانک، بانک‌ها را در جهت ارائه خدمت و هماهنگی با اقتصاد به فعالیت وامی دارد. مؤلفه‌های زیر در نظام‌های بانکی از اهمیت بسیار برخوردار است:

کارکردها و عملکردهای اقتصادی: بانک‌ها به عنوان عامل پرداخت‌کننده از طریق اجرای چک‌ها یا حساب‌های جاری مشتریان، فعالیت می‌کنند که چک‌های کشیده شده در وجه مشتریان در آن بانک را پرداخت می‌کنند و چک‌های سپرده به حساب‌های جاری مشتریان را جمع‌آوری می‌کنند. همچنین بانک‌ها وجوه مشتریان را از طریق

بدین ترتیب یک بازی برد-برد انجام می‌شود. بانک با استفاده از نوآوری مطرح شده از سوی کارآفرینان دارای مزیت رقابتی می‌شود و کارآفرینان با پشتوانه مالی از سوی بانک‌ها قادر به فعالیت خواهند بود. بدیهی است هر دو گروه بر این موضوع واقف هستند که موفقیت یکی در گرو دیگری است. کوتاه سخن آنکه مساله اصلی تحقیق این است که با توجه به نقش محوری کارآفرینی و نوآوری در توسعه جوامع در فضای رقابتی کسب و کارهای امروز نقش بانک‌ها، به ویژه بانک‌های خصوصی در توسعه کارآفرینی و نوآوری چیست؟

بانکداری و کارکردهای اقتصادی آن

واژه بانک در زبان انگلیسی میانه از زبان فرانسوی میانه "banque"، و آن هم از واژه ایتالیایی قدیمی "banca"، و آن نیز از واژه آلمانی بسیار قدیمی "bench.counter"، "bank"، "banc" گرفته شده است. "Bench" ها (نیمکت‌ها) به عنوان میزها یا شمارشگرهای مبادله طی دوره رنسانس توسط بانکداران فلورانتین مورد استعمال قرار می‌گرفتند که مذاکرات و مبادلاتشان را پشت میزهایی انجام می‌دادند که با رو میزی‌های سبز رنگ پوشیده شده بود.

وظیفه بانک‌ها انجام عملیات و خدمات مدرن بانکی در داخل و خارج از کشور است و به طور کلی بانک در تامین منابع بخش‌های مختلف اقتصادی به ویژه بخش‌های تولیدی و اشتغال‌زا و همچنین ارائه خدمات بانک الکترونیکی در سطح ملی و بین‌المللی فعالیت دارد. بانک به عنوان واسطه مالی وظایف زیر را انجام می‌دهد:

■ مازاد منابع را از فعالان اقتصادی دریافت می‌کند و آن را در اختیار

از نقش بانک‌ها در حمایت از کارآفرینی می‌توان به حمایت بانک جهانی از پروژه علم و تکنولوژی کشور کره در سال ۱۹۷۹ میلادی اشاره کرد. در سطح تجاری یا شرکتی، حمایت بانک جهانی و بانک‌های گروه بانک جهانی همواره بر روی ارائه مشوق‌هایی برای کارآفرینی سودآور، چارچوبی برای خلق ایده‌های جدید و تأسیس شرکت‌های دانش محور متمرکز بوده است. اعتقاد این بانک‌ها در حمایت از نوآوری و کارآفرینی بر پایه دو ادعا بوده است؛ نخست اینکه نوآوری و کارآفرینی می‌تواند برای رشد و توسعه و همچنین کاهش فقر مهم باشد؛ دوم اینکه احتمالاً بازارها شرایط مناسبی برای نوآوری و کارآفرینی فراهم نمی‌کنند چرا که منفعت‌های اجتماعی ممکن است از منفعت‌های شخصی بیشتر باشد [۱۴].

دیگر روش‌های پرداخت نظیر پایانه فروش، خودپرداز، اینترنت و سایر ابزارهای فناوری می‌پردازند. بانک‌های تجاری کنونی در اکثر حوزه‌های قانون‌گذاری توسط موسسات مستقل از دولت تنظیم و تأسیس شده‌اند و مدارک بانکی ویژه‌ای جهت اداره آن می‌طلبند.

همچنین عملکردهای اقتصادی عبارتند از: افتتاح حساب به صورت اسکناس و حساب‌های جاری به صورت چک یا وجه نقد در وجه مشتری، شبکه بندی و تسویه و جوه، واسطه‌گری اعتبار، اصلاح و توسعه کیفیت اعتبار، انتقال سرسید و تولید پول.

ریسک‌پذیری بانک: بانک‌ها با خطرات زیادی جهت انجام فعالیت‌های تجاری مواجه‌اند و چگونگی مدیریت و درک این بحران‌ها و خطرات

یک راهبرد کلیدی جهت سوددهی می‌باشد و اینکه یک بانک به چه اندازه سرمایه نیاز دارد. برخی از خطراتی که بانک با آن مواجه است عبارت‌اند از خطر ریسک اعتباری، بازار، عملیاتی و نقدینگی.

کارآفرینی و نقش محوری آن در توسعه اقتصادی

واژه کارآفرینی از کلمه فرانسوی *Entreprendre* به معنای "متعهد شدن" نشأت گرفته است. بنابر تعریف واژه نامه دانشگاهی ویستر (Merriam-Webster) کارآفرین کسی است که متعهد می‌شود مخاطره‌های یک فعالیت اقتصادی را سازماندهی، اداره و تقبل کند [۵]. در واقع کارآفرین

کسی است که نوآوری خاص داشته باشد. این نوآوری می‌تواند در ارائه یک محصول جدید، ارائه یک خدمت جدید، در طراحی یک فرآیند نوین و یا نوآوری در رضایت مشتری و غیره باشد.

کارآفرینی عبارت است از فرآیند خلق چیزی جدید و پذیرش مخاطرات و سود حاصل از آن. به عبارت دیگر، کارآفرینی فرآیند خلق چیزی جدید و با ارزش است که با اختصاص زمان و تلاش لازم و در نظر گرفتن ریسک‌های مالی، روانی و اجتماعی و رسیدن به رضایت فردی و مالی و استقلال به ثمر می‌رسد. این تعریف دارای چهار جنبه اساسی است: ریسک‌پذیری، خلاقیت، استقلال و پاداش.

این واژه در ادبیات فارسی ابتدا به معنای کارفرما و سپس کارآفرین ترجمه شد. البته این ترجمه جامع، مانع و مفید معنای دقیق واژه نیست. در واقع اگر این واژه "ارزش آفرین" ترجمه می‌شد، به نظر راس‌تر بود. گرچه معنای واژه‌ای "ارزش" در ادبیات اقتصادی غرب با معنای آن در ادبیات دینی ما متفاوت است.

نقش بانک‌ها در حمایت از کارآفرینی و توسعه آن





محور و مقوله اصلی پژوهش یعنی "بررسی نقش نظام بانکی در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی" با تکیه بر مدل پارادایمی به شکل زیر بدست آمد:

ارزان قیمت)، استراتژی‌های نوآورانه، حمایت از طرح‌های کارآفرینی، جبهه‌گیری در تخصیص اعتبار سازو کارهای توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی هستند.

گزاره چهارم: ایده‌های نو و نوآوری (تبدیل ایده‌های نو به کالا یا خدمت) پدیده‌های برآمده از ائتلاف استراتژیک بانک‌های خصوصی و کارآفرینان است.

گزاره پنجم: تامین منابع، کاهش نرخ سود تسهیلات، ریسک خرید، شاخص‌های تاثیرگذار، نیاز کارآفرینان، اصلاح فرآیند، مشارکت با کارآفرینان، تاسیس صندوق‌های سرمایه‌گذاری مخاطره‌پذیر عوامل علی در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی است.

گزاره ششم: ضمانت اجرایی، راه کارهای مکمل، سازمان‌های مرتبط، ارزش‌گذاری ایده عوامل میانجی در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی است.

منابع:

[۵] احمدپور داریانی، محمود (۱۳۸۳)، کارآفرینی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات پردیس.

[۶] Thompson, J., B. Bolton [۶] *Entrepreneurs: Talent, Temperament, Opportunity* ۲nd and ۳rd edition, Routledge, ۲۰۰۴: ۱st edition; ۲۰۰۴: ۲nd edition Elsevier

[۷] احمد پور داریانی، محمود (۱۳۷۸)، کارآفرینی (نظریات، تعاریف، الگوها)، تهران، انتشارات پردیس.

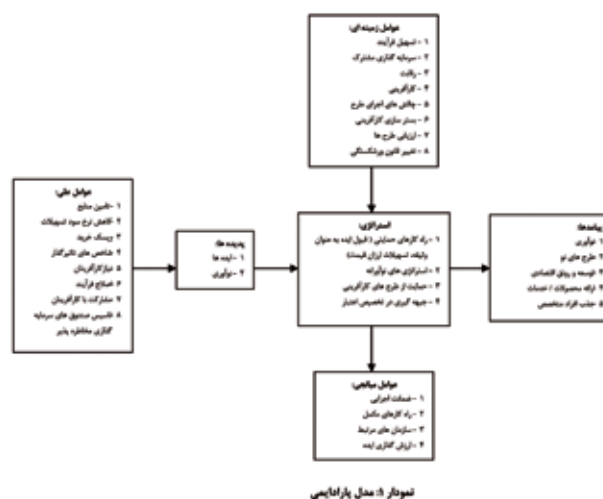
[۹] Peter Drucker (۱۹۹۳) *Innovation and Entrepreneurship*, ۱st edition, Practice and Principles, Harper Business Publications, New York ۱۹۸۵ Published in

[۱۰] سعیدی کیا، مهدی (۱۳۸۲)، آشنایی با کارآفرینی، تهران، نشر سپاس.
[۱۱] صمدآقایی، جلیل (۱۳۸۰)، تکنیک‌های خلاقیت فردی و گروهی، مدیریت دولتی، چاپ اول.

[۱۲] وزوایی، مهتا (۱۳۸۹)، چرخه عمر کارآفرینی، استراتژی آغاز یک کسب و کار، تهران، نشریه گسترش صنعت.

[۱۴] Goel, Vinod K [۱۴] *Inclusive Innovation—A Concept for Inclusive Growth and Social Equity*, ۲۰۱۱.

محور و مقوله اصلی پژوهش یعنی "بررسی نقش نظام بانکی در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی" با تکیه بر مدل پارادایمی به شکل زیر بدست آمد:

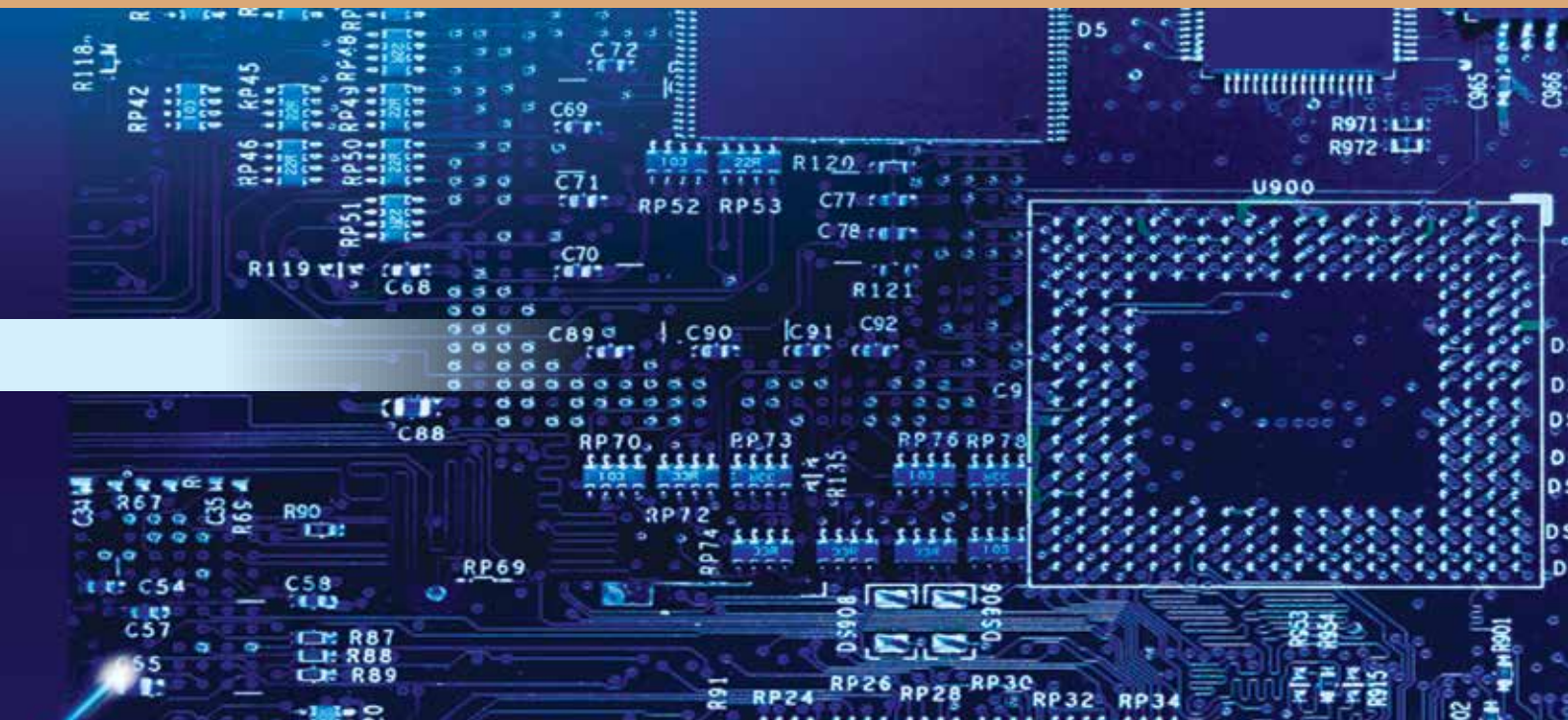


فرآیندهای عنوان شده و الگوی به دست آمده بر اساس مدل پارادایمی استخراج شده از داده‌های پژوهش، در مجموع ما را به ارائه گزاره‌های زیر رهنمون می‌شود که مبنای شکل‌گیری مدل و ارائه الگویی است که تمامی شاخص‌ها را در برمی‌گیرد:

گزاره نخست: تسهیل فرآیند، سرمایه‌گذاری مشترک، رقابت، کارآفرینی، چالش‌های فراوری اجرای طرح، بسترسازی، ارزیابی طرح‌ها، تغییر قانون و ریسک‌ستیزی به عنوان عوامل زمینه‌ساز در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی است.

گزاره دوم: نوآوری، طرح‌های نو، توسعه و رونق اقتصادی، ارائه محصولات / خدمات، جذب افراد متخصص به عنوان عوامل پیامد در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تاکید بر نقش آفرینی بانک‌های خصوصی هستند.

گزاره سوم: راه کارهای حمایتی (قبول ایده به عنوان وثیقه، تسهیلات



مقدمه

سال ها متخصصان فناوری اطلاعات در جستجوی استانداردهای به‌روش^۱ عملی و به صورت گسترده قابل استفاده بوده‌اند. به‌روش‌های اولیه فناوری اطلاعات در قفسه کتاب ها انباشته شده و به طور مشخص اختصاصی بودند. هزینه خرید و استفاده آنها بالا بوده و استفاده از آنها (حتی استفاده پایدار و وفادارانه) منتج به منافی همیشگی نمی‌شد.

تا دهه ۱۹۹۰، استانداردهای به‌روش فناوری اطلاعات بهبود یافتند. استانداردهای بهتر، رویکرد توصیف چگونگی انجام کار را رها کرده و بر روی نتایجی که باید حاصل شوند، تمرکز نمودند. بسیاری از کارهای انجام شده توسط انجمن مهندسان برق و الکترونیک (IEEE) این مسیر تکاملی را دنبال می‌کرد. این استانداردهای به‌روش جدیدتر، عملی و به طور وسیعی قابل استفاده بودند.

وابستگی متقابل COBIT و ITIL

کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات^۳ (ITIL)، مثال مستدلی از استاندارد قرن ۲۱ است که به‌روش‌های عملی و به طور وسیعی قابل استفاده را برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات^۴ (ITSM) ارائه می‌کند. با مجموعه مناسبی از ابزارها و مشاوران ITIL در دسترس، انطباق با ITIL به میزان گسترده‌ای مورد پذیرش واقع شده است.

نکته مهمی درباره استاندارد ITIL وجود دارد که باید مورد توجه قرار گیرد. در واقع، سه استاندارد ITIL وجود دارد و ممکن است چهارمی نیز وجود داشته باشد. به طور کلی، هفت جلد ITIL

وجود دارد. کتابخانه کلیه جنبه‌های فناوری اطلاعات شامل تحویل و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات را در نظر می‌گیرد، اما محدود به آن نمی‌شود. این موضوع چشم‌اندازی بزرگ است، اما تقریباً هیچکس کلیه هفت جلد را استفاده نمی‌کند.

زمانی که سازمان ها می‌گویند که آنها استاندارد ITIL را اتخاذ کرده‌اند، معمولاً این بدین معنی است که آنها ۱۰ فرآیند و میز ارائه خدمات بیان شده در جلدهای ارائه خدمات و پشتیبانی خدمات را راه‌اندازی نموده‌اند. تنها استاندارد مدیریت خدمات فناوری اطلاعات واقعی، BS ۱۵۰۰۰ متعلق به انجمن استانداردهای بریتانیا^۵ (یا معادل آن ISO ۲۰۰۰۰ متعلق به سازمان بین‌المللی استاندارد^۶) است که شامل نزدیک به ۱۰ فرآیند به علاوه مدل میز ارائه خدمات است؛ لیکن، نیازهای مدیریت روابط و امنیت به آن افزوده می‌شود.

نسخه جدیدی از هفت جلد در دست توسعه است. تنها می‌توان انتظار داشت که این نسخه جدید، رویکرد ارائه شده در BS ۱۵۰۰۰ را دنبال نماید. واقعیت این است که BS ۱۵۰۰۰ کلیه روش‌های فناوری اطلاعات را پوشش نمی‌دهد. برای مثال، در خصوص روش‌های توسعه و اکتساب صحتی به میان نیاورده است و دید متعادلی از مدیریت ریسک ارائه نمی‌کند. ارائه خدمات و پشتیبانی خدمات را پوشش می‌دهد، اما صرفاً همین است.

چارچوب اهداف کنترلی برای اطلاعات و فناوری مرتبط (COBIT) به عنوان راهنمایی برای حساب‌رسان فناوری اطلاعات آغاز به کار کرد و از اولین نسخه‌اش به میزان گسترده‌ای بیرون داده شد. نسخه

وابستگی متقابل چارچوب COBIT جهت راهبری فناوری اطلاعات و چارچوب ITIL جهت مدیریت خدمات IT

دکتر علیرضا سروش

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

تغییرات، مدیریت کیفیت و مدیریت ارزش متمرکز شدند. ITIL می‌توانست برای این مشتری^۱ روش‌های مفیدی را برای مدیریت تغییرات عملیاتی (جایی که چالش یا مشکلی وجود دارد) فراهم نماید. لیکن، ITIL کمک چندانی را در رابطه با ریسک‌ها، کیفیت یا ارزش فراهم نمی‌کند. COBIT و اقدام جدید Val IT برای هدایت انتخاب روش‌ها در دیگر حوزه‌ها استفاده می‌شوند. ITIL روشی عملی و اثبات شده برای پر نمودن شکاف‌های عملیاتی است که می‌توان با استفاده از COBIT آنها را شناسایی نمود. چارچوب COBIT مفهوم کلی حیاتی ناموجود در ITIL را اضافه می‌کند. ITIL نیز نصیحتی عملی در خصوص جزئیات عملیاتی که در COBIT وجود ندارد، می‌افزاید. این موضوع حقیقتاً وابستگی متقابل است.

پانوش:

- ۱- Best Practice
- ۲- Institute of Electrical and Electronics Engineers
- ۳- Information Technology Infrastructure Library
- ۴- IT Service Management
- ۵- British Standards Institute
- ۶- International Organization for Standardization
- ۷- Control Objectives for Information and related Technology
- ۸- Client

منبع:

Robert Fabian, "Interdependence of COBIT and ITIL", Information Systems Control Journal, Volume ۲۰۰۷, ۱.

COBIT ۴، استانداردهای روش نظام راهبری فناوری اطلاعات را عملی و به طور وسیعی قابل استفاده ارائه می‌کند. از آن می‌توان برای ارائه چارچوبی ضمنی استفاده نمود که در چنین استانداردهایی همچون ITIL وجود ندارد. ۳۴ فرآیند COBIT کلیه فرآیندهای مهم در فناوری اطلاعات را پوشش می‌دهد. چارچوب COBIT را می‌توان به عنوان چارچوبی کارا برای برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات استفاده نمود که این امکان را به یک محل کسب فناوری اطلاعات محور می‌دهد تا به فرآیندهایی از فناوری اطلاعات نزدیک شود که برای آن محل کسب و یگان سازمانی آن مهم‌ترین هستند. تحلیل شکاف را می‌توان به سرعت از مدل‌های بلوغ فرآیند COBIT استنتاج نمود. تحلیل شکاف COBIT در محل‌های کسب برای هدایت طرح‌های بهبود داخلی فناوری اطلاعات توسط بسیاری از متخصصان فناوری اطلاعات استفاده شده است.

لیکن، COBIT کمک کمی به تعیین روش خاصی که یک محل کسب باید دنبال کند، ارائه می‌کند. آن برای شناسایی شکاف‌های حیاتی مفید است، لیکن، کمک کمی به شناسایی روش‌هایی می‌کند که باید برای پر نمودن آن شکاف‌ها استفاده شوند. ITIL (BS) ۱۵۰۰۰ می‌تواند منبعی عالی از روش‌ها جهت به کارگیری برای برخی از آن شکاف‌ها باشد.

بررسی اخیر نشان داد که یک سازمان بزرگ فناوری اطلاعات، ۱۰ شکاف COBIT را مشاهده می‌کند که نیاز به پر نمودن آنها وجود دارد. شکاف‌های عملیاتی بر روی مدیریت ریسک، مدیریت

ترکیب بهینه سرمایه های انسانی

طراحی مدلی جهت تعیین (ترکیب بهینه سرمایه های انسانی) در سطح گروهی سازمان با استفاده از شبکه های عصبی با تأکید بر فرهنگ و اخلاق درون سازمانی

زهره حق پرست
(دانشجوی کارشناسی ارشد صنایع دانشگاه پیام نور واحد واحد تهران-شمیرانات)

چکیده

انتخاب و به کارگیری شایسته ترین افراد در هر شغل، یکی از مهم ترین مسائل و تصمیمات مدیریتی محسوب می شود. اینگونه تصمیمات در سازمان ها به طور مرسوم از طریق انطباق ساده شاغل و شغل انجام می پذیرد. از کاستی های این روش انطباق شاغل با شغل در سطح فردی است در حالی که با توجه به اهمیت فزاینده کار گروهی در سازمان ها، انجام انطباق های دیگر ضروری به نظر می آید. در این مقاله انطباق افراد شاغل با یکدیگر علاوه بر انطباق دادن شاغل و شغل در نظر گرفته شده و بر این اساس الگوی نوینی برای انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی نیز پیشنهاد و توسعه داده شده است که تأکید بر فرهنگ و اخلاق درون سازمانی در شاخص های تعاملات افراد در آن دیده شده است. **کلید واژه ها:** انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی، انطباق شاغل و شغل، انطباق افراد شاغل و شغل، انطباق افراد شاغل با یکدیگر، وابستگی بین مشاغل، شبکه های عصبی مصنوعی.

ویژگی اصلی الگوی مرسوم (انطباق شاغل و شغل) این است که سطح تصمیمات انتخاب و به کارگیری در آن فردی است؛ یعنی معیارها (داده ها) و ابزارهای مورد استفاده در سازمان ها به منظور اتخاذ تصمیمات انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی در (سطح فردی) خلاصه شده اند (مثل استفاده از شرح شغل، آزمون های نوشتنی، هوش، شخصیت و غیره) و کمتر شامل سطوح بالاتر تحلیل می شوند. صاحب نظران و نویسندگان مدیریت ضمن تأکید بر اهمیت انطباق شاغل با شغل، آن را کافی و پاسخگوی نیازهای سازمان های امروزی نمی دانند. آنها معتقدند سطح تحلیل روش های مربوط به انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی، باید از تمرکز و پرداختن صرف به تطابق ساده شاغل و شغل به سوی روش هایی که تمرکز بیشتر روی انطباق رفتار و روابط انسانی میان افراد داشته باشند، توسعه یابد. [۴]

با توجه به روند فزاینده اهمیت کار گروهی در سازمان ها، توجه به این موضوع هنگام اتخاذ تصمیمات مربوط به انتخاب و به کارگیری نه تنها مفید، بلکه ضروری و به اندازه اهمیت انطباق شاغل با شغل است. سؤال اساسی این است که مدل مرسوم انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی دستخوش چه تغییراتی خواهد شد، چنانچه سطح تصمیم گیری علاوه بر سطح فردی شامل سطح گروهی نیز بشود؟

الگوی نوین انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی در سازمان ها

طبق تعریف می توان بیان کرد که سازمان از شبکه به هم پیوسته ای از افراد و گروه ها تشکیل شده است که با یکدیگر با تعامل کاری هستند و نتایج کار همه آنها روی هم جمع می شود تا اهداف سازمانی به دست آید. [۵]
این امر، ایجاب می کند تا الگوی انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی علاوه

■ مروری بر ادبیات نظری انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی در سازمان ها
■ الگوی مرسوم انتخاب و به کارگیری در سازمان ها

محور اصلی الگوی مرسوم انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی، انطباق شاغل و شغل است. [۱] بر اساس این الگو، هر فرد که بیشترین تناسب و انطباق با شغل مورد نظر را داشته باشد، انتخاب می شود و در آن شغل گماشته خواهد شد. در رویکردهای سنتی مدیریت، همچون نظریه های مدیریت سنتی هنری فایول و مدیریت علمی تیلور، تطابق شاغل و شغل به شدت محدود به مسائل مربوط به شرایط جسمانی و فیزیکی کارکنان می شد؛ به احساسات، طرز تفکر، هدف های فردی، نیازهای شخص کارگران و یا به حاکمیت روابط اجتماعی در سازمان ها، تقریباً هیچ توجهی نمی شد. مسائلی از این قبیل، باعث تفکر نوین گروهی از نظریه پردازان همچون آبراهام مازلو، داگلاس مک گریگور و فردریک هرزبرگ شد. در این نظریه ها بر اهمیت توجه به نیازها و روابط اجتماعی علاوه بر نیازهای جسمانی در تطابق شاغل و شغل تأکید شد. [۲]. رویکرد منابع انسانی همچون نظریه های شبکه بلیک و موتون، سیستم چهارگانه لیکرت، مفهوم و نگرش مهمی به دور رویکرد قبلی اضافه می کند. در این رویکرد، نه تنها پذیرفته شده است که افراد و کارکنان در سازمان ها دارای نیازها و احساساتی هستند که باید به آنها توجه شود بلکه در این رویکرد کارکنان به عنوان منابعی نگریسته می شوند که می توانند با افکار خود برای عملکرد بهتر در محیط کار در اهداف سازمانی مشارکت داشته باشند. انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی در این دیدگاه، بیشتر در دامنه وسیعی از جهت های جریان و بر تعامل تیمی تأکید دارد. [۳]

کاستی های الگوی مرسوم انتخاب و به کارگیری در سازمان ها

تحصیلات، تمایلات سیاسی، پایگاه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگ و اخلاق درون سازمانی و غیره تعریف کرد. [۷]

- تعیین میزان وابستگی میان مشاغل

میزان وابستگی میان مشاغل را می‌توان بر اساس میزان هماهنگی موردنیاز میان آنها و جریان و مبادله منابع میان مشاغل نظیر جریان اطلاعات، نقدینگی، تبادل، نیروی انسانی تعریف کرد. به عبارت دیگر، هر چه میزان مبادله منابع و میزان هماهنگی مورد نیاز میان دو شغل بیشتر باشد، درجه وابستگی میان آن دو نیز بیشتر خواهد بود. [۸]

- نتیجه گیری

انتخاب و به کارگماری نیروی انسانی یکی از مهم ترین تصمیم های مدیران در سازمان ها است. اصل مهم در این نوع تصمیم ها، قرار دادن فرد مناسب در شغل مناسب است. مطابق با الگوی مرسوم، این کار از طریق انطباق ساده شغل و شاغل صورت می گیرد. این نگاه به موضوع، فردی است؛ در حالی که افراد در سازمان ها به صورت گروهی و تیمی فعالیت می کنند و سازمان بدون کار گروهی بدون معنا و مفهوم است. این ایده ایجاب می کند که مدیران هنگام اتخاذ تصمیم های انتخاب و به کارگماری به این موضوع توجه داشته باشند تا افرادی را در مشاغل و پست های سازمانی قرار دهند که با یکدیگر سازگار باشند، چه بسا، ممکن است افراد انتخاب شده از حیث دانش و تخصص های لازم از بهترین ها باشند؛ ولیکن به دلیل عدم سازگاری با یکدیگر، عملکرد و کارایی سازمان در سطح پایینی قرار گیرد. با توجه به نکات فوق، در این مقاله، الگوی نوینی برای انتخاب و به کارگماری نیروی انسانی در سازمان ها، با رویکرد گروهی پیشنهاد شد. در این الگو به جای تمرکز صرف روی فرد، گروه و تیم هم مورد توجه قرار گرفتند. بر این اساس، طبق الگوی پیشنهادی، سازمان ها به جای انتخاب و به کارگماری فرد مناسب در شغل مناسب، باید تلاش کنند تا ترکیب مطلوبی از نیروی انسانی برای مشاغل فراهم کنند. قابل اشاره است که متن کامل مقاله که به صورت موردی اجرا گردیده است نیز موجود می باشد.

