

سامان

سال دهم، شماره ۹۲
بهمن ۱۳۹۳

بانک سامان 
SamanBank



مشتریان ویژه
در یک شب سامانی
گرد هم آمدند

#شادهستیم

لبخند بزن، جایزه بگیر!
هر ماه ۱۰ میلیون ریال
جایزه نقدی



آب هست
ولی کم است!

 Lenzor  /samanbank

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۶۲۲
www.sb24.com

مسابقه عکاسی #شادهستیم
مشاهده نتایج قرعه‌کشی در وب سایت بانک سامان



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: ۸۸۲۱۹۱۴۰ نمابر: ۸۸۲۱۹۱۴۰
www.sep.ir



شرکت ماهواره‌ای سامان

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



شرکت اعتبار سنجی حافظ سامان ایرانیان

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



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزرا) - خیابان هفتم - پلاک ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰
شعبه کرج: کرج - بین میدان قدس و میدان توحید - برج سامان - طبقه اول
تلفن: ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۵۸ و ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۶۱ 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)
کد پستی: 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 کد پستی: ۱۹۶۷۹۱۶۹۷۳
تلفن: ۲۶۲۰۲۲۰۹ نمابر: ۲۶۲۰۲۲۴۷
سایت: www.kardan.ir



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

با سالان همراه باشید





ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی

سال دهم، شماره ۹۲، بهمن ۱۳۹۳

سaman

همگام با سامانیان همسو با سامان

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

صاحب امتیاز: بانک سامان
مدیر مسول: 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 هرگونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل ذکر گردد.
- تیترو سوتیترهای مناسب توسط نویسنده مشخص گردد.
- مطالب چاپ شده 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 پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۱۵۴۳ /
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، بالاتر از نیاپیش، خیابان شهید عاطفی، پلاک ۱۲۱
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۳۷۷۲-۴، 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

● اقتصاد مقاومتی؛ گزینه پیش روی ایران / ۸ ● سپرده قانونی، ابزار سیاست پولی / ۱۴ ● بررسی رابطه بین تصویر ذهنی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ستادی در بانکهای خصوصی کشور / ۱۷ ● بازنگری کیفیت دارایی‌ها / ۲۰ ● سازمان یادگیرنده / ۲۲ ● مدیریت ریسک فناوری اطلاعات (Risk IT) مبتنی بر اهداف عملیاتی و اصول COBIT / ۲۵ ● ۶۰ روش عملی برای بازاریابی مؤثر / ۲۸

گفت و گو

● از این شعبه به آن شعبه با نام خوب سامان / ۲۹

گزارش

● گزارش ماهانه تحلیل بازار / ۳۳

آموزش

● نکته‌های حقوقی در اجاره املاک / ۳۹ ● نحوه ارتباط با کارکنان از A تا Z / ۴۳

باجه خیال

● غم مخور / ۴۷ ● تصاویر دیدنی / ۴۸ ● طلاق عاطفی؛ زندگی خاموش متاهلین / ۵۰

● از کارمندان تان این گونه قدردانی کنید! / ۵۲

اخبار

● کسب مقام نایب قهرمانی سید محمود صابری و علیرضا عدل پور در فستیوال جهانی ورزش های رزمی / ۵۳ ● حمایت بانک سامان از مراسم ازدواج دانشجویی موسسه خیریه آراسته / ۵۴ ● پرداخت ۶۷ هزار یورو خسارت بیمه مسافرتی توسط بیمه سامان / ۵۴ ● شهرگنبد کاووس تحت پوشش بیمه سامان قرار گرفت / ۵۵ ● تجهیز ۸ شعبه بانک سامان به صندوق امانات الکترونیکی / ۵۵ ● مشتریان ویژه در یک شب سامانی گرد هم آمدند / ۵۶ ● جایزه جشنواره دکتر نوربخش به نرم افزار پایای گروهی بانک سامان / ۵۸ ● استقبال گسترده از سپرده وین بانک سامان / ۵۸ ● لیست سپاس دی / ۵۹ ● کیوسک های نظرسنجی بانک سامان / ۵۹ ● شعب بانک سامان / ۶۲ ● نرخ سود سپرده های ارزی و ریالی / ۶۶

یادداشت سردبیر



ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هرچه بخواهد همان می شود

مدیریت اصلاح ذهن مدیران

صورت مسئله است، هر مدیر باید بداند کجا ایستاده است و کجا می خواهد برود، باید در هر پروژه بگوییم که در هر ماه چقدر پیشرفت خواهیم کرد و چه ابزاری لازم داریم و قبل از اینکه، پروژه‌ای را آغاز کنیم باید همه شرایط پروژه را از ابتدا تا انتها تعریف کنیم تا بتوانیم به قول‌هایی که می‌دهیم عمل کنیم و بدانیم که با اطلاعات دقیق و علمی می‌توانیم در انجام پروژه موفق باشیم و به نتایج خوبی دست پیدا کنیم...

یک روز هم جناب محمد ضرابیه ارجمند از تجربه های خود برای من حرف می زد و از روزگاری می گفت که کار را در شعبه ای کوچک در یزد آغاز کرده بود و در همه سال هایی که در بانک گذرانده و بعد از آن در بخش های دیگر به این نتیجه رسیده که موفقیت بدون ترسیم راه و نگاه به آینده امکانپذیر نبوده و نیست. ایشان تاکید می کردند که بزرگترین مشکل سیستم بانکی در طول سالیان گذشته، موضوع معوقات بانکی است و برای اینکه ما دچار چنین مشکلی نشویم باید به هرکس که تسهیلات می دهیم ببینیم افق های آینده کارش را چگونه ترسیم کرده و شرایط پروژه خود را از ابتدا تا انتها دیده است؟

به نظر می‌رسد، اصلاح ذهنی و تغییر نگاه مدیران، مهم‌ترین نکته‌ای است که ما باید در حوزه مدیریت، هر روز، راجع به آن حرف بزنیم و حداقل دوسه نسل تلاش کنیم تا بتوانیم بفهمیم که چگونه می‌توان نقدپذیر بود و چگونه می‌توان ذهن افراد را تصحیح کرد تا شاید روزی برسد که برای انجام وظایفی که به‌عهده داریم فقط دنبال پول و دستمزد و بودجه نباشیم، هر روز برای کاری که

مردی که سوار بر بالن در حال حرکت بود، ناگهان به یاد آورد قرار مهمی دارد، ارتفاعش را کم کرد و از مردی که روی زمین بود، پرسید: ببخشید آقا، من قرار مهمی دارم، ممکنه به من بگویید کجا هستم تا ببینم به موقع به قرارم می‌رسم یا نه؟

مرد روی زمین گفت: بله شما در ارتفاع حدودا ۵ متری در طول جغرافیایی ۸۷ درجه و عرض جغرافیایی ۳۷ درجه هستید و ...

مرد بالن سوار پاسخ داد: شما هم باید مهندس باشید.

مرد روی زمین گفت: بله، شما از کجا فهمیدید؟ مرد بالن سوار گفت: چون اطلاعاتی که شما به من دادید اگرچه کاملا دقیق بود، اما خیلی به درد من نمی‌خورد و من هنوز نمی‌دانم کجا هستم و به‌موقع به قرارم می‌رسم یا نه؟

مرد روی زمین گفت: شما هم حتما باید مدیر باشید.

مرد بالن سوار گفت: بله، اما شما از کجا فهمیدید؟

مرد روی زمین گفت: چون شما نمی‌دانید کجا هستید و به کجا می‌خواهید بروید، و قولی داده‌اید و نمی‌دانید چگونه به آن عمل کنید تازه انتظار دارید مسئولیت ندانستن‌تان را گردن من بیندازید و از همه مهم‌تر اطلاعات دقیق و علمی هم به دردتان نمی‌خورد...

در جلسه‌ای، در حضور وزیر صنعت، معدن و تجارت و جمعی از مدیران و پیمانکاران بخش معدن بودیم، ایشان با اشاره به اینکه چرا ما با این همه امکانات خدادادی، جزو جهان اول نیستیم و چرا کشور عقب‌افتاده‌ای مثل کره، بعد از دوسه دهه کره کنونی می‌شود، به اصلاح ذهنی مدیران و نگاه مدیریت‌ها اشاره کردند.

مهندس نعمت‌زاده در این جلسه تاکید می‌کردند که در انجام پروژه‌ها، از پول و بودجه مهم‌تر، برنامه، زمان‌بندی و فهمیدن

به عهده داریم بهانه خلق نکنیم و بهره‌وری خود را به صفر نرسانیم. اگر امروز چند هزار پروژه صنعتی نیمه‌تمام در کشور رها شده است و یا چندین هزار میلیارد معوقات بانکی گریبان بازارپولی کشور شده است، برای آن است که هیچ‌کس به آینده فکر نکرده بود، هیچ‌کس قبل از کلنگ زدن طرح و برنامه از مسئولان پروژه‌ها نخواستہ بود که طرح و هدف و بودجه را مشخص کنند، در حالی که همه تلاش کرده‌اند، فقط خود را نمایش بدهند، کارخانه صنایع معدنی را در جایی ساخته‌اند که صدها کیلومتر از معدن دور است، یا صنعتی را که به آب نیاز دارد، در کویری خشک بنیان گذاشته‌اند و یا در جایی که برق ندارد، گاز وجود ندارد، دم و دستگاه و کارخانه‌ای را شروع کرده‌اند که احتیاج اولیه آن انرژی، نفت و گاز و برق است و ده‌ها و صدها پروژه که مکان‌یابی آن فقط با مقاصد سیاسی و به‌زور این و آن و برای جلب توجه عوام شروع شده و حالا بعد از سال‌ها، در نهایت تبدیل به محوطه‌های دیوارکشی با چند سوله بزرگ در حال فرو ریختن شده است و یا طرح‌ها و اهداف سرمایه‌گذاری‌ها با دقت بررسی نشده، تسهیلات پرداخت شده است.

به نظر می‌رسد که برنامه‌ریزی هدفمند و همه‌جانبه و اصلاح ذهنی مدیران یک جامعه نخستین و مهم‌ترین وظیفه دولت‌ها در ارائه پروژه‌های کوچک و بزرگ است و در شبکه بانکی قبل از پرداخت تسهیلات باید بررسی‌های لازم و بیشتر انجام گیرد تا بعد نیرو و انرژی فراوان دستگاه‌های حقوقی صرف وصول مطالبات نشود.

اقتصاد مقاومتی؛ گزینه پیش روی ایران

داود قنبری
(متصدی امور بانکی شعبه آصف)



مقدمه

هستیم؛ به عبارت دیگر هر کشوری که علم استکبارستیزی را برپا کند نیازمند چنین الگوها و نوآوری هایی است. یکی از این مفاهیم، «اقتصاد مقاومتی» است.

اگر تمام دانش انباشته و کتاب های مرسوم اقتصادی دنیا را مطالعه کنید، نظریه یا تجربه ای مدون و مکتوب درباره ی اقتصاد مقاومتی نخواهید یافت. در تمام متون و کتاب های اقتصاد، هیچ پیشینه نظری یا عملی از تحریم بانک مرکزی نخواهید دید و از آنجا که این امر تاکنون سابقه نداشته، چگونگی واکنش به آن هم امری بدیع است. حتی اگر مطالعاتی هم در این باره صورت گرفته باشد، در طبقه بندی های محرمانه و امنیتی قرار گرفته و امکان دسترسی به آن برای کارشناسان معمولی وجود ندارد. نتیجه اینکه اقتصاددان ایرانی نمی تواند از نظریه های متداول برای حل مشکل و مسأله ی خود بهره بگیرد. لذا الگوی اسلامی- ایرانی اداره ی جامعه، شکل بدیعی به خود می گیرد که الهام بخش جمیع ملت های آزاده خواهد بود.

با ظهور انقلاب اسلامی، شکل جدیدی از حکومت در دنیا پدیدار شد که بنای سازگاری با قطب قدرت استکبار را نداشته و به مبارزه با استکبار پرداخت. ظهور چنین حکومتی آن هم در منطقه خاورمیانه که از لحاظ اقتصادی و سیاسی دارای اهمیت بسیار زیاد است، باعث شد که نظام استکبار جهانی با تمام قوا به مبارزه با انقلاب اسلامی برخیزد. با پایان یافتن جنگ و عدم پیروزی استکبار در زمینه های نظامی، تهاجمات به عرصه های دیگر کشیده شد. یکی از این عرصه ها که خصوصاً در سالهای اخیر با تهاجمات گسترده همراه بوده است، «عرصه اقتصادی» است؛ امروزه کشور ما در حوزه های اقتصادی خود با مسائل یا مفاهیمی مواجه است که به هیچ عنوان تاکنون چه در عرصه ی نظر و چه در عرصه ی عمل و تجارب بشری مشابه و مابه ازای واقعی نداشته است. بنابراین خود ما به عنوان یک کشور در حال توسعه مکلف به نوآوری و ابتکار و نظریه پردازی و الگوسازی در این عرصه های جدید اقتصادی

معرفی اقتصاد مقاومتی

یکدیگر نخواهند شد. در اقتصاد مقاومتی محدودیتی در منابع وجود ندارد اما استفاده بهینه از منابع موجود باید طی یک برنامه زمان‌بندی شده صورت گیرد و این در حالی‌ست که در ریاضت اقتصادی ما با محدودیت در منابع و سرمایه‌ها روبرو هستیم و به‌ناچار باید با سهمیه‌بندی و کم‌مصرف کردن با محدودیت‌های موجود مقابله کنیم؛ پس می‌توان اینگونه بیان کرد که ریاضت اقتصادی به معنای آن است که بار سختی مشکلات اقتصادی بر روی دوش مردم قرار بگیرد نه طراحان برنامه‌های اقتصادی و دستگاه اجرایی؛ اما اقتصاد مقاومتی آن است که بار سختی‌ها بر دوش طراحان، برنامه‌ریزان و مجریان طرح اقتصادی خواهد بود چنان که در اقتصاد مقاومتی قوای سه‌گانه باید با تعامل بیش از گذشته، تصمیمات لازم را اتخاذ کرده و برای اجرا به دستگاه‌های ذیربط ابلاغ کنند. هر یک از قوا باید با مرور وظایف خود نسبت به رفع چالش‌ها و موانع اجرای طرح اقتصاد مقاومتی اقدام کرده و هر یک از آنها تعامل با قوای دیگر را در برنامه کاری خود قرار دهند.