منابع:

۱. اسفندیار، س.، مدیریت منابع انسانی. ۱۳۸۰، تهران سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت).
۲. مشبکی، ا.، مدیریت رفتار سازمانی (تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار انسانی). ۱۳۷۷، تهران: انتشارات ترمه.
۳. رضا، س.ج.س.، برنامه ریزی نیروی انسانی. ۱۳۷۳، تهران: انتشارات دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران.
۴. ماریو، ت.، آمار کاربردی. انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد. ۱۳۷۴، مشهد.
۵. اکبر، ف.ع.، ارتباطات انسانی. Vol. ۱. ۱۳۷۴، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۶. مهدی، ا.ن.پ.، سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل. ۱۳۷۱: مؤسسه بانکداری ایران.
۷. محمد، ف.، طرح مدل گزینش داوطلبین شغل جهت ارتقاء شغلی سازمان، in مهندسی صنایع (سیستم و بهره وری). ۱۳۸۱، دانشگاه علم و صنعت ایران
۸. شیمن، د.ا. and ش.ا.، رندال، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ۱۳۷۷، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

بر توجه به انطباق شاغل و شغل، جور کردن میزان دانش، مهارت ها و توانایی ها و استعداد های افراد با ضرورت های شغلی نیز است.

منظور از انطباق افراد شاغل با یکدیگر، جور کردن تعاملات انسانی افراد شاغل با یکدیگر با تأکید بر فرهنگ و اخلاق درون سازمانی با توجه به میزان وابستگی میان مشاغل سازمانی است، زیرا در مشاغل وابسته، چگونگی تعامل افراد احراز کننده آن مشاغل تأثیر بسزایی در عملکرد شغلی افراد و به دنبال آن عملکرد سازمان خواهد داشت به عنوان مثال، واحدهای کارگزی، آموزش و سازمان و روش ها در هر سازمان، به سبب طبیعت و ماهیت نزدیک کار این واحدها و لزوم برقراری ارتباطات مداوم بین آنها و نیز به سبب ارتباط و وابستگی نزدیکی که بین فعالیت های آنها وجود دارد، نیاز به درجه بالایی از تعاملات مثبت بین احراز کنندگان این مشاغل دارند.

■ مدل الگوی پیشنهادی انتخاب و به کارگماری نیروی انسانی

■ بیان مسأله

بر اساس مدل پیشنهادی، مسأله انتخاب و به کارگماری نیروی انسانی عبارت است از: تخصیص مجموعه ای از مشاغل سازمانی به مجموعه ای از افراد یا نامزدهای شغلی، به طوری که ضمن رعایت محدودیتهای مسأله، هدفهای زیر بهینه گردد؛

هدف های مسأله عبارتند از:

انطباق شاغل با شغل: هر شغل با توجه به امتیاز (دانش، مهارت ها و توانایی ها/ استعداد های افراد) (KSA) به مناسب ترین فرد تخصیص داده شود.

انطباق افراد شاغل با یکدیگر: در مشاغل وابسته، افرادی انتخاب و گماشته شوند که دارای تعاملات انسانی مثبت با تأکید بر فرهنگ و اخلاق درون سازمانی هستند.

محدودیت های مسأله عبارتند از:

به هر فرد فقط یک شغل واگذار شود.

هر شغل فقط به یک فرد واگذار شود.

کلیه مشاغل واگذار شوند.

داده های مسأله

طبق الگوی پیشنهادی داده های مسأله عبارتند از:

دانش، مهارت ها و توانایی ها/استعداد های افراد (KSAs)

نخستین داده مدل، تعیین دانش، مهارت ها، توانایی ها و استعداد ها به اختصار KSAs افراد در هر شغل است. منظور از دانش، اطلاعات، واقعیت ها یا اصول سازمان یافته ای است که یک شخص به منظور اجرای موفق شغل باید داشته باشد. دانش اغلب از طریق تحصیلات رسمی، آموزش و یا تجربه های شخصی به دست می آید.

مهارت، عبارت است از ویژگی های ذهنی، شفاهی و دستی که یک شخص برای انجام موفقیت آمیز یک شغل نیاز دارد و توانایی، به ظرفیت اجرای یک فعالیت باز می گردد. [۶]

تعیین تعاملات انسانی افراد شاغل با یکدیگر

تعامل میان افراد را می توان بر حسب میزان شباهت ها و تفاوت های افراد با یکدیگر اندازه گیری کرد. تحقیقات بر این یافته استوارند که اثربخشی تعاملات میان افراد در صورت وجود تشابه اعضا با یکدیگر بیشتر است. تشابه و تفاوت میان افراد را می توان بر اساس صفاتی مثل سن، جنسیت، مذهب،

برنامه ریزی منابع سازمان یا ERP سیستم جامعی است که سعی در یکپارچه سازی همه وظایف و بخش های موجود در یک سازمان دارد بطوریکه بتواند نیازهای خاص و ویژه این بخش ها را فراهم سازد. برنامه ریزی منابع سازمان یک فکر، فناوری و سیستمی برای مدیریت موثرتر منابع مختلف در یک سازمان است که این مدیریت از طریق اتومات و یکپارچه کردن تمام فرایندها و در نتیجه بالا بردن کارایی سازمان و افزایش رضایت مشتری انجام می گیرد. برنامه ریزی منابع سازمان یک راه حل مبتنی بر فناوری اطلاعات است که منابع سازمان را توسط یک سیستم بهم پیوسته به سرعت، دقت و کیفیت بالا در کنترل مدیران سطوح مختلف سازمان قرار می دهد تا به طور مناسب فرایند برنامه ریزی و عملیات سازمان را مدیریت نمایند. هدف اصلی و اولیه ERP گردآوری دپارتمان ها و حوزه های مختلف یک سازمان در داخل یک سیستم واحد یکپارچه، به گونه ای است که این سیستم بتواند جوابگویی تمامی نیازهای بخش های متفاوت یک سازمان باشد. ساختن یک برنامه واحد که بتواند تمامی نیازهای کاربران بخش مالی را همانند نیازهای بخش منابع انسانی و یا انبار و تجهیزات پاسخ دهد کار چندان ساده ای نیست. معمولاً هر بخشی از سازمان دارای نرم افزارها و برنامه های واحدی است که متناسب با نیازهای آنان ساخته شده

بخش‌ها معمولاً تعداد نسبتاً محدودی از پرسنل کل سازمان فعالیت دارند، موفقیت پروژه در این بخش‌ها دلیلی قاطع بر موفقیت پروژه در سطح کل سازمان نخواهد بود. نهایتاً پس از تکمیل و عملیاتی شدن این بخش‌ها، سایر اجزای ERP نیز به ترتیب اولویت در سازمان پیاده سازی خواهد شد. در این روش طی هر مرحله تیم راه اندازی می‌تواند تجارب خوبی را به دست آورده و از طرفی مقاومت کارکنان نیز در سازمان کمتر خواهد شد ولی از آنجا که سیستم‌های ERP دارای ویژگی اصلی و اساسی یکپارچگی هستند در اکثر موارد، اجرای مرحله‌ای می‌تواند مشکلاتی را برای تیم راه اندازی ایجاد کند. به عنوان مثال سیستم‌های انبار، پرسنلی، فروش و... لازم است اسناد مالی خود را به‌طور اتوماتیک به حسابداری ارسال کنند. در حالتی که ابتدا حسابداری طی یک مرحله پیاده سازی شود، لازم است این اسناد ابتدا به صورت دستی وارد سیستم شود که علاوه بر مشکل ورود داده‌ها، امکان خطا نیز افزایش می‌یابد.

مزایای به کارگیری ERP:

- ۱- افزایش کارایی
- ۲- کاهش تاخیرها و سیکل زمانی اجرای سفارشات
- ۳- بهینه سازی ظرفیت منابع تولید و خدمات.
- ۴- کاهش در هزینه های پنهان
- ۵- افزایش ارزش سهام
- ۶- افزایش توان پاسخ دهی و خدمات بیشتر به مشتری
- ۷- یکپارچگی بیشتر در توزیع اطلاعات دقیق از عملکردهای مختلف برای اتخاذ بهتر و به موقع تصمیمات
- ۸- سازگاری و سرعت در تمام عملکردها

نتیجه گیری:

بنابراین رشد غیر قابل پیش بینی فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه های گذشته که با تکیه بر توسعه صنایع مختلفی از جمله الکترونیک، کامپیوتر، مخابرات و... صورت گرفته، بر جنبه های مختلف عملکرد سازمان‌ها تأثیرات شگرفی داشته است. همزمان با این تغییرات، محیط فعالیت سازمان‌های مختلف پیچیده تر شده و به همین جهت نیاز به سیستم‌هایی که بتواند ارتباط بهتری بین اجزای مختلف سازمانی برقرار کرده و جریان اطلاعات را در بین آنها تسهیل کند، افزایش چشمگیری یافته است. از آنجا که محیط کسب و کار عصر اطلاعات فعلی رقابت شدیدی را در اخذ اطلاعات و دانش ایجاد نموده است، ضرورت دارد سیستم‌های اطلاعاتی سازمان‌ها تا حد ممکن پیوستگی خود را حفظ کنند.

منابع و مأخذ:

- ۱- ماکوئی، احمد، مقدمه‌ای بر برنامه ریزی تولید، چاپ اول، انتشارات دانش پرور
- ۲- شیرمحمدی، علی، برنامه ریزی و کنترل تولید و موجودی‌ها، اصفهان، جهاد دانشگاهی دانشگاه اصفهان
- ۳- یحیائی، رمضان، برنامه ریزی منابع سازمانی، مجله مدیریت دانش سازمانی، شماره ۱۱

■ **بهترین روش‌های موجود:** مجموعه‌ای از بهترین رویه‌های مورد استفاده و تجربه شده در سرتاسر جهان باید در این برنامه‌ها گردآوری شده باشد.

شبیه سازی واقعیت

■ **سایر ویژگی‌ها:** علاوه بر موارد کلیدی مطرح شده در بالا یکپارچگی بین بخش‌ها جهت صرفه جویی در زمان، کاهش و حذف دوباره کاری و بهینه سازی منابع، محیط کاربر پسند، انعطاف پذیری در انطباق با قوانین کشورها در زمینه‌های مالی، مالیاتی، فروش، صادرات و واردات، ایمن بودن در دسترسی افراد به سیستم و همچنین انتقال و تبادل اطلاعات و نامحدود بودن در ثبت اطلاعات از نظر حجم رکوردهای اطلاعاتی را می‌توان عنوان کرد. به‌طور کلی باید گفت اجرای موفقیت آمیز یک پروژه ERP وظیفه‌ای مشکل و پیچیده است به این دلیل که این کار باعث ایجاد تغییرات و سببی در سازمان مربوطه خواهد شد که نیاز به مدیریت دقیق جهت دستیابی به منافع مورد نظر وجود خواهد داشت. در این کار برخلاف سیستم‌های سنتی، تمرکز اصلی و اولیه از تاکید بر روی تجزیه و تحلیل فنی و برنامه نویسی به سمت طراحی فرآیندهای کسب و کار و ساختار بندی برنامه‌ها و نرم افزارها با تمرکز بر کسب و کار معطوف شده است.

انواع روش‌های پیاده سازی ERP از لحاظ وسعت فعالیت:

در پروژه‌های ERP به علت درگیری همه واحدهای سازمان و همچنین پیچیدگی خاصی که این پروژه‌ها دارند، مدیریت پروژه از اهمیت خاصی برخوردار است. مدیران پروژه اغلب بر اساس نوع سازمان، وسعت فعالیت‌های آن و حجم برنامه‌های مورد استفاده از سیستم ERP، اقدام به برنامه ریزی و مدیریت این پروژه‌ها می‌کنند.

به‌طور کلی سه روش را در پیاده سازی این پروژه‌ها می‌توان بیان کرد:

روش انفجار بزرگ: این روش در گذشته زیاد مورد استفاده قرار می‌گرفت. بطوری که همه سیستم‌های قدیمی به یکپارچه کنار گذاشته می‌شد و سیستم جدید جایگزین آن می‌شد ولی به دلیل ریسک بالای این کار و مقاومت شدید کارکنان و سایر مسائل این روش امروزه به هیچ وجه پیشنهاد نمی‌شود و کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

روش آزمایشی: در این روش بخشی از سازمان را که برون کار سازمان نقش کلیدی و اصلی را ایفا نمی‌کند به عنوان آزمایش مورد استفاده قرار داده و سیستم‌ها را در آن راه اندازی می‌کنند و پس از حصول اطمینان از موفقیت این کار، سایر بخش‌های اصلی نیز شروع به راه اندازی می‌گردند و در این راه از تجربیات حاصل از پروژه آزمایشی استفاده می‌کنند. در این روش می‌توان اشکالات احتمالی به وجود آمده را در زمان لازم شناسایی کرد و نسبت به رفع آنها به بهترین شکل اقدام نمود. از طرفی این رویکرد از ریسک کمتری برخوردار است و توجه مدیران ارشد و تیم راه اندازی متوجه بخش خاصی از سازمان خواهد شد ولی این روش ممکن است زمان راه اندازی کل پروژه را طولانی کند.

روش مرحله‌ای: در این روش، هدف به جای پیاده سازی کل پروژه ERP بر اجزایی از این سیستم‌ها متمرکز است. به این ترتیب که ابتدا تیم راه اندازی با مدیران ارشد در مورد اینکه چه اجزایی پیاده سازی شود به اتفاق نظر رسیده و در نهایت اقدام به راه اندازی آن می‌کنند. از آنجا که در عمل چنین اجزایی معمولاً سیستم‌های حسابداری و مالی بوده است و در این



سیر تحول بانکداری الکترونیک در ایران

چکیده

در این مقاله نقش تجارت الکترونیک در بانکداری الکترونیک در ایران و نقایص و موانع آن مورد بررسی قرار می گیرند.
کلیدواژه: تجارت الکترونیک ؛ بانکداری الکترونیک ؛ شبکه شتاب
نویسنده: عزیزی، اسماعیل ؛ محبوبه رمضانی فرد،

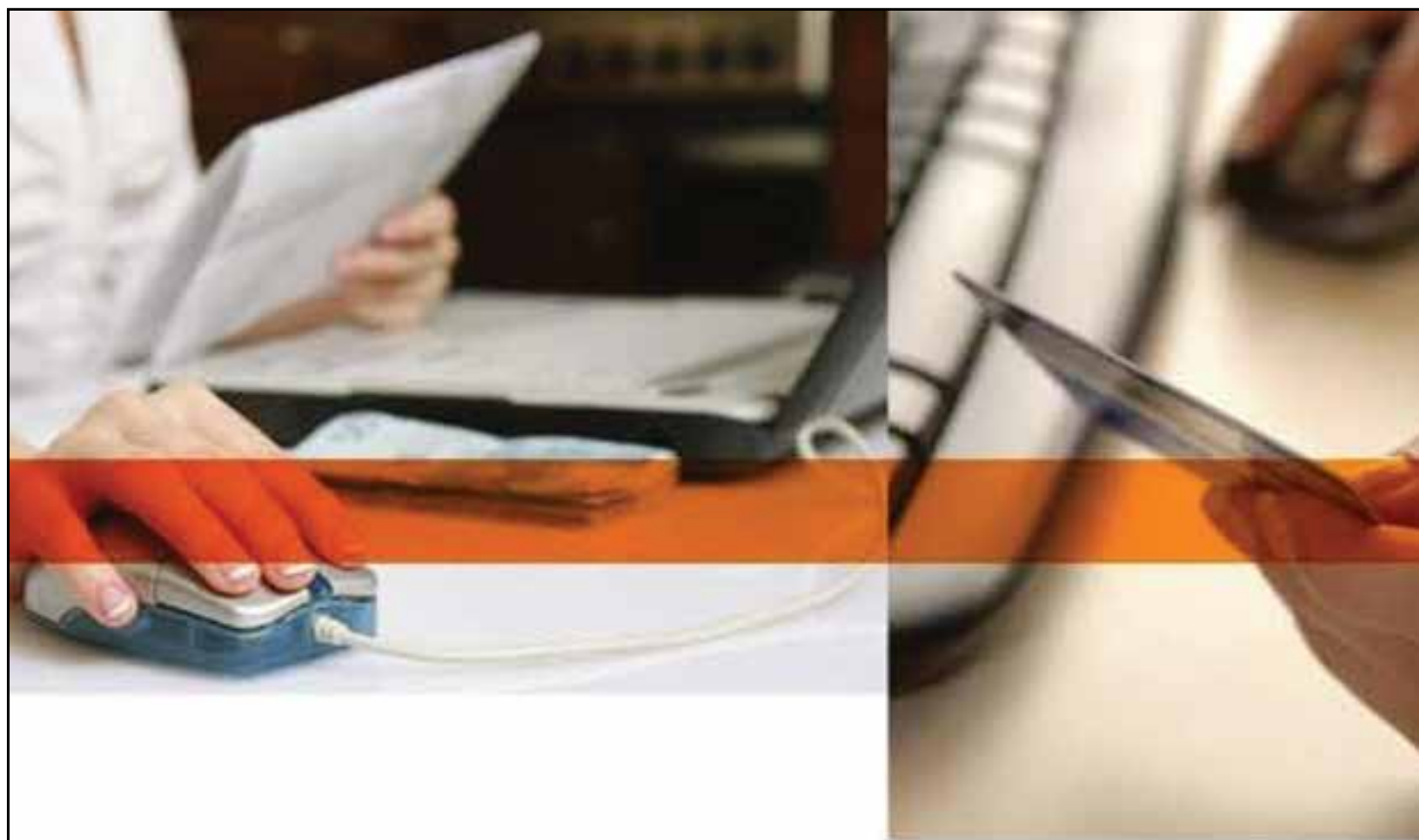
۱- مقدمه

اخیر، حجم معاملات و تجارت الکترونیک در مقایسه با تجارت سنتی از رشد و تحول قابل توجهی برخوردار بوده است، به طوری که کارشناسان سهم گردش مالی این نوع از تجارت (الکترونیک) را از تجارت جهانی سالانه بیش از ۵۰۰ میلیارد دلار برآورد کرده اند. شایان ذکر است این نوع خاص از تجارت از اوایل دهه ۹۰ میلادی گسترش یافت و به دلیل سهولت در به کارگیری آن و برخورداری از ویژگی هایی چون سرعت، دقت و امنیت مورد توجه مشتریان قرار گرفته و مشتری مداری در آن به رویکردی اساسی و بنیادی بدل گشت.

تاثیر گسترده و عمیق تجارت الکترونیک بر بازارهای جهانی در چند دهه گذشته از یک سو و اهمیت و نقش مبادلات پولی و اعتباری در فعالیت های تجاری و اقتصادی از سوی دیگر لزوم تمهید بسترها و امکانات لازم در تسهیل انتقال و تبادل پول را بیش از پیش ضروری

دنیای امروز و اقتصاد جهانی شاهد تحولات گسترده در زمینه تبادل اطلاعات و توسعه فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است. که این موضوع بکارگیری و اتخاذ روش ها و خط مشی های جدید را در مدیریت و فعالیت های اقتصادی اجتناب ناپذیر می نماید. مدیریت امروز که مبتنی بر پایه های اطلاعات و ارتباطات نوین است نیازمند مکانیزم ها و زیرساخت های مختلفی است تا بتواند مورد توسعه کسب و کار و ایجاد فضای مساعد برای کارآفرینی باشد که شاید بتوان مهم ترین این زیرساخت ها را توسعه تجارت الکترونیک و به تبع آن بانکداری الکترونیک عنوان کرد.

۲- تجارت الکترونیک و نقش آن در اهمیت بانکداری الکترونیک
در پی توسعه و گسترش ابزار و وسایل اطلاعاتی و ارتباطی در دهه های



فعلی برای ایجاد آن (کانال ارتباطی) است که با اشاعه این امکانات به عنوان ابزارهای دریافت و پرداخت، وابستگی به مبادلات روزانه پول نقد و چک و در نتیجه هزینه‌های مربوط به چاپ، نگهداری و حمل اسکناس از یک طرف و عبور و مرور مشتریان از طرف دیگر کاهش می‌یابد.

۳- ضرورت توسعه بانکداری الکترونیک (اتوماسیون بانکی) در ایران

پس از پایان جنگ تحمیلی ۸ ساله مشکلات و معضلات اقتصادی که گریبانگیر نظام اقتصادی کشور به خصوص سستی بانکداری ایران بود، نمایان گردید. به همین جهت سیاستگذاران اقتصادی و بانکی کشور مان مضم شدند با اصلاح ساختار سیستم بانکی کشور، زمینه شکوفایی و رشد و بالندگی اقتصاد ملی را فراهم کنند. از این رو بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با هدف بهبود سرویس دهی بانک‌ها به مشتریان و استفاده بهینه از بودجه‌های تخصیص یافته به پروژه‌های انفورماتیک بانک‌ها، طرح اتوماسیون بانکی یا همان بانکداری الکترونیک را به طور جدی در اولویت فعالیت‌های خود قرار داد که شامل بهینه‌سازی روش‌های بانکداری، اتوماسیون شعب، سرپرستی‌ها و تهیه یک الگوی نرم‌افزاری، سخت‌افزاری و مخابراتی برای استفاده

می‌ساخت. بنابراین سیستم بانکی نخستین ساختاری بود که با تاثیر از نفوذ فناوری اطلاعات به عنوان عاملی برای یکپارچه‌سازی و افزایش گسترده دامنه نفوذ خود، تکنولوژی روز دنیا را در قرن حاضر بر پایه فناوری اطلاعات (IT) سرلوحه فعالیت‌های خود قرار داد. به این ترتیب که بانک‌ها برای جذب مشتریان بیشتر و گسترش و ایجاد تنوع در خدمات خود با فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و تحولات آن، همگام و همسو شده‌اند که در این راه دست به تحولات ساختاری در نظام‌های دریافت و پرداخت پول و تسهیل خدمات رسانی به مشتریان زده‌اند به نحوی که بسیاری مدعی‌اند توجه مدیران بانک‌ها به اهمیت و لزوم این پدیده و عنایت ویژه آنان در ایجاد ساختار بانکداری با شیوه الکترونیک یکی از دلایل اصلی و عمده اقبال عمومی به تجارت الکترونیک بوده است.

بر این اساس و با توجه به رویکرد مشتری‌مداری بانکداری الکترونیک می‌توان آن را یک کانال ارتباطی میان بانک، به عنوان شخصیتی حقوقی و مشتری به عنوان شخصیتی حقیقی و حقوقی تلقی کرد که فضای وب و اینترنت، تلفن‌های همراه و پیامک، تلفن‌های ثابت سستی (تلفن بانک)، کیوسک‌های بانکی، فکس، دستگاه‌های خودپرداز (ATM)، دستگاه‌های پایانه فروش (POS) و کارت‌های هوشمند عمده‌ترین ابزارها و امکانات

به شبکه شتاب خواهیم پرداخت.

۴- شبکه تبادل اطلاعات بانکی (شتاب)

شبکه تبادل اطلاعات بانکی یا مرکز شتاب به دنبال تصویب مقررات حاکم بر مرکز شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی در اول تیر ماه سال ۱۳۸۱، با هدف بستر سازی برای بانکداری الکترونیکی به صورت یک اداره یا مرکز در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران آغاز به کار کرد. ایجاد، راه اندازی و راهبری سوییچ ملی به عنوان گام‌های اساسی در جهت تحقق اتصال شبکه پرداخت بانک‌ها به یکدیگر و در نهایت انجام مبادلات بین بانکی به صورت الکترونیکی از بستر و زیر ساخت‌هایی بود که بانک مرکزی با تاسیس مرکز شتاب به دنبال نیل به آنها بود. شتاب در ابتدا با ایجاد ارتباط بین دستگاه‌های خودپرداز سه بانک دولتی شامل: کشاورزی، صادرات و توسعه صادرات و سپس

دو بانک خصوصی سامان و کارآفرین، به طور رسمی متولد شد که در مراحل بعدی با اتصال سایر بانک‌های کشور (اعم از دولتی یا خصوصی) به مرکز شتاب، میان تمامی بانک‌ها و برخی موسسات اعتباری غیربانکی به تبادل تراکنش پرداخته و ایده «شبکه واحد پرداخت» را عملیاتی ساخت.

شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی در ابتدا اتصال شبکه کارت بانک‌ها و در مراحل بعدی تبادل کلیه تراکنش‌های بین بانکی شامل چک‌ها، حواله‌ها و اوراق بهادار را در پی داشت.

تسویه بین بانکی، رفع مغایرات، آمار عملکرد شبکه بانکی در زمینه کارت، خودپرداز (ATM)، پایانه فروش (pos) و پایانه شعب (pinpad) از جمله عملیات



و فعالیت‌های قابل پیگیری در شبکه و مرکز شتاب می‌باشد.

مسیریابی تراکنش‌ها و هدایت سیستم کارت بانک مربوط، ثبت تراکنش‌ها و وقایع سیستم، ایجاد تراکنش اصلاحیه در صورت عدم انجام تراکنش اصلی و تسویه پایان روز بین بانک‌های عضو شبکه تبادل اطلاعات بانکی از وظایف مهم، اساسی و بنیادین سیستم شتاب است.

۴-۱- محاسن و مزایای شبکه شتاب و بانکداری الکترونیکی

امروزه استفاده از بانکداری الکترونیکی به ویژه انجام امور از طریق شبکه شتاب (چه از بعد فردی و چه از بعد اجتماعی) موجب ایجاد تسهیلات و صرفه‌های اقتصادی گردیده است که در زیر به نمونه‌هایی از آن اشاره می‌کنیم:

مراجعه مشتریان به بانک‌ها کاهش یافته و آنان می‌توانند خدمات بانکی را بعد از وقت اداری و در تمامی ساعات شبانه‌روز استفاده کنند.

بانک‌های کشور بود. ناگفته نماند سابقه بانکداری الکترونیکی در ایران به سال‌های دهه ۵۰ شمسی باز می‌گردد که در آن دوران بانک موسوم به «تهران» با نصب دو تاهفت دستگاه خودپرداز در شعب خود نخستین پرداخت اتوماتیک پول را (البته در شعب خود) رقم زد.

بنابراین می‌بینیم که بانکداری الکترونیک در ایران در ابتدا بر پایه دستگاه‌های خودپرداز بنیان نهاده شد و به عنوان ابزار پرداخت پول در ساعات مختلف شبانه‌روز تعریف گردید که این نوع نگاه و تعریف از بانکداری الکترونیک مربوط به دیدگاه پنج دهه پیش محورهای توسعه یافته بود که امروزه توجه به محورهایی چون تکریم و رضایت ارباب رجوع، لزوم کاهش هزینه نگهداری و استفاده از پول نقد، افزایش اعتبارات در چرخه نظام اقتصادی کشور و کاهش تورم و نقدینگی تعریف جدیدی از بانکداری الکترونیکی را به ذهن‌ها متبادر ساخته است.

به هر حال پس از این که در دهه ۶۰ شمسی بانک‌های کشور به رایانه‌ای کردن عملیات بانکی می‌پرداختند، طرح جامع اتوماسیون بانکی در قالب طرحی پیشنهادی برای تحولی جامع برای فعالیت‌های انفورماتیکی بانک‌ها به مشمولان نظام بانکی ارائه شد تا این که در سال ۱۳۷۲ با تصویب مجمع عمومی بانک‌ها، این طرح شکل رسمی به خود گرفت. بانک مرکزی نیز در راستای عملیاتی کردن این مصوبه شرکت خدمات انفورماتیک را به عنوان سازمان اجرایی این طرح تاسیس نمود و از همین سال‌ها نیز مزمه‌های ایجاد سوییچ ملی برای بانکداری الکترونیکی به گوش رسید.

و در همین راستا شبکه ارتباطی بین بانک ملی و فروشگاه‌های شهروند به وجود آمد تا این که در خرداد ماه سال ۱۳۸۱ با تصویب مجموعه مقررات حاکم بر مرکز شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی (موسوم به شتاب) تحولات جدیدی در نظام بانکداری الکترونیکی کشور آغاز شد.

باید توجه داشت که در طول سال‌های اخیر مجموعه دستاوردها و تلاش‌های صورت گرفته از سوی شرکت خدمات انفورماتیک موجب شد تا این شرکت با ایجاد ظرفیت‌ها و زیرساخت‌های اساسی و مورد نیاز بانکداری الکترونیکی به عنوان یک ثروت و سرمایه ملی مطرح شود که مراکز فنی کامپیوترهای بزرگ (mainframe)، شبکه مخابراتی اختصاصی (vsat)، شبکه گسترده نصب و نگهداری (پوشش کشوری) و مرکز شتاب از مهم‌ترین این زیرساخت‌ها است که ما در اینجا اجمالاً

پیشرفته و به روز دنیا و کم توجهی به توان داخلی در حوزه IT. عدم سرمایه گذاری صحیح در زمینه بانکداری الکترونیکی و استفاده از سخت افزارها و نرم افزارهای فرسوده و از رده خارج اروپایی و آمریکایی که خرابی های پی در پی این سخت افزارهای فرسوده موجب دزدگی مردم و مشتریان و نارضایتی آنان شده است.

عدم رشد و توسعه کمی و کیفی دستگاه های خودپرداز و سایر تجهیزات بانکداری الکترونیکی در کشور که تناسبی با تعداد مشتریان بانک ها نداشته و با استانداردهای جهانی فاصله زیادی دارد.

واردات سیستم ها و تجهیزات بانکداری الکترونیکی موجب وابستگی سیستم بانکی به سایر کشورها شده است. البته در سال های اخیر شرکت های ایرانی نیز به تولید و عرضه این محصولات پرداخته اند که هر چند به لحاظ کیفیت و تنوع خدمات در سطح بالاتری نسبت به دستگاه های فرسوده خارجی قرار دارند اما هنوز از لحاظ کارایی در مقایسه با دستگاه های جدید خارجی در مرتبه پایین تری قرار گرفته اند. در سال های نه چندان دور اغلب شعب بانک ها فاقد سیستم های بانکداری الکترونیکی از قبیل خودپرداز و ... بوده اند که اخیراً این نقص تا حدودی رفع شده است و انتظار می رود در آینده ای نزدیک برنامه ریزی ها به نحوی صورت گیرد که هر یک از شعب بانک ها دست کم دارای یک دستگاه خودپرداز باشند.

هنوز اطلاع رسانی و فرهنگ سازی برای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی به طور صحیح و اصولی انجام نشده است و بانک ها بیشتر به تبلیغ برای جذب سپرده می پردازند تا تبلیغ برای ارائه

خدمات نوین. لذا لازم است در این زمینه در بودجه های سنواتی، مبالغی برای تبلیغ، توسعه و گسترش فرهنگ استفاده از بانکداری الکترونیکی گنجانده شود. تحریم های پی در پی و خصمانه نظام بانکی ایران توسط قدرت های استکباری یکی دیگر از موانع اساسی در راه گسترش بانکداری الکترونیکی است که اثرات خود را به جا گذاشته است.

۵- نتیجه گیری

در پایان به ذکر یک نکته ضروری می پردازیم و آن این که صنعت بانکداری الکترونیکی در دنیا در مدار رشد و پیشرفت و تغییرات تکنولوژیکی قرار گرفته و همچنان با سرعت از سیستم بانکی ایران فاصله می گیرد که متولیان و مسئولان نظام بانکی کشور فارغ از بحث موانع غیرارادی (همچون تحریم ها) حداقل می توانند با رفع نقایص و موانعی که در کنترل و اراده آنها قرار دارند، از تشدید این فاصله ها جلوگیری کنند.

استفاده از کارت های هوشمند در بانکداری الکترونیکی از حیث محاسبه هزینه زمان های از دست رفته مشتریان در پشت بانه های بانکی، دستاورد پولی بزرگی محسوب می شود. یک مشتری بانک می تواند علاوه بر خدمات شعبه مبدأ از خدمات هزاران شعبه و تجهیزات بانکداری الکترونیکی و سیستم شتاب در نقاط مختلف کشور بهره مند شود.

با استفاده از امکانات این شبکه، کلیه دارندگان کارت های بانکی می توانند از هر یک از دستگاه های خودپرداز متصل به سیستم شتاب موجودی خود را دریافت کرده و یا با استفاده از پایانه های فروش (pos) متصل به آن اقدام به خرید هر نوع کالا یا خدماتی نمایند.

حذف رفت و آمدهای غیر ضروری و زاید در شهر و به تبع آن کاهش ترافیک از یک طرف و حذف پول نقد از مبادلات تجاری روزمره به عنوان یکی از اهداف اتوماسیون عملیات بانکی از طرف دیگر،

از دستاوردهای بزرگ بانکداری الکترونیکی در سال های اخیر بوده که اثرات آن کاملاً محسوس است. تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع و مشتری، کاهش هزینه نگهداری و استفاده از پول نقد، افزایش اعتبارات در چرخه نظام اقتصادی کشور و کاهش تورم و نقدینگی از جمله منافع بانکداری الکترونیکی است.

کاهش هزینه های بانکداری با استفاده از بانکداری الکترونیکی موجب کاهش کارمزد بانک ها می شود.

افزایش توان اجرایی سیستم بانکی، تسریع اجرای عملیات بانکی، یکپارچگی و تمرکز اطلاعات بانکی، صرفه جویی در وقت و هزینه مشتریان، رفع وابستگی های مکانی و زمانی

مشتریان، بالا رفتن امنیت مبادلات و تراکنش ها، بالا رفتن همگام کیفیت و کمیت خدمات بانکی و ... از دیگر مزایا و محاسن و دستاوردهای ناشی از به کارگیری شبکه شتاب و نظام بانکداری الکترونیکی بوده است.

۴-۲- نقایص و موانع بانکداری الکترونیکی در ایران

علی رغم تمامی دستاوردهای ذکر شده بابت ایجاد بانکداری الکترونیکی در کشور، ما با یک واقعیت تلخ روبه رو هستیم و آن این است که هنوز نتوانسته ایم همگام با رشد و گسترش این صنعت (بانکداری الکترونیکی) در دنیا و حتی کشورهای منطقه، گام برداریم که این امر ناشی از نقصان ها و کاستی هایی است که برخی از آنها ناشی از بی توجهی و کوتاهی خودمان و برخی دیگر خارج از اراده و ماحصل جبر زمانه بوده است که در زیر به طور گذرا به تعدادی از آنها اشاره می کنیم:

بی توجهی و فقدان زیر ساخت های قوی، عدم دسترسی به ابزار



کارمزد های پرداخت الکترونیک روند و چالش های جهانی

سوده کارگر
(کارشناس بازاریابی و توسعه مشتریان بانک سامان / پژوهشگر مرکز فابا)



استرالیا نیز وارد شد. امروزه در بیش از ۲۱۰ کشور جهان، می توان از خدمات مسترکارت استفاده نمود.

مهم ترین رقیب مسترکارت در ابتدای فعالیت، بانک آمریکارت^۱ بود، که توسط بانک مرکزی آمریکا صادر می گردید. در سال ۱۹۷۰ یک شرکت مستقل به نام ان بی آی برای مدیریت، گسترش و توسعه این سیستم تاسیس گردید. پس از چندی یک شرکت چندملیتی به نام ایبانکو برای مدیریت بین المللی این سیستم تشکیل شد. این شرکت به فکر یکپارچه کردن سیستم در تمامی کشورها بود و به همین دلیل، تمامی دارندگان این امتیاز را، در سال ۱۹۷۵ با یکدیگر متحد کرده و نام ویزا (Visa) را برای کارت ها انتخاب کرد. ویزا اکنون یک سیستم پرداخت جهانی است، که مشتریان، موسسات مالی و دولت ها را در بیش از ۲۰۰ کشور جهان، از طریق بانکداری الکترونیک به هم مرتبط می سازد.

در سال ۲۰۰۹ بیش از ۶۲ میلیارد تراکنش مالی از طریق این شرکت ویزا کارت، انجام شده که حجم مالی آن به ۴٫۴ تریلیارد دلار می رسد. این عملیات، در سال ۲۰۱۲ درآمدی بالغ بر ۱۰٫۴۲۱ میلیارد دلار را، برای ویزا در بر داشته است. هنگامی که یک مشتری خریدی به ارزش ۱۰۰ دلار انجام دهد،

یکی از اصطلاحات رایج نظام پرداخت الکترونیک، کارمزد تبادلات^۱ است. این هزینه ای است که در دنیا بین بانک های عامل و پذیرنده کارت های بانکی مبادله می شود. تعیین کننده این کارمزد شبکه های بزرگ پرداخت الکترونیک مانند VISA و MASTER CARD هستند و بیشترین هزینه ای است که پذیرندگان کارت های بانکی باید پرداخت کنند. شرکت مسترکارت، در ابتدا به نام مسترشارژ شناخته می شد، که چندین بانک کالیفرنیا این کارت را برای مشتریان خود، ارائه می کردند. در سال ۱۹۷۹ به طور رسمی نام مستر شارژ به مسترکارت تغییر پیدا کرد. در ۱۹۹۰ مسترکارت شبکه اکسس کارت که گسترده ترین شبکه کارت های یکپارچه بریتانیا به شمار می آمد را خریداری و در خود ادغام کرد.

در سال ۲۰۰۲ مسترکارت اقدام به خریداری یورویی اینترنتشال نمود، که یکی از دو شبکه گسترده کارت های اعتباری اروپا به شمار می آمد. در سال ۲۰۱۰ بزرگ ترین شبکه پرداخت بریتانیا بنام دیتاکش را خریداری کرد. این شرکت در سال ۲۰۱۲ شبکه خود را باز هم توسعه داد و بخش خاورمیانه خود را راه اندازی کرد. در ۲۰۱۴ با خریداری شرکت پین پوینت، به بازار پرداخت های

انتخاب تراکنش آفلاین، از دارندگان کارت کارمزدی در حدود یک تا ۲ دلار برای هر تراکنش آفلاین دریافت می کنند یا حتی جوایزی برای تراکنش آفلاین دریافت می کنند. در مقابل برخی از فروشگاه های بزرگ برای تشویق مشتریان به استفاده از روش های کم هزینه تر پرداخت مانند چک یا پول نقد، تخفیف های ویژه ای در نظر می گیرند. در سال های اخیر مسئله کارمزد تبادلات بسیار بحث برانگیز بوده است، در سال ۲۰۱۲ فروشگاه بزرگ وال مارت به همراه ۵۰ فروشگاه پذیرنده کارت های الکترونیکی در آمریکا، شکایتی را علیه VISA و MASTER CARD و بانک های بزرگی که این کارمزد را دریافت می کردند به دادگاه بردند، در این شکایت عنوان شده بود که با توجه به پیشرفت های تکنولوژی و در نتیجه کمتر شدن هزینه های پرداخت های الکترونیک، میزان این کارمزد بسیار بالا و غیر منطقی است.

در سال ۲۰۱۰ تحقیقات و بررسی های گسترده ای در تلاش برای کاهش کارمزد تبادلات آغاز شد که از نتایج اصلی آن بازنگری قوانین فدرال و اعمال قوانین محدود کننده برای بانک های صادر کننده کارت است. در این قوانین همچنین کارت های پیش پرداخت^۳ از این هزینه معاف شده اند. اما این قوانین جدید نیز محدودیتی برای شبکه های VISA و MASTER CARD ایجاد نمی کنند در نتیجه به نظر می رسد با مرور زمان تاثیر مثبت این قوانین بر پذیرندگان و دارندگان کارت های بانکی کم رنگ شود چراکه بانک های بزرگ همچنان باید این هزینه سنگین را به شبکه های پرداخت پردازند و محل تامین این هزینه، افزایش سطح کارمزدهای خدمات عمومی بانک ها خواهد بود.

بدین ترتیب تجربیات جهانی نیز نشان می دهد مسئله کارمزدها و منافع حاصل از آن برای هر یک بازیگران اصلی، همواره با چالش ها و تفاوت دیدگاه روبرو است. این مسئله در نظام بانکی ایران در سال های آتی با گسترش تبادلات و معاملات بین الملل و ورود عرضه کنندگان جهانی آن در شکل متفاوتی از امروز بروز خواهد کرد. مسئله دریافت کارمزد از پرداخت های الکترونیکی موضوعی اجتناب ناپذیر است. آنچه باید به آن توجه داشت، پرداخت سهم، میزان و شکل دریافت آن است که بر اساس ارزش و کارکردهای تعیین و مطالبه می گردد.

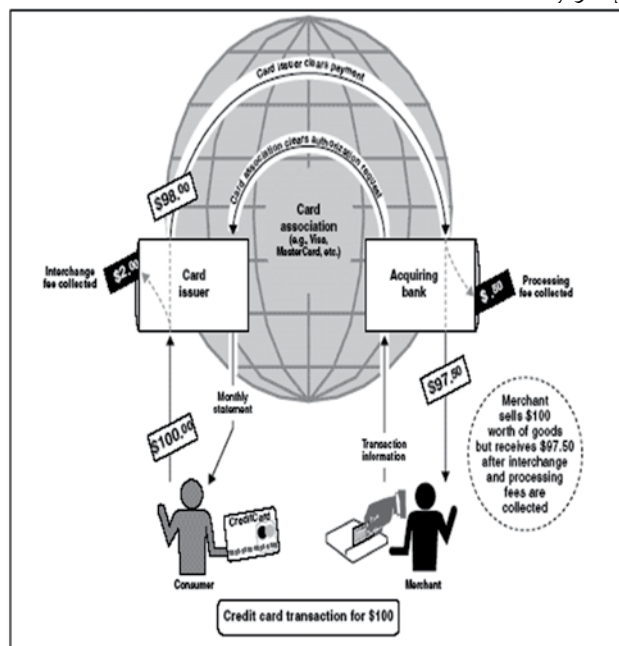
پانوشته ها:

- 1-Interchange fee
- 2-Bank Americard
- 3-Prepaid card

منابع:

The Wallstreet Journal
www.cardhub.com
www.aboutmoney.com

۲ دلار به عنوان کارمزد تبادلات به شبکه VISA و MASTER CARD و نیم دلار بابت کارمزد پردازش کسر شده و در نهایت و ۹۷,۵ دلار به حساب فروشنده واریز می شود. نحوه قیمت گذاری کارمزد تبادلات ساختار پیچیده ای دارد و به عواملی چون برند کارت، نوع کارت (نقدی یا اعتباری)، نوع و اندازه فروشگاه پذیرنده و نوع تراکنش (آفلاین یا آفلاین) بستگی دارد. در کل مجموع یک عدد ثابت و درصدی از کل مبلغ خرید تشکیل دهنده این کارمزد است.



در آمریکا به عنوان یکی از بزرگ ترین بازارهای کارت های بانکی میانگین این مبلغ معادل ۲ درصد است و در برخی از کشورهای پیشرفته مانند استرالیا این مبلغ بسیار پایین تر است. یکی از عوامل تعیین کننده میزان این کارمزد نوع تراکنش نقدی یا اعتباری است. برخلاف تصور عمومی که تمامی تراکنش های انجام گرفته توسط کارت نقدی به صورت آفلاین است، در کشورهایی که از شبکه پرداخت ویزا و مستر استفاده می کنند، هنگام خرید معمولاً از دارنده کارت نقدی سوال می شود که نوع تراکنش آفلاین باشد یا آفلاین. اگر خریدار از کد رمز خود برای کشیدن کارت استفاده کند این یک تراکنش آفلاین است و اگر رسید هزینه را امضا کند و رمز خود را وارد نکند، یک تراکنش آفلاین است. این امر تفاوتی برای خریدار ایجاد نمی کند اما برای فروشنده اهمیت بیشتری دارد. در یک پرداخت آفلاین فروشنده برای هر تراکنش فقط در حدود ۱۰ سنت به بانک صادرکننده کارت پرداخت می کند. اما در پرداخت آفلاین این مبلغ در حدود ۲ درصد خرید است. در برخی کشورها و ایالت های آمریکا فروشنده مجاز است این ۲ درصد را از خریدار دریافت کند. در این میان بانک ها برای ایجاد انگیزه

آیا بانکداری موبایلی به تعهدات خود پایبند است؟



با هدف کاهش هزینه سعی در هدایت مشتریان به استفاده از شبکه‌های الکترونیک دارند و به آن به عنوان یک موفقیت بزرگ می‌نگرند. اما آیا بانکداری موبایلی انتظارات مشتریان را برآورده می‌سازد؟ کاربرد چنین تکنولوژی‌هایی تا چه اندازه ابزارهای قدیمی بانکداری را تحت تاثیر قرار داده است؟

گروه MSR در سه ماه پایانی سال ۲۰۱۳ به دنبال پاسخ‌هایی برای این پرسش‌ها بوده است. بنا بر مطالعات انجام شده در ایالات متحده آمریکا توسط این گروه، ۳۸ درصد مشتریان بانک‌ها اظهار داشته‌اند که با استفاده از گوشی‌های موبایل امور شخصی بانکی خود را در

بانکداری موبایلی دیگر پدیده‌ای نوین به شمار نمی‌رود و به یکی از بخش‌های معمول کسب و کارها تبدیل شده است. بانک‌ها با هدف کاهش هزینه سعی در هدایت مشتریان به استفاده از شبکه‌های الکترونیک دارند و به آن به عنوان یک موفقیت بزرگ می‌نگرند. اما آیا بانکداری موبایلی انتظارات مشتریان را برآورده می‌سازد؟ کاربرد چنین تکنولوژی‌هایی تا چه اندازه ابزارهای قدیمی بانکداری را تحت تاثیر قرار داده است؟

بانکداری موبایلی دیگر پدیده‌ای نوین به شمار نمی‌رود و به یکی از بخش‌های معمول کسب و کارها تبدیل شده است. بانک‌ها

است، اما بالاخره این گروه در زمره کاربرانی قرار دارند که علاوه بر مراجعات حضوری از خدمات بانکداری موبایلی نیز استفاده می‌کنند. در بررسی تأثیرات ظهور بانکداری موبایلی بر بانکداری آنلاین بسیاری از مشتریان بانکی اظهار کرده‌اند که از هر دو شبکه در کنار هم استفاده می‌کنند. ۹۱ درصد از کاربران بانکداری موبایلی گفته‌اند که از بانکداری آنلاین کمتر استفاده می‌کنند، این در حالی است که تنها یک سوم از این کاربران اظهار کرده‌اند که به دلیل کاربرد بانکداری موبایلی از بانکداری آنلاین هم بیشتر استفاده می‌کنند. در واقع این آمار اثباتی بر یافته‌های پژوهش‌های پیشین است: افراد از شبکه‌هایی استفاده می‌کنند که پاسخگویی نیازهای خاص مالی آنان به آسان‌ترین و سریع‌ترین نحو ممکن باشد. بدیهی است که در برخی موارد استفاده از موبایلی که ۲۴ ساعت شبانه روز آماده پاسخگویی به نیازها است مورد نظر کاربران است و بعضاً مراجعه به وبسایت بانک و حتی گاهی تعامل چهره به چهره با کارکنان شعب بهترین راه حل از نظر مشتری است. وقتی کاربران از شبکه‌های جدید استفاده می‌کنند احتمالاً در نحوه استفاده از شبکه‌های موجود تجدیدنظر می‌کنند، اما مسلماً شبکه‌های جدید به طور کامل جایگزین روش‌های پیشین نخواهد شد. در واقع روش‌ها و گزینه‌های بسیاری پیش روی کاربران و مشتریان راضی قرار دارد. براساس مطالعات انجام شده توسط گروه MSR، کاربرانی که از شبکه‌های چندگانه بانکداری استفاده می‌کنند نسبت به کاربرانی که فقط به واسطه یک شبکه با بانک در ارتباط هستند، از نرخ رضایتمندی بالایی برخوردارند. اگر ۱۰ سال پیش از مشتریان بانک‌ها در خصوص میزان اهمیت بانکداری موبایلی می‌پرسیدید گروه قابل توجهی پاسخ منفی داشتند. تکنولوژی‌های نوین با گذر زمان برای افراد قابل لمس و درک می‌شوند و اغلب دلیل عدم درک افراد از نیاز هایشان به دلیل عدم آگاهی آنان از وجود چنین نیازهایی است. در حال حاضر بانکداری موبایلی پاسخگوی انتظارات مشتریان است. با این وجود ارتقای رضایتمندی کاربران به یکی از مهم‌ترین دلایل بهبود و توسعه قابلیت‌های برنامه‌های کاربردی بانک‌ها تبدیل شده است. به یاد داشته باشید که ایجاد امکانات و اعمال گزینه‌های بیشتر احتمالاً نحوه استفاده از شبکه‌های خدماتی بانک‌ها را تغییر خواهد داد و این امر به نوبه خود افزایش سطح انتظارات کاربران را نیز به دنبال خواهد داشت. بنابراین بانک‌هایی که از نظرات و بازخوردهای مشتریان نسبت به خدمات بانکداری موبایلی به بهترین نحو و به صورت تجربی و عملی استفاده می‌کنند و از آن در قالب محرکی برای توسعه و بهبود خدمت رسانی بهره می‌گیرند آینده روشن‌تری پیش‌رو خواهند داشت.

مترجم: فریبا ولیزاده

منبع: thefinancialbrand.com

طول دو هفته گذشته انجام داده‌اند. ۸ درصد دیگر گفته‌اند اگرچه در این بازه زمانی از بانکداری همراه استفاده نکرده‌اند ولی با خدمات آن آشنا بوده و از آن استفاده می‌کنند. این آمار حاکی از افزایش ۲۱ درصدی کاربران بانکداری موبایل نسبت به سه ماه اول سال ۲۰۱۳ میلادی است و نشان دهنده رشد روزافزون آن است. در این مقاله به بررسی کیفیت پاسخگویی بانکداری موبایلی به نیازهای مشتریان می‌پردازیم.

آیا مشتریان راضی هستند؟

مشتریان انتظاراتی از خدمات بانکداری موبایلی دارند و شواهد نشان می‌دهد این شبکه در پاسخگویی به این انتظارات موفق بوده است. با این حال، مطمئناً جای رشد و پیشرفت وجود دارد. نزدیک به ۵۷ درصد کاربران از خدمات بانکداری موبایلی بانک خود راضی هستند، این در حالی است که قریب به ۷۶ درصد مشتریان بانک‌ها که از خدمات بانکداری آنلاین استفاده می‌کنند، از آن ابراز رضایت می‌کنند. ۷ درصد دیگر از کاربران بانکداری موبایلی از خدمات ناراضی هستند و بقیه کاربران نظر قابل توجهی در این خصوص ندارند، مسلماً تکنولوژی بانکداری موبایلی قادر به برانگیختن تحسین این گروه نبوده است. البته باید یادآور شد که اکثر مشتریان بانکداری تلفن همراه از شبکه بانکداری موبایلی به منظور انجام کارهای نسبتاً ساده مثل کنترل تراکنش‌ها و انتقال وجوه استفاده می‌کنند. بدیهی است که بهبود عملکرد این حوزه فرصت‌های افزایش سطح رضایتمندی مشتریان را برای بانک‌ها فراهم خواهد آورد.

برنامه‌های کاربردی

در میان گروهی از کاربران که از خدمات بانکداری موبایلی بانک خود ابراز ناراضی می‌کردند، شکایات اولیه مربوط به کیفیت برنامه کاربردی ارائه شده و محدودیت‌های آن در انجام فرآیندهای اساسی و واقعی بانک است. برای نمونه ۴۶ درصد از کاربران اظهار می‌کنند که برنامه کاربردی ارائه شده از سوی بانک همیشه آن طور که باید کار نمی‌کند. ۲۹ درصد دیگر بر این باورند که برنامه کاربردی از لحاظ طراحی دچار ضعف‌هایی است و ۲۶ درصد از سرعت آن شکایت دارند. مسلماً بانک‌ها باید به چنین شکایاتی رسیدگی کنند و با بهبود عملکرد برنامه کاربردی عدم رضایت مشتریان را کاهش دهند و از روی آوردن آنان به خدمات رقبا جلوگیری به عمل آورند.

تأثیرات بر سایر شبکه‌ها

کاربران بانکداری موبایلی اظهار می‌دارند که از زمان آغاز استفاده از این شبکه میزان مراجعات خود به شعب بانک و خودپردازها را کاهش داده‌اند. با این حال بیش از یک سوم کاربرانی که چنین ادعایی دارند گفته‌اند که در طول دو هفته گذشته حداقل یکبار به یکی از شعب بانک مراجعه کرده‌اند. درحالی که این آمار نسبت به آمار مراجعین حضوری (۵۱ درصد) بسیار ناچیز

اگر به صدای مشتریان گوش ندهیم این رقا هستند که به صدای آنها گوش می دهند

آرزو لونی
(کارشناس واحد پژوهش شرکت آفتاب تجارت سامان)

کنیم: "تحقیقات بازاریابی عبارت است از گردآوری، پردازش، تجزیه و تحلیل نظام مند اطلاعات و داده ها در مورد کلیه پارامترهای بازار کالاها و خدمات، به نوعی که مصرف کنندگان و مشتریان را از طریق دادن اطلاعات به تولیدکنندگان و عرضه کنندگان کالا و خدمات مرتبط می سازد. برای دریافت پاسخ بسیاری از پرسش ها در کسب و کارمان نیاز به تحقیقات بازاریابی داریم که متأسفانه در بسیاری از کسب و کارهای بخصوص خرد در ایران نادیده گرفته می شود. ما معمولاً از پرداخت هزینه تحقیقات بازاریابی سر باز می زنیم و تصور می کنیم با این کار هزینه ها را کاهش داده ایم و سپس در طول زمان با رکودهایی مواجه شده و اشتباهاتی که در کسب و کارمان نمایان می شود، معمولاً ضررهایی به مراتب هنگفت تر را نصیب خود می کنیم.

چه مواقعی تحقیقات بازاریابی می تواند مفید و راهگشا باشد؟

- * هنگامی که اطلاعات لازم برای تصمیم گیری بازاریابی وجود ندارد.
- * زمانی که چند راه مختلف موجود است و نمی دانیم کدامیک را انتخاب کنیم.
- * وقتی که درون سازمان بر سر مسائلی از قبیل سیاست سازمان، اهداف و راهبردهای آن تضاد و کشمکش وجود دارد.
- * هنگامی که مشکلی مشاهده می شود، نظیر کاهش سهم بازار یا ضعف شدن نحوه توزیع.
- * وقتی به کار تازه ای دست می زنیم، نظیر عرضه محصولی جدید، تغییر قیمت، ایجاد شبکه توزیع جدید، تغییر بسته بندی یا تقسیم بازار فروش.

در این راستا، واحد تحقیق و پژوهش (شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان) فعال در زمینه طرح های پژوهشی، نظر سنجی و آماری از مشتریان سازمان ها با ملحوظ نظر داشتن:

- بررسی وضعیت بازار پذیری، محصول جدید، شناسایی فرصت ها و تهدیدها

- ارزیابی پیامدها و نتایج سیاست های اجرا شده

- ارزیابی اثربخشی تبلیغات

- شناخت رقا

- بررسی و تحلیل وضعیت افکار مشتریان در مورد محصول برند، کیفیت، خدمات و رضایت مشتریان با به کارگیری معیارهای دقیق علمی، فنی و رعایت حفظ موضع بی طرفی و امانتداری در قبال موضوعات پژوهش با استفاده از نیروهای آموزش دیده در حوزه های: مدیریت و نظارت بر انجام امور پرسشگران، گردآوری داده، کدگذاری و کنترل نتایج، تجزیه و تحلیل اطلاعات و گزارش نهایی آمادگی خود را برای واحدهای مختلف سازمانی اعلام می نماید.

تحقیق در بازار یکی از مهم ترین و جذاب ترین جنبه های بازاریابی است. وظیفه تحقیق در بازار آماده کردن مدیریت برای تصمیم گیری، با در اختیار قرار دادن اطلاعات مربوط، دقیق، واقعی و معتبر است. امروزه محیط پرقاب و هزینه های زیادی که در اثر تصمیم گیری های ضعیف بوجود می آید ایجاب می کند که تحقیق در بازار، اطلاعات صحیح، منطقی را فراهم آورد. تصمیم گیری منطقی نمی تواند بر اساس الهام و قضاوت شخصی صورت گیرد و در صورت دسترسی نداشتن اطلاعات درست تصمیم گیری صحیح دچار مشکل می شود. تحقیق در بازار به مدیران بازاریابی کمک می کند تا بین متغیرهای مربوط به بازار، محیط و مشتریان ارتباط برقرار سازند. در صورت نبودن اطلاعات درست نمی توان واکنش مشتریان را به دقت و به صورت واقعی پیش بینی کرد.

تحقیقات در بازار به دو دلیل اصلی انجام می شود:

۱- تحقیقات منجر به شناسایی مساله ۲- تحقیقات منجر به حل مساله
سئوالاتی از این قبیل که: کسب و کار ما دقیقاً چیست و قرار است چه چیزی را ارائه دهد؟ ارزش دقیق مالی کالا و خدمات ما چقدر است؟ مشتریان ما دقیقاً چه کسانی هستند؟ مشتریان از ما چه انتظاری دارند و چگونه به بالاترین سطح از رضایت می رسند؟ رقبای ما چه کسانی هستند؟ و آیا کسب و کار ما رقیبی دارد؟ چه روش های بازاریابی می تواند برای ما اثربخش باشد و ما را به بهترین نحو به مشتریان معرفی کند؟ و بسیار سئوالات دیگر. در بسیاری از موارد چه آنهایی که کسب و کاری دارند و چه کسانی که می خواهند کار خود را به تازگی شروع کنند اغلب به این پرسش ها به طور کامل پاسخ نمی دهند و حتی در مرحله ای که پاسخ این پرسش ها را دریافتند، از نظر خودشان تصور می کنند این درست ترین پاسخ های ممکن هستند. به نظر می رسد، می بایست قبل از هر چیز تا آنجا که ممکن است سعی کنیم کامل ترین پرسش نامه را در مورد کسب و کار خود تهیه کنیم. هر چه پرسش ها کامل تر باشد زوایای بیشتری از کسب و کار ما روشن می شود و پاسخ های کامل و دقیق به این پرسش ها، نقاط قوت و ضعف کسب و کار ما را بیشتر نمایان می سازد. همچنین باعث می شود درصد ریسک پذیری در کسب و کار ما به شدت کاهش یابد و ما قبل از دست زدن به هر اقدامی آینده ای روشن را در جلوی خود ببینیم. اما موضوع اصلی اینجا است که همه پاسخ ها را ما نمی توانیم پیدا کنیم و یا اینکه پاسخ ما ممکن است کامل و یا نزدیک به واقعیت نباشد.

از اینجا به مقوله تحقیقات بازار می پردازیم. از تحقیقات بازار که در بسیاری موارد به عنوان تحقیقات بازاریابی یاد می شود تعاریف مختلفی ارائه شده است. در اینجا ما تحقیقات بازار را اینگونه تعریف می



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



عشق به کار بانکی

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان
این بار به سراغ شعبه یافت آباد رفته‌ایم

به کار گرفته شده، به این نکته می‌رسیم که اکثریت صاحبان مشاغل با این شعبه در تماس دائمی هستند، هم به دلیل در دسترس بودن و هم سعی و تلاشی که سرپرست و معاون و دیگر کاربران و همکاران شعبه در جهت همیاری و انجام سریع برنامه‌های اقتصادی مشتریان و به تبع آن کار راه‌اندازی مثبت به کار می‌گیرند.

برای دیدار از شعبه سامان در یافت‌آباد راهی این منطقه می‌شویم. بگذریم از ترافیکی که به گفته خیلی‌ها پیوسته در این مسیر وجود دارد و نیز راه‌بندان‌ها و شلوغی و ازدحام که دیگر برای همه عادی شده، اما وقتی زیر پل بزرگ منتهی به شعبه سامان و بازار چهارگانه مبلمان از ماشین پیاده می‌شویم به خاطر طرح درختکاری و باغچه‌ها آسایش و چشم‌انداز زیبایی آرام‌مان می‌کند و درست در جایی که تصور رودرویی با بافت فرسوده می‌رود، با دیدن شعبه دوبر و ساختمان‌های نوساز و امروزی بازار مبل، احساس آرامش می‌کنیم و با گذر از در شعبه و دیدن بافت درونی با باجه‌ها و کاربران و همکاران که با لبخند و مهربانی در حال کار و صحبت با مشتریان هستند و به‌ویژه برویجه‌هایی مثل عرفان رسول‌زاده که قبل از این در سال گذشته در شعبه قل‌هک او را دیدم و حالا مثل همان روز دیدار قل‌هک، هنوز هم خوب حرف می‌زند و هم اطلاعات فراوانی را در زمینه کار و فعالیتش در اختیارمان می‌گذارد و بعد هم دیدن دیگری که نشان می‌دهند، عاشق کارشان هستند و به تبع چنین موفقیتی دیدار با آقای وحید میرزاخانی سرپرست شعبه یافت‌آباد با همه دانش بانکی که در این هشت ساله حضور کسب کرده و خاطراتی که از روزهای آغاز کار تا امروز دارد، برایمان یک اتفاق خوش را تداعی می‌کند.

نکته مهم در روز دیدار وسط هفته آرامش و راحتی است که مشتریان و سپرده‌گذاران از خود نشان می‌دهند و دیگر اینکه با دیدن لباس‌های خوش‌دوخت و اتوخته می‌فهمیم از قبل انتظار یک دیدار خوب را برنامه‌ریزی کرده‌اند.