چرا اقتصاد مقاومتی اهمیت دارد؟

یکی از ترفندهای کشورهای پیشرفته برای عقب‌نگه داشتن کشورهای در حال توسعه، ایجاد بحران‌ها و نوسانات کاذب در اقتصاد آن کشورهاست. این بحران‌ها می‌تواند از یک سو تهدید و از یک سو فرصت قلمداد شوند. اگر مردم و مسئولین کشور صرفاً به فکر راه حل‌های کوتاه مدت، مقطعی باشند، ساختارهای اقتصادی تغییری نکرده و همه امکانات کشور صرف فرو نشانیدن نزارها و نوسانات خواهد شد و منابع کشور به هدر خواهد رفت. در این صورت قطعاً چنین شرایطی یک تهدید بزرگ محسوب می‌شود؛ اما اگر این فشارها باعث تغییر و اصلاح در ساختارهای اقتصادی یک کشور گردد، در نهایت به خودکفایی، استقلال و بی‌نیازی کشور منجر می‌شود که همان مقاوم سازی اقتصاد است. لازمه این امر، حضور یک تفکر نظام مند، بلند مدت و استراتژیک است تا بتواند این فرصت‌ها را در ساختار کشور فراهم نماید.

آیا مقاومت در برابر فشارها و تحریم‌های خارجی، مشکلات اقتصادی را بیشتر نمی‌کند؟

مصلحت‌ه و سازش با قدرت‌های سلطه‌گر، موجبات افزایش وابستگی، برونزایی اقتصاد، تعطیلی تولید داخلی و نهایتاً فلج شدن کل اقتصاد را به همراه دارد که با منافع مردمی ناسازگار است. فروشی در ازای تسهیلات وارداتی داشته باشیم. عزت و استقلال ملی در برابر زیاده‌خواهی قدرت‌های سلطه‌جو، احیاکننده توان‌های داخلی کشور است. البته این امر به معنای انزوا یا کناره‌گیری از اقتصاد جهانی نیست بلکه برعکس، اقتضای تمدن چند هزارساله ایرانی، تعاملی شکوهمندانه و عزتمندانه با اقتصاد جهانی است، به طوری که قواعد این بازی مقتدرانه به نفع مردم کشورمان رقم بخورد. سازش با غرب در شرایط فعلی که هنوز ساختارهای تولیدی کشور به خودکفایی نرسیده است و توان اقتصادی مورد نیاز به فعلیت نرسیده

اقتصاد مقاومتی یعنی تشخیص حوزه‌های فشار یا در شرایط کنونی تحریم و متعاقباً تلاش برای کنترل و بی‌اثر کردن فشارها و در شرایط آرمانی تبدیل چنین فشارهایی به فرصت، که قطعاً باور و مشارکت همگانی و اعمال مدیریت‌های عقلایی و مدبرانه پیش شرط و الزام چنین موضوعی است. اقتصاد مقاومتی به معنای کاهش وابستگی‌های خارجی و تاکید بر تولید داخلی کشور و تلاش برای خوداتکایی است و صد البته که منظور از اقتصاد مقاومتی واقعی، یک اقتصاد مقاومتی فعال و پویاست نه یک اقتصاد منفعل و بسته؛ چنانکه مقاومت برای دفع موانع پیشرفت و کوشش در مسیر حرکت و پیشرفت تعریف می‌شود.

به عبارت دیگر اقتصاد مقاومتی مجموعه تدابیر و راهکارهایی است که برای پیشبرد امور اقتصادی در شرایط مقاومت در همه زمینه‌های اقتصادی به کار گرفته می‌شود؛ مانند تغییر در الگوی مصرف مردم از مصرف کالای خارجی به سمت مصرف کالای داخلی؛ برخورد قاطعانه قوه قضاییه با مفسدان اقتصادی و...؛ به بیان دیگر چکش کاری بدنه اقتصادی کشور و ایرانیزه کردن سیستم اقتصادی به گونه‌ای که در مقابل هرگونه تحریم و فشارهای همه‌جانبه خارجی به اقتصاد کشور گزند وارد نشود.

تاریخچه اقتصاد مقاومتی در ایران

پس از تشدید تحریم‌های غرب علیه ایران در سال‌های اخیر این شیوه توسط حکومت ایران ترویج می‌شود و در اقتصاد مقاومتی هدف، استفاده از توان داخلی و مقاومت در مقابل تحریم‌ها با ایجاد کمترین بحران است.

اقتصاد مقاومتی یا ریاضت اقتصادی؟

ریاضت اقتصادی به طریقی گفته می‌شود که دولت‌ها برای کاهش هزینه‌ها و رفع کسری بودجه، به کاهش و یا حذف ارائه برخی خدمات و مزایای عمومی، صرفه‌جویی در مخارج جاری کشور، کاهش هزینه‌های رفاهی و... دست می‌زنند. این طرح که به منظور مقابله با کسری بودجه توسط برخی دولت‌ها اجرا می‌شود گاهی اوقات به افزایش میزان مالیات و افزایش دریافت وام‌ها و کمک‌های مالی خارجی می‌انجامد. هدف از اجرای طرح‌های ریاضت اقتصادی بازگرداندن اعتماد از دست رفته، بهبود وضعیت مالی کشور و توانمند کردن کشور برای بازیابی طولانی مدت است؛ بنابراین از جمله نتایجی که اجرای طرح‌های ریاضتی بر اقتصاد دارد، می‌توان کاهش تقاضا، کاهش تورم و مقابله با کسری بودجه را نام برد.

یکی از روش‌های رسیدن به اقتصاد مقاومتی از راه صرفه‌جویی است نه ریاضت

اگرچه اقتصاد ایران شاید ناچار شود در دراز مدت به سیاست‌های ریاضتی روی بیاورد، اما اقتصاد مقاومتی و ریاضت اقتصادی دو مفهوم جداگانه و مستقل است که به هیچ عنوان منجر به بروز

اهمیت خاصی دارد که باید برای آن تدابیر ویژه‌ای صورت بگیرد؛ زیرا برخی برآوردها نشان می‌دهد میزان فرار مالیاتی حداقل دو برابر درآمد مالیاتی بالقوه‌ی فعلی است. در صورت اصلاح این سیستم مالیاتی می‌توان امیدوار بود که خام‌فروشی نفت کاهش یافته و به سمت اقتصاد خودکفا که نتیجه اقتصاد مقاومتی است حرکت کنیم.

ه- تولید محور بودن سیاست‌گذاری‌ها

تولید محوری باید سنجه‌ی سیاست‌گذاری‌های اقتصادی کشور باشد؛ یعنی باید در سیاست‌های ارزی، در سیاست‌های پولی و مالی، در سیاست‌های تجاری و در سیاست‌های بانکی و مالیاتی برای تولید اولویت قائل باشیم. تجلی ملموس این مطلب این‌گونه خواهد بود که اگر جایی ناچار بودیم بین تولید گرایی و مصرف گرایی انتخاب کنیم، باید تولید را مقدم بدانیم. این مطلب در اجرای سیاست هدفمندی یارانه‌ها می‌تواند تجلی بسیار ملموسی داشته باشد.

و- اجرای سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی

محدودسازی اقتصاد دولتی و آزاد سازی اقتصاد از پیامدهای مهم اصل ۴۴ قانون اساسی است. اقتصاد مقاومتی فعال و پویا نیازمند برنامه ریزی استراتژیک و راهبردی، مبتنی بر مردمی کردن اقتصاد از طریق میدان‌دادن بیشتر به فعالان بخش خصوصی و رفع موانع و مشکلات این بخش می‌باشد؛ بخش خصوصی به عنوان موتور و محرک اصلی رشد اقتصادی و صنعتی است که با بکارگیری سرمایه خود و جذب و مشارکت سرمایه‌های غیردولتی، استفاده بهینه از منابع انسانی و اعمال مدیریت کارآمد، ضمن ایفای نقش خود در رشد اقتصادی و صنعتی کشور، میتواند اهداف توسعه‌ای دولت را محقق نماید؛ اقتصاد مقاومتی بر پایه و اساس سرمایه معنوی افراد و جامعه استوار است و بخش خصوصی بدون شک برترین بستر، برای همراهی مردم به عنوان اصلی‌ترین ارکان مقاومت در جامعه، برای ضد ضربه کردن اقتصاد در برابر تحریم هاست.

ز- توجه به نخبگان و استفاده از فناوری نوین

نخبه به فرد برجسته و کارآمدی اطلاق می‌شود که اثرگذاری وی در تولید علم، هنر و فناوری کشور محسوس باشد و هوش، خلاقیت، کارآفرینی و نبوغ فکری وی در راستای تولید دانش و نوآوری موجب سرعت بخشیدن به رشد و توسعه علمی کشور گردد. زمانی که فناوری‌های نوین مشمول تحریم قرار می‌گیرند و کشورهای دیگر اجازه نمی‌دهند این فناوری‌ها به ایران برسند، اگر از نخبگان حمایت شود، می‌توان این فناوری‌ها را تبدیل به فعالیت تجاری کرد. میدان‌دادن به نخبگان در عرصه صنعت، تجارت و کشاورزی، از ویژگی‌های اقتصاد مقاومتی است و باید شرایط به گونه‌ای باشد که نخبگان بدون مانع کارهای خود را پیش برند. آنچه جای نگرانی است، تحریم خارجی نیست بلکه نگرانی درخصوص موانع تولید و تجارت در داخل کشور است که گاهی شدیدتر از تحریم‌ها عمل می‌کند.

است، تعاملی تحقیرآمیز خواهد بود و مارا به یک خام‌فروش دلال صفت، تبدیل خواهد کرد؛ در صورتی که اقتصاد مقاومتی در کشور شکل بگیرد و مدیران و دولتمردان دست به دست هم دهند تا آن را اجرایی کنند در آینده بسیار نزدیک شاهد رشد و شکوفایی اقتصاد کشورمان خواهیم بود؛ اما در این بین هر موضوعی دارای الزاماتی است که می‌بایست به آن توجه ویژه و جدی شود؛ اقتصاد مقاومتی هم از این قاعده مستثنی نبوده و دارای ملزوماتی است که در صورتی که به درستی شناخته شود، امید آن خواهد بود که اقتصاد مقاومتی به بهترین شکل اجرایی شود. این الزامات عبارت‌اند از:

الف- توجه جدی و حمایت دائمی از بخش کشاورزی

وجود شرایط آب و هوایی چهار فصل و موقعیت جغرافیایی کشورمان بستر مناسبی برای افزایش تولید محصولات کشاورزی برای تأمین نیازهای داخلی و صادرات را فراهم ساخته است. از نگاه رشد و پیشرفت اقتصادی، بخش کشاورزی در فرآیند رشد و توسعه کشور وظایف مهم و اساسی را بر عهده دارد. اگرچه طی این سال‌ها سیاست خودکفایی در تولید محصولات کشاورزی در دستور کار قرار داشته است و در تولید برخی محصولات از جمله گندم محقق گردید اما به نظر می‌رسد هنوز بخش کشاورزی توان رقابت با محصولات خارجی را نداشته و واردات بی‌رویه‌ی تولیدات کشاورزی به این بخش ضربات سهمگینی وارد نموده است.

ب- مدیریت بر واردات

کنترل واردات محصولات مصرفی از طریق تشدید ضوابط و استانداردهای لازم یکی از کارهایی است که تا حدی شروع شده و دستاوردهای مؤثری هم به دنبال داشته است؛ اما این روند باید دقیق تر دنبال شود. افزایش تعرفه و ایجاد الزام برای دریافت مجوز از وزارتخانه‌های متبوع می‌تواند یکی از راه‌های کاهش واردات باشد.

ج- جلوگیری از خام‌فروشی نفت

تحریم نفت، فرصت مناسبی است تا به جای خام‌فروشی نفت، با تبدیل نفت به محصولات متنوع پتروشیمی، بنزین و انرژی‌های دیگر، ضمن ایجاد ارزش افزوده و تأمین نیازهای داخلی در این عرصه، به راحتی محصول نهایی را در بازار جهانی صادر کنیم؛ با توجه به فناوری‌های پیچیده و روز دنیا، کشورهای صنعتی از هر بشکه نفت خام حداقل ۲۲۰ دلار و حداکثر ۱۳۷۰ دلار بهره‌برداری می‌کنند؛ ما هم اگر با نگاه اقتصاد مقاومتی خام‌فروشی نفت را کم یا قطع کنیم ارزش افزوده بیشتری به دست خواهیم آورد.

د- اصلاح ساختار مالیاتی

یکی از روش‌های معقول اقتصادی فراهم‌سازی بسترها برای تحقق نظام مالیاتی در کشور است که دولت با طیب خاطر می‌تواند روی درآمدهای آن حساب باز کند. اگرچه در طرح تحول اقتصادی، اصلاح مالیات در دستور کار بود و قدم‌های خوبی هم برداشته شد؛ اما هنوز درآمد مالیاتی ما با میانگین جهانی و میانگین درآمد مالیاتی بسیاری از کشورها فاصله زیادی دارد؛ اما در این بین موضوع فرار مالیاتی

اهداف سیاست خارجی کشورها در سطح بین‌المللی مورد توجه قرار گرفته است.