معمولا رسم است که می‌گویند، در دیدارهای معمول آدمی در هر



یکی از برنامه‌ریزی‌های مقرون به صرفه و نزدیک به واقعیت برای دسترسی عامه مردم به شعبه‌های بانکی، وجود این شعبه‌ها در همه نقاط شهری و حومه شهرهاست، امروزه دیگر مشکل‌های قبلی در سپرده‌گذاری و حفظ پول و نقدینگی و حتی اجناس و طلا و جواهر شخصی وجود ندارد، به‌ویژه اینکه از طریق گوشی همراه که هر شخص شهرنشین و حومه شهرنشین لاقلاً یک فقره از آن را در جیب دارد، دیگر دلیلی برای عدم دستیابی به شعبه‌های بانکی نیست. برای مثال در همین بانک خودمان سامان، برنامه‌ریزی در جهت آرامش فکری و روحی مشتریان مختلف بانکی چنان ساخته و پرداخته شده که هیچ نیازی به آمدن بیرون از خانه و محل کار نیست و تنها با یک اتصال از طریق خطوط شخصی اعلام شده، همه برنامه‌های کاری با موفقیت به انجام می‌رسد.

به‌هر حال برای این شماره نشریه سامان گرچه دلگیری‌هایی هم به خاطر پیش آمد وضعیت بیماری و عمل بسیار خطیر سردبیر نشریه در بیمارستان وجود داشت، اما با توجه به اینکه نباید هیچ کوتاهی در امر تهیه گزارش‌های نشریه پیش می‌آمد، کارمان را کردیم، گرچه درست در همین شماره ناچار شدیم برای دیدار از دوستان بانک سامان و نیز شعبه‌ای از شعبه‌های بانکی راهی جاده ساوه بشویم و با همه کمبود امکانات سفر کوتاه برون‌شهری همراه با شخصیت دوم گزارش‌های نشریه یعنی جناب آقای حقیقت‌طلب راهی منطقه و شعبه‌ای شدیم که هر روزه کاربران و رئیس و معاون شعبه صبح به اینجا می‌آیند و تا رسیدن تاریکی غروبگاهان و پایان‌گیری حساب و کتاب‌ها در این خانه اول یا دوم بمانند و هر روز با مشتریان مختلف که در این منطقه ساکن هستند، زندگی می‌کنند و یا برای کار می‌آیند، روزگار بگذرانند.

سامان تابعیت با مردم

گرچه در یافت‌آباد، این منطقه تقریباً دور از مناطق شهری تهران، شعبه‌های بانکی را می‌توان دید، اما جای‌گیری شعبه سامان درست در میانه بازار مبل یا به قولی شهر مبل تهران، بسیار مورد توجه قرار گرفته و در صحبت با صاحبان صنعت مبلمان با میلیاردها مخارج





متصدی امور بانکی در میرداماد بودم و لازم است همین جا از دومین شخصیت تشویق کننده یاد کنم، یعنی رئیس اول من آقای تفرشی که عامل اصلی علاقه من به کار بانکی و ادامه فعالیت با هدف موفقیت واقعا به خاطر رفتار و تشویق های ایشان بود.

به هر حال بعد از میرداماد، به شعبه فلکه اول تهرانپارس رفتم و سال ۸۷ در شعبه قیطریه مشغول شدم، به دنبالش رفتم شعبه سعادت آباد که با عنوان رئیس دایره اعتبارات به کار پرداختم. بعد از یک سال و نیم معاونت شعبه ستارخان را به عهده گرفتم و بعد از ۲۰ ماه با عنوان سرپرست شعبه یافت آباد به کار پرداختم.

آقای میرزاخانی که با تحصیلات لیسانس مدیریت در سامان کارش را تا اینجا ادامه داده از آقای فکوری رئیس شعبه قبلی هم یاد می کند و نیز اینکه شعبه سامانی که امروز می بینیم، بعد از آتش سوزی بازار مبل یافت آباد ساخته و نوسازی شد.

وقتی از نوع افراد مراجعه کننده و سپرده گذار این منطقه می پرسیم می گوید: مشتری های اینجا بیشتر از کسبه هستند، چون افراد محلی که بتوانند سپرده گذاری قابل توجه داشته باشند، زیاد نیستند. این مشتری ها بیشتر از مناطق اسلامشهر، رباط کریم و چهارراه یافت آباد به اینجا می آیند، البته در اسلامشهر به جای شعبه، یک باجه را راه اندازی کرده ایم و دو نفر از همکارانمان در محل باجه یعنی در بیمارستان امام زمان (عج) فعالیت دارند، در مسیر راه اندازی باجه ها، یک باجه نیز در خیابان امین الملک امامزاده حسن (ع) دایر کرده ایم. دو همکارمان در باجه بیمارستان، عبارتند از: بهرام ایزدی و محسن حسن نژاد، که در ضمن جزو همکاران فعال و خیلی خوب ما هستند که خیلی دلشان می خواست امروز اینجا باشند، و در باجه امامزاده حسن نیز آقای مسعود شرفی همه فعالیت ها را به عهده دارند. از وضعیت سپرده قبل و بعد از حضور ایشان می پرسیم که جواب می دهد:

در شروع فعالیت حدود ۳۶۰ میلیارد ریال سپرده داشتیم که در این چند ماهه از ۴۰۰ میلیارد ریال عبور کرده، در حال حاضر روی برنامه مضاربه و مشارکت و به تازگی در زمینه بسته اعتباری

شرایطی با توجه به در باز وارد خانه میزبان و دعوت کننده نمی شود، این روی باز و نگاه مهربان و احساسی رفاقت است که هر مهمانی را راغب به ورود و دیدار و نشستن و گفت و گو می کند، بنابراین، با توجه به راه دور و مشکلات ترافیکی و... سفره را برای حرف و زمینه چینی لازم در جهت دریافت نظرها و دیدگاه های همه عزیزان شعبه باز می کنیم.

چه زود گذشت

وحید میرزاخانی به خاطر رفاقت و روی خوش و کاربلدی و برنامه ریزی های معمول خیلی زود ما را می پذیرد و هنگامی که می گوید از سال ۸۵ کار در سامان را با شرکت در آزمون دانشگاه امیرکبیر آغاز کرده، هر دو برای لحظه ای به فکر فرو می رویم فکر اینکه، زمان با همه سختی و مسائل مربوط به دورانی از زندگی چقدر زود می گذرد، به قولی این هشت سال کار، گویی سوار در ترنی تندرو گذشته است. به حرف هایش گوش می کنم.

از کاربری تا سرپرستی

حضور در بانک سامان و پرداختن به فعالیت در بخش ها و شعبه های مختلف، گرچه بیشتر به دلیل علاقه ام به کار حسابداری و بانکی بوده، اما وجود موثر بعضی ها بی تاثیر نبوده است. اول پدرم که از همان دوران دبیرستان مرا به عنوان حسابدار خودش به کار گرفت که نتیجه اش ایجاد علاقه بیشتر به ریاضیات شد و به همین جهت هم با انتخاب رشته ریاضی، دیپلم ریاضی گرفتم و در ادامه در دانشگاه رشته مدیریت را دنبال کردم و درست ترم آخر را طی می کردم که برای ورود به سامان آزمون دادم و سریع هم وارد کار بانکی شدم به همین دلیل چند واحد را همزمان پاس کردم.

یکی از خاطرات خوب زمان استخدام در سازمان این بود که پس از آزمون جزو ۱۵ نفر اول شناخته شدم. مرداد ماه امتحان را تمام کردم که اواخر همین ماه برای مصاحبه دعوت شدم و از این زمان تا بیستم شهریورماه کار آموزش به طول انجامید و درست بیستم شهریور کارم را در شعبه میرداماد آغاز کردم، دو سال به عنوان



ایشان محبت کرده و کلی اطلاعات لازم را در زمینه همکاریشان با شعبه و بانک سامان و معاونت شعبه ارائه داده است.

من فارغ التحصیل رشته حسابداری از دانشگاه علامه طباطبائی سال ۱۳۸۴ هستم که آذرماه همان سال به خدمت بانک سامان درآمدم که از افتخاراتم بوده است. دو سال در شعبه مرکزی و پس از آن تاکنون در شعبه یافت آباد مشغول به کار بوده‌ام. هر چند در ابتدای شروع به کارم در بانک علاقه‌ام به کار در واحدهای ستادی و پشتیبانی بود، اما خوشبختانه مدیریت محترم امور منابع انسانی با تشخیص بجای خود کارایی بنده را در شعبه بیشتر پیش‌بینی کردند و امیدوارم که بتوانم همچنان در جهت انتظارات سازمان به تلاش خود ادامه دهم، تنها مشکل در ارتباط با کار در بانک و شعبه ساعات کاری نسبتاً زیاد در قیاس با سایر مشاغل مشابه و عدم وجود محدوده ساعت کاری مشخص بوده که برنامه‌ریزی برای ساعات شبانه‌روز را مشکل کرده است. سال ۱۳۸۵ در رشته حسابداری مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس تهران پذیرفته شدم. اما به دلیل تداخل ساعات برخی کلاس‌ها و ساعات کار بانک و همچنین تشخیص و ترجیح ریاست شعبه جناب آقای بایگانی به حضور من در شعبه به انصراف از ادامه تحصیل در دانشگاه راضی شدم و الان از این بابت پشیمان نیستم.

در خصوص موقعیت جغرافیایی شعبه که در جنوب غربی تهران واقع شده، جالب است بدانید، به نظر می‌رسد فرهنگ سازمانی بانک سامان و نحوه رفتار و برخورد ویژه و منحصر به فرد همکاران سامانی، تاثیر بسیاری در برخوردهای آنان با مشتریان عزیز این منطقه و محدوده داشته است و به قولی توانسته‌ایم در زمینه‌های مربوط به گفت‌وگوهای روزانه و رفتارهای دوستانه دو طرف، ارتباطی مثال‌زدنی برقرار کنیم. خانم فرحی در ضمن گفته‌اند: در خور توجه است که در اینجا از همه همکاران و مسئولان شعبه‌هایی که افتخار کارآموزی در حضورشان را داشته‌ام و تجربه‌های خود را صادقانه و خالصانه در اختیارم قرار داده‌اند

سلامت برنامه‌ریزی کرده‌ایم، از سوی دیگر با استفاده از سپرده‌های ارزان‌قیمت تسهیلات اعطایی که قبل از این زیر یکصد و دو میلیارد ریال قرار داشته، حالا یکصد و ده میلیارد تسهیلات داریم، در مورد بسته‌های سلامت منظورم ارائه وام تسهیلات به پزشکان است، برای خرید مطب و دیگر وسایل گران‌قیمت پزشکی، البته این اتفاق به خاطر باز گذاشتن دست شعبه‌ها جهت ایجاد تسهیلات با توجه به توانایی سنجی آنان است.

چطور است که بیشترین تسهیلات ارائه شده در مورد پزشکان است؟

این همان مورد سنجش توانایی در حرف مختلف است، پزشکان مشکل خاصی ندارند و در روند اقتصادی گرفتاری ندارند، سرمایه‌شان، دانش آنهاست، بر همین اساس برای همکاری اقتصادی برای کسبه منطقه فعالیت شده است به‌ویژه در زمینه واگذاری «POS» حرکت‌های قابل توجهی صورت گرفته است، استقبال خیلی خوب از دستگاه POS را داشته‌ایم، مثلاً مشتری داریم که دوازده دستگاه POS دارد، در زمینه جذب مشتری، از گروه‌های اجتماعی (کسبه و خانواده‌ها) با نسبت درآمدی بالا یا متوسط به اندازه لازم داریم و طبق آمار اخیر فعال به‌عنوان شعبه درجه ۲ مطرح شده‌ایم اما در زمینه عملکرد و تنوع مشتری می‌توانیم ادعا کنیم از درجه ۲ هم بالاتر هستیم، طبق برنامه و همکاری و تعامل گروهی قرار است تبدیل به درجه یک بشویم. و بد نیست بدانیم، جناب میرزاخانی در سال ۸۷ با یک همکار موفق بانکی ازدواج کرده که معتقد است همسرش هم سابقه همکاری بیشتری با سامان دارد و هم بزرگ‌ترین مشوق ایشان در کار و زندگی بوده است.

و نیز اضافه می‌شود که شعبه یافت آباد بانک سامان، پنج باجه دریافت و پرداخت وجه دارد، دو باجه الکترونیک و یک باجه بانک و بیمه و نیز معاونت شعبه که خانم «زینب فرحی» عهده‌دار آن است.



با دیگران و به‌ویژه مشتریان محترم بانک، لبخندی است که پیوسته باید روی صورت باشد، در این صورت بهترین ارتباط با مشتری و همکاران برقرار می‌شود.

کار اجرایی

خانم فاطمه قیصری از نیمه دوم سال ۸۶ به سامانیان پیوسته و با تحصیلات لیسانس حسابداری کارش را آغاز کرده است. چهار سال در ستاد فعالیت داشتیم، بعد به شعبه مرکزی رفتم و سپس در شعبه بورس کالا مشغول شدم، بعد هم شعبه کریم‌خان و حالا هم در این شعبه هستم، خانم قیصری بیشتر علاقه‌مند به کار اجرایی است.

همه کاره پرکار

از چهره و رفتار علی‌رضا فلاحتی می‌شود فهمید از افراد علاقه‌مند و پرکار است، وی که یک سال و دو ماه است در شعبه یافت‌آباد کار می‌کند با تحصیلات مدیریت بازرگانی به بانک آمده:

کار بانک را خیلی دوست داشتم و حالا که مدتی از آغاز فعالیت گذشته، می‌فهمم یکی از بهترین کارهای روزگار است، من از طریق اینترنت در تماس بودم و بعد هم مصاحبه. چون در اسلامشهر زندگی می‌کنم از بعد راه، راضی هستم، اما جدا از تشکری که از همسر دارم خوشحالم که در همه بخش‌های شعبه کار کرده‌ام.

همه‌کاره امیدوار

سیدعرفان رسول‌زاده از آن شخصیت‌ها یا نیروهایی است که عاشق کار کردن است و بالا بردن معلوماتش. او که از سال ۸۷ به سامان آمده در شعبه‌های قلهک، نیاوران، دولت، ساختمان مرکزی و ... کار کرده و حالا درست بعد از حضور در شعبه‌های بالای شهر، حالا در شعبه یافت‌آباد مشغول است البته مدتی هم در ساختمان مدیریت امور سازمان و روش‌ها فعالیت داشته، معروف به آچارفرانسه شعبه‌هایی است که در آنها کار می‌کند.

من از یک جهت تنها آدمی هستم که سعی می‌کنم مشتری بیشتری به شعبه بیاورم، اگر چه تحصیلات مدیریت بازرگانی و فوق‌دیپلم

به‌ویژه جناب آقای فکوری، جناب آقای هادیان و دیگر همکارانی که دلسوزانه در مسیر آموزش همکاران سامانی و پیشرفت و ارتقاء بانک سامان تلاش می‌کنند تشکر کنم.

و عاقبت اینکه معاونت شعبه سامان درباره ازدیاد کار و لزوم وقت گذاشتن برای انجام کارهای شعبه نه با گلایه، که به عنوان یک وظیفه صحبت می‌کند، چرا که انجام بیشتر کارهای روزانه بانک در شعبه یافت‌آباد به وقت اضافه می‌کشد و از آغاز تا پایان فعالیت حدود ۱۰ ساعت زمان می‌برد. اما مهم انجام درست کارهاست و نظم و ترتیب موجود.

از خانواده بانکی

رضا ارشادی‌فر، مسئول خودپرداز و متصدی امور، از سال ۸۵ با تحصیلات مدیریت به سامان پیوسته و اکنون هم دانشجوی ارشد رشته مدیریت است، وی تا سال ۹۳ مدیریت امور مالی را در ستاد به عهده داشته و جالب اینکه از یک خانواده بانکی است. خواهرشان در بانک رفاه کار می‌کند و پدرشان بازنشسته است، از اینکه در سامان فعالیت دارد راضی است و اما موفقیتش را در تحصیل و کار در بانک را به خاطر تشویق‌های خانم مهدی در مدیریت ستاد می‌داند ارشادی‌فر، به آینده امیدوار است و می‌خواهد تا جایی که ممکن است به تحصیلاتش ادامه دهد و زمان ازدواج را هم گذاشته بعد از فراغت از تحصیل.

عشق بانک

سعید الفت که از ۲۸ آبان ۹۱ با تحصیلات کارشناسی حسابداری در بانک سامان به کار پرداخته، خودش معتقد است عشق به بانک و کار در بانک او را به این سوی هدایت کرده است. البته او هم به‌نوعی بانکی ویژه است چون برادرش در بانک صادرات فعال است و می‌گوید. از آغاز به کار در همین شعبه یافت‌آباد است و در قسمت «کلر» و «صندوق» حضور دارد، وی قبل از اینکه به کار در بانک بپردازد تشکیل زندگی داده و همسرش دانشجوی رشته مدیریت پروژه است، می‌گوید: مهم‌ترین عامل همکاری و همیاری



است.

خلاصه گویی

علی واقعی که با لیسانس حسابداری در شعبه بانک سامان مشغول است، به علت فراوانی کار عصر خیلی خلاصه می گوید: اول شعبه جنت آباد بودم و بعد به این شعبه آمدم، ازدواج هم کرده ام یک دختر پنج ماهه هم دارم، هیچ مشکلی ندارم و در کل راضی هستم، دریافتی ام هم خوب است و تمام.

و ...

و بالاخره اینکه نقی ساوری از بچه های نیک شعبه است، با دیپلم کارش را آغاز کرده و کار بایگانی را هم به عهده دارد، می گوید: فرصت نکردم ادامه تحصیل بدهم، در زمینه ازدواج فعلا عقد کرده ایم و از محبت همه دوستان و همکاران متشکرم که مرتباً مرا تشویق می کنند تا به درسم ادامه بدهم و دیگر اینکه وقتی در فرصتی از حرف های مهربانانه دوستان و یاران سامانی سربرمی گردانم به طرف بیرون و خیابان یکه می خورم، همراه «حقیقت» عکاسمان می زنیم زیر خنده که شب شده و ما هنوز فکر می کنیم روز است، مثل خود بچه های بانک که گذر زمان را احساس نمی کردند، و حالا باید از یافت آباد میانه شهر بیاییم... خدا روزی رسان است و تمام.

«MBA» را هم به عنوان پشتوانه دارم، اما معتقد به داشتن یک علم ذاتی هستم، مثلاً هر کلاسی که گذاشته اند رفته ام. کلاس های آموزش رفتاری در جامعه، از جمله کلاس های مورد علاقه ام بوده است. از طرفی، سعی می کنم من بیان را در خودم تقویت کنم. صمیمت با مشتری یکی از رازهای مشتری مداری است، قبول کنید بهترین سرمایه هر شعبه ما، مشتری است و بالاترین هدیه ام سلام و لبخند است. ما اهداف مشخص اما عالی و بسیار عالی را دنبال می کنیم. برای جذب مشتری و منابع از هیچ کوششی فروگذار نیستم.

به هر حال یکسو خانه و خانواده ام قرار دارند و در سویی بانک و کار در بانک برای جذب هر چه بیشتر مشتری...

دیگران مهم هستند

خانم نگین شفاف که با لیسانس اقتصاد به بانک سامان آمده می گوید: تجربه اندوزی را دوست دارم و بعد احترام به مشتریان و دیگر همکاران در بانک و شعبه ای که در آن کار می کنم برایم اهمیت دارد، اما یک آدم بانکی از کاربر گرفته تا بالاترین مقام باید به دیگران احترام بگذارد، با وجود تجربیات و درک واقعیت های مربوط به جایی که در آن کار می کنیم. موفقیت در همین نزدیکی





گزارش

گزارش ماهانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره مهر ماه ۱۳۹۳)

اقتصاد سیاسی

رشد اقتصادی مثبت؛

بر اساس جدیدترین آمارها، رشد تولید ناخالص داخلی در فصل اول سال ۹۳ نسبت به فصل مشابه سال ۹۲ برابر ۶/۴ درصد بوده است.

بازار مالی

شاخص کل بورس در پایان مهر ماه در مقایسه با شهریور ماه ۳/۳۵ درصد افزایش یافت.

بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا افزایشی بود. مهم‌ترین علل افزایش بهای طلا، گزارش‌های ناامیدکننده اقتصاد اروپا، سقوط بهای نفت خام و افت شاخص‌های سهام در بازارهای اروپایی بوده است.

ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تضعیف شد. مهم‌ترین عوامل

تقویت دلار در برابر یورو در ماه گذشته، اخبار مثبت منتشره از اقتصاد آمریکا و وضعیت نامساعد اقتصاد اروپا بوده است.

نفت

طی ماه گذشته قیمت نفت روند نزولی داشت. مهم‌ترین عوامل کاهش بهای نفت، کاهش قیمت از سوی تولیدکنندگان عمده نفت برای جلب مشتریان آسیایی، کاهش مصرف در اروپا و چین و مازاد عرضه شدید در بازارهای جهانی بوده است.

اقتصاد بین الملل

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

پولی و بانکی

نرخ سود بانکی متناسب با تورم انتظاری؛
بر اساس نظر کارشناسان بانک مرکزی، قرار است با توجه به نرخ تورم انتظاری در میزان نرخ سود بانکی تجدید نظر شود.

۱- اقتصاد سیاسی

رشد اقتصادی مثبت:

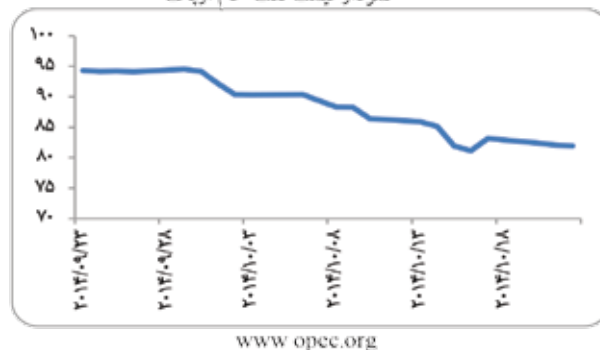
بر اساس جدیدترین آمارهای منتشره بانک مرکزی از بخش واقعی اقتصاد، رشد تولید ناخالص داخلی در فصل اول سال ۹۳ نسبت به فصل مشابه سال ۹۲ برابر ۴/۶ درصد بوده و رشد اقتصادی بدون در نظر گرفتن بخش نفت نیز ۴/۴ درصد گزارش شده است. تمامی گروه‌های عمده اقتصادی اعم از کشاورزی، نفت، صنایع و معادن و خدمات، در سه ماه اول سال جاری از رشد مثبت برخوردار بوده‌اند. این در حالی است که در فصل اول سال ۱۳۹۲، به جز گروه کشاورزی، سایر گروه‌های عمده با رشد منفی ارزش افزوده مواجه بودند. در بین بخش‌های چهارگانه اقتصادی، بیشترین رشد به ترتیب در بخش‌های صنایع و معادن و نفت صورت گرفته است. همچنین نگاهی به رشد زیرگروه‌ها نیز نشان می‌دهد دو زیرگروه «صنعت» و «بازرگانی، رستوران و هتلداری» بیشترین سهم را در ایجاد رشد ۴/۶ درصدی اقتصاد کشور در بهار سال جاری داشته‌اند. جدول ۱- رشد تولید ناخالص داخلی بر حسب بخش‌های اقتصادی نسبت به فصل مشابه سال قبل (درصد)

۱۳۹۳	۱۳۹۲					
فصل اول	کل سال	فصل چهارم	فصل سوم	فصل دوم	فصل اول	
۳/۳	۴/۷	-۴/۲	-۱/۱	۶/۹	۶/۸	بخش کشاورزی
۶/۱	-۸/۹	۳/۶	-۱۱/۷	-۲/۶	-۲۱/۹	بخش نفت
۸/۱	-۲/۹	۰/۸	-۰/۵	-۵/۷	-۷/۰	بخش صنایع و معادن
۳/۷	-۱/۵	-۲/۵	-۱/۲	-۱/۰	-۱/۱	بخش خدمات
۴/۶	-۱/۹	-۱/۱	-۱/۸	-۰/۹	-۴/۱	تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه
۴/۴	-۱/۱	-۱/۶	-۰/۶	-۰/۸	-۱/۴	تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه (بدون نفت)

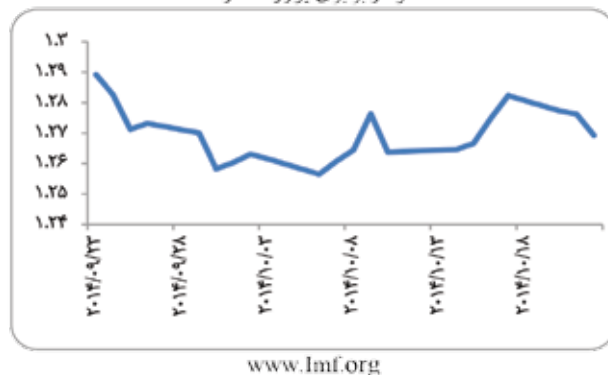
علاوه بر آمارهای مثبت رشد اقتصادی در فصل نخست سال ۹۳، لغو برخی تحریم‌ها نیز خبر خوش دیگر ماه گذشته بود. ماه گذشته، دادگاه اتحادیه اروپا طی حکمی اعلام کرد که تصمیم سال ۲۰۱۲ (۱۳۹۰) شورای اروپا برای تحریم و انسداد دارایی‌های بانک مرکزی ایران باید لغو شود. البته این حکم که توسط شعبه بدوی دادگاه اتحادیه اروپا صادر شده به معنی لغو فوری تحریم بانک مرکزی ایران توسط این اتحادیه نیست و قابل تجدیدنظر است. همچنین وزارت خزانه‌داری انگلستان نیز دارایی برخی افراد و سازمان‌ها از جمله بابک زنجانی، شرکت ملی نفتکش ایران، بانک سینا، دانشگاه صنعتی شریف و بیمه معلم را از توقیف خارج کرده است. اطلاعیه وزارت دارایی انگلیس می‌گوید از آنجا که تا دو ماه بعد از صدور حکم دادگاه یعنی ۱۲ شهریور ماه تقاضای تجدید نظر نشده است، این احکام لازم الاجراست و دارایی‌های متعلق به فهرست اعلام شده آزاد خواهد شد.

شایان ذکر است که تمامی اخبار و اطلاعات منتشر شده در ماه گذشته از سوی نهادهای اقتصادی مثبت نبود. آمار ۵ ماهه اعلام شده

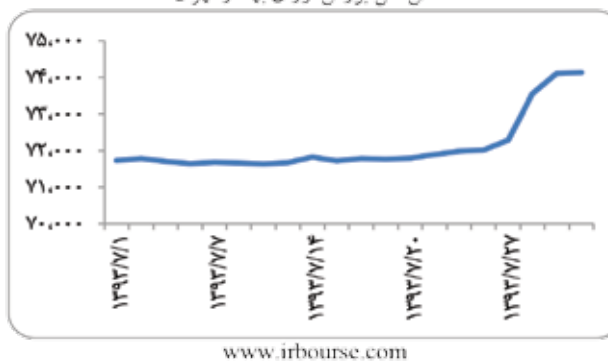
نمودار قیمت نفت خام اوپک



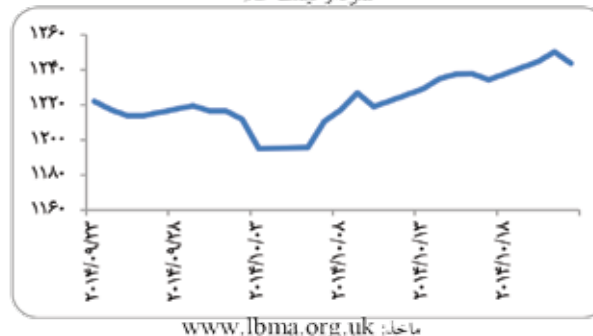
نمودار برابری یورو- دلار



شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران

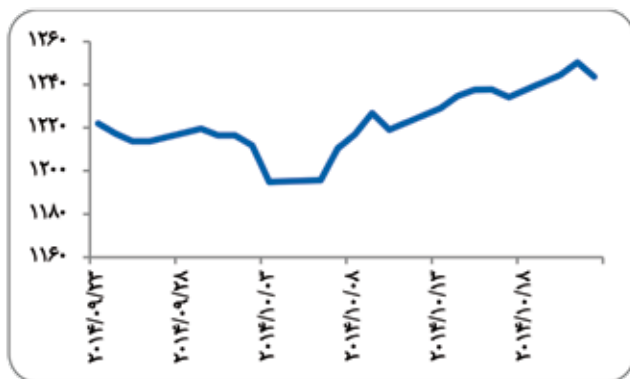


نمودار قیمت طلا



طلا کاهشی خواهد بود. بررسی‌ها نشان می‌دهد در این ماه، گزارش‌های ناامیدکننده اقتصاد اروپا، سقوط بهای نفت خام، و افت شاخص‌های سهام در بازارهای اروپایی مهم‌ترین عوامل صعود قیمت بودند. همچنین در پی گزارش سومین مورد از مبتلایان به ابولا در آمریکا و تظاهرات دموکراسی‌خواهان هنگ‌کنگ و در نتیجه افزایش ریسک سرمایه‌گذاری در این کشورها، تقاضای طلا به عنوان سرمایه امن افزایش یافت که افزایش قیمت طلا را به دنبال داشت. به علاوه، آمارهای اقتصادی نامساعد از وضعیت آلمان (بزرگ‌ترین اقتصاد اروپا) نگرانی‌ها درباره آینده اقتصاد این منطقه را تشدید کرده است؛ شاخص رشد تولیدات صنعتی آلمان در ماه آگوست نسبت به ماه مشابه سال گذشته برابر منفی ۳ درصد اعلام شد در حالی که این شاخص برای ماه جولای برابر ۲/۴ بوده است. برخی از کارشناسان بازار طلا بر این باورند که اگر بحران منطقه یورو ادامه یابد، این روزها بهترین فرصت برای خرید طلا و سرمایه‌گذاری خواهد بود، زیرا قیمت طلا روبه افزایش خواهد گذاشت.