اهداف واهی این تحریم‌ها عبارت‌اند از:

جلوگیری از نقض حقوق بشر

مبارزه با تروریسم بین‌المللی

منع گسترش سلاح‌های هسته‌ای

حمایت از حقوق کارگران

حفظ محیط زیست

جلوگیری از گسترش مناقشات و جنگ‌های داخلی

میزان تاثیرگذاری تحریم بطور شدیدی به پارامترهای تعیین‌کننده اقتصادی کشور تحریم شده بستگی دارد. پارامترهایی همچون:

روابط تجاری و اقتصادی

ساختار اقتصادی

تولید ناخالص ملی

درآمد سرانه

نرخ رشد

درصد صادرات به تولید ناخالص

داخلی

درصد واردات به تولید ناخالص

داخلی

جریان ورود و خروج سرمایه

عضویت در سازمانها و موافقت

نامه‌های منطقه‌ای

شدت نیاز به کالاهای استراتژیک

مانند نفت و نظایر آن

نقش دولت و مردم در تحقق اقتصاد

مقاومتی

شناسایی نقاط ضعف کشور

در اقتصاد مقاومتی و تبدیل آن به نقاط

قوت، یکی دیگر از الزامات کشور در

رسیدن به جایگاه واقعی خویش در

عرصه جهانی است که برای تحقق آن

باید همکاری نزدیکی میان دولت و

مردم صورت گیرد.

نقش دولت

دولت در شرایط امروز اقتصاد ایران،

بزرگترین رسالت را دارد. هریک از

سیاست‌هایش از اهمیت فوق‌العاده‌ای

برخوردار است، هزینه فرصت‌ها به

شدت بالاست و نیاز به هوشمندی و

دقت خاصی از ناحیه دولت احساس

می‌شود.

اهداف تحقق اقتصاد مقاومتی

مهار سوداگری و فساد، گام اول تحقق اقتصاد پایدار

منظور از سوداگری، فعالیتهای غیرمولدی است که از تلاطمات و نوسان‌های بازار سوء استفاده نموده و بهره‌مندی‌هایی را نصیب برخی افراد می‌گرداند. در اقتصاد مبتنی بر دلالتی و سوداگری، بخش مولد بیشترین آسیب را دیده و ساز و کار اقتصاد به سمت حباب‌های قیمتی و نوسان‌های شدید سوق می‌یابد. چنین اقتصادی در مواجهه با فشار خارجی کمترین پایداری و مقاومت را داشته و به سرعت متلاشی می‌شود.

مردمی سازی اقتصاد، ارتقای مقاومت اقتصادی در برابر تحریم‌ها
برای این کار، درگام اول می‌بایست توانمندسازی آحاد مردم در دستور کار قرارگیرد تا زمینه برای حضور موثر همه افراد در فعالیت‌های مولد اقتصادی فراهم شود. وحدت و همکاری میان فعالین می‌تواند به اشکال گوناگون شبکه سازی، خوشه سازی، زنجیره تامین و... در دستور کار قرارگیرد.

خلاصی از وابستگی به درآمد نفت،

مصدق خود اتکایی

سازوکارهای حوزه اقتصادی بایستی به گونه ای مورد بازبینی قرارگیرند که تمامی مواردی که وابستگی کشور را به دنبال دارد، شناسایی نموده و درخصوص آن تصمیم گیری نمایند. در موارد کم اهمیت تر می‌توان این حوزه ها را متنوع و متکثر نمود تا میزان وابستگی کشور کاهش یابد. در موارد خاصی نیز ممکن است جایگزین سازی کامل مدنظر قرار گیرد.

برخی از سیاست‌هایی که در این خصوص قابل طرح هستند عبارتند از: جایگزینی درآمدهای جاری به جای نفت مانند؛ مالیات و درآمدهای ترانزیتی و ...

اقتصاد مقاومتی و تحریم‌ها

تحریم ابزار تنبیهی است که در سیاست خارجی مورد استفاده قرار می‌گیرد. هدف از تحریم، فشار بر کشور هدف برای تغییر رفتار است. این تغییر رفتار می‌تواند تغییر رفتار سیاسی یا تغییر سیاست‌های اقتصادی باشد. تحریم اقتصادی همواره یکی از ابزارهای فشار و اجبار در پیشبرد



اداری، کنترل مهاجرت از روستاها به شهرها و از شهرهای کوچک به شهرهای بزرگ و کنترل اقتصاد زیرزمینی و...

ثبات قیمت ها

یکی از زیرساختهای اقتصاد مقاومتی که به آن توجه کمتری شده است، مسأله تورم است که بعضاً نحوه بودجه ریزی و برخی تصمیم گیری ها در نظام پولی و مالی موجب تورم زایی شده است. تورم در حال حاضر تبدیل به بیماری اقتصادی کشور گردیده و این مسئله باعث شده است که در عرصه بین المللی، صادرات کشور دچار مشکل شود و در طرف مقابل واردات افزایش پیدا کند و دلیل آن بالا بودن قیمت کالاها در داخل کشور است. اقتصاد در شرایط تورمی بازدهی ندارد و به موجب آن تولید داخل افزایش پیدا نمی کند بلکه بیکاری افزایش می یابد و در نتیجه، بالا رفتن نرخ بیکاری در جامعه و افزایش مفاسد اجتماعی، متعاقباً هزینه های اجتماعی و سیاسی و امنیتی کشور افزایش یافته و این مسئله کشور را از تحقق اقتصاد مقاومتی دور خواهد کرد

نقش مردم

تحقق اقتصاد مقاومتی صرفاً با مشارکت مردمی امکان پذیر است. برای بالا بردن مشارکت مردمی باید از هرنوع فعالیت اقتصادی مردمی استقبال کرد. فضایی باید بر کشور و جامعه حاکم گردد که همه مردم خودشان را مولد در اقتصاد و شریک در پیشرفت و مقاومت کشور، حس کنند و بر آن ببالند. در نظریه های اقتصادی نقش مردم به عنوان مصرف کنندگان کالاها بسیار حائز اهمیت است. از مهمترین نقش های مردم در تحقق مقاومت اقتصادی می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

مدیریت مصرف

امروزه تعادل در مصرف یک حرکت جهادی است و همه دستگاههای دولتی و غیردولتی و همچنین آحاد مردم باید موضوع پرهیز از اسراف و استفاده از تولیدات داخلی را جدی بگیرند. جلوگیری از هرگونه اسراف و تبذیر، مهمترین اصل در ارائه یک الگوی اسلامی مصرف است. از این رو خداوند در آیه ۶۷ سوره فرقان، حرکت در مداری به دور از افراط و تفریط را رسیدن به پایداری دانسته است. پس فرد یا جامعه ای که در مسیر پایداری در مصرف حرکت کند به پایداری در اقتصاد می رسد و جامعه به همان مطلوب یعنی اقتصاد سالم، شکوفا و مقاومتی دست خواهد یافت.

قناعت ساده زیستی و دوری از تجملات

امیرمومنان علی (ع) بهترین اقتصاد و زندگی سالم اقتصادی که آسایش انسان را تامین کند، اقتصاد مبتنی بر قناعت تعریف می کنند، پس قناعت و اقتصاد واقعی به معنای مصرف به مقدار کفایت است که مهم ترین عامل در ایجاد آسایش پایدار و راحتی دانسته شده است. مردم جامعه باید تفکر خود را نسبت به مصرف تغییر دهند و از مصرف گرایی و ریخت و پاش غیر ضروری در همه ی موارد خودداری کنند

تولید ثروت حلال

تولید ثروت حلال باید در جامعه نهادینه شود و در کنار آن تولید



از جمله سیاستهای مناسب از ناحیه دولت در جهت تحقق اقتصاد مقاومتی عبارتند از:

تثبیت نرخ ارز

یکی از ملزومات تحقق اقتصاد مقاومتی، تثبیت قیمت ارز در بازار است. نوسانات موجود در بازار ارز، زمینه نابسامانی در امر تولید، عرضه و مصرف کالا را فراهم می سازد و در یک جمله بازار را دچار اختلال می کند. از این رو دولت، به عنوان اصلی ترین مقام تصمیم گیری در سیاستهای مالی و ارزی کشور، می تواند بخش قابل توجهی از نوسانات موجود در بازار ارز را با تدابیر پیشگیرانه و اتخاذ سیاست های مناسب به حداقل رسانده تا در آینده، اقتصاد کشور دچار شوک های شدید ناشی از اتخاذ تدابیر سطحی و زود گذر نشود. توزیع مناسب و به اندازه ارز به بازار، توجه به صنایع و مایحتاج عمومی مردم، تعیین نرخ مرجع مناسب با توجه به شرایط بازار و... می تواند بخشی از تدابیر دوراندیشانه دولت در کنترل قیمت و بازار ارز محسوب شود. از این رو لازم است، بخش های تاثیرگذار بر بازار، با اعتماد به نظرات کارشناسان دلسوز اقتصادی، زمینه را برای تحقق اقتصاد مقاومتی به عنوان شاه کلید عبور ایران از حوادث پیش روی خود، بیش از پیش فراهم نمایند

اشتغال زائی

اشتغال در کشور امنیت عمومی را به دنبال خواهد داشت که می تواند مشکلات فرهنگی را نیز مرتفع کند. بنابراین ایجاد فرصت های شغلی از سوی دولت امری ضروری تلقی می گردد. در شرایط کنونی افزایش فرصت های شغلی، یکی از الزامات و اقدامات مهم مقامات مسئول در دولت محسوب می شود، چرا که در راستای دستیابی به اقتصاد مقاومتی، نیازمند نیروی کار بیشتر در کشور هستیم. از جمله راهکارهای لازم برای رفع موانع اشتغال زائی عبارتند از: تغییر نگرش دولت به بخش خصوصی، ایجاد امنیت اقتصادی، مبارزه با مفاسد

نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به بررسی عوامل موثر در اقتصاد مقاومتی باید گفت که تحریم‌ها نمی‌توانند خلل مهمی برای کشور با قدرت جمهوری اسلامی ایران و با این مرزهای گسترده و منابع خدادادی ایجاد کنند، کشوری که به خدای متعال اتکا دارد و ملتی استوار و هوشمند است حتماً پیروز این میدان خواهد بود. ایران امروز قادر است با برنامه‌ریزی، تلاش، تدوین استراتژی‌ها و اقدامات لازم با محوریت اقتصاد مقاومتی، بخش عمده‌ای از تهدیدهای امروز را به فرصت تبدیل کند.

راهکارهای ذیل جهت رسیدن به اهداف اقتصاد مقاومتی ضروری است. نقطه شروع اقتصاد مقاومتی، سیاستگذاری برای اصلاح الگوی مصرف است. مصرف، تولید را جهت می‌دهد و این دو در کنار هم، جهت سرمایه‌گذاری را مشخص می‌کنند. رونق تولید داخلی و کاستن از وارداتی که می‌تواند به افول و کم‌رونقی و توقف واحدهای تولیدی داخلی منجر شود، موجب استقلال اقتصادی، قطع وابستگی به خارج و ارتقای تکنولوژی در سطح کلان تر می‌شود.

افزایش بهره‌وری در تولید، کاهش قیمت تمام شده تولیدات، کیفیت بهتر و خدمات بیشتر در رقابت با تولیدات خارجی و کاهش واردات، حمایت از تولید ملی به ویژه تولیدات استراتژیک

کاهش آمار بیکاری و خشکاندن ریشه‌های فقر و آسیب‌های اجتماعی ناشی از بیکاری در جامعه

فعالسازی سیستم‌های حمایتی پولی و مالی و بیمه‌ای بخش تولید برای تحرک در اقتصاد داخلی و حمایت از صادرات کالاهای غیرنفتی
افزایش واردات دانش فنی، خطوط تولید و ماشین‌آلات در ازای کاهش واردات کالاهای مصرفی

توجه به معضل تورم و برقراری یک نظام قابل پیش‌بینی و قابل مدیریت در قبال شاخص تورم و تطبیق آن با سطح حقوق و دستمزدها
تبدیل تهدیدها به فرصت‌ها در روند تامین کالاهای یعنی شکل دهی به عزم ملی در حوزه فناوری و صنعت و تجارت برای ایجاد خودکفایی کامل یا حداقل خود اتکایی در تولید

برقراری ارتباطات خاص اقتصادی با برخی از کشورهای دوست و گسترش شرکای تجاری از یک شریک عمده به چند شریک کوچکتر
شکل‌گیری روحیه جهاد اقتصادی.

خودداری از اسراف و ذخیره‌سازی کالاهای اساسی در ابعاد حجیم توسط دولت و انبارهای کوچک و هدایت شده و هوشمند توسط مردم حتی در زمان صلح و آرامش

منابع و مآخذ

- کتاب «اقتصاد مقاومتی؛ سکوی پیشرفت و عدالت»؛ گروه پژوهشی اقتصاد مقاومتی؛ پژوهشگران موسسه خاکریز ایمان و اندیشه؛ نشر خیزش نو.
- کتاب «اقتصاد مقاومتی؛ زمینه‌ها و راهکارها»؛ عباس‌علی اختری؛ نماینده تهران در ششمین دوره مجلس شورای اسلامی؛ نشر امیرکبیر.

ثروت‌های کاذب از طریق دلالتی به امر مذموم در میان آحاد جامعه مبدل شود

ترجیح مصرف کالای داخلی بر کالای خارجی

پرواضح است که مردم حق استفاده از کالای باکیفیت را دارند، ولی ترجیحاً باید کالای ساخت داخل را مصرف کنند و این امر نیازمند تحکیم نگاه علمی است، به نحوی که دست اندرکاران عرصه تولید، دولت و دانشگاه‌ها حلقه ارتباط صمیمی و تعامل‌پایداری را باید با یکدیگر داشته باشند. زیرا صیانت از اعتبار تولید داخلی در عرصه جهانی وظیفه ملی است و منافع زودگذر نباید منفعت ملی را به خطر بیندازد

مواع و چالش‌های پیش روی اقتصاد مقاومتی

اقتصاد مقاومتی و اهداف آن باید با جوهره مقاومت پیوند منطقی داشته باشند، در این راستا باید چالش‌های پیش‌رو را شناسایی و در دایره‌ای بزرگتر با عنایت به چالش‌های اقتصاد ملی برای آن برنامه و راه حل ارائه شود. از جمله این مواع می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

وجود عوامل متعدد بر ایجاد فضای منفی برای جذب سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی

وجود مواع متعدد پیش روی تولید ملی

افزایش نقدینگی و عدم تناسب آن با تولید

تورم بالا و مستمر در کشور

اختلالات متعدد در بازار ارزی کشور

سطح بالای بیکاری و عدم اشتغال‌پایدار

افزایش مستمر قیمت مسکن و اجاره‌ها

وابستگی شدید بودجه سالانه کشور به درآمدهای حاصل از فروش نفت خام

کسری بودجه مزمن و پایدار

عدم اجرای کامل سیاستهای اصل ۴۴ قانون اساسی در راستای

آزاد سازی و خصوصی سازی

وجود نظام مالیاتی ناکارآمد

هدفمند نبودن یارانه‌ها علی‌رغم اجرای آن

ناکارایی نظام پولی و بانکی

نوسانات متعدد در شاخص‌های بورس

ضعف‌های زیرساختی و گمرک

مشکلات تامین کالاهای مورد نیاز بخش تولید

عدم حمایت موثر از حقوق تضییع شده مصرف‌کنندگان

عدم پیشگیری در مواجهه با فساد مالی در دستگاه‌های دولتی و

غیردولتی

فساد اقتصادی

انجام واردات بی‌رویه

بروکراسی اداری.

سپرده قانونی، ابزار سیاست پولی

پریا سرخ دینی
(کارشناس مالی اداره آمار و اطلاعات بانکی-کارشناس ارشد علوم اقتصادی)



سیاست های پولی مجموعه اقداماتی است که بانک مرکزی (سیاست گذاران پولی) به منظور کنترل فعالیت های اقتصادی جامعه به کار می برد؛ اگرچه اهداف مقطعی و کوتاه مدت سیاست های پولی، کنترل نقدینگی و کارایی هرچه بیشتر نظام بانکی است، سیاست های پولی با اثرگذاری بر عرضه پول و نرخ بهره (نرخ سود) بسیاری از اهداف اقتصادی مانند اشتغال، ثبات قیمت ها و رشد اقتصادی را متأثر می سازند. بانک های مرکزی برای دستیابی به اهداف اقتصادی به ابزارها و سازو کارهایی نیاز دارند که با عنوان سیاست پولی تعریف می شوند. معمولاً ابزارهای سیاست پولی به دو دسته مستقیم و غیرمستقیم تقسیم شده و از کانال های مختلفی مانند نرخ بهره، نرخ ارز، کانال اعتباری و غیره بر اقتصاد کشور تأثیر می گذارند. مقامات پولی با استفاده از این ابزارها بر چگونگی

امروزه نظام بانکی، متشکل از بانک مرکزی و بانک های تجاری نقش عمده و رهبری کننده در کنترل فعالیت های اقتصادی و به گردش در آوردن چرخ های پیشرفت اقتصادی و اجتماعی ایفا می کنند. به طوری که در ادبیات اقتصادی از نظام بانکی به عنوان قلب اقتصاد که متناسب با نیاز بخش های حقیقی، خون (پول) در آن ها تزریق می کند، یاد می شود. شبکه گسترده بانک های تجاری با محوریت بانک مرکزی حداقل سه نقش مهم کلیدی را در اقتصاد ایفا می نمایند که عبارتند از رونق مبادلات، تجهیز و تخصیص بهینه منابع و اجرای سیاست های پولی. یکی از نقش های مهم نظام بانکی و به اعتقاد برخی مهمترین نقش آن کنترل و هدایت متغیرهای اساسی اقتصاد کلان از طریق اجرای سیاست های پولی می باشد.

ابزارهای غیرمستقیم سیاست پولی

ابزارهای غیرمستقیم نظیر نسبت ذخیره قانونی، نرخ تنزیل مجدد و عملیات بازار باز (آزاد) به طور غیرمستقیم می توانند حجم پول را در اقتصاد تغییر دهند. نسبت ذخیره قانونی از جمله ابزارهای غیرمستقیم پولی است که به صورت دستوری از سوی مقامات پولی به نظام بانکی ابلاغ می شود. در گذشته از این ابزار پولی بیشتر به منظور تأمین امنیت بخشی از سپرده های مردم و جلوگیری از ورشکستگی بانک ها استفاده می شد، ولی امروزه هدف اصلی از وضع و رعایت این ضابطه کنترل حجم پول و نقدینگی است. چرا که تأمین امنیت سپرده ها از روش های دیگری چون بیمه کردن آنها نیز امکان پذیر است؛ ولی همچنان در مقام سیاست گذاری و کنترل حجم پول هنگامی که بانک مرکزی درصدد اعمال سیاست انبساطی است، می تواند با کاهش نرخ این اندوخته ها، هدف خود را محقق سازد؛ اما باید توجه داشت که اعمال سیاست انقباضی در صورتی ممکن است که بانک ها دارای ذخایر مازاد نباشند.

بانک های مرکزی با تغییر نسبت ذخیره قانونی، حجم مصارف بانک ها به ویژه تسهیلات اعطایی آنها را کاهش و یا افزایش می دهند. در واقع، ذخایر قانونی درصدی از بدهی های بانک های تجاری و تخصصی به ویژه سپرده های اشخاص است که بانک ها ملزم به نگهداری آنها نزد بانک های مرکزی هستند. در حوزه سیاست گذاری، نرخ ذخایر قانونی برای مدیریت کوتاه مدت پولی و مقاصد سیاست پولی به کار می رود. در یک نظام مبتنی بر بازار وقتی بانک مرکزی نسبت ذخایر قانونی را افزایش می دهد، نرخ وجوه (نرخ بهره بین بانکی) بالا می رود. افزایش نسبت ذخایر قانونی باعث انقباض عرضه پول شده و در نتیجه، در هر سطحی از نرخ بهره، تقاضا برای ذخایر افزایش یافته و نرخ های بهره بین بانکی افزایش می یابد. برعکس، با کاهش نسبت ذخیره قانونی تقاضا برای نگهداری ذخایر کاهش یافته و با انبساط عرضه پول، نرخ های بهره بین بانکی نیز کاهش می یابد. البته در کوتاه مدت افزایش ذخایر قانونی با خارج کردن نقدینگی از بازار پول ممکن است باعث کمبود ساختار نقدینگی بانک ها شود، ولی در دوره های بلندمدت تغییر نسبت ذخیره قانونی می تواند به عنوان ابزاری برای اثرگذاری بر سطح نرخ های وام دهی و سپرده گذاری و همچنین، حجم تسهیلات و سپرده ها استفاده شود. البته استفاده از نسبت ذخایر قانونی به عنوان ابزار سیاست پولی حکم مالیات بر درآمد بانک ها را نیز دارد. بدین معنی که بانک های مرکزی معمولاً روی ذخایر قانونی نرخ بهره نمی پردازند و یا در صورت پرداخت، نرخ بهره پرداختی به سپرده های قانونی بسیار پائین تر از نرخ بهره بازار است. در واقع، هزینه فرصت بانک ها برای ذخایر قانونی اجباری نزد بانک مرکزی به طور کلی جبران نمی شود. به بیان دیگر، اگر بانک ها مجبور به نگه داری ذخایر قانونی نزد بانک

مصرف پول در اقتصاد تأثیر گذاشته و حجم پول را در اقتصاد تغییر می دهند. در تعدادی از ابزارهای پولی، سیاست گذاری بر پایه قدرت قانونی بانک مرکزی اعمال شده و عموماً به صورت بخشنامه و یا دستورالعمل های بانک مرکزی برای کنترل حجم یا قیمت (نرخ بهره یا سود) سپرده ها و تسهیلات در مقررات مالی و اعتباری صادر می شوند. تحت این دامنه گسترده از ابزارها، مقامات پولی می بایست اهداف خاصی را هدف گذاری کرده و ابزارهای سیاستی مناسب را برای تحقق آنها به کار گیرند. همچنین، نهاد سیاست گذاری پولی، اثربخشی ابزارهای سیاستی را از مسیرهای مختلف بر متغیرهای اصلی اقتصاد کلان ارزیابی نموده و امکان پیش بینی های دقیق تری از اثرات سیاستی را فراهم می نماید.

ابزارهای سیاست پولی

معمولاً سه ابزار سیاستی وجود دارد که بانک های مرکزی برای تغییر عرضه پول و نرخ های بهره از آن استفاده می نمایند؛ عملیات بازار باز که کمیت ذخایر و پایه پولی را تحت تأثیر قرار می دهد، تغییر ذخایر قانونی که ضریب فزاینده را متأثر می سازد و تغییر در ذخایر قرض گرفته شده که پایه پولی را تحت تأثیر قرار می دهد. به کارگیری این ابزارها توسط بانک مرکزی بر نرخ بهره و فعالیت های اقتصادی اثر قابل ملاحظه ای دارد، ولی مهم این است که بدانیم در عمل، بانک های مرکزی چگونه از این ابزارها استفاده می نمایند، میزان تأثیر گذاری هر کدام از آنها تا چه میزان بوده و به طور نسبی تا چه حد مفید هستند. در اجرای سیاست های پولی، بانک های مرکزی و مسئولان پولی کشورها برای اثرگذاری بر متغیرهای هدف می توانند مستقیم یا غیرمستقیم از ابزارهای پولی استفاده نمایند. بر همین اساس، ابزارهای پولی به دو بخش مستقیم و غیرمستقیم تقسیم می شوند.

ابزارهای مستقیم سیاست پولی

ابزارهای مستقیم بر پایه قدرت قانونی بانک مرکزی اعمال شده و عموماً به صورت بخشنامه و یا دستورالعمل های بانک مرکزی برای کنترل حجم یا قیمت (نرخ بهره یا سود) سپرده ها و تسهیلات در مقررات مالی و اعتباری صادر می شوند. در واقع، بانک های مرکزی برای تنظیم شرایط بازار پول به طور مستقیم از قدرت تنظیم کنندگی خود بدون اتکا به شرایط بازار استفاده می نمایند. تعیین حداقل و حداکثر نرخ سود سپرده های کوتاه مدت و بلندمدت، تعیین حداقل و حداکثر نرخ سود عقود مبادله ای، تعیین نرخ حداقل عقود مشارکتی و سقف تسهیلات در بخش های مختلف اقتصادی نمونه هایی از کنترل های قیمتی و مقرراتی هستند. تعیین سقف های اعتباری با ایجاد محدودیت های اعتباری و اعطای اعتبارات مستقیم به همراه منظور کردن اولویت در امر اعطای تسهیلات بانکی در مورد بخش های خاص اقتصادی، در عمل اقدام به جهت دهی اعتبارات به سمت بخش های مورد نظر می نماید.

شش سال پس از تصمیم فوق‌الذکر شورای پول و اعتبار، در جلسه این شورا تصمیم گرفته شد نظام یکسان‌سازی نرخ سپرده‌های قانونی بار دیگر احیا شود و جلوی سوءاستفاده‌های احتمالی به منظور بهره‌برداری از نرخ‌های چندگانه در نرخ سپرده‌های قانونی گرفته شود. بر مبنای این مصوبه نسبت سپرده‌های قانونی برای بانک‌های تجاری و موسسات اعتباری (دولتی و غیر دولتی) یکسان و معادل ۱۳٫۵ درصد در نظر گرفته شده است؛ درحالی‌که قبل از این مصوبه نرخ موزون سپرده‌های قانونی اندکی بیش از این مقدار بود. درخصوص شعب بانک‌ها و موسسات اعتباری در مناطق آزاد نیز این نرخ در کف خود و معادل ۱۰ درصد تعیین شد. علاوه بر یکسان‌سازی نرخ سپرده‌های قانونی، تصمیم شورای پول و اعتبار در جهت کاهش اندک نرخ سپرده‌های قانونی دارای اهمیت مضاعفی است.

تصمیم به کاهش نرخ سپرده‌های قانونی یا به عبارت دیگر افزایش ضریب فزاینده، به قدرت بیشتر وام‌دهی بانک‌ها منجر خواهد شد و می‌تواند گام مهمی در جهت تامین نقدینگی بنگاه‌های اقتصادی محسوب شود. بنابر مصوبه شورای پول و اعتبار اولویت منابع آزاد شده بانک‌ها، باز پرداخت بدهی‌های پیشین نظام بانکی است که خود می‌تواند گام مهمی در تحدید هرچه بیشتر پایه پولی محسوب شود. به علاوه این امر می‌تواند تغییر مهمی در سیاست‌گذاری بانکی به سمت قدرت خلق درون‌زای نقدینگی محسوب شود؛ درحالی‌که در سال‌های گذشته بدهی دولت به بانک مرکزی و سیستم پولی مهم‌ترین عامل بسط پول از طریق یک مکانیسم برون‌زا محسوب می‌شد و به همین دلیل تأثیرات منفی گسترده‌ای از جمله افزایش بی‌رویه قیمت‌ها را به دنبال داشت؛ ولی این جهت‌گیری جدید به سمت خلق درون‌زای نقدینگی می‌تواند گام مهمی در اصلاح سیاست‌های پولی محسوب شود. از آنجا که نظام پولی کشور از بسیاری از ابزارهای رایج سیاست‌گذاری از جمله عملیات بازار باز یا نرخ تنزیل مجدد بی‌بهره است، لازم است مقام سیاست‌گذار از ابزارهای موجود با بهترین و دقیق‌ترین روش ممکن استفاده کند تا از این حیث گام مهمی در جهت اصلاحات ساختاری برداشته شود.