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



ماخذ: www.lbma.org.uk

۴- بازار نفت

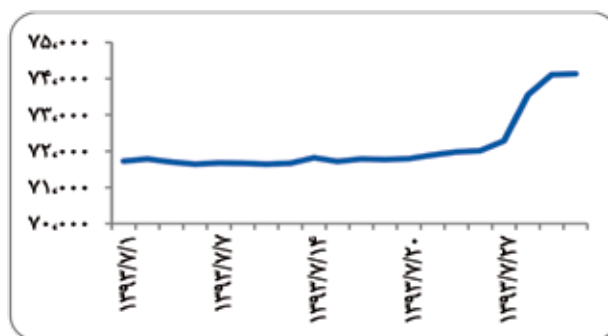
طی ماه گذشته قیمت نفت روند نزولی داشت. سبد نفت خام اوپک، این ماه را با قیمت هر بشکه ۹۴/۳۱ دلار آغاز کرد و در پایان ماه با ۱۲/۳۷ دلار کاهش به ۸۱/۹۴ دلار رسید. مهم‌ترین عوامل کاهش بهای نفت، کاهش قیمت از سوی تولیدکنندگان عمده نفت برای جلب مشتریان آسیایی، کاهش مصرف در اروپا و چین و مازاد عرضه شدید در بازارهای جهانی بوده است. ماه گذشته، چهارمین ماه پیاپی است که قیمت نفت روند نزولی داشته است. با آنکه در آمریکا روند بهبود شرایط اقتصادی ادامه یافته، در منطقه یورو و چین که مصرف کنندگان بزرگ نفت خام هستند اوضاع نگران کننده است. رشد اقتصاد چین امسال کمتر از نرخ تعیین شده از سوی دولت این کشور است و در اروپا نیز اوضاع رضایت‌بخش نیست به طوری که اقتصاد این منطقه در سه ماهه دوم امسال هیچ

از سوی وزارت صنعت، معدن و تجارت درخصوص صدور جواز تأسیس و پروانه‌های بهره‌برداری درخصوص صدور جواز تأسیس چندان خوب نبود. براساس آمار اعلام شده در ۵ ماه منتهی به مرداد ماه سال جاری در مجموع ۶ هزار و ۶۹۶ فقره جواز تأسیس صادر شده است که در مقایسه با مدت مشابه سال قبل تعداد جواز تأسیس صادر شده در این مدت از افت ۹/۸ درصدی حکایت دارد.

۲- بازار مالی

شاخص بورس در پایان مهر ماه ۹۳ در مقایسه با شهریور ماه به میزان ۲۴۰۶ واحد، برابر با ۳/۳۵ درصد، افزایش یافت و از ۷۱۷۲۷ واحد به ۷۴۱۳۳ واحد رسید. شاخص بورس تهران تقریباً تمام روزهای ماه گذشته را یکنواخت و بدون نوسان تا روزهای پایانی ماه ادامه داد در حالی که در روزهای پایانی ماه شاخص به صورت جهشی از کانال ۷۱۰۰۰ به کانال ۷۴۰۰۰ واحد صعودکرد. کارشناسان بازار مالی مهمترین علل این افزایش چشمگیر شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران را خوش‌بینی‌های ایجاد شده درباره آینده مذاکرات هسته‌ای، تحقق بودجه بیش از ۹۰ درصد شرکت‌ها در گزارش‌های ۶ ماهه، تزریق نقدینگی از سوی خریداران حقوقی و بازگشت حقیقی‌ها به بازار می‌دانند. اما از همین رو می‌توان گفت با توجه به حاکمیت رکود و عدم رونق در ۱۰ ماه گذشته، بازار مستعد رشد است و این رشد شدید بیشتر تحت تاثیر عوامل روانی و امیدواری‌ها بوده نه عوامل بنیادی. همچنین می‌توان مصاحبه مسوولان نظام مالی از جمله وزیر اقتصاد درباره کاهش نرخ بهره بانکی را از دیگر عواملی دانست که کمک شایانی به رشد بورس داشته است.

نمودار شماره ۱- شاخص کل بورس در ماه مهر



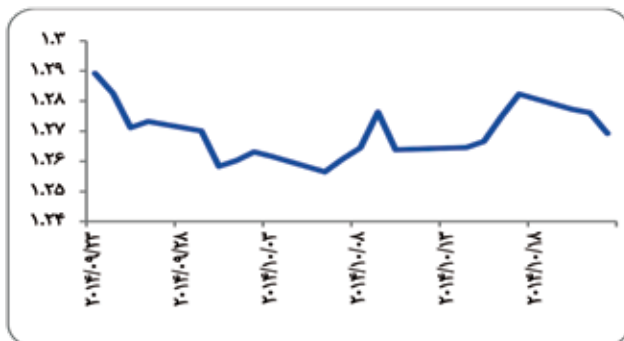
ماخذ: www.irbourse.com

۳- بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا افزایشی بود. قیمت طلا در ماه گذشته بر خلاف سه ماه گذشته روند افزایشی به خود گرفت. قیمت طلا در ماه گذشته هم تحت تاثیر عوامل کاهنده و هم فزاینده بود. در حالی که پیش از این تصور می‌شد به دلیل تقویت دلار و کاهش سیاست‌های انبساطی فدرال رزرو، جهت‌گیری اصلی

در نیمه دوم امسال بالا باشد. با انتشار خبرهای مثبت از اقتصاد آمریکا و اخبار اقتصادی از اروپا مبنی بر عدم تأثیر سیاست های انبساط پولی در افزایش تورم منطقه اروپا، ارزش دلار در برابر ارزهای معتبر بالاخص یورو رشد کرد.

در بازار داخل نیز، قیمت دلار در بازار غیر رسمی با افزایش ۳۸ تومانی از ۳۱۹۰ تومان در اول مهر به ۳۲۲۸ تومان در پایان مهر ماه رسید. در تحلیل شرایط اخیر، به عوامل مختلفی از سوی کارشناسان اشاره می شود. گروهی، افزایش تقاضا را تحت تأثیر مسائلی مثل شکسته شدن چند سطح مقاومتی به صورت متوالی و نگرانی معامله گران از نرخ های بالاتر عنوان می کنند، اما دیدگاه غالب در بازار، نوسانات فعلی را عمدتاً نتیجه مسائل روانی و به ویژه اخبار دیپلماتیک تلقی می کند که پس از بی نتیجه ماندن مذاکرات هسته ای نیویورک، فضای انتظارات در بازار را تعدیل کرده است. شایان ذکر است واکنش خفیف بازار به اخبار لغو برخی تحریم های بریتانیا علیه برخی شرکت ها و افراد ایرانی و همچنین واریز سومین قسط از دارایی های مسدود شده ایران بر اساس توافق دوم ایران و گروه ۵+۱ به مبلغ ۴۰۰ میلیون دلار به حساب بانک مرکزی نیز مانع از افزایش ارزش دلار در این ماه نشدند. شایان ذکر است نرخ رسمی دلار نیز با افزایش ۴۶ ریالی از ۲۶۶۵۳ ریال در آغاز مهر ماه به ۲۶۶۹۹ ریال در پایان مهر ماه صعود کرد. نمودار شماره ۴- نرخ برابری یورو - دلار در ماه گذشته



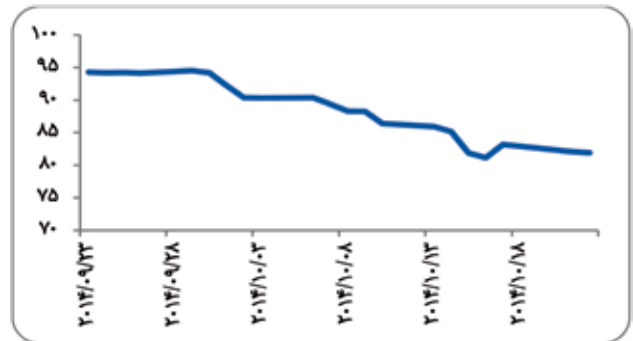
ماخذ: www.imf.org

۴- اقتصاد بین الملل

آمریکا: بر اساس آخرین پیش بینی منتشره از سوی فدرال رزرو، رشد اقتصادی آمریکا در سال ۲۰۱۴ بین ۲/۰ تا ۲/۲ درصد پیش بینی شده است. مقایسه شاخص تولیدات صنعتی در آمریکا بین آگوست و سپتامبر حاکی از رشد ۰/۲ درصدی این شاخص و رسیدن آن به رقم ۴/۳ درصد است. وضعیت تورم نیز در ماه سپتامبر همچون ماه آگوست در ۱/۷ درصد ثابت باقی ماند. هم اکنون به اعتقاد بسیاری از کارشناسان، روند بهبود اقتصادی ایالات متحده مستحکم تر از گذشته شده است و پویایی های درونی اقتصاد آمریکا بسیار قوی شده، آن گونه که می تواند در برابر بسیاری از شوک ها مقاومت

رشدی نداشته و در آلمان که بزرگ ترین اقتصاد این منطقه است شرایط در حال بدتر شدن است. این وضعیت که مترادف با کاهش تقاضای نفت است منجر به تخفیف دادن قیمتی اعضای اوپک به مشتریان آسیایی خود جهت جذب مشتریان شده و بر کاهش قیمت دامن زده است. بر اساس اخبار بلومبرگ، نخست عربستان نفت خود را با تخفیف به مشتریان آسیایی خود عرضه کرد و پس از آن کشورهای دیگر نظیر عراق، کویت و ایران دست به اقدام مشابه زدند. ایران برای از دست ندادن مشتریان خود بیشترین تخفیف ظرف ۶ سال گذشته را برای آنها در نظر گرفته است. نکته جالب آن که علاوه بر تخفیف ها، تولید اوپک در ماه سپتامبر سقف ۳ ساله خود را شکست. این سازمان که تقریباً ۴۰ درصد نفت مصرفی جهان را تولید می کند در ماه سپتامبر با ۴۰۲ هزار بشکه در روز افزایش، تولید روزانه خود را به ۳۰ میلیون و ۴۷۰ هزار بشکه رساند. عمده افزایش تولید اوپک از سوی کشورهای لیبی، عراق و عربستان رخ داده است. همچنین بنا به اعلام اداره اطلاعات انرژی آمریکا، تولید نفت این کشور در هفته منتهی به ۱۹ ماه سپتامبر به ۸/۸۷ میلیون بشکه افزایش یافته و این رقم بالاترین حد از مارس سال ۱۹۸۶ است. در نتیجه این وضعیت (افزایش تولید و کاهش تقاضا) بر مازاد عرضه به شدت افزوده است. با توجه به اینکه بودجه سال ۹۳ کشور بر پایه نفت بشکه ای ۱۰۰ دلار بسته است، تداوم کاهش قیمت نفت می تواند زنگ خطری برای کسری بودجه احتمالی سال جاری باشد.

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



ماخذ: www.opec.org

۵- ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تضعیف شد. مهم ترین عوامل تقویت دلار در برابر یورو در ماه گذشته، اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا و اخبار منفی از اروپا بوده است. در ماه سپتامبر نرخ بیکاری آمریکا به ۵/۹ درصد یعنی پایین ترین میزان در ۶ سال اخیر رسیده است. افزایش مستمر تعداد فرصت های شغلی سبب شده بر مصرف افزوده شده و بر همین مبنای پیش بینی نرخ رشد اقتصاد



از کارشناسان، به میزانی نیست تا نرخ تورم متوسط ژاپن را برای سال میلادی جاری به سطح هدف ۲ درصدی برساند. اصلی ترین عامل رشد مورد انتظار در تورم در ماه های گذشته، افزایش مالیات بر فروش بود که نخست به افزایش تورم کمک کرد اما در حال حاضر موجب کاهش مصرف و خرید شده و در نتیجه تورم روند کاهشی را در پیش گرفته است. با وجود این، مقامات ارشد بانک مرکزی ژاپن معتقدند که تا ماه آوریل سال ۲۰۱۵ اقتصاد ژاپن به هدف تورم ۲ درصدی خواهد رسید.

از سوی دیگر، نزول ارزش ین ژاپن در برابر دلار آمریکا موجب این نگرانی شده که منافع درآمد صادراتی حاصل از این افت می تواند با تخریب قدرت خرید ژاپنی ها از بین رود. کاهش ارزش ین موجب شکل گیری بحث هایی در مورد منافع و هزینه های آن شده است. در حالی که کاهش ارزش ین موجب افزایش سود بسیاری از شرکت های صادر کننده ژاپنی شده، در عین حال هزینه واردات و به خصوص هزینه خانوارها را افزایش داده است. با وجود این، بانک مرکزی ژاپن تاکید کرده که همچنان سیاست پولی خود را ادامه داده و در همین راستا، کمیته سیاستگذاری بانک مرکزی ژاپن نرخ بهره کلیدی خود را در همان سطح ۰/۱ درصد نگاه خواهد داشت.

۷- بخش پولی و بانکی

نرخ سود بانکی متناسب با تورم انتظاری؛

بنا به گفته وزیر اقتصاد، برآورد دولت این است میانگین نرخ تورم در یک سال آینده از ۱۵ درصد بیشتر نشود که براساس آن سایر متغیرهای اسمی همچون نرخ سود سپرده و تسهیلات بانکی متناسب با تورم مورد انتظار در آینده نزدیک کاهش خواهد یافت. این در حالی است که نرخ سود بانکی به تازگی و در شهریور ماه بالاخره پس از هشت سال در مقایسه دو نوع تورم «میانگین سال گذشته» و «نقطه به نقطه سال گذشته» مثبت شده است. از سوی دیگر، در صورتی که نرخ تورم انتظاری ملاک تعیین نرخ سود باشد

کند. از همین رو این احتمال وجود دارد که فدرال رزرو زودتر از ژوئن ۲۰۱۵، نرخ بهره خود را کاهش دهد.

اروپا: بانک مرکزی اروپا در سال ۲۰۱۴، در راستای تشدید سیاست های انبساطی، ۲ بار نرخ بهره کلیدی را کاهش داد؛ تا جایی که هم اکنون نرخ بهره کلیدی در ۰/۰۵ درصد قرار داشته و نرخ بهره پرداختی به مانده سپرده های آزاد بانک ها را به منفی ۰/۲۰ درصد رسانیده است یعنی از سپرده های آزاد کارمزد نیز می گیرند اما با وجود این سیاست های انبساطی و رشد مداوم نقدینگی، از آوریل سال جاری میزان تسهیلات ارائه شده به بخش خصوصی در ۱۲ ماه منتهی به ماه آگوست کاهش یافته و تورم نیز از سطوح حداقلی فاصله نگرفته است. تورم هم اکنون در سطح ۰/۴ درصد و بسیار پایین تر از نرخ هدف ۲ درصدی قرار دارد و هنوز نشانه های مستدلی برای افزایش تورم در دست نیست.

با توجه به عدم اثربخشی سیاست های قبلی بانک مرکزی اروپا، رئیس این بانک جزئیاتی از برنامه خرید اوراق قرضه به پشتوانه دارایی های مالی (ABS) را اعلام نمود که بر اساس آن مقرر گردید، بانک مرکزی اروپا از اواخر ماه اکتبر شروع به خرید اوراق مذکور نماید، اما در مورد میزان خرید این گونه از اوراق، دراگی به صراحت سخن نگفت. بنا به گفته وی حجم بالقوه اوراقی از این دست که بانک مرکزی می تواند خریداری نماید، حدود ۱ تریلیون یورو است که ممکن است این بانک تمایلی به خرید این حجم از دارایی نداشته باشد. فعالان بازار، میزان خرید اوراق مذکور را در حدود ۲۰۰ میلیارد یورو در سال تخمین می زنند.

ژاپن: از اقتصاد ژاپن در ماه گذشته توأمان اخبار مثبت و منفی منتشر شد. بر اساس آخرین اطلاعات، نرخ بیکاری ژاپن در ماه آگوست نسبت به ماه پیش از آن یعنی جولای با کاهش ۰/۳ درصدی به ۳/۵ درصد رسید اما آمار شاخص بهای کالاها و خدمات مصرفی مربوط به ماه آگوست، نسبت به ماه آگوست سال گذشته تنها ۳/۳ درصد رشد داشته است. این رقم به نظر برخی

مستغلات و وصول مطالبات غیر جاری اجرا شده است. (۳) رویکرد بانک مرکزی در حوزه نظارتی، تقویت انضباط از طریق اقداماتی مثل بهبود زیرساختارهای الکترونیکی و سامانه‌های نظارتی و همچنین گسترش حوزه نظارتی به بازار غیررسمی پول است.

(۴) مهم‌ترین رویکرد بانک مرکزی در حوزه ارزی نیز حفظ ثبات در بازار ارز و تامین پیش‌نیازهای یکسان‌سازی نرخ ارز عنوان شده است.

پیرو رویکرد بانک مرکزی در بخش اعتبارات باید یادآور شد که بنا بر آخرین داده‌ها، ۶۰/۲ درصد از تسهیلات بانکی در ۶ ماه نخست سال جاری، صرف تسهیلات با هدف تامین سرمایه در گردش شده است. این در حالی است که در نیمه نخست سال قبل، از کل تسهیلات پرداختی توسط سیستم بانکی، تنها ۴۸/۵ درصد از آن با هدف تامین سرمایه در گردش بنگاه‌ها پرداخت شده بود.

با توجه به اینکه لزوماً نرخ تورم انتظاری فعالان اقتصادی برابر با پیش‌بینی دولت از نرخ تورم آینده نبوده و کاهش دستوری نرخ سود بانکی و سرکوب مالی ناشی از آن، ممکن است گسترش اختلال در تجهیز منابع بانکی، انحراف از روند تسهیلات‌دهی و افزایش معوقات را در پی داشته باشد.

به علاوه در حوزه پولی و بانکی، رویکردهای بانک مرکزی در حوزه سیاست‌های پولی، اعتباری، نظارتی و ارزی به شرح ذیل اعلام شد.

(۱) رویکرد اصلی بانک مرکزی در حوزه پولی، حفظ انعطاف سیاست‌های پولی خواهد بود که با هدف مهار تورم و تخصیص کارآمدتر منابع اعتباری بانک‌ها ادامه خواهد یافت.

(۲) رویکرد بانک مرکزی در حوزه اعتباری افزایش توان تسهیلات‌دهی شبکه بانکی (به حدود ۲۸۰ هزار میلیارد تومان در سال ۹۳) عنوان شده و که این سیاست تاکنون با استفاده از روش‌های مختلفی مثل واگذاری شرکت‌ها، فروش املاک و

جدول ۲- شاخص‌های کلان اقتصادی

شاخص	ابتدای ماه	انتهای ماه	تغییرات (درصد)
نرخ ارز (دلار به ریال)	۲۶۶۵۳	۲۶۶۹۹	۰/۱۷
نرخ ارز (یورو به ریال)	۳۴۲۴۷	۳۳۹۷۴	-۰/۸
شاخص بورس اوراق بهادار تهران	۷۱۷۲۷	۷۴۱۳۳	۳/۳
قیمت هر اونس طلا (دلار)	۱۲۲۲/۰	۱۲۴۳/۷۵	۱/۷
قیمت هر بشکه نفت اوپک (دلار)	۹۴/۳۱	۸۱/۹۴	-۱۳/۱
نرخ تورم ۱۲ ماه گذشته (منتهی به شهریور ماه ۹۳)	۲۱/۱		

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

جدول ۳- پیش‌بینی متغیرهای رشد اقتصادی مناطق مختلف جهان در سال ۲۰۱۴

مناطق	۲۰۱۴ (درصد)
منطقه اروپا	۱/۱
امریکا	۱/۷
ژاپن	۱/۶
چین	۷/۴
جهان	۳/۴

ماخذ: IMF

جدول ۴- پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۳

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

ماخذ: IMF

خدمت اعتباری نگین

محیا صادقی

(کارشناس مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان)

حقیقی که دارای سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت نگین در بانک سامان و فاقد سابقه بدهی معوق و چک برگشتی در سیستم بانکی کشور هستند، با ارائه وثیقه‌های مورد نیاز و مدارک هویتی ضامن یا ضامن‌ها (در صورت نیاز به معرفی ضامن) می‌توانند از خدمت اعتباری نگین بهره‌مند شوند.

خدمت اعتباری نگین شامل چه تسهیلاتی است؟

مبلغ و نرخ سود مورد انتظار تسهیلات نگین، متناسب با مدت سپرده‌گذاری و حداقل موجودی سپرده نگین در این مدت به شرح جدول زیر است:

اعتماد و وفاداری شما سپرده‌گذاران عزیز، دلیل تلاش روزافزون ما برای طراحی و ارائه خدمات و محصولات متناسب با خواست‌ها و نیازهای شماست تا در زندگی آرامش خاطر بیشتری داشته باشید. خدمت اعتباری نگین امکانی را فراهم می‌کند تا شما بتوانید با سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت نزد بانک، دارایی فعلی خود را افزایش داده و با آن امور زندگی و کسب و کارتان را رونق بخشید.

خدمت اعتباری نگین چیست و به چه افرادی تعلق می‌گیرد؟

خدمت اعتباری نگین تسهیلاتی است که متناسب با میزان و مدت زمان سپرده‌گذاری شما نزد بانک اعطا می‌شود. تمام اشخاص

نرخ سود سالانه				مبلغ تسهیلات	مدت سپرده‌گذاری
بازپرداخت ۶۰ ماه	بازپرداخت ۴۸ ماه	بازپرداخت ۳۶ ماه	بازپرداخت ۲۴ ماه		
۲۶/۵ درصد	۲۶ درصد	۲۵ درصد	۲۴ درصد	برابر مبلغ سپرده‌گذاری	از ۳ ماه تا کمتر از ۶ ماه کامل
-	-	۲۲ درصد	-	برابر مبلغ سپرده‌گذاری	از ۶ ماه تا کمتر از ۹ ماه کامل
-	-	-	۲۲ درصد	۱/۵ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
۲۶/۵ درصد	۲۶ درصد	۲۵ درصد	۲۴ درصد	۲ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
-	۲۲ درصد	-	-	برابر مبلغ سپرده‌گذاری	از ۹ ماه تا کمتر از ۱۲ ماه کامل
-	-	۲۲ درصد	-	۱/۵ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
-	-	-	۲۲ درصد	۲ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
۲۶/۵ درصد	۲۶ درصد	۲۵/۵ درصد	۲۴/۵ درصد	۳ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
۲۲ درصد	۲۲ درصد	-	-	برابر مبلغ سپرده‌گذاری	از ۱۲ ماه به بالا
-	-	۲۲ درصد	-	۱/۵ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
-	-	-	۲۲ درصد	۲ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	
۲۶/۵ درصد	۲۶ درصد	۲۵/۵ درصد	۲۴/۵ درصد	۴ برابر مبلغ سپرده‌گذاری	



شرایط و ضوابط ارائه خدمت اعتباری نگین چیست؟

برای دریافت تسهیلات نگین، لازم است سپرده‌ای با نام «نگین» را در یکی از شعب بانک سامان افتتاح کنید. مبلغ تسهیلات، متناسب با میزان حداقل موجودی و مدت زمان سپرده‌گذاری شما در سپرده نگین است.

سپرده نگین، یک سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت بوده که صرفاً به‌صورت انفرادی قابل افتتاح است.

پول شما طی مدت سپرده‌گذاری در سپرده نگین مسدود خواهد شد و امکان صدور کارت برداشت برای آن وجود ندارد. در صورت تمایل به برداشت تمام یا بخشی از موجودی سپرده نگین خود، لازم است به یکی از شعب بانک بیایید. در نظر داشته باشید مبنای تعیین مبلغ تسهیلات، حداقل میزان موجودی سپرده نگین شما پس از طی دوره سپرده‌گذاری خواهد بود.

نرخ سود سپرده کوتاه‌مدت نگین صفر است. چنانچه شما پس از پایان دوره انتظار، از دریافت تسهیلات منصرف شوید یا از شرایط لازم از قبیل نداشتن چک برگشتی و ارائه وثیقه‌های کافی برخوردار نباشید، سودی به سپرده شما تعلق نخواهد گرفت.

افزایش مبلغ موجودی سپرده نگین طی دوره سپرده‌گذاری امکان‌پذیر نیست. در صورت تمایل به افزایش موجودی سپرده خود، می‌توانید سپرده نگین دیگری افتتاح کنید.

محدودیتی در تعداد افتتاح سپرده نگین وجود ندارد و شما با داشتن شرایط و ارائه وثیقه‌های موردنیاز می‌توانید به ازای هر یک

نمونه: فرض کنید شما پس از سپری‌شدن مدتی مشخص از سرمایه‌گذاری در سپرده کوتاه‌مدت نگین، مبلغ یک‌صد میلیون ریال تسهیلات دریافت کرده‌اید. مبلغ اقساط ماهانه‌ای که لازم است پس از دریافت تسهیلات بپردازید، با توجه به دوره بازپرداخت و نرخ سود سالانه تسهیلات دریافت‌شده به شرح جدول زیر است:

دوره بازپرداخت	نرخ سود (درصد)	مبلغ هر قسط
۲۴ ماه	۲۲	۵,۱۹۰,۰۰۰
	۲۴	۵,۲۹۰,۰۰۰
	۲۴/۵	۵,۳۰۰,۰۰۰
۳۶ ماه	۲۲	۳,۸۲۰,۰۰۰
	۲۵	۳,۹۸۰,۰۰۰
	۲۵/۵	۴,۰۰۰,۰۰۰
۴۸ ماه	۲۲	۳,۱۵۰,۰۰۰
	۲۶	۳,۳۷۰,۰۰۰
۶۰ ماه	۲۲	۲,۷۶۰,۰۰۰
	۲۶/۵	۳,۰۳۰,۰۰۰



ارزیابی وثیقه‌ها و ... لازم است یکی از سپرده‌های سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت، قرض‌الحسنه جاری یا پس‌انداز خود را معرفی کنید. چنانچه دارای هیچ‌یک از سپرده‌های نام برده‌شده در بانک سامان نیستید، با همراه داشتن مدارک هویتی خود به یکی از شعب بیایید و با تکمیل فرم‌هایی که در اختیارتان قرار می‌گیرد، سپرده‌ای را به همین منظور افتتاح کنید.

مدارک مرتبط با وثیقه و مدارک هویتی ضامن (در صورت نیاز به معرفی ضامن) را ارائه می‌دهید.

برای دریافت اطلاعات بیشتر با مرکز ۲۴ ساعته سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲ تماس بگیرید.

آنچه بانک انجام می‌دهد:

ضمن راهنمایی شما برای استفاده از خدمات اعتباری نگین، فرم‌های مربوط به این خدمت را در اختیارتان قرار می‌دهیم.

پس از دریافت مدارک لازم و در صورت برخورداری از شرایط موردنیاز، سپرده‌های مربوط به این خدمت را برای شما افتتاح می‌کنیم.

پس از سپری‌شدن مدت انتظار سپرده‌گذاری و دریافت پاسخ اعلام‌های مرتبط، دریافت گزارش ارزیابی وثیقه‌ها و مدارک هویتی و درآمدی ضامن (در صورت نیاز به معرفی ضامن)، تسهیلات نگین را در اختیار شما قرار می‌دهیم.

به صورت ۲۴ ساعته شما را در استفاده از خدمات خود پشتیبانی می‌کنیم.

از سپرده‌های نگین خود تسهیلات دریافت کنید؛ با شرط آنکه مجموع تسهیلات دریافتی شما از یک میلیارد ریال بیشتر نشود. پس از سپری‌شدن مدت سپرده‌گذاری، مطابق زمان‌های گفته‌شده در جدول، در صورت برخورداری از شرایط لازم این تسهیلات را دریافت خواهید کرد و نیازی به نگهداری سپرده نگین پس از دریافت تسهیلات نزد بانک نیست.

مبلغ تسهیلات نگین حداقل بیست میلیون ریال و حداکثر یک میلیارد ریال است.

تسهیلات نگین فقط به صاحب سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت نگین اعطا می‌شود، بنابراین انتقال امتیاز دریافت تسهیلات به اشخاص دیگر امکان‌پذیر نیست.

در صورت عدم مراجعه برای دریافت تسهیلات در زمان‌های مشخص‌شده، امتیاز شما از بین نخواهد رفت.

تسهیلات نگین در قبال دریافت انواع وثیقه‌ها شامل سپرده سرمایه‌گذاری، سند ملکی و سفته اعطا می‌شود که نوع و میزان آن در جدول زیر آمده است:

نوع وثیقه	میزان تهرین
سپرده سرمایه‌گذاری	۱۲۵ درصد اصل تسهیلات (میزان تسهیلات حداکثر معادل ۸۰ درصد مبلغ سپرده)
سند ملکی	۱۰۰ درصد اصل تسهیلات (میزان تسهیلات حداکثر معادل ۷۰ درصد ارزش ارزیابی ملک)
سفته	اخذ سفته معادل ۱۳۰ درصد اصل تسهیلات اعطایی

نکته:

اعطای تسهیلات نگین در قبال سپرده سرمایه‌گذاری و سند ملکی، تا سقف یک میلیارد ریال امکان‌پذیر است.

اعطای تسهیلات نگین در قبال سفته، تا سقف یکصد میلیون ریال و با معرفی حداقل یک نفر ضامن معتبر امکان‌پذیر است. خدمت اعتباری نگین را چگونه دریافت کنید؟

آنچه شما انجام می‌دهید:

مبلغ تسهیلات دریافتی، متناسب با حداقل موجودی و مدت زمان سپرده‌گذاری شما در سپرده نگین است. برای افتتاح این سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت لازم است با همراه داشتن مدارک هویتی خود شامل اصل شناسنامه و کارت ملی، به یکی از شعب بانک سامان بیایید و فرم شرایط و مقررات انواع حساب‌ها و فرم درخواست افتتاح حساب سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت نگین را تکمیل کنید.

برای برداشت هزینه‌های این خدمت همچون کارمزدهای مرتبط،

پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ در مدیریت سرمایه انسانی

تهیه و تنظیم: مدیریت سرمایه انسانی



به عواملی نظیر نوآوری در محصول و ارائه خدمات به مشتری وابسته می شود و این امر ضرورت های جدیدی را برای سازمان ها ایجاد می کند که از جمله آن، توجه به کالاهای و یا خدمات تولیدی آنها است. به همین منظور استانداردهای مدیریت کیفیت با هدف تامین آن شکل گرفت. استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ توجه خود را بر این اساس استوار نموده است که ایجاد و حفظ کیفیت، مسئولیت یک واحد خاص نیست بلکه مسئولیت مشترک تمامی واحدهای یک سازمان و به ویژه کارکنان آن است. بنابراین کسب گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ به عنوان حداقل استاندارد لازم برای تامین رضایت مشتریان، نه یک امتیاز که یک ضرورت است

امروزه در عرصه بین المللی، رعایت استانداردهای کیفی در تولید و ارائه خدمات از چنان اهمیتی برخوردار است که سازمان جهانی استاندارد را بر آن داشت تا استاندارد بین المللی سیستم مدیریت کیفیت موسوم به استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ را تدوین و معرفی نماید. امروزه رعایت این استانداردها از آن چنان اهمیتی برخوردار است که اکثر کشورهای دنیا و اخیراً در کشور خودمان، دارا بودن گواهینامه ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را شرط اولیه داد و ستدهای خویش اعلام کرده اند.