منابع:

قلی بگلو، محمد رضا (۱۳۹۰)، فصلنامه روند پژوهش‌های اقتصادی شیرین بخش، شمس اله و جباری، الناز (۱۳۸۹)، مجله مطالعات مالی نیلی، فرهاد و قریشی، نیره سادات (۱۳۸۸)، مدیریت کل اقتصادی بانک مرکزی ج.ا. سایت <http://asrebank.ir>

مرکزی نباشند، می‌توانند از بابت اعطای تسهیلات از محل همین منابع درآمدزایی نمایند. بنابراین هزینه تأمین وجوه با بدهی‌های مالی سپرده‌ای برای بانک‌های تحت شمول ذخیره قانونی یا بانک‌های با نسبت ذخیره قانونی بالاتر بیشتر از هزینه تجهیز منابع برای بانک‌های آزاد از قیود یاد شده است. بنابراین اعمال این قیود سیاستی از سوی مقام پولی رقابت‌پذیری بین بانک‌ها را تحت تأثیر قرار داده و به نوعی مالیات مضاعف بر آنها تحمیل می‌نماید. دومین ابزار غیرمستقیم سیاست پولی عملیات بازار باز است که از طریق دخالت مقامات پولی و بانکی در بازار اوراق بهادار دولتی به منظور تنظیم حجم نقدینگی استفاده می‌شود. در واقع، عملیات بازار باز عملیات پولی مبتنی بر بازار است که توسط بانک‌های مرکزی با مشارکت اختیاری افراد در نظام بانکی انجام می‌شود. بانک‌های مرکزی به منظور اثرگذاری بر نرخ‌های بهره، سطح ذخایر بانکی و علامت دادن در مورد وضعیت پولی اقدام به خرید و فروش اوراق بهادار دولتی (عملیات باز بازار) می‌نمایند.

بانک‌ها در شرایطی نیز می‌توانند ذخایر اضافی را از طریق استقراض از بانک مرکزی، با ابزار نرخ تنزیل (جریمه در ایران) کسب کنند. این نرخ معمولاً پایین تر از نرخ‌های کوتاه مدت بازار است و در شرایط تورمی بانک مرکزی اقدام به افزایش نرخ تنزیل می‌نمایند. با افزایش نرخ تنزیل، بانک‌های تجاری و تخصصی حجم اعتبارات دریافتی از بانک مرکزی را کاهش می‌دهند و در این شرایط قدرت بانک‌ها برای دادن اعتبار به مردم کاسته شده و حجم پول کاهش می‌یابد.

تاریخچه سپرده قانونی

تا قبل از آذرماه سال ۱۳۸۳ نرخ سپرده قانونی برای سپرده‌های مختلف، متفاوت بود؛ به‌طوری‌که مثلاً نرخ سپرده قانونی در بانک‌های تجاری برای سپرده‌های دیداری و پس‌انداز برابر ۲۰ درصد، برای سپرده‌های کوتاه مدت و یکساله ۲۰ درصد، برای سپرده‌های دو ساله، سه ساله تا ۵ ساله برابر ۱۰ درصد و نرخ سپرده قانونی سایر سپرده‌ها ۲۵ درصد تعیین شده بود. در بانک‌های تخصصی این نرخ در آن زمان و برای کل سپرده‌ها معادل ۱۰ درصد تعیین شده بود. از آذر ماه ۸۳ و به دلیل امکان بروز انحرافات احتمالی درخصوص گروه بندی سپرده‌های بانکی، شورای پول و اعتبار تصمیم گرفت اقدام به یکسان‌سازی نرخ سپرده قانونی برای تمام سپرده‌ها، معادل ۱۷ درصد کند. متأسفانه این تصمیم صحیح بانک مرکزی در سال ۸۷ روندی معکوس یافت و بر اساس بسته سیاستی - نظارتی بانک مرکزی مجدداً نرخ سپرده قانونی برای هر نوع سپرده جداگانه اعلام شد.



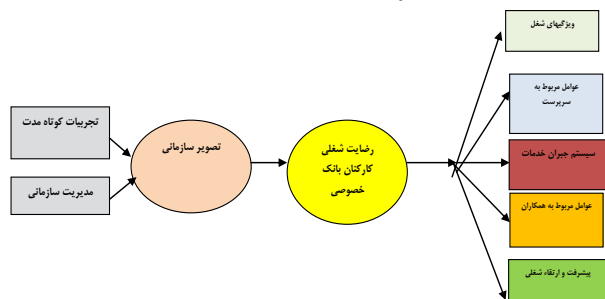
بررسی رابطه بین تصویر ذهنی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ستادی در بانکهای خصوصی کشور



ازاده فرح آبادی
(معاون اداره رسیدگی به امور مشتریان)

گیرد. از سویی، رضایت شغلی از کار نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد که زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی است. لذا می توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متاثر می باشد.

براساس تحقیقات انجام شده تصویر ذهنی سازمانی کارکنان تحت تاثیر عوامل مختلف شغلی، سازمانی و محیطی به صورت مثبت یا منفی شکل می گیرد و به جزئی از پیکره تصویر کلی سازمان تبدیل می شود و به عنوان یک عامل سازمانی از طریق تاثیر برافزایش یا کاهش رضایت شغلی در بهبود یا تضعیف عملکرد آنها تاثیر می گذارد. در واقع میان تصویر سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک رابطه زیر وجود دارد.



نمودار ۱- مدل مفهومی رابطه بین تصویر ذهنی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانکهای خصوصی کشور

افسون سازمانهای موفق و پیشرفته، مدیریت تصویر ذهنی انسانهاست. تصویر ذهنی مایه اصلی شخصیت و رفتار انسانی است. با تغییر تصویر ذهنی، شخصیت و رفتار انسان تغییر می کند. تصویر ذهنی سازمانی در حقیقت احساس و نگرش افراد به شغل و بیانکننده طرز تلقی آنها از سازمان است و ارزشهای شغلی ژرفی را که در اعماق افکار آنها وجود دارد و در عملکرد آنها ظاهر می شود، نشان می دهد. تصویر ذهنی یک آیتیم بحث شده در مقالات آکادمیک می باشد. افراد می توانند تصویرهایی را در مورد بسیاری از هویت های مختلف مثل محصولات، برندها و سازمانها شکل دهند. تصویرها به افراد کمک می کنند در مورد یک هویت فکر کنند و روی کارهای بعدی که در راستای اهداف خود انجام می دهند تاثیر بگذارند. به علت اینکه تشکیل تصویر یک فرایند فردی است هر شخص تصویر متفاوتی از سازمان دارد. به همین دلیل یک سازمان فقط یک تصویر ندارد بلکه چندین تصویر دارد. این نتیجه گیری نشان می دهد که ما دو نوع تصویر را مدنظر داشته باشیم، یعنی تصویر شرکت و تصویر استخدام شرکت.

از آنجائی که کار نقش عمده های در زندگی افراد بازی می کند در طول زندگی بیشتر از هر فعالیت دیگری وقت انسان را به خود اختصاص داده، پایه اقتصادی برای تامین نیازها بوده و گذران زندگی و کیفیت زندگی افراد را فراهم می کند. کار به انسان مفهوم می بخشد و افراد خود را براساس شغلهایشان معرفی می کنند. از این رو منطقی به نظر می رسد که هر فعالیتی با چنین اهمیت عمده ای موضوع مطالعه گسترده دانشمندان علوم اجتماعی و مدیریت قرار

وسیعتر از ارتباط دادن انسان با حقوق و مزایای دریافتی، یا تأمین بهداشت و ایمنی در محیط کار دارد. ضمناً نباید چنین تصور شود که توقعات کارکنان از سازمانهایشان در همه جا و در هر فضای کاری یکسان است و به راحتی می توان این توقعات را تشخیص داد. زمانی که از امور مربوط به حفظ و نگهداری کارکنان در یک سازمان صحبت می شود، لازم است ابعاد گوناگون و پیچیده های که نیازها و تمایلات فردی، گروهی و سازمانی را به وجود می آورد و تفاوتهای فردی و گروهی در تعبیر از شرایط کار با کیفیت، مورد توجه قرار گیرد و انسانها با تمام ابعاد وجودشان در رابطه با کار و زندگی اجتماعی مورد مطالعه قرار گیرند. نگاه به انسان به عنوان یک سیستم و یا جزئی از یک سیستم کاری، نباید این تصور را به وجود آورد که می توان انسان را مانند یک سیستم مکانیکی مورد مطالعه قرار داد (سیاه پوش، ۱۳۷۹: ۴۰-۴۵).

۳. مسئولیت محیطی و اجتماعی

بسیاری از رفتارها و اقدامات مدیران و کارکنان، متأثر از ارزشهای اخلاقی بوده و ریشه در اخلاق دارد. عدم توجه به اخلاق کار در مدیریت سازمانها، در جوامعی مانند ایران که از یک سو دارای ارزشهای اخلاقی غنی بوده و از سوی دیگر با کشورهای پیشرفته فاصله قابل توجهی دارند، می تواند معضلاتی بزرگ برای سازمانها به وجود آورد. به علاوه با افزایش انتظارات اجتماعی از سازمانها، جوامع نسبت به مسائلی مانند محیط زیست، حقوق زنان، کودکان، اقلیتها، معلولان، برابری استخدام و کاهش نیروی انسانی، حساس تر شده اند. بی توجهی سازمانها به این حقوق و عدم رعایت اصول اخلاقی در برخورد با ذی نفعان بیرونی، می تواند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را مورد پرسش قرار داده، در نتیجه سود و موفقیت سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. اخلاق کار ضعیف، بر نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران مؤثر بوده، می تواند بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر بگذارد. امروزه مسئولیت اجتماعی بانک مفهومی وسیع تر از فعالیتهای گذشته دارد. مسئولیت اجتماعی به طور اعم، به مجموعه فعالیتهایی گفته می شود که صاحبان سرمایه و بنگاههای اقتصادی به صورت داوطلبانه، به عنوان یک عضو مؤثر و مفید در جامعه، انجام می دهند.

۴. ثبات مالی

ثبات مالی نیز مانند سلامت، معمولاً با ضد آن تعریف می شود. همان گونه که گفته می شود انسان سالم، انسانی است که هیچ بیماری در حال حاضر سلامت وی را تهدید نکرده و به طور بالقوه نیز در معرض ابتلای بیماری جدی قرار ندارد؛ ثبات مالی نیز به وضعی گفته می شود که بحرانهای مالی سیستماتیک، ثبات اقتصاد کلان را تهدید ننماید. برای سالیان متمادی این تصور وجود داشته است که قدرت بازار برای تضمین پایداری در بانکداری لازم است. بانکهایی که سودآورند و از ساختار سرمایه مناسبی

بر اساس این مدل مفهومی مؤلفه های رضایت شغلی و تصویرسازمانی در یک رابطه مستقیم قرار داشته و تصویرسازمانی بر رضایت شغلی تأثیر گذار است. این بدان معناست که کارکنان با ارزیابی تصویرسازمانی خود و مثبت بودن آن دارای رضایت شغلی بالاتری هستند و در صورتی که به دلایل مختلف ناشی از دو مؤلفه مدیریت سازمانی و تجربیات کوتاه مدت تصویر سازمان خوبی از محل اشتغال خود نداشته باشند رضایت شغلی ایشان کاهش می یابد. بر طبق نظر لینک و همکاران تصویرسازمانی از ۸ عامل مشخص تأثیر می پذیرد:

۱. توانائی جذب

نیرویابی، جذب و گزینش به دو علت در سازمانها ضرورت می یابند. یکی توسعه اهداف سازمانها و دیگری ضایعات پرسنلی. توسعه هدفها معلول توسعه نیازهای جوامع است و ضایعات پرسنلی کاهشی است که به دلایل گوناگون، از قبیل بازنشستگی، از کارافتادگی، استعفا، فوت، اخراج و یا انتقال کارکنان، در تعداد نیروی انسانی پدیدار می شود. نیرویابی، جذب و گزینش، در واقع روشی است برای جایگزین کردن مهارت و قابلیت های از دست رفته سازمان و همچنین ایجاد مهارت ها و قابلیت های مورد نیاز برای رسیدن به هدف های آینده. موفقیت و شکست در رسیدن به هدف های سازمان، در واقع، در گرو یافتن و انتخاب نیروی انسانی متعهد و متخصص است. به همین دلیل بسیاری از سازمانهای بزرگ افرادی را تحت عنوان نیروی یاب که معمولاً از بین مجرب ترین و کارآزموده ترین مدیران و سرپرستان انتخاب می شوند، آموزش می دهند و مسئولیت مستقیم نیرویابی، جذب و گزینش منابع انسانی مورد نیاز سازمان را به عهده آنان می گذارند. جذب، دومین گام پس از یافتن نیروی انسانی است و منظور از آن، سلسله کارهایی است که پس از یافتن نیروی انسانی مورد نیاز سازمان، نظرشان را به سازمان و استخدام در آن جلب کند. کار جذب زمانی به ثمر میرسد که درصد بیشتری از نیروی انسانی متخصص و متعهد مورد نظر و مورد نیاز سازمان که قبلاً به وسیله نیرویابان مجرب مورد شناسایی اولیه قرار گرفته اند، به سازمان روی آورند و تقاضای استخدام کنند. انتخاب نیروی انسانی از بین نیروهایی که نیرویابان به سازمان جذب کرده اند، امر بسیار مهمی برای سازمان است که در آینده آن و چگونگی نیل به هدفهایش تأثیر مستقیم دارد. بدیهی است که گزینش را نمی توان به سادگی انجام داد. این امر مستلزم طی مراحل و یا کارهای گوناگونی است که شاید نتوان از نظر تقدم و تأخر، معیاری برای آن در نظر گرفت و هر سازمان باید با توجه به هدفها، موقعیت و شرایط درون سازمانی، مراحل گزینش را برای خود روشن سازد و در تهیه و تنظیم سیاستها و مراحل گزینش، چنان کند تا نسبت گزینش سازمان بالا رود.

۲. پیشرفت و نگهداری کارکنان با استعداد

نگهداری کارکنان سازمانها و به ویژه نگهداری مدیران، ابعادی

استراتژیهای روشن سبب می‌شوند که افراد برای رسیدن به اهداف مدنظر سازمان تشویق شوند. به‌منظور توسعه استراتژی، اعضای سازمان باید با مأموریت فعلی سازمان، اهداف و استراتژیهای آن آشنا شوند که این امر توسط مدیر مربوطه محقق می‌شود. لذا دستیابی به مأموریت یعنی «به حرکت درآوردن کار تجاری، کارگران و دستیابی به محصولاتی باکیفیتی بالا در بازار».

ب- درگیر شدن مدیر ارشد در فرآیندهای کاری سازمان: تنوع موجود در نیروی کار و همچنین پیشرفت تکنولوژی در عرصه‌های مدیریت و سازمان، نیازمند حساسیت و دانش و مهارتهای بیشتر مدیران نسبت به مسائل و امور سازمان است که این امر در سایه جذب مدیران متخصص و نیز آموزش مداوم آنها امکان‌پذیر است. لذا درگیر شدن مدیران در فرآیندهای کاری سازمان به‌نوبه خود



مسبب نوعی آموزش حین کار و اندوختن تجربیات مفید و سودمند در محیط واقعی کار برای مدیران ارشد سازمان است

۸. کیفیت محصول/خدمات

کیفیت خدمات یک‌رشته علمی نسبتاً جوان است که زمانی حدود دو دهه از تحقیقات در این زمینه می‌گذرد. «این واژه برای افراد مختلف، معنای متفاوتی دارد، بنابراین در اولین گام از بهبود کیفیت خدمات باید درک روشنی از مفهوم کیفیت داشته باشیم.» سازمان استانداردهای بین‌المللی، کیفیت را این‌گونه تعریف می‌کند: تمامیت ویژگیها و خصوصیات محصول یا خدمت که توانایی برآورده کردن نیازهای مشتری را دارد. کیفیت ادراک‌شده عبارت است از قضاوت مشتری درباره برتری یا مزیت کلی یک شی. کیفیت ادراک‌شده شکلی از نگرش است که با رضایت مرتبط است لیکن با آن یکی نیست و از مقایسه انتظارات با ادراکات از عملکرد، نتیجه می‌شود.

فهرست منابع و مآخذ

- دعائی حبیب اله، (۱۳۸۴)؛ مدیریت منابع انسانی (نگرش کاربردی)، مشهد، بیان هدایت نور.
- رابینز، استیفن. پی، (۱۳۸۳)؛ رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی، چاپ پنجم، چاپ دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
- سیدجوادین، مسعود کیماسی، (۱۳۸۴)؛ مدیریت کیفیت خدمات، نشر نگاه دانش، تهران.
- کاتلر، فیلیپ، (۱۳۸۲)؛ مدیریت بازاریابی: تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی، اجرا و کنترل، ترجمه بهمن فروزنده - تهران: آتروپات.
- Dowling, G.R (۱۹۹۴) Corporate reputations: Strategies for developing the corporate brand. London: Kogan Page Limited.
- Management, ۱۱۵-۱۰۹, ۱۵.
- Fryxell, G. E., & Wang, J. (۱۹۹۴). The Fortune corporate _reputation_ index: Reputation for what? Journal

نیز برخوردارند، از نظر تحمل در برابر شوکهای وارده به اقلام ترازنامه‌شان در بهترین وضعیت به سر می‌برند. بنابراین، بانکهایی با قدرت بازار و احتمالاً دارای سودآوری، پایدارتر خواهند بود. احتمال وارد آمدن خسارت و در معرض خطر قرار گرفتن یک بانک، به رفتار ریسک‌پذیری بانک بستگی دارد. ادبیات کلاسیک موجود در این زمینه بیانگر آن است که شرکتهای دارای نسبتهای بدهی بالا، انگیزه بیشتری برای درگیر شدن در پروژه‌های پرریسک‌تر دارند. اگر حاصل این مشارکت در ریسک به سرانجام مثبت بینجامد، سهامداران سود خواهند برد و اما اگر نتیجه‌ای به بار نیاورد، قرض دهندگان متحمل زیان می‌گردند.

۵. نوآوری

نوآوری، فرآیند کسب اندیشه‌ای خلاق و تبدیل آن به محصول، خدمت یا یک روش عملیاتی مفید است. لذا ویژگی سازمان نوآور، توانایی ایجاد شیوه‌هایی برای تبدیل ایده‌های خلاق خود به نتایج مفید است. به هنگامی که مدیران درباره تغییر سازمانی و تحول گفتگو می‌کنند تا آن را خلاق‌تر نمایند، عموماً منظورشان تشویق نوآوری است. بعضی افراد بر این باورند که خلاقیت ذاتی است؛ برخی دیگر باور دارند که با آموزش هرکس می‌تواند خلاق شود. حال این سؤال مطرح می‌شود که چگونه یک مدیر می‌تواند نوآوری را در سازمان خویش رواج دهد. در پاسخ به این سؤال سه مجموعه از متغیرها می‌توانند نوآوری را ایجاد کنند. آنها به ساختار سازمانی، فرهنگ و توانایی منابع انسانی مربوط می‌شوند.

۶. بازاریابی و ارتباطات

از بازاریابی تعاریف مختلفی شده است. تعریفی که به بهترین نحو هدف ما را تأمین می‌کند به شرح زیر است:

(بازاریابی یک فرآیند اجتماعی و مدیریتی است که به‌وسیله آن، افراد و گروهها، نیازها و خواسته‌های خود را از طریق تولید، عرضه و مبادله کالاهای مفید و باارزش دیگران، تأمین می‌کنند). این تعریف از بازاریابی بر مفاهیم اساسی زیر تأکید دارد: نیازها، خواسته‌ها و تقاضا؛ کالاها (محصولات، خدمات، ایده‌ها)؛ فایده، هزینه و رضایتمندی؛ مبادله و معاملات؛ روابط و شبکه‌ها؛ بازارها؛ و بازاریابان و مشتریان.

۷. کیفیت مدیریت

ژوس لمینک (۲۰۰۳) در تعریف مؤلفه‌های تصویرسازمانی، کیفیت مدیریت را بر اساس دو شاخص مشخص نمودن استراتژی تجاری سازمان و درگیر شدن مدیر ارشد در فرآیندهای کاری سازمان، مشخص می‌کند.

الف- مشخص نمودن استراتژی تجاری سازمان: اهداف و

بازنگری کیفیت دارایی‌ها

(قرصی تلخ برای بانک‌ها)



مترجم: لیلا نوری
(کارشناس بازاریابی و توسعه مشتریان)

سیستم دفاعی خود از طریق ذخایر اصلی اقداماتی در نظر گرفتند. بانک Deutsche اخیراً سهامداران خود را برای سرمایه‌گذاری بیش از ۸ میلیارد یورو متقاعد کرد. بانک‌ها تخمین زده‌اند که ترازنامه‌های آن‌ها هم‌اکنون با بیش از ۱۰۰ میلیارد یورو در طی یک سری اقدامات پیشگیرانه تقویت شده‌اند.

آزمون بحران که ادعا می‌شود بسیار دقیق‌تر از نمونه‌های قبلی است، با دربرداشتن طیف وسیعی از حالات مختلف اعم از نوسانات قیمت ملک تا نرخ فزاینده بهره جهت افزایش بازدهی اوراق قرضه و افزایش فاجعه‌بار بیکاری، به بانک‌ها ارائه خواهد شد. درحالی‌که آزمون بحران طی چند ماه آینده تیترا خبرها را از آن خود خواهد کرد، چرخه عملکرد بررسی کیفیت سرمایه EU در پس‌زمینه به‌طور کاملاً هدفمندانه با انتشار تصویب و یا شکست نتیجه در ماه اکتبر به اوج رسید.

در جابه‌طلبانه‌ترین نوع این پروژه، بانک مرکزی اروپا کیفیت

از فرایندهای مهم و تأثیرگذار در تعیین جایگاه رقابتی سازمان‌ها، ارزیابی عملکرد است. با استناد به نتایج ارزیابی می‌توان در راستای بهبود و افزایش کیفیت و اثربخشی تصمیمات مدیریتی حرکت نمود.

بانک‌ها به‌عنوان مهم‌ترین نهاد بازار پولی نیازمند ارزیابی عملکرد خود می‌باشند. از آنجاکه کارکرد بهینه بانک‌ها، تأثیر به‌سزایی بر رشد و توسعه اقتصادی دارد، ایجاد شرایط و بسترهای لازم در جهت ارتقا کیفی و کمی عملکرد بانک‌ها در سایه فضای رقابتی سالم، ضروری به نظر می‌رسد. یکی از روش‌هایی که به بانک‌ها در جهت شناسایی جایگاه و موقعیت رقابتی و کیفیت عملکرد خویش کمک می‌کند، سنجش عملکرد بانک‌ها از ابعاد گوناگون و رتبه‌بندی آن‌ها است.

با توجه به نتایج حاصله از یک ارزیابی جامع که در اکتبر ۲۰۱۴ از بانک مرکزی اروپا به دست آمد، برخی از بانک‌ها در مورد تقویت

تثبیت‌کننده فرایندهای فروش خواهد بود که بسیاری از بانک‌ها با پی بردن به بی‌ثمر بودن این نوع فعالیت‌ها، از این چرخه خارج خواهند شد. آن‌ها آزاد خواهند بود که هر پولی را به فعالیت‌هایی که سطوح بالاتری در بازگشت سرمایه‌دارند، اختصاص دهند و سرمایه‌گذاری کنند.

البته سایر بانک‌ها وقتی علامت «برای فروش!» روی دارایی‌ها و سرمایه‌های بانک برافراشته می‌شود، وارد نزاع مناقصه‌ای خواهند شد اما به‌طور فزاینده شاهد حضور خریداران سنتی هستیم که وارد رقابت برای سرمایه‌های سازمان‌ها و مؤسساتی می‌شوند که داده‌ها و اطلاعات خود را درک کرده و ساختارهای هزینه را بسیار ساده‌تر از بانک‌ها انجام می‌دهند.

غول‌های خرده‌فروشی مثل شرکت آمازون، مسکو، وال مارت، ارزش استخراج مؤثر و مدیریت داده‌ها را به‌خوبی درک کرده‌اند. در طول چند دهه گذشته این سازمان‌ها در مجموع صدها میلیون یورو در فرایندهای داده کاری خود برای کمک به درک بهتر خود نسبت به سازمان‌ها و خواسته‌های مشتریان‌شان سرمایه‌گذاری کرده‌اند.

این غول‌های خرده‌فروشی از مدت‌ها پیش به این امر پی برده‌اند که اطلاعات می‌تواند یک سلاح تهاجمی مؤثر باشد. بانک‌ها مجبور خواهند شد مانند آن‌ها عمل کنند و یا با ریسک از بین رفتن آن معامله مواجه شوند درحالی‌که با پرونده‌های غیر مؤثر باقیمانده خود درگیر باشند. سود و منفعت واقعی ارزیابی جامع بعد از اکتبر ۲۰۱۴ حس خواهد شد. از نظر AQR، گاهی اوقات اتفاق می‌افتد که سفر از مقصد مهم‌تر است.

پانوشت:

نشریه The Banker: ازجمله مراکزی که هر ساله با اخذ آمار از بانک‌های جهان اقدام به رتبه‌بندی ۱۰۰۰ بانک برتر می‌نماید، نشریه The Banker است. ملاک عمل در این نشریه سرمایه پایه‌یک (اصلی) است. این سرمایه طبق آیین‌نامه مربوط به سرمایه پایه بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، عبارت است از سرمایه پرداخت‌شده، اندوخته قانونی، سایر اندوخته‌ها (به‌جز اندوخته یا ذخیره تجدید ارزیابی دارایی‌های ثابت و سهام متعلق به بانک و موسسه اعتباری)، صرف سهام و سود انباشته است. هدف این تحقیق نشان دادن صحت و سلامت بانک‌ها در رابطه با رعایت حداقل الزامات کمیته بال است. حداقل نسبت کفایت سرمایه بر اساس رهنمود بال یک، ۸ درصد و بر اساس رهنمود بال دو، ۱۲ درصد است. شاخص‌های دیگری که در این رتبه‌بندی مؤثر است شامل شاخص بازده سرمایه، بازده دارایی‌ها، نسبت دارایی‌های سرمایه‌ای، نسبت مطالبات معوق به کل وام‌ها، نسبت هزینه به درآمد، نرخ رشد واقعی، نسبت سرمایه و حجم دارایی‌ها است. در هریک از این شاخص‌ها نیز ۲۵ بانک برتر معرفی می‌شوند.

منابع:

۱- The banker, august, ۲۰۱۴, p. ۱۰, peter meiger, The asset quality review: a bitter pill for banks

۲- ویکی‌پدیا

حدود ۴۰۰۰ میلیارد یورو ارزش دارایی‌های موجود در ترازنامه ۱۲۸ بانک در سراسر منطقه را موردبررسی قرار داده است. گروه بزرگی از تنظیم‌کنندگان در تلاش جهت جلوگیری از اشتباهات گذشته، ارزیابی دقیق و درک ریسک نسبی مؤسسات بانکداری، اخیراً حجم زیادی از داده‌ها را به بزرگی ۲/۵ گیگابایت اطلاعات که به‌طور روزانه در سراسر جهان تولید می‌شود را موردبررسی قرار داده‌اند.

با استفاده از آزمون بحران، زمانی که نتایج بازنگری سرمایه asset (AQR quality review) بعداً در طی سال انتشار یابد، بانک‌ها مورد تشویق یا تنبیه قرار خواهند گرفت. باوجوداینکه در پشت اعلام موفقیت و یا شکست، مسائل فرعی وجود دارد، در حال حاضر هم تعدادی از موارد موفق که مورد تحسین قرارگرفته‌اند وجود دارد. مطمئناً AQR تأثیر شگرفی بر روی بانک‌هایی که در زمینه‌های تجاری فعالیت دارند خواهد گذاشت.