همگام با جهانی شدن و در هم شکسته شدن مرزهای جغرافیایی در مناسبات اقتصادی و بازرگانی، پایداری و توسعه سازمان ها بیش از پیش



حاصل پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت در مدیریت سرمایه انسانی، شناسائی ۹ فرآیند عملیاتی، ۱۰ فرآیند مدیریتی پشتیبانی و ۶۳ گردش کار بود، همزمان به موازات شناسائی فرآیندها بررسی مستندات نیز آغاز گشت و کلیه فرم ها و مستندات با توجه به تغییرات فرآیندی مورد بازنگری قرار گرفتند.

پس از استقرار سیستم، تعیین اهداف عملیاتی (اهداف کیفیت) نیز صورت پذیرفت و تمامی ادارات در راستای اهداف و استراتژی های کلان و خط مشی کیفیت مدیریت سرمایه انسانی، اهداف خود را تدوین و زمانبندی نمودند.

پس از آن با توجه به نتایج ممیزی داخلی و کسب آمادگی لازم، برنامه ریزی برای انجام ممیزی شخص ثالث در مرداد ماه ۱۳۹۳ انجام گردید. پس از انجام ممیزی، مدیریت سرمایه انسانی از جانب شرکت TUVNORD (با اعتبار دهی از طرف شرکت DAAKS آلمان) به عنوان اولین واحد از بانک موفق به دریافت گواهینامه انطباق با این استاندارد گردید.

ضمن تبریک به کلیه همکاران عزیز، لازم به ذکر است که دریافت این گواهینامه مویید این است که مدیریت سرمایه انسانی بانک کانال های مشخصی را برای شناسائی نیازها و انتظارات مشتریان خود (کارکنان بانک) ایجاد کرده و تمامی فرآیندهای خود را در جهت پاسخ دهی به این نیازها همسو ساخته است و با تعریف اهداف کیفیت و پروژه های مورد نیاز نیز همواره در راستای بهبود مستمر خدمات قابل ارائه خود به کارکنان گام بر می دارد.

دستاوردهای اصلی حاصل از اجرای پروژه:

- ۱- تدوین خط مشی کیفیت مدیریت سرمایه انسانی بر پایه اهداف و استراتژی های کلان بانک
- ۲- طرح ریزی اهداف عملیاتی مشخص برای تمامی ادارات زیر مجموعه مدیریت سرمایه انسانی
- ۳- بازبینی نمودار سازمانی با رویکرد فرآیندی و تغییر نگرش وظیفه ای به فرآیندی
- ۴- بازنگری در فرآیندها و تعیین معیار پذیرش برای تمامی شاخص های فرآیندی
- ۵- پایش منظم شاخص های فرآیندی
- ۶- تعریف و اجرای اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای بهبود مستمر عملیات
- ۷- حذف فعالیت های موازی و دوباره کاری ها

و پیاده سازی آن نوعی سرمایه گذاری برای بقا می باشد.

مزایای استقرار سیستم مدیریت کیفیت:

- ۱- توجه به رویکرد فرآیندگرایی به جای وظیفه گرایی
- ۲- توجه و تمرکز بر نظرات مشتریان در طراحی و ارائه خدمات
- ۳- برقراری ارتباط موثر و سازنده با مشتریان درون و برون سازمانی و بهبود نتایج ارزیابی شاخص های رضایتمندی مشتریان
- ۴- تعیین شاخص های کلیدی فرآیند و هدف گذاری برای آنها
- ۵- بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندها به منظور بهبود مستمر در ارائه خدمات به مشتریان
- ۶- تقویت مستندسازی و شفاف سازی فرآیندها، مدارک و سوابق در سازمان
- ۷- ایجاد زیر سیستم های مورد نیاز با تاکید بر اصول سیستم مدیریت کیفیت
- ۸- اجتناب از تلاش جزیره ای و ایجاد هماهنگی و یکپارچگی در کل سازمان
- ۹- افزایش میزان مسئولیت پذیری، مشارکت و اعتمادسازی در سازمان
- ۱۰- علاقمندی و اشتیاق مالکین فرآیندها به هدف گذاری و برنامه ریزی

پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ در مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

جهت دستیابی به اهداف فوق، مدیران ارشد بانک پروژه پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت را در دستور کار قرار دادند، به این منظور نیز در ابتدا برای آگاهی از دستاوردها و نتایج حاصله از پیاده سازی نظام، مدیریت سرمایه انسانی به عنوان پایلوت انتخاب گردید، تا بر اساس نتایج به دست آمده، این نظام به سایر واحدهای بانک اشاعه یابد.

جدول فاز های پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت در مدیریت سرمایه انسانی

پروژه پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت در مدیریت سرمایه انسانی شروع ۱۳۹۲/۰۵/۰۱ - خاتمه ۱۳۹۳/۰۲/۳۱	
نام فعالیت	فازهای اصلی
انتخاب پیمانکار	فاز صفر
بررسی های اولیه و شناخت فرصت های بهبود	فاز اول
آموزش و مستند سازی مورد نیاز سیستم	فاز دوم
اجرای سیستم و نظارت بر اجرای آن	فاز سوم
ممیزی داخلی، صدور اقدامات اصلاحی و رفع عدم انطباق ها	فاز چهارم
انجام ممیزی شخص ثالث و صدور گواهی نامه	فاز پنجم



آشنایی با نظام‌های پولی

پول در مراحل اولیه به صورت کالایی و به اشکال مختلف نظیر نمک، صدف، پوست و ... ظاهر شد.

هرچند که پول کالایی وظایف مربوط به پول را انجام می‌داد، اما افزایش تولید و گسترش بازارهای مصرف ایجاد می‌کرد که وسیله مبادله به شکلی تعیین شود تا علاوه بر پذیرش عمومی از صفت بارز کمیابی نیز برخوردار باشد. خصوصیات یاد شده، بشر را به سمت استفاده از پول فلزی (طلا و نقره) رهنمون ساخت.

از اواخر قرن هجدهم تا اواخر قرن نوزدهم تسویه معاملات براساس این دو فلز انجام می‌شد. البته نحوه استفاده از طلا و نقره برای تسویه مبادلات در همه کشورها یکسان نبود.

در برخی از کشورها فقط از طلا برای مبادله کالا استفاده می‌شد و در برخی دیگر فقط نقره این وظیفه را بر عهده داشت. در تعدادی از کشورها نیز هر دو فلز مذکور هم زمان در مبادلات به کار گرفته می‌شدند.

امتیازات و محاسن نظام پولی فلزی:

- فسادناپذیری که ذخیره ارزش را امکان‌پذیر می‌ساخت
- قابلیت تقسیم‌پذیری به اجزای کوچک‌تر
- مقبولیت همگانی
- کمیابی

■ تقاضا برای آن جهت استفاده در زیور آلات و مصارف صنعتی وجود دو نوع پول فلزی طلا و نقره همچنین موجب معرفی نظام‌های پولی مختلفی شد که در زیر بدان پرداخته می‌شود.

نظام پولی بر پایه طلا و نقره

در دوره استیلای پول فلزی بر حسب رابطه میان طلا و نقره، نظام‌های پولی متفاوتی ظهور کرد. در مراحل اولیه، نظام پول دو فلزی بدون وجود رابطه مشخص قانونی بین مسکوکات طلا و نقره ایجاد گردید. در این نظام پولی هر یک از پول‌های طلا و نقره به عنوان پول رایج مورد قبول عامه بود ولی هیچ رابطه مشخصی بین این دو نوع پول فلزی برقرار نبود. در چنین نظامی، مقدار ارزش مبادله‌ای هر یک از دو نوع پول فلزی، براساس فراوانی یا کمیابی آن فلز تعیین می‌شد.

این امر باعث بروز قیمت‌های دو گانه برای کالاها می‌شد. علاوه بر این تغییر مکرر ارزش مبادله انواع پول‌های فلزی و واکنش افراد در رابطه با این تغییرات از طریق تغییر ترکیب نقدینه خود، نوسانات پولی را به اقتصاد کشورها وارد می‌ساخت.

تلاش‌های انجام شده جهت رفع این اشکال زمینه رواج نظام پولی دو

فلزی با رابطه برابری مشخص را به وجود آورد.

نظام پولی طلا و نقره با رابطه مشخص

رفع نابسامانی در نظام پولی دو فلزی ناشی از عدم تعریف رابطه مشخص بین طلا و نقره مستلزم ایجاد یک رابطه برابری معین بین طلا و نقره بود تا بر اساس آن مسکوکات طلا و نقره قابل تبدیل به یکدیگر باشند.

تعریف رابطه برابری یاد شده نوسانات پولی موجود در نظام قبلی را تا حدود زیادی مرتفع ساخت اما سبب بروز مشکل جدیدی شد. مشکل یاد شده از عدم تطابق رابطه برابری مسکوکات طلا و نقره (که از سوی مقام پولی یا حکومت مرکزی تعیین می‌شد) با رابطه برابری ارزش طلا و نقره (که در بازار و از طریق عرضه و تقاضای طلا و نقره تعیین می‌گردید) ناشی می‌شد.

در چنین وضعیتی فعالین اقتصادی که دارایی خود را براساس رابطه برابری حقیقی طلا و نقره نگهداری می‌کردند، ترجیح می‌دادند در پرداخت‌های خود از پولی استفاده کنند که دارای ارزش مبادله‌ای کمتری در مقایسه با رابطه برابری تعریف شده می‌باشد. بنابراین بخشی از نقدینگی از جریان مبادلات اقتصادی خارج می‌شد که خود به بروز رکود و بحران اقتصادی منجر می‌گردید.

یکی از معایب سیستم پول فلزی طلا و نقره که به قانون گرشام معروف است عنوان می‌دارد که پول بد پول خوب را از جریان خارج می‌سازد. بدین ترتیب که پول خوب طلا و پول بد نقره بود و در کشورهای با سیستم پولی دو فلزی، برابری ارزش پولی طلا و نقره ثابت تعریف می‌شد.

برای مثال، در کشوری که هر دو نوع فلز در جریان بود هر واحد پول طلا معادل ۵/۱۵ واحد پول نقره و در کشور دیگری هر واحد پول طلا ۱۶ واحد پول نقره تعریف می‌شد.

در این صورت، سفته‌بازان و دلالان پول نقره را در کشور اول به طلا تبدیل می‌کردند، آن را به کشور دوم وارد می‌کردند و مجدداً آن را به

در سال ۱۹۳۳ فقط ۵ کشور فرانسه، سوئیس، بلژیک، هلند و ایتالیا همچنان این سیستم را حفظ کردند که تا سال ۱۹۳۶ بیشتر دوام نیافت. بنابراین تا حوالی جنگ جهانی دوم، عملاً سیستم پایه طلا از بین رفت. **نظام پایه طلا - ارز (سیستم برتن وودز)** این نظام پولی پس از جنگ جهانی دوم با ابتکار کشورهای آمریکا و انگلیس با مشارکت ۴۴ کشور در محلی به نام برتن وودز در آمریکا طرح ریزی گردید.

در این نشست که کشورهای عضو سازمان ملل متحد حضور داشتند پیشنهاد آمریکا مبنی بر رجعت به سیستم پایه طلا در جولای سال ۱۹۴۴ پذیرفته شد و مقرر گردید کشورهای عضو، پول ملی خود را بر اساس طلا و یا یک ارز قوی و وابسته به طلا (دلار) تعریف کنند و بانک‌های مرکزی ارزش پول کشورشان را به نحوی حفظ نمایند که دامنه نوسانات آن بیش از یک درصد (۱٪) نباشد.

در این جلسه همچنین تشکیل موسسه صندوق بین‌المللی پول به منظور نظارت بر سیستم پولی کشورهای عضو نیز به تصویب رسید. سیستم پولی بین‌المللی برتن وودز حدود یک ربع قرن دوام آورد. در سال ۱۹۶۹ با شروع موجی از کاهش ارزش پول توسط کشورهای عضو، عملاً پایه‌های این نظام درهم ریخت.

پس از چند سال تلاش برای نگهداری این سیستم با تعدیل در دامنه نوسانات مجاز نرخ‌های برابر اسعار به ۴/۵، سرانجام در مارس سال ۱۹۷۳ آمریکا دلار را شناور اعلام کرد و با این عمل موافقت نامه برتن وودز با نرخ برابری ثابت پول کشورها از هم پاشیده شد.

نظام بی‌نظمی‌های پولی

با فروپاشی نظام ثابت نرخ ارز در سال ۱۹۷۳، بسیاری از کشورها تمایل به بازگشت به نظام پولی بر پایه تک فلزی بودند.

لیکن این دیدگاه به تدریج رو به افول نهاد. صندوق بین‌المللی پول در ژانویه سال ۱۹۷۶ با اصلاح ماده ۵ اساسنامه خود به اعضا اجازه داد که هر یک از نظام‌های نرخ ثابت یا شناور را برای پول خود انتخاب کنند. کشورهای صنعتی از همان سال ۱۹۷۳ از نظام نرخ ارز شناور پیروی می‌کردند. به این ترتیب که رابطه مستقیمی بین حجم پول در گردش و ذخایر طلا و ارز معرفی نکردند بلکه حجم پول در گردش را وابسته به متغیرهای کلان اقتصاد نظیر تولید ناخالص داخلی، تورم، تراز تجاری، رشد و... کردند. در کشورهای در حال توسعه اوضاع به گونه دیگری رقم خورد. این دسته از کشورها ترجیح دادند پول خود را به دلار آمریکا و یا یک ارز معتبر جهان پیوند دهند.

برخی نیز پول خود را به حق برداشت مخصوص و یا سببی از ارزهای مختلف تعریف کردند. کشورهای اروپای غربی به رهبری آلمان نظام پولی اروپایی برای خود طراحی کردند.

بدین ترتیب که نرخ برابری ارزها بین اعضا در یک دامنه محدود نوسان داشت ولی با بقیه کشورها به صورت شناور تعریف می‌شد. این ترتیبات به پایه و اساس معرفی واحد پول اروپایی (یورو) منجر گردید.

منبع: www.hamshahronline.ir

نقره تبدیل می‌کردند و بدین ترتیب مقادیر بیشتری پول نقره به دست می‌آوردند.

با ادامه این روند به تدریج طلا (پول خوب) از سیستم پولی کشور اول خارج و نقره (پول بد) به عنوان پول رایج دوام می‌یافت. بدین ترتیب کشورهایی که از سیستم پولی دو فلزی طلا و نقره تبعیت می‌کردند به منظور مقابله با از دست رفتن ذخایر طلای خود و در پاسخ به مشکلات ناشی از قانون گرشام، به برقراری نظام پولی تک فلزی روی آوردند.

در این نظام دولت یک فلز (طلا یا نقره) را با وزن و عیار مشخص به عنوان واحد پول کشور تعریف می‌کرد. به دلیل تک فلزی بودن سیستم پولی همواره ارزش مبادله‌ای حقیقی پول با ارزش مبادله‌ای پولی آن برابر بود. این امر از بحران‌های شایع در نظام‌های پولی پیشین تا حد زیادی جلوگیری می‌کرد.

نظام پولی بر پایه طلا (پایه سکه طلا و پایه شمش طلا)

نقره به مرور زمان و با توجه به افزایش استخراج آن نسبت به تقاضا، امتیاز کمیابی خود را در مقایسه با طلا از دست داد و از اواخر قرن نوزدهم میلادی سیستم پولی دو فلزی طلا و نقره و تک فلزی نقره به تدریج جای خود را به سیستم پولی تک فلزی طلا واگذار کرد.

این سیستم که مبتکر آن کشور انگلیس بود، از سال ۱۸۸۰ میلادی تا شروع جنگ جهانی دوم متداول بود. در این دوره پول کاغذی با پشتوانه صد درصد قابل تبدیل به طلا رایج گردید و بانک‌های مرکزی موظف شدند به میزان طلایی که در اختیار دارند، اسکناس منتشر کنند و حجم اسکناس منتشر شده با میزان ذخایر طلا نوسان یابد.

بانک‌های مرکزی در نظام پایه سکه طلا موظف بودند همواره آمادگی داشته باشند تا در مقابل دریافت اسکناس، سکه طلا به متقاضی تحویل نمایند. پس از مدتی به منظور محدود کردن تقاضای تبدیل اسکناس به سکه طلا، سیستم پایه شمش طلا جایگزین سیستم پولی پایه سکه طلا گردید.

زیرا تبدیل اسکناس به شمش طلا در برابر مقدار بیشتری اسکناس امکان‌پذیر بود و هر متقاضی نمی‌توانست به سهولت اسکناس را با طلا در یک بانک معاوضه نماید.

شرایط حاکم بر این سیستم عبارت بود از:

■ بانک مرکزی باید خرید و فروش طلا به میزان نامحدود در نرخ ثابتی را تضمین کرده و یا به عبارت دیگر، واحد پول باید بر حسب یک مقدار مشخص طلا تعریف می‌شد.

■ واردات و صادرات طلا به کشور آزاد و حجم پول هم جهت با تغییرات ذخایر طلا تغییر می‌کرد.

■ هر فرد می‌توانست آزادانه طلا را ذوب کرده و به مصارف گوناگون برساند.

پس از جنگ جهانی اول و به واسطه بحران و رکود اقتصادی سال ۱۹۲۹، اغلب کشورها نتوانستند سیستم پایه طلا را حفظ نمایند و انگلیس که داعیه رهبری این نظام را داشت در سال ۱۹۳۱ از سیستم استاندارد طلا خارج شد.

آسا کارت، تجربه خریدی بهتر

می‌توانید به صورت اقساطی و در طول ۲۴ ماه آن را بازپرداخت کنید. برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره نحوه بازپرداخت بدهی کارت خود، بروشور کارت اعتباری را مطالعه کنید. شما تا یک سال پس از دریافت کارت، برای استفاده از آن فرصت دارید. پس از این مدت، در صورت تمدید اعتبار کارت توسط شعبه، می‌توانید دوباره از آن استفاده کنید.

نحوه دریافت تسهیلات اعتباری آسا کارت چگونه است؟ ثبت درخواست: شما می‌توانید به صورت آنلاین یا با مراجعه حضوری به یکی از شعب بانک سامان، درخواست خود را ثبت کنید. برای ثبت درخواست به صورت آنلاین، لازم است به سایت بانک سامان به نشانی www.sb24.com اینترنتی مراجعه کنید. همچنین می‌توانید به یکی از شعب سامان بیاوید تا درخواست شما توسط همکاران ما ثبت شود. به محض ثبت درخواست، نتیجه به شما اعلام می‌شود. ارائه سفته و معرفی ضامن: اعطای آسا کارت اعتباری در قبال سفته تضمینی به میزان ۵۲ میلیون ریال و معرفی یک نفر ضامن معتبر امکان‌پذیر است.

مراجعه به شعبه هایپر استار بانک سامان: پیش از سپری شدن یک ماه از زمان ثبت درخواست، با همراه داشتن سفته و مدارک خود به شعبه هایپر استار بانک سامان به نشانی تهران، بلوار فردوس غرب، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خرید هایپر استار، واحد ۲ بیاوید. در صورت عدم مراجعه تا یک ماه، لازم است دوباره درخواست خود را ثبت کنید. نکته: چنانچه شما دارای سپرده‌ای بلندمدت با موجودی ۵۰ میلیون ریال یا بیشتر نزد ما هستید، نیازی به ثبت درخواست، ارائه سفته و معرفی ضامن ندارید. کافی ست با همراه داشتن مدارک هویتی خود شامل اصل شناسنامه و کارت ملی به شعبه هایپر استار بانک سامان بیاوید و آسا کارت اعتباری خود را دریافت کنید.

اطلاعات کامل‌تر را چگونه دریافت کنید؟ توصیه می‌کنیم پیش از ثبت درخواست، اطلاعات کامل این خدمت را در سایت بانک سامان به نشانی اینترنتی www.sb24.com مطالعه کنید. با مادر مرکز ۲۴ ساعته سامان ارتباط به شماره ۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرید. همکاران ما در هر یک از شعب بانک سامان آماده راهنمایی و پاسخگویی به شما هستند. نمایندگان فروش ما در فروشگاه هایپر استار، اطلاعات لازم را در اختیار شما می‌گذارند.

برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره کارت‌های اعتباری بانک سامان همچون انواع کارت‌ها، ویژگی‌ها و نحوه بازپرداخت بدهی آن‌ها می‌توانید بروشور «کارت اعتباری» را از شعب بانک دریافت و مطالعه کنید.

آیا پیش آمده بخواهید کالایی خریداری کنید اما پول کافی نداشته باشید؟ آیا تابه‌حال خواسته‌اید وسایل خانه یا محل کار خود همچون لوازم برقی، مبلمان و... را تعویض کنید اما با کمبود نقدینگی مواجه باشید؟ آیا تاکنون به دلیل بالا بودن میزان هزینه‌های ماهانه خود، هنگام پرداخت قبوض خدمات شهری با کمبود موجودی روبرو بوده‌اید؟ آسا کارت یک خدمت اعتباری جدید است که رفع نیازهای نقدینگی شما را امکان‌پذیر می‌کند. از این کارت می‌توانید در خریدهای تان به عنوان جایگزین پول نقد یا سایر کارت‌های بانکی که به حساب شما متصل هستند، استفاده کنید.

مزایای آسا کارت اعتباری نسبت به سایر کارت‌های اعتباری چیست؟ بانک سامان از اولین بانک‌های کشور است که امکان درخواست کارت اعتباری را به صورت آنلاین و بدون نیاز به مراجعه حضوری به شعبه فراهم کرده است.

همه مشتریان بانک سامان و اشخاصی که مشتری ما نیستند، می‌توانند برای دریافت آسا کارت اعتباری درخواست دهند.

آسا کارت به صورت آنی صادر و در اختیار شما قرار می‌گیرد. بازپرداخت بدهی کارت به صورت اقساطی در طول ۲۴ ماه امکان‌پذیر است. آسا کارت در قبال دریافت سفته‌های تضمینی به شما اعطا می‌شود و برای دریافت آن نیازی به وثیقه‌های دیگر ندارید.

می‌توانید پیش از مراجعه حضوری به شعبه، از طریق ثبت اینترنتی درخواست خود، از سقف مبلغ اعتباری که به شما تعلق می‌گیرد مطلع شوید.

برای دریافت این کارت، نیازی به گردش حساب نیست. آسا کارت اعتباری چه ویژگی‌هایی دارد؟ آسا کارت نوعی کارت اعتباری است که به شما امکان می‌دهد تا بدون نیاز به پول نقد، با اعتبار خود نزد بانک سامان خرید کنید و در آینده بدهی خود را به طور کامل یا اقساطی تسویه کنید.

این کارت برخلاف دیگر کارت‌های بانکی، ابزار برداشت یا استفاده از موجودی یک سپرده نیست، بلکه ابزاری برای استفاده از اعتباری مشخص، در دوره‌ای معین است که بانک برای شما در نظر گرفته است. در حال حاضر درخواست و صدور این کارت فقط در شعبه هایپر استار بانک سامان امکان‌پذیر است. در آینده این خدمت در سایر شعب بانک سامان نیز ارائه خواهد شد. همه اشخاص حقیقی که فاقد چک برگشتی و سابقه بدهی معوق در سیستم بانکی کشور هستند، می‌توانند از خدمت اعتباری آسا کارت بهره‌مند شوند.

سقف اعتبار در آسا کارت مبلغ چهل میلیون ریال است. چنانچه بدهی کارت شما بیش از ۱۰ درصد سقف اعتبار آن باشد،

ماجرای خیال

غفلت

فرزانه نوریخش
(کارشناس فروش بانک و بیمه شعبه سعادت آباد)

من از پی نوری دویدم
که بشد غفلتی از نور علی نور
که خورم چوب و دو صد چوب
که شود چاه سیاهی
که روم قعر تباهی
افسوس...
باز هم ، آن من دیوانه
گریستم ، از پی امیدی ، به دنبال نور...
ناگه ، از قعر نادانی
دیدمش!!!
نوری گرم و دلشین
نه ، چو نور تباهی
بود نور و دو صد نور...
بشد ، هاله و قعر چاهم بشتافت
نرم ، نرمک در تن و جانم بنشانند
گشت ، سرمای تنم آشفشان
دیگرم ، چاه سیاهی رخ نماند!!!
حال ...
چنین خواهم گفت ،
کشد غفلت ، آن من دیوانه
که نشناسد و نشتابد از پی او
او که بود دو صد نور ، نور علی نور...

چه را پنهان کنم ، تو را که پنهان نیست
من با غفلت خود ، چاهی ساخته ام عمیق
چاهی که نامش منزلگه ویرانیست
در و دیوارش ، چشم تا چشم بیند
سنگ سردست و سیاهیست
چاهی که غفلت گویمش
آغازش ، بود از عشق و امید
عشقی سراسر آتشین
آتش ، گرم و به نشین..
تا که افسوس...
آتشش ، جانم فتد
رخنه ، رخنه
همچو زهری نا تمام
گرمیش..
سوزاند و آثاری نشاند
نم نمک پایانی ، بی پایان نشاند...
آری....
من که می پنداشتم ، چاه غفلت هاله ای از
نور بود...
حال می دانم ، وسعت نورش ،
هاله ای،
همچو سراب بود...
تو را که پنهان نیست...







ملاقاتی با سرباز برجک دیده بانی

سرباز از برج دیده بانی نگاه می کرد و عکاس را می دید که بی خیال پیش می آمد. سه پایه اش را به دوش می کشید. هیچ توجهی به تابلوی « منطقه نظامی - عکاسی ممنوع » نکرد. هوا سرد بود و سرباز حوصله نداشت از دکل پایین بیاید. مگسک تفنگ را تنظیم کرد و لحظه ای نفس در سینه اش حبس شد. در حال کشیدن ماشه، تلفن برجک زنگ زد و تیرش خطا رفت.

پشت خط یکی گفت:

- جک خواهرت از مینه سوتا آمده بود تو را ببیند. همان که می گفتی عکاس روزنامه است. فرستادمش سر پستت تا غافلگیر شوی!

در سال ۱۹۲۵ دکتر شابر و اوئو در سر کلاس درس بر اثر سکت قلبی از دنیا می رود، آن روز هاچیکو که ۱۸ ماه داشت تا شب روبه روی در ایستگاه به انتظار صاحبش می نشیند و خانواده پروفیسور به دنبالش آمده و به خانه می برندش اما روز بعد نیز مثل گذشته هاچیکو به ایستگاه رفته و منتظر بازگشت صاحبش می ماند و هربار که خانواده پروفیسور جلوی رفتنش را می گرفتند هاچیکو فرار می کرد و به هر طریقی بود خود را رأس ساعت چهار به ایستگاه می رساند. این رفتار هاچیکو خبرنگاران و افراد زیادی را به ایستگاه شیوئی می کشاند و در روزنامه ها اخبار زیادی درباره او نوشته می شود به طوری که همه از این ماجرا خبردار می شوند و همه می خواهند از نزدیک با این سگ باوفا آشنا شوند. هاچیکو خانواده پروفیسور را ترک کرد و شب هادر زیر قطار فرسوده ای می خوابید، فروشنده گان و مسافران برایش غذا می آوردند و او نه سال هر بعد از ظهر روبه روی در ایستگاه مترو منتظر بازگشت صاحب عزیزش ماند و در هیچ شرایطی از این انتظار دلسرد نشد و تا زمان مرگش در مارس ۱۹۳۴ در سن ۱۱ سال و ۴ ماهگی منتظر صاحب مورد علاقه اش باقی ماند.

وفاداری هاچیکو در سراسر ژاپن پیچید و در سال ۱۹۳۵ تندیس یادبودی روبه روی در ایستگاه قطار شیوئی از او ساخته شد. تا امروز تندیس برنزی هاچیکو همچنان در ایستگاه شیوئی منتظر بازگشت پروفیسور است.

در زمان جنگ جهانی دوم تندیس تخریب شد و در سال ۱۹۴۷ دوباره تندیس جدیدی از هاچیکو در وعده گاه همیشگی اش بنا شد، اگرچه این بنا حالت ایستاده داشت و به زیبایی تندیس اول نبود، اما یادبودی بود از وفاداری و عشق زیبای هاچیکو برای مردم ژاپن؛ در سال ۱۹۶۴ تندیس دیگری از هاچیکو همراه با خانواده ای که هرگز، انتظار و عشق اجازه داشتنش را به او نداده بود در اوداته روبه روی زادگاهش بنا شد.

داستان سگ وفادار؛ هاچیکو

مدت ها قبل در ژاپن سگی به نام هاچیکو بسیار معروف گشت که زندگی و رفتار او شبیه افسانه ای از یاد نرفتنی در خاطرات باقی ماند. هاچیکو سگ سفید نری از نژاد آکیتا بود که در اوداته ژاپن در نوامبر سال ۱۹۲۳ به دنیا آمد. زمانی که هاچیکو دو ماه داشت به وسیله قطار اوداته به توکیو فرستاده شد و زمانی که به ایستگاه شیوئی می رسد قفس حمل آن از روی باربر به پائین می افتد و آدرسی که قرار بود هاچیکو به آنجا برود گم می شود و او از قفس بیرون آمده و تنها در ایستگاه به این سو و آن سو می رود. در همین زمان یکی از مسافران هاچیکو را پیدا کرده و با خود به منزل می برد و به نگهداری از او می پردازد. این فرد پروفیسور دانشگاه توکیو دکتر شابر و اوئو بود.

پروفیسور به قدری به این سگ دلبسته می شود که بیشتر وقت خود را به نگهداری از این سگ اختصاص می دهد. دور گردن هاچیکو قلاده ای بود که روی آن عدد ۸ نوشته شده بود (عدد هشت در زبان ژاپنی هاچی بیان می شود و نماد شانس و موفقیت است) و پروفیسور نام او را هاچیکو می گذارد. منزل پروفیسور در حومه شهر توکیو قرار داشت و هر روز برای رفتن به دانشگاه به ایستگاه قطار شیوئی می رفت و ساعت چهار برمی گشت. هاچیکو یک روز به دنبال پروفیسور به ایستگاه می آید و هر چه شابر و از او می خواهد که به خانه برگردد هاچیکو نمی رود و او مجبور می شود که خود هاچیکو را به منزل برساند و از قطار آن روز جا می ماند.

در زمان بازگشت از دانشگاه با تعجب می بیند هاچیکو روبه روی در ورودی ایستگاه به انتظارش نشسته و با هم به خانه برمی گردند از آن تاریخ به بعد هر روز هاچیکو و پروفیسور با هم به ایستگاه قطار می رفتند و ساعت ۴ هاچیکو جلوی در ایستگاه منتظر بازگشت او می ماند، تمام فروشنده گان و حتی مسافران هاچیکو را می شناختند و با تعجب به این رابطه دوستانه نگاه می کردند.



زن گفت: اما من مستحقم مادر من. مستحق داشتن شعور انسان بودن و به هم نوع توجه کردن. آگه اینا رو نگیری دلمو شکستی! جون بچه هات بگیر! زن منتظر جواب پیرزن نمود، میوه‌ها رو داد دست پیرزن و سریع دور شد.

پیرزن هنوز ایستاده بود و رفتن زن رو نگاه می‌کرد. قطره اشکی که تو چشمش جمع شده بود غلتید روی صورتش، دوباره گرمش شده بود، با صدای لرزانی گفت: پیر شی ننه... پیر شی! خیر ببینی این شب چله مادر!

کمی میوه برای پیرزن، کدام مستحق تریم؟

شب سردی بود. پیرزن بیرون میوه فروشی زل زده بود به مردمی که میوه می‌خریدند. شاگرد میوه فروش تند تند پاکت‌های میوه رو توی ماشین مشتری‌ها می‌ذاشت و انعام می‌گرفت. پیرزن باخودش فکر می‌کرد چی می‌شد اونم می‌تونست میوه بخره ببره خونه. رفت نزدیکتر. چشمش افتاد به جعبه چوبی بیرون مغازه که میوه‌های خراب و گندیده داخلش بود. با خودش گفت چه خوبه سالم ترهاشو ببره خونه، می‌تونست قسمت‌های خراب میوه‌ها رو جدا کنه و بقیه رو بده به بچه هاش. هم اسراف نمی‌شد هم بچه هاش شاد می‌شدن.

برق خوشحالی توی چشمش دوید. دیگه سردش نبود! پیرزن رفت جلو، نشست پای جعبه میوه، تا دستش رو برد داخل جعبه شاگرد میوه فروش گفت: دست زن ننه! و خه برو دُنال کارت! پیرزن زود بلند شد. خجالت کشید. چند تا از مشتریها نگاهش کردند. صورتش رو قرص گرفت. دوباره سردش شد. راهش رو کشید رفت.

چند قدم دور شده بود که یه خانمی صدایش زد: مادر جان... مادر جان! پیرزن ایستاد... برگشت و به زن نگاه کرد! زن مانتویی لبخندی زد و بهش گفت اینا رو برای شما گرفتم! سه تا پلاستیک دستش بود پر از میوه... موز و پرتقال و انار... پیرزن گفت: دستت درد نکنه ننه، مُستحق نیستم!

خاطره یک استاد دانشگاه: نمره ای که به ورقه خودم دادم

این خاطره از یکی از اساتید قدیمی دانشکده متالورژی نقل شده است:

یک بار داشتم ورقه‌های امتحانی دانشجویها رو تصحیح می‌کردم، به برگه‌ای رسیدم که نام و نام خانوادگی نداشت. با خودم گفتم ایرادی ندارد. بعید است که بیش از یک برگه نام نداشته باشد. از تطابق برگه‌ها با لیست دانشجویان صاحبش را پیدا می‌کنم.

تصحیح کردم و ۱۷,۵ گرفتم. احساس کردم زیاد است! کمتر پیش می‌آید کسی از من این نمره را بگیرد. دوباره تصحیح کردم ۱۵ گرفتم!

برگه‌ها تمام شد؛ با لیست دانشجویان تطابق دادم اما هیچ دانشجویی نمانده بود. تازه فهمیدم «کلید» آزمون را که خودم نوشته بودم تصحیح کردم!

نکته: اغلب ما نسبت به دیگران سخت گیرتریم تا نسبت به خودمان.

بهلول و چوب زدن او بر قبرها

نقل کرده‌اند بهلول چوبی را بلند کرده بود و بر قبرها می‌زد. گفتند: چرا چنین می‌کنی؟

بهلول گفت: صاحب این قبر دروغگوست، چون تا وقتی در دنیا بود دایم می‌گفت: باغ من، خانه من، مرکب من و... ولی حالا همه را گذاشته و رفته است و اکنون هیچ یک از آن‌ها، مال او نیست که اگر مال او بود حتماً با خود برده بود.

با ۵۰ شرکت نوآور دنیا آشنا شوید

ترجمه: سهیل قدری
(کارشناس ارشد روابط عمومی الکترونیک)

THE MOST INNOVATIVE COMPANIES 2014

BREAKING THROUGH IS HARD TO DO

مطمئناً یکی از ویژگی‌های اصلی که یکی کسب‌وکار را در بازار رقابت نگه می‌دارد و می‌تواند آن را پرچم‌دار آن بازار کند نوآوری است. پس بد نیست با هم نگاهی داشته باشیم به فهرستی از ۵۰ شرکت نوآور دنیا در سال ۲۰۱۴ میلادی. پیشاپیش همانطور که شما هم حدس می‌زنید، سردمدار این فهرست شرکتی نیست جز اپل؛ برای ۹ سال پیاپی است که شرکت اپل به‌عنوان نوآورترین شرکت دنیا شناخته می‌شود. اما در فهرست سال ۲۰۱۴ این شرکت گوگل است که مقام دوم را از سامسونگ، قول تکنولوژی کره جنوبی، ربوده است. سه شرکت جدیدی که خود را به این فهرست وارد کرده‌اند عبارتند از:

شرکت ژاپنی هیتاچی (Hitachi) که توانسته با اولین حضورش در جایگاه ۳۷ قرار بگیرد.
شرکت بعدی (Salesforce.com) است که توانسته رتبه ۴۰ را به خود اختصاص دهد.

سومین شرکت، برند چینی شیائومی (Xiaomi) است که رتبه ۳۵ را از آن خود کرده و همانطور که می‌دانید خیلی‌ها به آینده این شرکت امیدوار هستند. اما جالب است بدانید شرکت‌هایی که دیگر آنقدرها هم نوآور نیستند در صنعت خودروسازی هستند! بله، در فهرست سال ۲۰۱۴، ۱۴ شرکت خودروسازی حاضر بودند این درحالی است که در لیست جدید تنها نام ۹ شرکت وجود دارد.

EXHIBIT 2 | The 50 Most Innovative Companies of 2014

1 to 10		11 to 20		21 to 30		31 to 40		41 to 50	
1	Apple	11	Hewlett-Packard	21	Volkswagen	31	Procter & Gamble	41	Fast Retailing
2	Google	12	General Electric	22	3M	32	Fiat	42	Wal-Mart
3	Samsung ¹	13	Intel	23	Lenovo Group	33	Airbus	43	Tata Consultancy Services
4	Microsoft ²	14	Cisco Systems	24	Nike	34	Boeing	44	Nestlé
5	IBM	15	Siemens	25	Daimler ³	35	Xiaomi Technology	45	Bayer
6	Amazon	16	Coca-Cola	26	General Motors	36	Yahoo	46	Starbucks
7	Tesla Motors	17	LG Electronics	27	Shell	37	Hitachi	47	Tencent Holdings
8	Toyota Motor	18	BMW	28	Audi	38	McDonald's	48	BASF
9	Facebook	19	Ford Motor	29	Philips	39	Oracle	49	Unilever
10	Sony	20	Dell	30	SoftBank	40	Salesforce.com	50	Huawei Technologies

Source: 2014 BCG Global Innovators survey.

¹Includes all Samsung business groups (including electronics and heavy industry).

²Includes Nokia.

³Includes Mercedes-Benz.

در فهرست شرکت‌های نوآور سال ۲۰۱۴، مایکروسافت با در نظر گرفتن خرید نوکیا، آی‌بی‌ام، آمازون، خودروسازی تسلا، تویوتا، فیسبوک و سونی جایگاه‌های چهارم تا دهم را از آن خود کرده‌اند.

منبع:

https://www.bcgperspectives.com/Images/Most_Innovative_Companies_۲۰۱۴_Oct_۲۰۱۴_tcm۱۷۴۳۱۳-۸۰.pdf

شن



مردی با دوچرخه به خط مرزی می‌رسد. او دو کیسه بزرگ همراه خود دارد. مامور مرزی می‌پرسد: «در کیسه‌ها چه داری؟». او می‌گوید «شن». مامور او را از دوچرخه پیاده می‌کند و چون به او مشکوک بود، یک شبانه روز او را بازداشت می‌کند، ولی پس از بازرسی فراوان، واقعاً جز شن چیز دیگری نمی‌یابد. بنابراین به او اجازه عبور می‌دهد. هفته بعد دوباره سر و کله همان شخص پیدا می‌شود و مشکوک بودن و بقیه ماجرا...

این موضوع به مدت سه سال هر هفته یک بار تکرار می‌شود و پس از آن مرد دیگر در مرز دیده نمی‌شود. یک روز آن مامور در شهر او را می‌بیند و پس از سلام و احوالپرسی، به او می‌گوید: من هنوز هم به تو مشکوکم و می‌دانم که در کار قاچاق بودی، راستش را بگو چه چیزی را از مرز رد می‌کردی؟ قاچاقچی می‌گوید: دوچرخه! بعضی وقت‌ها موضوعات فرعی ما را به کلی از موضوعات اصلی غافل می‌کند.

نشانه

بودند اما مردم روستا می‌خواستند آن را پنهان کنند؛ پیام مهمی برای گرفتن.» برای شناخت افراد و سازمان‌ها به انتخاب‌های آنان توجه دقیق داشته باشید. سازمان و کارکنان آن به عنوان سیستم‌های پیچیده از خود رفتاری ناشی از انتخاب‌هایشان بروز می‌دهند که نشانه‌های دقیقی از ویژگی‌های آنان را با خود به همراه دارند. این نشانه‌ها صرف‌نظر از اینکه هدف تظاهر یا پنهان‌کاری داشته باشند خصوصیات از رفتار و فرهنگ سازمانی آنها را بیان می‌کند. در برخی موارد ممکن است افراد و سازمان به هر دلیلی قادر به بیان صحیح و علمی ویژگی‌های خود نباشند اما وقتی در موضوعات مختلف برای انتخاب آزاد گذاشته شوند رفتار و انتخاب‌هایی خواهند داشت که به صورت غیرمستقیم بیانگر خصوصیات آنها خواهند بود. برای شناخت افراد و سازمان‌ها به انتخاب‌های آنان توجه دقیق داشته باشید و به آنها حق انتخاب دهید.



ریچارد زالتمن مانند خیلی از عکاسان پیش از خود، به مناطق مختلف جهان سفر می‌کرد تا از مردم و فرهنگ و زندگی‌شان عکس بگیرد.

یک روز صبح که در یکی از روستاهای دورافتاده کشور بوتان در آمریکای جنوبی قدم می‌زد تا عکس‌هایی بگیرد، ناگهان ایده‌ای به نظرش رسید. او دوربین را در جایی مستقر می‌کرد و از روستاییان می‌خواست از آنچه به نظرشان ارجحیت دارد که به دیگران درباره خودشان نشان دهند، عکس بگیرند.

بعد از اینکه زالتمن عکس‌های گرفته شده را ظاهر کرد متوجه شد در بیشتر عکس‌ها، پاهای مردم حدوداً از ناحیه مچ به پایین خارج از کادرند و در عکس نیافتاده‌اند.

زالتمن می‌گوید: «ابتدا فکر کردم که روستاییان در تنظیم کادر دقت نکرده‌اند. اما بعداً معلوم شد پابرهنگی نشانه‌ای از فقر است. اگر چه در آن روستا همه پابرهنگه

معرفی کتاب

رایحه درمانی

رایحه درمانی یک راه فوق العاده و شگفت انگیز برای تجربه فواید روغن های عصاره ای می باشد. ممکن است تعجب کنید که این عصاره های جادویی چه هستند! آنها موادی هستند که از ریشه ها، ساقه ها، برگ ها یا میوه های یک گیاه استخراج می شوند و خواص شفابخش قوی بسیاری دارند.

روغن های عصاره ای به عنوان روغن های رایحه درمانی هم شناخته شده اند. بنابراین اگر دنبال یکی می گردید و دیگری را پیدا می کنید؛

گیج نشوید، اینها متر ادفند.

رایحه درمانی کتابی است با ۲۱۳ صفحه، که در ۸ فصل خواص شفا بخشی انواع گیاهان دارویی را در عناوین خاص خودشان به صورت ساده شرح داده تا خواننده بتواند ضمن شناخت مواد، استفاده آن را به راحتی انجام دهد.

این کتاب را (اجولی سادلر) نوشته و دکتر مژگان مالی ترجمه کرده است. انتشارات جادوی قلم «رایحه درمانی» را به تعداد ۱۰۰۰ جلد و با قیمت ۶۷۵۰ تومان، سال ۱۳۸۹ در نوبت اول چاپ و روانه بازار کتاب کرده است.



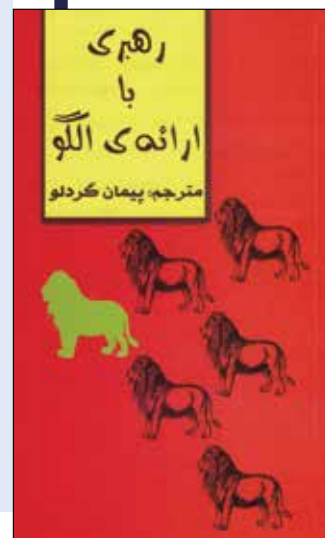
رهبری با ارائه الگو

«رهبر باید با افرادی که خود را با ارزش های حاکم بر سازمان مطابقت نمی دهند، خیلی قاطع برخورد کند. چرا که آنها برای سازمان ضرر محسوب می شوند. رهبران باید با ارتقای رتبه و تشویق افرادی که الگو به حساب می آیند، فرهنگ صحیح را ترویج کنند».

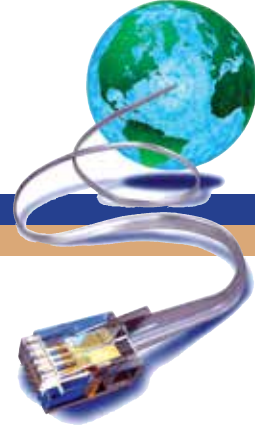
رهبری با ارائه الگو از «مجموعه کتاب های ۵۰ درس» است که ناشر آن، رشد و بالندگی هر جامعه را در گرو دانایی و خرد اعضای آن جامعه می داند و در سخنی از ناشر می نویسد: تنها راه زندگی بهتر و طولانی تر، آمادگی ما برای قبول تغییر و عملی کردن تحول های بزرگ است.

فهرست این کتاب در ۱۴ بخش عنوان بندی شده است و از اهمیت داشتن یک رهبر در دسترس، لحن مناسب، خدمتگزاری، سرباغبانی، تواضع، شهامت و ... به شکل؛ درس اول، درس دوم و ... و چکیده مطالب در آخر هر درس درس خود را به خواننده ارائه می کند.

کتاب «رهبری با ارائه الگو» ۱۰۴ صفحه دارد که جمعی از اساتید دانشگاه هاروارد آن را نوشته اند و پیمان گردلو ترجمه اش را انجام داده است. این کتاب در تیراژ ۱۰۰۰ جلدی به تاریخ ۱۳۹۰ چاپ و توسط انتشارات «جادوی قلم» با قیمت ۲۳۰۰ تومان راهی بازار شده است.



اخبار



آسا کارت بانک سامان، تجربه خریدی بهتر



بانک سامان به منظور ایجاد امکان خرید آسان‌تر برای هموطنان، کارت اعتباری جدیدی با نام «آسا کارت» عرضه کرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، «آسا کارت» یکی از انواع کارت‌های اعتباری بانک سامان است که به مشتریان امکان می‌دهد بدون نیاز به پول نقد، با اعتبار خود نزد بانک سامان خرید و در آینده بدهی خود را به‌طور کامل یا اقساطی تسویه کنند. بر اساس این گزارش، برای نخستین بار در نظام بانکی کشور، ثبت درخواست، اعتبارسنجی و مشخص‌سازی سقف مبلغ اعتبار مشتری به‌صورت اینترنتی صورت می‌گیرد و تمام متقاضیان، شامل مشتریان فعلی بانک سامان و نیز افرادی که با دریافت این کارت، به جمع مشتریان بانک می‌پیوندند، می‌توانند با مراجعه به وب‌سایت بانک سامان به نشانی www.sb۲۴.com یا یکی از شعب بانک، درخواست خود را ثبت کنند.

در مرحله اول، سقف اعتبار «آسا کارت» ۴۰ میلیون ریال (چهار میلیون تومان) است و برای هر مشتری فقط یک آسا کارت صادر می‌شود. این کارت در مرحله نخست در اختیار شهروندان تهرانی قرار می‌گیرد و در مرحله بعدی در شعب سراسر کشور قابل ارائه خواهد بود.

گفتنی است، متقاضیان دریافت «آسا کارت» برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانند به یکی از شعب بانک سامان در شهر تهران مراجعه کرده یا با شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ مرکز سامان ارتباط تماس بگیرند یا به وب‌سایت بانک سامان مراجعه نمایند.

موفقیت، سامان ما



همکاران سامانی علاوه بر انجام فعالیت‌های روزمره خود دغدغه حضور در عرصه‌های علمی را هم دارند، در کنفرانس سالانه «کارآفرینی و نوآوری استراتژیک» که با همکاری مؤسسه پژوهشی و اطلاع‌رسانی بامداد و دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران در آبان‌ماه ۱۳۹۳ برگزار شد، مقاله علمی لیلا نوری همکار سامانی نیز پذیرفته شد.

موضوع مقاله خانم نوری کارشناس مدیریت بازاریابی و توسعه مشتریان بانک سامان «بررسی نقش نظام بانکی در توسعه کارآفرینی و نوآوری با تأکید بر نقش‌آفرینی

بانک‌های خصوصی» است که در این همایش پذیرفته شد. این مقاله با روش کیفی و ساز و کارهای ایجاد ائتلاف استراتژیک، فرآیند تحقق بخشیدن به اهداف ائتلاف و در نتیجه توسعه کارآفرینی و نوآوری با تأکید بر نقش‌آفرینی مؤثر بانک‌های خصوصی را ارائه می‌کند.

وبلاگ بانک سامان راه اندازی شد



وبلاگ بانک سامان در مهرماه سال ۱۳۹۳ راه اندازی شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، «وبلاگ سامان» صفحه‌ای است که با هدف نزدیک‌تر شدن به مخاطبان با زبانی ساده و روان به بیان و انتشار تجربیات همکاران و مشتریان بانک سامان می‌پردازد. این وبلاگ به دو بخش «زندگی در سامان» و «زندگی با سامان» تقسیم شده است. «زندگی در سامان» روایت‌هایی ساده از زبان کارکنان بانک سامان است که در آن‌ها از زندگی و تجربیات سامانی خود می‌گویند و «زندگی با سامان» شرح تجربه‌های مخاطبان و مشتریان بانک سامان است که گاهی از زبان همکاران و گاهی نیز از زبان خود مشتریان منتشر می‌شود. این وبلاگ با اهداف اشتراک تجربه‌ها با زبانی ساده، اطلاع‌رسانی درباره خدمات و محصولات بانک به مشتریان، تقویت هم‌زمانی و همدلی میان همکاران، مشتریان و همکاران با مشتریان، فراهم کردن بستری برای پیدا کردن پاسخ‌هایی ساده کار خود را آغاز کرده است. علاقه‌مندان به انتشار نوشته‌های خود در این وبلاگ می‌توانند مطالبشان را با subject بلاگ به news@sb24.com ارسال کنند. وبلاگ سامان را در منوی فوتر سایت بانک سامان به نشانی اینترنتی www.sb24.com ببینید.

حضور بانک سامان در همایش خیرین مدرسه‌ساز کشور

همایش تکریم خیرین مدرسه‌ساز کشور با حضور وزیر آموزش و پرورش و معاون برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور در سالن حجاب کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان برگزار شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در این همایش که خیرین مدرسه‌ساز سراسر کشور حضور داشتند، فعالیت‌های بانک سامان در حوزه ساخت فضاهای آموزشی در مناطق محروم و زلزله‌زده کشور معرفی شد.

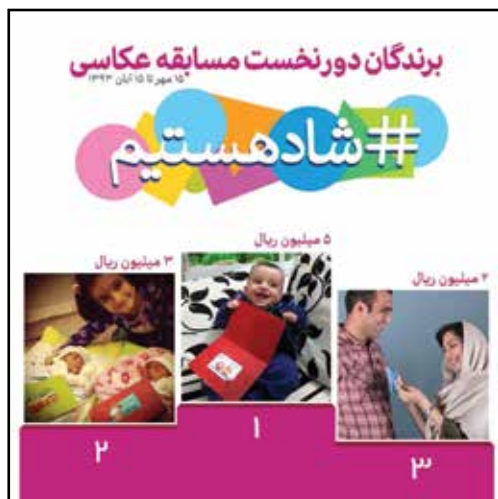
بر اساس این گزارش، در این همایش، مسئولان سازمان نوسازی و توسعه و تجهیز مدارس کشور از تلاش‌های بانک سامان در خصوص ساخت و تجهیز مدارس قدردانی کردند.

این گزارش حاکی است، بانک سامان از سال ۱۳۹۰ در بودجه‌های سالانه خود، ساخت حداقل یک مدرسه در سال را در نظر گرفته است. در همین راستا تاکنون در بجنورد و روستای کیدور در شمال کشور و ورزقان مدرسی با سرمایه‌گذاری و مدیریت بانک ساخته و تجهیز شده است. ضمن اینکه در ورزقان علاوه بر مدرسه، یک درمانگاه مجهز و محل اسکان پزشکان نیز ساخته شده است. همچنین کلنگ ساخت یک مدرسه ۶ کلاسه در روستای راهدار شهرستان دشتستان استان بوشهر نیز به زمین زده شده که مراحل ساخت و تکمیل آن در دست اجرا است.

آغاز پذیرهنویسی افزایش سرمایه بانک سامان

بانک سامان با دریافت مجوزهای لازم از سازمان بورس و اوراق بهادار و بانک مرکزی افزایش سرمایه می‌دهد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، بر اساس اطلاعیه هیات مدیره بانک و به استناد مصوبه مجمع عمومی فوق‌العاده ۱۲ مرداد ۱۳۹۳ و مجوزهای اخذشده طی نامه شماره ۱۲۱/۲۷۸۲۳۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۵/۱۱ از سازمان بورس و اوراق بهادار و نامه شماره ۱۱۵۳۳۴ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۲۹ از بانک مرکزی، سرمایه بانک از طریق صدور سهام جدید و سهام جایزه از مبلغ شش هزار و پانصد و هشتاد و هشت میلیارد ریال به مبلغ هشت هزار میلیارد ریال، منقسم به هشت میلیارد سهم یک‌هزار ریالی از محل سود انباشته و آورده نقدی سهامداران افزایش می‌یابد. بر اساس این گزارش، تمام افرادی که در تاریخ ۱۲ مرداد ماه ۱۳۹۳ سهامدار بانک سامان بوده‌اند، به ازای هر ۱۰۰ سهم خود، ۱۵،۱۸ سهم جایزه و ۶،۲۵ حق تقدم خرید سهم جدید دریافت می‌کنند. مهلت استفاده از حق تقدم در خرید سهام جدید، ۶۰ روز از تاریخ ۷ آبان ماه ۱۳۹۳ (تاریخ انتشار آگهی) است. در صورت عدم تمایل به مشارکت در افزایش سرمایه، سهامداران می‌توانند در مهلت تعیین شده برای پذیرهنویسی نسبت به واگذاری حق تقدم خود از طریق بازار فرابورس اقدام کنند. سهامداران بانک سامان می‌توانند برای کسب اطلاعات بیشتر با اداره سهام بانک به شماره ۰۲۱-۲۳۰۹۵۴۰۹ و ۰۲۱-۲۳۰۹۵۴۱۵ تماس بگیرند.

اسامی برندگان نخستین دور مسابقه عکاسی #شادهستیم اعلام شد



با اتمام بررسی‌های داوران، اسامی سه برنده دور نخست مسابقه عکاسی #شادهستیم مشخص شدند.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، در دور نخست مسابقه عکاسی #شادهستیم که از ۱۵ مهر تا ۱۵ آبان ماه جاری برگزار شد، ۴۶ عکس دریافتی در شبکه‌های اجتماعی لزور، اینستاگرام منتشر شد و مورد داوری قرار گرفت. بر اساس این گزارش، شاخص‌های مدنظر هیات‌داوران در این مسابقه شامل موارد کیفی و کمی از جمله تعداد لایک، تعداد کامنت، تعداد افراد حاضر در عکس، حس شادمانی، تکنیک، فضا سازی و خلاقیت بوده است.

این گزارش حاکی است، جوایز این مسابقه در هر ماه، برای نفر اول مبلغ پنج میلیون ریال، نفر دوم سه میلیون ریال و نفر سوم دو میلیون ریال است. جوایز برندگان مرحله نخست از طریق نزدیک‌ترین شعبه بانک سامان به محل سکونت آن‌ها اهدا خواهد شد.

گفتنی است، کمپین #شادهستیم با هدف توسعه خدمات الکترونیکی بانک سامان و همچنین ورود به عرصه بانکداری اجتماعی در فضای مجازی از ۱۵ مهر ۱۳۹۳ همزمان با عید سعید قربان آغاز شده و تا پایان تعطیلات نوروز ۱۳۹۴ ادامه خواهد داشت.

عموم هموطنان برای دریافت اطلاعات بیشتر از این کمپین و چگونگی ارسال عکس‌های خود می‌توانند به صفحه این کمپین در وبسایت بانک سامان به نشانی <http://www.sb۲۴.com/Fa/shadhastim> مراجعه کنند.

پرداخت سریع وام قرض‌الحسنه ازدواج در بانک سامان



بانک سامان از زمان آغاز پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج تا ۲۸ مهر ماه، تعداد ۱۱۷۸ فقره تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج پرداخت کرده است. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، براساس اعلام مدیریت امور اعتبارات بانک، از تاریخ ۱۹ شهریور تا ۲۸ مهر ماه ۹۳، بیش از ۳۵ میلیارد و ۳۶۰ میلیون ریال تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج توسط شعب بانک به متقاضیان پرداخت شده است. بر اساس این گزارش، متوسط زمان دریافت تسهیلات در بانک سامان، پس از تعیین شعبه توسط کاربران ارشد سامانه بانک مرکزی و در صورت کامل بودن مدارک متقاضیان یک هفته است. این گزارش می‌افزاید: در حال حاضر حداکثر مبلغ تسهیلات قرض‌الحسنه قابل پرداخت ۳۰ میلیون ریال برای هر متقاضی است و متقاضیان جهت استفاده از تسهیلات مذکور نباید سابقه چک برگشتی رفع اثر نشده و بدهی سررسید گذشته و معوق (غیرجاری) نزد سیستم بانکی داشته باشند. ضمناً متقاضیان حداکثر تا یک سال پس از تاریخ ثبت عقد فرصت خواهند داشت از تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج استفاده کنند.

پایه‌سازی نظام مدیریت کیفیت در مدیریت امور سرمایه انسانی بانک سامان

مدیریت امور سرمایه انسانی بانک سامان با پایه‌سازی نظام مدیریت فرآیندی، گواهی‌نامه نظام مدیریت کیفیت را از شرکت توف نورد، تحت اعتبار DAAKS آلمان دریافت کرد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، به منظور بهره‌مندی از نظام‌های نوین مدیریتی، مدیریت امور سرمایه انسانی، با بهبود در ساختار و فرآیندهای خود توانست گواهی‌نامه نظام مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را دریافت کند.

بر اساس این گزارش، حاصل پایه‌سازی نظام مدیریت کیفیت در این مدیریت، شناسایی ۹ فرآیند عملیاتی، ۱۰ فرآیند مدیریتی پشتیبانی و ۶۳ گردش کار بوده است. همزمان با شناسایی فرآیندها، بررسی مستندات نیز آغاز شد و تمام آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و فرم‌ها با توجه به تغییرات فرآیندی مورد بازنگری قرار گرفتند.

فرشته ضرابیه مدیر امور سرمایه انسانی بانک سامان درخصوص تاثیر این استاندارد بر فعالیت‌های این مدیریت اظهار داشت: پایه‌سازی نظام مدیریت کیفیت به عنوان حداقل استاندارد لازم برای تامین رضایت مشتریان، نه یک امتیاز، که یک ضرورت است و پایه‌سازی آن، نوعی سرمایه‌گذاری برای افزایش اثربخشی سازمانی است.

وی افزود: مدیریت امور سرمایه انسانی بانک مسیرهای مشخصی را برای شناسایی و برآورده کردن نیازها و انتظارات کارکنان بانک ایجاد و تمام فرآیندهای خود را در جهت پاسخ‌گویی به این نیازها همسو کرده تا از این طریق، عملکرد کارکنان بانک، ارتقاء یابد.

اعطای تسهیلات بانک سامان از محل منابع صندوق توسعه ملی



بانک سامان به منظور حمایت و پشتیبانی از فعالان اقتصادی در بخش‌های صنعت و معدن، گردشگری و کشاورزی، با کسب عاملیت از صندوق توسعه ملی، تسهیلات ارزیان قیمت ریالی و ارزی پرداخت می‌کند.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، این تسهیلات به طرح‌هایی پرداخت می‌شود که در اولویت اجرایی و استراتژیک بخش‌های مختلف اقتصادی با تأیید وزارتخانه‌های مربوط و صندوق توسعه ملی باشند.

علیرضا معرفت مدیر بانکداری شرکتی بانک سامان با اشاره به مزیت‌های این تسهیلات اظهار داشت: سقف‌های فردی موضوع بخشنامه‌های بانک مرکزی در پرداخت این تسهیلات در نظر گرفته نمی‌شود و امکان تامین مالی تمام طرح برای بانک میسر است.

وی افزود: دوره بازپرداخت طولانی مدت ۵ تا ۸ ساله این تسهیلات، در کنار نرخ سود بسیار پایین‌تر از تسهیلات پرداختی از محل منابع بانک، جذابیت آن را برای فعالان اقتصادی افزایش داده است.