کاربردهای عملی

بدون شک وسعت و عمق بررسی‌های (چرخه عملکرد) EU به تزریق ضروری اعتماد به نفس به سیستم بانکی که یک‌باره شکسته شده است کمک زیادی کرده است. اما AQR نقشی بیش از ایجاد اعتماد به نفس ایفا می‌کند و بانک‌های اروپایی را وادار به ایجاد ثبات در جمع‌آوری مدیریت و درنهایت درک داده‌هایی می‌کند که در گذشته به این سادگی نبودند.

این اصل زمینه‌های مشترک بانک‌های اروپایی را یک پله به قابل مقایسه بودن نزدیک‌تر می‌کند، آستانه سرمایه‌گذاری بین‌المللی را کم می‌کند و برای برنامه‌های اوراق بهادار که به‌شدت موردنظر بانک مرکزی اروپا است، پرونده‌سازی می‌کند.

بانک‌ها به‌وسیله هر بخش دیگری اطلاعات تولید می‌کنند اما در استفاده از آن اطلاعات برای سوددهی و مدیریت خطرات در کمین، ناکارآمد هستند. جالب‌توجه است که تعداد بسیار کمی از روسای بانک‌ها از نتیجه AQR وحشت دارند، باین‌حال شکایات بسیاری درباره آسیب این ارزیابی‌ها بر روی آن‌ها گزارش شده است.

اگر یافتن و گزارش اطلاعات اولیه موردنیاز AQR چنین تأثیر عملیاتی داشته باشد، دستیابی به اطلاعاتی که در اتخاذ تصمیمات استراتژیکی مفید هستند، به همان اندازه ارزشمند خواهد بود. این مورد باید باعث نگرانی روسای بانک‌ها و سرمایه‌گذاران شود. این تمرین نشان می‌دهد که هزینه‌ها و فرصت هزینه فعالیت‌های بانک‌ها اغلب حدسیات آموزشی هستند که امید است AQR باعث این تغییرات شود.

ساختار لرزشی

بانک‌ها جهت جمع‌آوری بهتر اطلاعات تحت فشار هستند و با درک هزینه‌های واقعی اجرای عملیات، بانک‌ها محل خیلی بهتری برای فعالیت‌های هدفمند و غیر هدفمند خواهند بود. به همین دلیل بدون شک محصول و نتیجه AQR یک جریان



آزاده گرشاسبی
(کارشناس بانک بیمه جهان شهر کرج)

سازمان یادگیرنده

مستمر جهت توسعه در اختیار گرفته و مدیریت می نماید. به عبارت دیگر در این مجموعه آن افراد به طور مستمر توانایی های خود را افزایش می دهند تا به نتایجی که مدنظر است دست یابند، سازمانی است که در آن تفکر، بحث های جمعی، کشف نظریات و افکار نو تشویق می شوند.

افراد در سازمانهای یادگیرنده در مقابل تغییرات مقاومت نشان نمی دهند و همواره سعی دارند در حال تغییر و تحول باشند و در عین حال به عامل سرعت هم توجه دارند، زیرا این سرعت تغییرات است که باعث واکنش می شود. این گونه سازمانها با محیط سازگار نمی شود بلکه همواره محیط را با خود سازگار و هموار می کنند ولی در سازمانهای سنتی افراد در مقابل هر تغییر واکنش منفی داشته و مقاومت می نمایند.

اما یکی از مفاهیمی که گاه در مقابل مفهوم سازمان های یادگیرنده قرار می گیرد، یادگیری سازمانی است. یادگیری سازمانی عبارت است از تمامی روشها، ساز و کارها و فرایندهایی که در درون سازمان به منظور تحقق یادگیری به کار گرفته

امروزه مفهوم جدیدی که با پیچیده شدن سازمانها توجه زیادی را به خود جلب کرده است مفهوم سازمان یادگیرنده است. سازمانهایی که در آن افراد در مقابل تغییرات بر خلاف سازمانهای سنتی مقاومت نشان نمی دهند بلکه همواره سعی دارند در حال تغییر و تحول باشند و محیط را با خود سازگار و همراه کنند. سازمانهایی که یکی از موارد مهم آن یادگیری است، آن گونه یادگیری که در آن رفتار و نگرش های افراد تغییر می یابد و افراد شکل جدید اندیشیدن را می آموزند و یاد می گیرند که چگونه با هم یاد بگیرند و چگونه ایده ها و نظرات و تصورات ذهنی را به هم نزدیک کنند. بنابراین سازمان یادگیرنده سازمانی است که می آموزد تغییر کند و متحول شود.

پدیده سازمان های یادگیرنده حدوداً از ۲۰ سال پیش مطرح شده و هدف آن نیز توانمند سازی مدیران و کارکنان سازمان ها برای مقابله با محیط پر تلاطم تجاری و برتری رقابتی و پویایی سازمان است. سازمان یادگیرنده سازمانی است که تمامی قدرت فکری، دانش و تجربه سازمان را برای ایجاد تغییرات و بهبود

۱- شناخت هدف :

اولین گام در راه ایجاد سازمان یادگیرنده شناخت هدف است چون هرگونه اقدام عملی قبل از شناخت هدف منجر به شکست خواهد شد. از ویژگیهای مهم هدف آن است که افراد بخش های مختلف سازمان در تعیین آن دخالت داشته باشند و اهداف خود و سازمان را یکی بدانند، پس هر چه درجه مشارکت افراد در هدف گذاری بیشتر باشد بر میزان وفاداری آنها نسبت به سازمان و در نتیجه بر تلاش آنها تاثیر مثبت خواهد داشت. بنابراین می توان نتیجه گرفت که هدف واقعی، هدفی است که تمامی کارکنان سازمان خواهان به دست آوردن آن باشند.

۲- وجود رهبران اندیشمند :

وجود رهبران اندیشمند در سازمان یادگیرنده از آن جهت اهمیت دارد که بدون یک رهبر متعهد به یادگیری، سازمان هرگز موفق نخواهد بود. در سازمانهای یادگیرنده برای دستیابی به آنچه که مورد توافق همگان است به رهبری خردمند و تحول آفرین نیاز است از آنجا که سازمان یادگیرنده سازمانی دانش آفرین و خلاق است، بنابراین رهبر باید به گونه ای عمل کند که درون سازمان این خلاقیت را ایجاد نماید.

۳- وجود کارکنان یادگیرنده و خلاق :

شرط لازم سازمانهای یادگیرنده، کارکنان و مدیران یادگیرنده است. در سازمانهای یادگیرنده افراد باید به تواناییهای خود وقوف کامل داشته باشند و آنها را توسعه و بهبود بخشند. در همه انسانها نیروی خلاقیت شگفت آوری وجود دارد که اگر بتوانیم آنها را شناسایی و رشد دهیم سازمان از این نیروها بهره بسیاری خواهد برد. هرگاه فردی تواناییهای خود را شناخت و آن را در مسیر توسعه و بهبود قرارداد به صورت دائم فراگیر و خلاق می شود.

زمانی که چنین افرادی در سازمان پرورش یافتند، گام موثری در یادگیری سازمانی برداشته شده است. انسان یادگیرنده خلاق، روح سازمان یادگیرنده است.

می شوند. « یادگیری سازمانی » چیزی فراتر از مجموع توان یادگیری افراد است، یعنی سازمان توانایی یادگیری خود را با خروج افراد سازمان از دست نمی دهند، یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده مفاهیم مترادفی نیستند. یادگیری سازمانی به مفهوم یادگیری افراد و گروههای درون سازمانی و « سازمان یادگیرنده » به معنی یادگیری سازمان به عنوان سیستمی کلی است به عبارت دیگر باید گفت سازمان یادگیرنده حاصل یادگیری سازمانی است.

ویژگیهای سازمان یادگیرنده :

بسط فرهنگ یادگیری که شمار ذی نفعان به ویژه مشتریان سازمان را به طور فزاینده افزایش می دهد.

استقبال از تغییر مداوم در ساختار سازمانی با آغوش باز حاکمیت روحیه یادگیری بر سازمان که اعضاء را به یادگیری و توسعه مهارت هایشان تشویق می کند

حل مسائل به صورت نظام مند، تجربه آموزی از رهیافت های تازه

یادگیری از تجربیات سازمانی و رویدادهای گذشته توزیع دانش به صورت موثر و وسیع

یادگیری از تجربیات و بهترین اقداماتی که دیگران انجام می دهند وجود رهبران راهبردی (تحول آفرین) حمایت از ایده های خوب و موفق، استقرار نظام سنجش و ارزیابی، پرورش و ترویج تفکر استراتژیک و تعاملی و کار تیمی، توسعه فرهنگ چشم انداز مشترک بین همگان، توجه به خلاقیت و نوآوری، گرایش به شایسته سالاری، تقویت ارزشهای خانوادگی نیروی کار، دسترسی به اطلاعات برای همگان.

ضرورت های بهره گیری از سازمانهای یادگیرنده:

ضرورت های عمده ی سازمانها برای بهره گیری از سازمان یادگیرنده عبارتند از :

رقابت جهانی

سرعت در ارائه کالا یا خدمات

استفاده بیشتر از فن آوری ارتباطات

تغییر طرح سازمانی

کار آفرینی

دستیابی به بازارهای جدید و منابع انسانی

استفاده از فن آوری اطلاعات و سیستمهای هوشمند

توجه به خواسته ها و علایق مشتری

پویایی و تحرک بالای کارکنان

مهارات ویژه در یادگیری و تطبیق به منظور دستیابی به مزیت های

رقابتی پایدار

ایجاد سازمانهای یادگیرنده

دور نمای تمام سازمانهای یادگیرنده رسیدن به موفقیت مطلوب و ایده آل است. بنابر این در ایجاد چنین سازمانهایی، وجود موارد زیر ضروری است:



۴- تفویض اختیار به کارکنان و آموزش آنها :

در سازمانهای یادگیرنده اختیارات به میزان زیادی به افراد تفویض می شود و به افراد احترام گذاشته می شود و نسبت به آنها اعتماد کامل وجود دارد. به عبارت دیگر فضایی برای پیشرفت آنها فراهم می شود و بر اساس توانایی فرد و استعداد او روش یادگیری و رشد او را بر می انگیزند و او را آموزش می دهند. آموزش کارکنان برای درک نوع فعالیت ها و تفویض اختیار به آنها جهت تصمیم گیری باعث می شود که افراد سازمان احساس نوعی مالکیت نمایند و از کار کردن در سازمان بر خود ببالند.

۶- به کارگیری علم و تجربه :

سازمان یادگیرنده ترکیبی از علم و تجربه را مورد استفاده قرار می دهد تا به کمک این دو تصمیم های بهتری بگیرد زیرا استفاده از دانش در تصمیم گیری تجربه ها ، تصمیمات اتخاذ شده را واقع بینانه و هماهنگ با محیط های موثر بر سازمان می کند. سازمان ها برای استقرار سازمان یادگیرنده نیازمند برنامه ریزی ، هدف گذاری و اجرای مناسب برنامه های یادگیری می باشند. امروزه مدیران سازمانها علاوه بر مسئولیتهای فردی و سازمانی مسئولیت های اخلاقی و اجتماعی نیز دارند و می توان گفت یادگیری سازمانی گامی اساسی در راستای انجام این مسئولیت ها نیز هست ، چرا که سازمانها اجزای یک اجتماع به شمار می آیند و پیشرفت و توسعه اجتماعی وابسته به توسعه سازمانهای آن است و توسعه سازمانها در گرو یادگیری و آگاهی آنهاست.

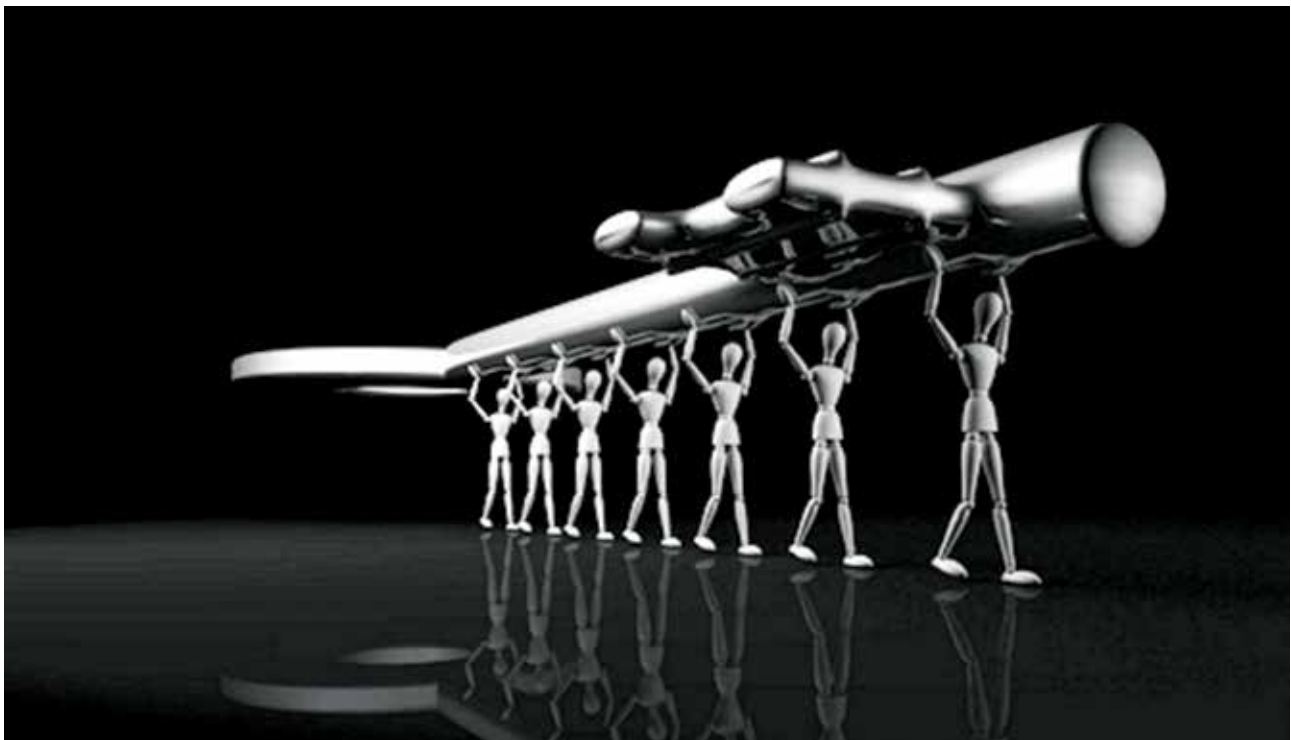
نتیجه گیری :

سازمان یادگیرنده تغییر پارادایمی است که به سمت یک راه جدید فکر کردن درباره سازمان ها متمایل می باشد و در ادبیات مدیریت به عنوان یک نگرش یا فلسفه درباره چگونگی یک سازمان و نقش کارکنان آن مطرح شده است. تفکر سازمان یادگیرنده، تفکر است که برای به کارگیری آن در سازمان های دولتی و خصوصی باید آن را بومی نمود و بومی نمودن آن، به اندازه پذیرش ضرورت آن اهمیت دارد.