مدیر بانکداری شرکتی بانک سامان درباره تاثیر این طرح بر صنعت و تجارت کشور گفت: پرداخت این تسهیلات با نرخ سود پایین‌تر، می‌تواند سهم بسزایی در کاهش هزینه مالی شرکت‌ها و در نتیجه کاهش قیمت تمام شده محصولات و خدمات و در نتیجه کمک به خروج از رکود با کمترین تاثیر بر تورم باشد.

معرفت خاطر نشان کرد: پرداخت این تسهیلات با شرایط سهل، سبب می‌شود شرکت‌های تولیدی و شرکت‌های فعال در سایر حوزه‌ها مانند گردشگری بتوانند ضمن افزایش توان فعالیت خود، در بالا بردن اشتغال و کاهش بیکاری موثر باشند.

گفتنی است، فعالان اقتصادی بخش‌های صنعت و معدن، گردشگری و کشاورزی برای بهره‌مندی از این تسهیلات یا کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانند به شعب بانک سامان در سراسر کشور یا واحدهای بانکداری شرکتی مراجعه کنند یا با مرکز سامان ارتباط با شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرند.

سبدگردانی اختصاصی، خدمت جدید بانک سامان برای سامانیان



بانک سامان در راستای ارائه خدمات مشاوره مالی به مشتریان ویژه و خاص خود و ایجاد فضایی مناسب برای مدیریت سرمایه‌گذاری‌های مشتریان، خدمت سبدگردانی اختصاصی را ارائه می‌دهد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، رضا حیدری مدیر امور مشتریان ویژه و خاص، با اشاره به ویژگی‌های خاص این محصول تصریح کرد: در خدمت سبدگردانی اختصاصی، بانک با همکاری شرکت‌های حرفه‌ای و متخصص گروه مالی سامان، سرمایه مشتری را بر اساس میزان سرمایه و زمینه‌های علاقه‌مندی و سطح تحمل ریسک وی، در قالبی قانونی و شفاف در بورس سرمایه‌گذاری و بر آن نظارت می‌کند. مدیر امور مشتریان ویژه و خاص بانک سامان گفت: بانک در ارائه خدمت فوق، نقش هماهنگ‌کننده و ناظر را دارد و هیچ‌گونه سهم یا تاثیری بر سود سرمایه‌گذاری

مشتری نداشته و همچنین مداخله‌ای در تصمیم‌های سبدگردان و روش اجرای قرارداد دوطرفه بین مشتری و سبدگردان نمی‌کند. حیدری افزود: با استفاده از این خدمت، مشتریان نیازی به حضور مستقیم در بازار سرمایه نداشته و می‌توانند این وظیفه را به متخصصان بسپارند.

وی درباره تاثیر این خدمت بانک سامان بر بازار سرمایه نیز خاطرنشان کرد: خدمت سبدگردانی اختصاصی سبب هدایت سرمایه‌ها توسط بانک به فعالیت‌های مفید و مولد بازار سرمایه می‌شود.

مدیر امور مشتریان ویژه و خاص بانک سامان پیش‌بینی کرد به دلیل ویژگی‌های منحصر بفرد این محصول، به سرعت مورد استقبال مشتریان هدف بانک قرار گیرد. گفتنی است، مشتریان ویژه و خاص بانک سامان جهت اطلاع از جزئیات بیشتر این خدمت می‌توانند به بانکدار ویژه مستقر در شعب بانک مراجعه یا با شماره تلفن ۰۲۱-۲۲۶۶۱۰۷۳ داخلی ۳ تماس بگیرند.

سپاس

موضوع	محل خدمت	نام و نام خانوادگی	تاریخ به حروف
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار	بلوار فردوس	کلیه پرسنل	مهر ۱۳۹۳
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار	میدان قزوین		
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار	باغ فردوس	احسان مهدی پور	
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار		مرتضی صفائی	
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار	شهران	وحید شقاقی	
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار	میدان قزوین	سیدجواد رضائی کوشال‌شاه	
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار		رضا پاکزادالیزئی	
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار	تبریز	احد بروجرودی بناب	
رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار		رضا فضل حمیدی	

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 ... اجرایی نماید. در این برنامه‌ها که به صورت دوره‌ای صورت می‌گیرد، نظرات مشتریان در مورد موضوعات

مختلف از قبیل فرآیند ارائه خدمات، عملکرد پرسنل، نحوه برخورد، سرعت انجام کار و ... جمع‌آوری و مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت 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. با توجه 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 دریافت‌کننده	تاریخ برنده شدن
۱	۸۳۲	خیابان دکتر بهشتی	علیرضا طرقدار	۱۳۹۳/۰۷/۰۲
۲	۸۲۶	میدان آرژانتین	نورالدین اوجانی	۱۳۹۳/۰۷/۰۲
۳	۹۴۰۱	گلزار رشت	اکرم مظفری	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۴	۸۷۴	نیاوران	محمد علی قائمی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۵	۸۰۴	باغ فردوس	محمود رسولی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۶	۹۰۰۲	فلکه جهاد	جعفر عبدالهی مقدم	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۷	۸۳۵	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	منصور شریفی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۸	۸۰۳	اصفهان	نوشین کسائی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۹	۹۳۲۱	بجنورد	علی رکنی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۱۰	۹۰۱	جهانشهر کرج	کوروش محمودی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۱۱	۸۶۲	خیابان ولیعصر - زرتشت	پیمان کاظمی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۱۲	۹۲۶۱	ایلام	سعدیه یدالهی	۱۳۹۳/۰۷/۰۳
۱۳	۸۷۹	رسالت - مجیدیه	علی اصغر قنبری	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۱۴	۸۳۶	فلکه اول تهرانپارس	اسماعیل نوید	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۱۵	۸۴۱	میدان نبوت	مهرزاد شکیبایی مهر	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۱۶	۹۵۷۱	شهرکرد	مجید بهرامی سامانی	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۱۷	۸۵۸	آصف	علیرضا بختیاری	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۱۸	۹۲۸۱	خرم آباد	سارا پورمریدی	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۱۹	۸۲۴	خیابان آذربایجان	محمد عزیزی تابش	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۲۰	۸۴۵	بلوار فردوس	کیان پرسا	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۲۱	۹۸۵۱	اروند	مهدی خرمی اعزازی	۱۳۹۳/۰۷/۰۵
۲۲	۸۵۱	پاچه ماهان	ناصر کبیرنژاد	۱۳۹۳/۰۷/۰۶
۲۳	۸۵۹	میدان حسین آباد	امیر عابدی	۱۳۹۳/۰۷/۰۶
۲۴	۸۲۳	ولنجک	حسن هاشمی	۱۳۹۳/۰۷/۰۷

۱۳۹۳/۰۷/۰۷	مریم کردونی	اهواز	۹۷۰۱	۲۵
۱۳۹۳/۰۷/۰۸	سارا طباطبایی ملاذی	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	۲۶
۱۳۹۳/۰۷/۰۸	علیرضا وهابزاده	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	۲۷
۱۳۹۳/۰۷/۰۸	پوریا ایکدر	جنت آباد	۸۱۲	۲۸
۱۳۹۳/۰۷/۰۹	اصغر میرسعیدی	سجاد مشهد	۹۳۰۳	۲۹
۱۳۹۳/۰۷/۱۰	میلاد محمدحسینی	آمل	۹۴۳۱	۳۰
۱۳۹۳/۰۷/۱۰	محمد آهنگ	قلهک	۸۶۸	۳۱
۱۳۹۳/۰۷/۱۰	میرموسی حسینی قلعه جوق	استادشهریار تبریز	۹۶۰۴	۳۲
۱۳۹۳/۰۷/۱۰	طیب قادری	بلوار دریا	۸۸۳	۳۳
۱۳۹۳/۰۷/۱۰	راضیه سادات رضوی	بلوار مرزداران	۸۸۱	۳۴
۱۳۹۳/۰۷/۱۲	سجاد طاهری	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	۳۵
۱۳۹۳/۰۷/۱۴	پرویز رضایی نظرلو	شهرک راه آهن	۸۴۰	۳۶
۱۳۹۳/۰۷/۱۴	حسین رسولی	شمس آباد- میدان ملت	۸۷۲	۳۷
۱۳۹۳/۰۷/۱۴	محمدپوریا پورمحسن	متبریه	۸۳۹	۳۸
۱۳۹۳/۰۷/۱۴	محمد جبلی	گیشا	۸۸۴	۳۹
۱۳۹۳/۰۷/۱۶	مهدی حاجی نوروزها تهرانی	سی تیر	۸۴۹	۴۰
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	روح اله تاج پور	گنبد کاووس	۹۴۴۲	۴۱
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	فاطمه ماهینی	بوشهر	۹۱۴۱	۴۲
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	زهرا اسماعیلی	بیرجند	۹۳۴۱	۴۳
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	ذوالفقار اقدسی	بازار تبریز	۹۶۰۵	۴۴
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	حمید عباسی سلیمان لو	تهرانسر	۸۵۶	۴۵
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	جمشید صبحی	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	۴۶
۱۳۹۳/۰۷/۱۷	سمیرا موسوی	ملاصدرا	۸۲۹	۴۷
۱۳۹۳/۰۷/۱۹	فرزاد فرتاش اصل	ستارخان	۸۶۹	۴۸
۱۳۹۳/۰۷/۱۹	علی حاضری	میدان آرژانتین	۸۲۶	۴۹
۱۳۹۳/۰۷/۱۹	میرسروش محدث	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد	۸۵۲	۵۰
۱۳۹۳/۰۷/۲۶	آریا شاهین فر	گلزار رشت	۹۴۰۱	۵۱
۱۳۹۳/۰۷/۲۶	محمد لاک تراش	ساری	۹۴۰۲	۵۲
۱۳۹۳/۰۷/۲۶	مسعود میرزالی	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	۵۳
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	بتول موسوی اردکانی	میرداماد	۸۰۹	۵۴
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	مهدی حسینوند	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	۵۵
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	محمد صداقت	آفریقای شمالی	۸۲۰	۵۶
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	محمد راه نجات	کریم خان زند	۸۷۳	۵۷
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	فریده گلزاربیلداشی	مرکزی	۸۰۲	۵۸
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	رضا بهرامی نکو	دهکده المپیک	۸۶۷	۵۹
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	سامان ذالفقاری	اختیاریه	۸۶۰	۶۰
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	مهدی محمدی	اوین	۸۶۱	۶۱
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	ربابه دهقان اناری	کوثر کرمان	۹۵۰۲	۶۲
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	ملیحه خردمند	بلوارفرامرزعباسی - مشهد	۹۳۰۴	۶۳
۱۳۹۳/۰۷/۲۷	عین اله هرورانی فراهانی	اراک	۹۵۶۱	۶۴
۱۳۹۳/۰۷/۲۸	محمد مهدوی هزاوه	خیابان آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	۶۵
۱۳۹۳/۰۷/۲۸	حلیمه حسینیعلی	اریکه ایرانیان	۸۱۶	۶۶
۱۳۹۳/۰۷/۲۸	سپهر ذریعه	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	۶۷

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینده	نام مسئول شعبه
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 باقی
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 گلوندک 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 رضانی
۷	سه راه اقدسیه	۸۰۸	تهران، خ پاسداران، نبش نارنجستان یازدهم، پلاک ۶۷	۲۲۸۲۱۹۱۸-۲۰	۲۲۸۲۲۲۲۳	آقای سیفی
۸	میرداماد	۸۰۹	تهران، خ میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام شماره ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۳	۲۲۹۲۴۴۳	خانم طرفی نژاد
۹	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خ دکتر فاطمی، روبروی خ کاج، نبش کوچه ششم	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۵	۸۸۹۸۲۱۹۴	آقای ملامحمدی
۱۰	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خ سعادت آباد، میدان کاج، ضلع شمال غربی میدان، جنب مسجد الرسول	۲۲۰۸۶۱۹۶-۹۹	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای یوسفی پور
۱۱	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خ جنت آباد، نبش لاله شرقی، مجتمع سمرقند	۴۴۴۹۲۰۱-۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای رضانیان
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای میرزایی
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، شهرری، 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	آقای سخایی
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 ۵۱۷ و ۵۱۹	۳۳۳۲۳۱۴۰-۴۱	۳۳۳۲۳۱۴۳	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 امینی
۲۴	شهرک اکباتان	۸۲۵	تهران، شهرک اکباتان، انتهای فاز ۲، بلوار گلها، مجتمع تجاری گلها، پلاک ۱	۴۴۶۳۶۳۰۹-۱۸	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای امین کاهه
۲۵	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، خ بیهقی، ضلع غربی محوطه فروشگاه شماره یک شهروند پلاک ۲۱۰	۸۸۵۱۷۴۱۸-۱۹	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای سلمانی
۲۶	ملت/اکباتان	۸۲۷	تهران، خ سعدی جنوبی، خ اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۴-۷	۳۳۹۹۸۰۰۹	آقای حاجی پور
۲۷	قیطربه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطربه، روبروی درب شمالی پارک قیطربه، 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 شهروندی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۳۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	خانم مستقیم
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 کسرای 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	—
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 کریمی
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 نودست
۴۲	شهران	۸۴۴	تهران، شهران، نبش فلکه دوم، ابتدای خ ۱۲ متری، پلاک ۱۲	۴۴۳۱۲۹۵۵	۴۴۳۰۳۶۹۱	آقای اسلامی
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بلوار فردوس، بزرگراه شهید ستاری، ابتدای بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۴۸	۴۴۰۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۰۶۸۲۶	آقای پرند

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعبه باجه
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سالن ورودی، طبقه همکف	۰۱۱-۵۵۶۷۸۴۰۸	۵۵۶۷۸۴۱۰	آقای حسینی
۴۵	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خ شهرداری - جنب سینما آستارا - پلاک ۸۱	۰۲۲۷۳۲۳۵۲-۲۲۷۳۲۱۳۹	۲۲۷۳۲۴۴۸	آقای دادخواه
۴۶	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خ مدانی، بعد از ایستگاه برق، پلاک ۱۱۸ و ۱۱۶	۰۷-۵۵۳۳۱۰۰۶	۵۵۳۵۶۰۵۱	آقای میرحسینی
۴۷	سی تیر	۸۴۹	تهران، خ سی تیر، جنب بانک ملی شعبه سی تیر، نبش کوچه بهزاد، پلاک ۸۳	۰۱۸-۶۶۷۵۰۴۱۲	۶۶۷۵۰۲۳۶	آقای عطائی فر
۴۸	باجه هواپیمائی ماهان	۸۵۱	تهران، اول اتوبان کرج، خ آزادگان، برج هواپیمائی ماهان	۰۹۴-۴۸۳۸۱۴۹۲	۴۸۳۸۱۴۹۵	---
۴۹	مهرآباد ترمینال ۲	۸۵۲	تهران، فرودگاه مهر آباد، پروازهای داخلی، ترمینال ۲	۰۹۰-۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۶۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان پارسان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی نبش کوچه علیرضا جاویدی، پلاک ۱۲۰	۰۳۳۱۳۱۶۲۷	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای فکوری
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت، نبش کوچه اکبری، پلاک ۵۱۸	۰۹-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۲	۰۵-۲۲۸۱۶۶۹۱	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای پوریامیری
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، بلوار اصلی تهرانسر، نبش خ چهاردهم، پلاک ۶۴	۰۶-۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای صفری
۵۴	هایپر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهیدستاری، بلوار فردوس غربی، بزرگراه شهیدباکری، مرکز خرید هایپر استار	۰۸۷-۴۴۱۶۷۱۸۲	۴۴۱۶۷۱۹۹	آقای صالحی کیا
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، خ آصف، خ بهزادی، پلاک ۳	۰۲۲۴۳۱۹۷۶	۲۲۴۳۲۶۲۹	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۰۹-۲۲۹۵۹۹۵۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۰۷۶-۲۲۵۷۵۰۷۶	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	اوین	۸۶۱	تهران، بزرگراه چمران، خ رجایی اوین، درکه، خ شهید کجویی، پلاک ۸۸ و ۹۰	۰۹-۲۲۴۳۲۴۱۹	۲۲۴۳۲۴۲۶	خانم حکیمی
۵۹	ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۰۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	آقای اطهری
۶۰	دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۰۱۸-۲۲۷۵۳۹۱۴	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای علیخانی
۶۱	بورس کالا	۸۶۴	تهران، خ طالقانی، نبش خیابان بندر انزلی، ساختمان بورس کالا، طبقه همکف	۰۵۲-۸۸۹۴۱۷۵۲	۸۸۹۴۵۱۹۲	آقای آهنگری
۶۲	جمهوری - ابوریحان	۸۶۵	تهران، خ جمهوری، پس از تقاطع فلسطین، جنب اورژانس تهران، پ ۱۰۴۰	۰۷۴-۶۶۴۷۷۶۷۴	۶۶۴۷۷۶۵۵	آقای نصیری
۶۳	سرو	۸۶۶	سعادت آباد - سرو غربی - میدان سرو - ضلع جنوب شرقی میدان - پلاک ۷	۰۴-۲۲۱۴۶۰۸۳	۲۲۱۴۵۸۳۲	خانم رضایی
۶۴	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خ شهید یعقوبی، پلاک ۲	۰۷-۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	آقای اصلان زاده
۶۵	قلهک	۸۶۸	خیابان شریعتی - قلهک - نبش کوچه خلیل پور - پلاک ۱۴۹۸	۰۸-۲۶۶۰۱۵۰۵	۲۶۶۰۱۵۰۹	آقای علی اصغر بیات
۶۶	ستارخان	۸۶۹	میدان توحید - ابتدای خیابان ستارخان - نبش کوچه ستایش - پلاک ۲	۰۷۵-۶۶۵۶۲۶۱۵	۶۶۵۷۲۸۶۵	آقای اسلامی
۶۷	پونک	۸۷۰	خیابان اشرفی اصفهانی - بالاتر از میدان پونک - نبش کوچه نوزدهم - پلاک ۱	۰۱۰-۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	آقای رشیدی
۶۸	آجودانیه	۸۷۱	خیابان اقدسیه - بعد از خیابان سپند - نبش کوچه نسیم - پلاک ۶۳	۰۹۶-۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	خانم قاسمی
۶۹	شمس آباد - میدان ملت	۸۷۲	خیابان استاد حسن بنا، بالاتر از میدان ملت - نبش شهید عبیدی، پلاک ۱	۰۶۹-۲۲۳۱۷۹۶۸	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای صفری
۷۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خ کریم خان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، ضلع جنوبی، پلاک ۴۲	۰۴۲-۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای حیدر هانی
۷۱	نیاوران	۸۷۴	خیابان دکتر باهنر (نیاوران)، رویوی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۰۱-۲۶۱۱۷۲۰۱ - ۲۶۱۱۷۱۹۲	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم خسروی
۷۲	بلوار آفری سادات آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۰۷-۲۲۳۷۸۸۵۶	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم حاجی بابایی
۷۳	آقا بزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقا بزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۰۵۲-۲۲۶۹۶۴۵۱	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم رحیمی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریز، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۰۹۷-۶۶۸۱۵۹۶۵ و ۲۸۰۹۷	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای احسنی
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۰۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	رسالت - مجیدیه	۸۷۹	بزرگراه رسالت - نبش جنوب شرقی رسالت و تقاطع مجیدیه - پلاک ۴۱۷	۰۹۵-۲۲۳۱۷۱۹۴	۲۶۳۱۹۹۲۷	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، پلاک ۱۳۶	۰۴۰-۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز - رویوی وزارت کشاورزی، پلاک ۱۷۸	۰۶-۸۸۹۸۳۱۵۴	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۵۰	۰۱۸-۸۸۵۷۸۱۷۱ و ۸۸۳۳۳۸۱۸	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۳۶۲	۰۶۲-۸۸۲۴۷۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۹۱	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۶۰-۰۲۶۳-۴۴۷۹۹۶۰	۰۲۶-۳۴۴۸۱۴۴۵	آقای ملکی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۹-۰۲۶۳-۲۲۰۶۴۷۲	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۹۶-۰۲۶۳-۲۷۷۰۱۹۶	۰۲۶-۳۳۷۷۰۱۹۶	خانم سمردی
۸۴	مهر شهر کرج	۹۰۵	مهر شهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۵-۰۲۶۳-۳۴۱۵۷۳۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۵	آقای رضایی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۳۱۳-۰۲۱-۶۵۳۶۹۰۲۱ و ۳	۰۲۱-۶۵۳۶۹۸۹۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۲۰-۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰	۰۴۱-۳۳۳۶۱۵۶۰	آقای فرامرز زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعبه باجه
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱-۳۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱-۳۳۳۱۹۸۶۴	خانم هریسچی
۸۸	۱۷ شهر یور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یور 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	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۶۳-۴	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۶۰	آقای محمودی
۹۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، بلوار جمهوری اسلامی، ابتدای خ دارایی، پلاک ۱۹۲۷۳۲	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 نامی فر
۹۳	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۹۴	شریعتی اردبیل	۹۶۴۲	اردبیل، میدان شریعتی، به طرف ایستگاه سرعین، پلاک ۳۴۶	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۹	آقای ربیعی
۹۵	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خ فردوسی، نبش منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	آقای رحمانی
۹۶	زاینده رود اصفهان	۹۵۲۱	اصفهان، خ توحید، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۲-۸	۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹	آقای سیف الدینی
۹۷	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۵-۶	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۹	آقای غیور
۹۸	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	آقای سبزه زار
۹۹	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۱	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	آقای کیلانی فر
۱۰۰	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴۱-۳۳۶۸۹۷۶۷۹	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۱	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، بلوار علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۲	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	آقای فرشیدفر
۱۰۳	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی و میرزا رضای کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	آقای تیموری
۱۰۴	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، سی متری اول، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	آقای آرزومندان
۱۰۵	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۲-۷	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	آقای تونزنده جانی
۱۰۶	بلوار سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ یا خ لاله جنوبی	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	خانم سازگار
۱۰۷	فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، بین عباسی ۳، پلاک ۱۶۸	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۲۵۴	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵	آقای حاتمی
۱۰۸	هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۴	۰۵۱-۳۸۸۳۴۸۴۴	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	آقای طوسی
۱۰۹	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی، روبروی کوچه واعظی، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۱۰	بیرجند	۹۳۴۱	بیرجند- خیابان مدرس- نبش چهارراه دوم- مقابل حسینیه گزاری ها - کدپستی ۹۷۱۸۶۹۷۷۱۵	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۵	آقای نیک کار
۱۱۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانپارس، حدفاصل خیابان های ۱۳ و ۱۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۲۹۰۵۲۴-۶	۰۶۱-۳۳۲۹۰۷۴۵	آقای اهل الیرف
۱۱۲	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	---
۱۱۳	سعدی شمالی زنجان	۹۶۸۲	زنجان، خ سعدی شمالی، نبش کوچه روشن، ساختمان اشراق، پلاک ۷۲	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۵۱	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۸۱	آقای دارویی
۱۱۴	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان، میدان امام علی (ع)، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴۱-۳۲۶۰۱۷۸-۷۹	۰۵۴۱-۳۲۶۳۲۸۲	آقای شهرکی
۱۱۵	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، پلاک ۳۹۶، ساختمان پاسارگاد	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۲۱-۲۷	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۱۳	آقای آزادی
۱۱۶	فلکه گازجام جم شیراز	۹۱۰۲	شیراز، فلکه گاز، ابتدای خیابان جهاد سازندگی، جنب فروشگاه رفاه، پلاک ۲۰	۰۷۱-۳۲۲۶۲۸۵۲-۴	۰۷۱-۳۲۲۷۴۸۳۴	آقای یاری
۱۱۷	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، روبروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ و ۸۹	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای بردبار
۱۱۸	بلوار میرزای شیرازی	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، نبش کوچه ۲۷، کدپستی ۷۱۸۷۷۱۱۶۴۵	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	آقای جمسی
۱۱۹	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، بین خ مبعث و مطهری	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۱-۱۲	---	---
۱۲۰	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خ خیام شمالی، جنب بانک ملی شعبه خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۲۱	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار امام قلی خان، روبروی مرکز تجاری خلیج فارس و مرجان	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۴۰-۴۷	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۵۰	آقای بهاری
۱۲۲	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۱-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای درویشی
۱۲۳	فلکه جهاد قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خ ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۱	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای مجاهدی
۱۲۴	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، خ سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۱-۳۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۶	آقای سخاوی
۱۲۵	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خ قره نی، نرسیده به ژاندارمری، نبش تیمچه	۰۳۴-۳۲۲۳۳۴۹۶	۰۳۴-۳۲۲۲۶۷۶۰	آقای نقیعی
۱۲۶	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۵	آقای ابراهیمی
۱۲۷	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۲۳۴۱۰۳-۶	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۲	آقای علی پور
۱۲۸	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۲۹	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۴۸	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۷۵	آقای حسینی
۱۳۰	کیش	۹۸۰۱	کیش، خ فردوسی، مجتمع تجاری کیش، طبقه همکف، پلاک ۶۴ و ۶۷	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۵۹	آقای خیاطی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسؤول شعبه باجه
۱۳۱	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۱-۸	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	آقای میدانی
۱۳۲	گنبد	۹۴۴۲	گنبد کاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خ گلشن و شهدای شرقی پلاک ۱۸۳۹	۰۱۷-۳۳۴۷۶۱۲-۱۹	۰۱۷-۳۳۴۷۶۱۲۴	آقای قاضی
۱۳۳	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، میدان باستانی شعار، اول بلوار گلزار	۰۱۳۱-۷۲۴۷۱۰۱۲	۰۱۳۱-۷۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی
۱۳۴	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۲۱-۲۲۹۶۴۲۱-۸	۰۱۲۱-۲۲۹۶۴۳۵	آقای ملکی پاشا
۱۳۵	ساری	۹۴۰۲	ساری، خ فرهنگ، بعد از تقاطع قارن	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۲-۶	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	آقای اساسه
۱۳۶	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خ مدرس، روبروی شهرداری	۰۱۱۱-۲۱۹۷۱۴۱-۴	۰۱۱۱-۲۱۹۷۱۴۸	آقای عبدالمجید طاهری
۱۳۷	تنکابن	۹۴۲۲	تنکابن، خ امام خمینی، نبش شهید مروتی	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۶۱-۷۰	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۷۴	آقای غفوری
۱۳۸	اراک	۹۵۶۱	اراک، خ شهید رجایی، پلاک ۸۸۳۷	۰۸۶-۳۳۲۱۴۵۰۴-۱۰	۰۸۶-۳۳۲۲۵۹۵۷	آقای کریمی
۱۳۹	بندرعباس	۹۱۲۱	بندرعباس، خیابان امام خمینی، سه راه دلگشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۳۲۳۵۳۰۲-۸	۰۷۶-۳۳۲۳۵۳۳۰	آقای گوری
۱۴۰	همدان	۹۲۲۱	همدان، خ جهان نما، روبروی خ آزادی، پلاک ۱۵۳، برج شهیار، طبقه همکف	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای تریان
۱۴۱	خواجه رشیدهمدان	۹۲۲۲	همدان، خ شریعتی، نرسیده به چهارراه خواجه رشید، روبروی کوچه نبوی، پلاک ۲۷۳	۰۸۱-۳۲۵۷۷۳۳۲	۰۸۱-۳۲۵۷۷۳۳۸	آقای سعید طاهری
۱۴۲	یزد	۹۵۴۱	یزد، خ امام خمینی، جنب کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۶۹۵۲۵	آقای رشیدی
۱۴۳	جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه وحدت، پلاک ۷۹	۰۳۵-۳۵۴۸۲۰۳-۵	۰۳۵-۳۵۴۸۲۰۶	آقای زارع
۱۴۴	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، خ مولوی، سه راه فرمانداری سابق، پلاک ۲۲۴	۰۲۳-۳۳۳۲۰۲۸۹	۰۲۳-۳۳۳۲۰۴۷۶	آقای شهاب
۱۴۵	شهرکرد	۹۵۷۱	شهرکرد، خ ملت، نرسیده به چهار راه بازار، پلاک ۳۹۲	۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۳-۵	۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۰	آقای یزدانی
۱۴۶	منطقه آزاد اروند	۹۸۵۱	منطقه آزاد اروند، بلوار شهید منتظری (شاهپور سابق) نبش خیابان امیری	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۶۳۲۲۶۷۳۱	آقای بهرامی

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

شعب	شنبه تا چهارشنبه	باجه بعدازظهر	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	۲۴ ساعته
شعب شهرستان و مناطق اروند	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۶ تا ۱۸	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد قشم	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد کیش	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳

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-نمابر: 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: ۸۸۴۸۱۲۷۸، نمابر: ۸۸۴۸۱۴۰۱
محمد غفاری	سرپرست منطقه ۳	سعادت آباد- خ سرو غربی-میدان سرو- پ۷-طبقه فوقانی شعبه سرو- تلفن: ۲۲۰۷۵۴۹۸-نمابر: ۲۲۰۷۸۵۵۴
تقی لقمانی	سرپرست استان‌های مرکز	اصفهان - خیابان توحید میانی- نبش کوچه شهید نقی آبادی- پلاک ۵- ط اول - تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۸۰-نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
منصور صرافی	سرپرست استان‌های جنوب شرق	کرمان- خیابان سپهبد قره نی- نرسیده به میدان سپهبد قره نی (ژاندارمری سابق)- جنب تیمچه- پلاک ۲۱۶- تلفن: ۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰-نمابر: ۰۳۴-۳۲۲۶۶۳۲۴
احمد ابراهیمیان	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاده- نبش سجاده۸- (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: ۰۴۱-۳۳۳۷۲۸۴۳-نمابر: ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۳۷
محمد نبی وفا	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۵۷-نمابر: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۶۶
سید حسین ایمانی	سرپرست استان‌های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۸۴-نمابر: ۰۱۵۱-۳۲۵۹۷۸۴
ابوالحسن گروسی	سرپرست استان‌های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام- تلفن: ۰۱-۳۳۳۶۵۸۶۰-نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۴

نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

جدول نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار ارزی
از تاریخ ۹۳/۸/۲۹ (نرخ‌ها به درصد)

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

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

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

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان

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





۱۰۰۰ نفر بیمه تدبیر سامان دارند.



آب هست
ولی کم است!

آسا کارت، تجربه خریدی بهتر

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲
www.sb24.com

اعتباری بخرید