و در آخر برای تبدیل یک سازمان به سازمان یادگیرنده، پویا و مطلوب، باید براساس آنچه گفته شد، علاوه بر برنامه ریزی، هدف گذاری و اجرای مناسب، همه مدیران و کارکنان نسبت به برنامه ها و تحقق اهداف یادگیری سازمان متعهد شوند.

منابع :

- سید مهدی الوانی - مدیریت عمومی، تهران . نشر نی. ۱۳۸۴
نژاد حاج علی ایرانی. فرهاد، به سوی سازمان های یادگیرنده، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر شماره ۱۰۹، ۱۳۷۹
طالبی کهدویی. فضل الله، سازمان یادگیرنده سازمانی متحول، پویا، مطلوب، مجله مدیریت شماره ۶۴-۶۳، ۱۳۸۱
رجب بیگی. مجتبی، شکل گیری سازمان های یادگیرنده کاربرد آن در عمل، فصلنامه مدیریت توسعه شماره ۶۴-۶۳، ۱۳۸۴.





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

مدیریت ریسک فناوری اطلاعات (Risk IT) مبتنی بر اهداف عملیاتی و اصول COBIT

مقدمه

ISACA^۱ (انجمن کنترل و حسابرسی سیستمهای اطلاعاتی)، کتاب تحقیقاتی چارچوب Risk IT را در سال ۲۰۰۹ منتشر کرد. این کتاب، بخش اول از Risk IT مبتنی بر COBIT^۲ (اهداف کنترلی برای اطلاعات و فناوری مرتبط) متعلق به ISACA را شکل می‌دهد که جهت کمک به بنگاهها برای مدیریت ریسک مرتبط با فناوری اطلاعات اختصاص داده شده است. در تدوین این چارچوب جدید، تجربه جمعی یک تیم جهانی شامل شاغلان و کارشناسان و شیوه‌ها و متدولوژیهای موجود و در حال پیدایش برای مدیریت ریسک فناوری اطلاعات به طور کارا به کار گرفته شده بود. Risk IT مبتنی بر COBIT، مجموعه‌ای از اصول راهنما است و فرایندهای کسب و کار و رهنمودهای مدیریتی را مشخص می‌کند که با این اصول مطابقت می‌کند. این اولین سری از سه مقاله‌ای است که در خصوص Risk IT مبتنی بر چارچوب COBIT ارائه خواهد شد. این مقاله، اهداف عملیاتی و اصول چارچوب جدید را تشریح خواهد کرد. دو مقاله بعدی، به ساختار چارچوب و به فنون و کاربردهای آن خواهند پرداخت.

تعریف ریسک فناوری اطلاعات

ریسک فناوری اطلاعات، همان‌گونه که توسط چارچوب Risk IT تعریف شده است، ریسک کسب و کار همبسته با به کارگیری، مالکیت، عملیات، درگیری، اثرگذاری و اتخاذ فناوری اطلاعات در یک بنگاه است. ریسک فناوری اطلاعات از حوادث مرتبط با فناوری اطلاعات تشکیل شده است که به طور بالقوه می‌توانست کسب و کار را تحت تاثیر قرار دهد و توسط تواتر عدم قطعیت و شدت مشخص می‌شود و چالشهایی را در مواجهه با اهداف کلان راهبردی و اهداف عملیاتی علاوه بر عدم قطعیت در پیگیری فرصتها خلق می‌کند. ریسک فناوری اطلاعات را می‌توان به صورت زیر گروه‌بندی نمود:

ریسک تحویل خدمات فناوری اطلاعات، که با عملکرد و دسترس‌پذیری خدمات فناوری اطلاعات همبسته است.
ریسک تحقق تحویل / منفعت راه‌حل فناوری اطلاعات، که با سهم فناوری اطلاعات در راه‌حل‌های بهبود یافته یا جدید کسب و کار (معمولاً در قالب پروژه‌ها و برنامه‌ها) همبسته است.
ریسک تحقق منفعت فناوری اطلاعات، که با فرصتها (از دست رفته) جهت استفاده از فناوری برای بهبود کارایی و اثربخشی فرایندهای کسب و کار یا جهت استفاده از فناوری به عنوان توانمندسازی برای ابتکارات جدید کسب و کار همبسته است.

ریسک فناوری اطلاعات همواره وجود دارد، خواه توسط سازمانی کشف شده یا تشخیص داده شود یا نشود.

اهداف عملیاتی چارچوب Risk IT

چارچوب Risk IT، گستره‌ای از مخاطبان را مورد هدف قرار می‌دهد، همچنانکه، مدیریت ریسک یک نیاز راهبردی و فراگیر در هر بنگاهی است. مخاطبان هدف عبارتند از:

مدیران اجرایی سطح بالا و هیات مدیره‌هایی که لازم است جهت گیری را تنظیم نموده و روی ریسک در سطح بنگاه نظارت نمایند. مدیران فناوری اطلاعات، امنیت اطلاعات و بخشهای کسب و کاری که لازم است فرایندهای مدیریت ریسک را تعریف نمایند. متخصصان مدیریت ریسکی که به راهنمای ریسک فناوری اطلاعات مشخصی نیاز دارند.

ذینفعان بیرونی (به طور مثال، انتظام بخشها، حسابرسان مستقل، بیمه گران)

حسابرسان فناوری اطلاعات

اهداف عملیاتی اصلی چارچوب Risk IT به منظور توضیح ریسک فناوری اطلاعات به ذینفعان مختلف در بالا ذکر شده هستند و کاربران را قادر می‌سازند تا:

مدیریت ریسک فناوری اطلاعات را در قالب کلی مدیریت ریسک بنگاه یکپارچه نمایند. تصمیمهای آگاهانه‌تری را درباره وسعت ریسک، شدت ریسک و دامنه تغییرات ریسک بنگاه اتخاذ نمایند. درک نمایند که چگونه به ریسک واکنش نشان دهند. به طور خلاصه، چارچوب این امکان را به بنگاه می‌دهد که تصمیمهای مبتنی بر ریسک مناسبی اتخاذ نماید.

Risk IT مبتنی بر COBIT به معنای پر نمودن شکاف بین چارچوبهای مدیریت ریسک عمو می همچون چارچوب یکپارچه - مدیریت ریسک بنگاه متعلق به کمیته سازمانهای حامی کمیسیون تردوی (COSO ERM)، ایزو ۳۱۰۰۰ (مدیریت ریسک - اصول و رهنمودها)، و معادلهای استرالیایی (AS/NZS ۴۳۶۰) و انگلیسی (ARMS) آن، و چارچوبهای مدیریت ریسک فناوری اطلاعات تفصیلی (اصولاً مرتبط با امنیت) است.

منافع چارچوب Risk IT مبتنی بر COBIT

چارچوب Risk IT، بسیاری از موضوعاتی که امروزه بنگاهها با آنها مواجه می‌شوند، به طور خاص نیازهایشان به موارد زیر را نشان می‌دهد: دید دقیقی از ریسکهای مرتبط با فناوری اطلاعات در حال حاضر و آینده نزدیک در سرتاسر بنگاه مبسوط و مقدار موفقیتهای بنگاه در حال نمایش ریسک فناوری اطلاعات است.

راهنمای پیوسته‌ای در خصوص چگونگی مدیریت ریسکهای مرتبط با فناوری اطلاعات، فراتر از سنجهای کنترلی کاملاً فنی و امنیتی درک چگونگی جمع‌آوری سرمایه در خصوص سرمایه‌گذاری در یک سیستم کنترل داخلی فناوری اطلاعات که پیش از این برای مدیریت ریسک مرتبط با فناوری اطلاعات بجا ایجاد شد

هنگام سنجش و مدیریت ریسک فناوری اطلاعات، یکپارچگی با کل

ساختارهای تطبیقی و ریسک درون بنگاه

چارچوب/زبان مشترکی جهت کمک به مدیریت روابط میان تصمیم‌گیران اجرایی (هیات مدیره/مدیریت ارشد)، مدیر اطلاعات (CIO) و مدیریت ریسک بنگاه یا بین حسابرسان و مدیریت

ترویج مسوولیت ریسک و پذیرش آن در سرتاسر بنگاه یک پرو فایل ریسک کامل جهت درک بهتر ریسک به منظور استفاده بهتر از منابع شرکت

چارچوب Risk IT مبتنی بر اصول COBIT

چارچوب Risk IT مبتنی بر COBIT تعریف شده و بر اساس تعدادی اصول راهنما برای مدیریت کارای ریسک فناوری اطلاعات بنا نهاده می‌شود. به طور کلی، این اصول بر اصول پذیرفته شده مدیریت ریسک بنگاه (به طور مثال، COSO ERM، ISO ۳۱۰۰۰) مبتنی می‌شوند که در حوزه فناوری اطلاعات به کار برده شده بوده‌اند. مدل فرایندی Risk IT که در مقاله دوم تشریح خواهد شد، جهت توانمندسازی بنگاهها برای به کارگیری اصول در عمل و جهت محک‌زنی عملکردشان طراحی شده و ساختار یافته می‌شود. اصول به یک بخش نظام راهبری و یک بخش مدیریتی تقسیم می‌شوند:

نظام راهبری بنگاه کارا برای ریسک فناوری اطلاعات:

همواره به اهداف عملیاتی کسب و کار متصل می‌شود مدیریت ریسک کسب و کار مرتبط با فناوری اطلاعات را با کل مدیریت ریسک بنگاه همسو می‌کند

هزینه‌ها و منافع مدیریت ریسک را متوازن می‌کند

مدیریت کارای ریسک فناوری اطلاعات:

اطلاع‌رسانی آشکارا و بی‌طرفانه‌ای از ریسک فناوری اطلاعات را ترویج می‌دهد

همزمان با تعریف و تاکید بر پاسخگویی فردی برای عملیات در سطوح قابل قبول و دامنه کاملاً تعریف شده، تنظیمات درست را برقرار می‌کند یک فرایند مستمر و بخشی از فعالیتهای روزانه است

در پاراگراف‌های زیر اصول به صورت تفصیلی تر توضیح داده شده است: نظام راهبری بنگاه کارا برای ریسک فناوری اطلاعات همواره به اهداف عملیاتی کسب و کار متصل می‌شود:

ریسک فناوری اطلاعات به عنوان یک ریسک کسب و کار تلقی می‌شود، به عنوان نوع مجزایی از ریسک مورد رسیدگی قرار گرفته و رویکردی جامع و میان‌کارکردی است.

تمرکز روی پیامد کسب و کار است. فناوری اطلاعات دستیابی به اهداف عملیاتی کسب و کار را پشتیبانی کرده و ریسکهای فناوری اطلاعات در قالب تأثیری بیان می‌شوند که آنها می‌توانند روی دستیابی به اهداف عملیاتی کسب و کار یا راهبرد داشته باشند.

هر تحلیل ریسک فناوری اطلاعات، تحلیل چگونگی وابستگی فعالیت کسب و کار به کلیه لایه‌های اصلی زیر ساخت فناوری اطلاعات را شامل می‌شود. مدیریت ریسک فناوری اطلاعات، یک راه‌انداز برای کسب و کار است، نه یک بازدارنده.

نظام راهبری بنگاه کارا برای ریسک فناوری اطلاعات، مدیریت ریسک

و آزمون کنترلرها ایفاء می‌کند.

مدیریت کارای ریسک فناوری اطلاعات، یک فرایند مستمر و بخشی از فعالیتهای روزانه است:

به واسطه طبیعت پویای ریسک، مدیریت ریسک فناوری اطلاعات، فرایندی تکراری، دائمی، رو به پیشرفت است. هر تغییر، ریسک و یا فرصت بوجود می‌آورد و بنگاه را برای انجام رسیدگی‌های پیشروی به سوی تغییرات در تشکیلات خودش (ادغامها و اکتسابات) در مقررات، در فناوری اطلاعات، در کسب و کار و غیره آماده می‌کند.

به روشهای سنجش ریسک نامتناقض، نقشها و مسؤولیتهای، ابزار، فنون و معیارها در سرتاسر بنگاه توجه می‌شود، به ویژه:

شناسایی فرایندهای کلیدی و ریسکهای همبسته (تخصیص اولویت، مالکیت پرو فایل ریسک)

درک تاثیرات روی دستیابی به اهداف عملیاتی

شناسایی محرکهایی که زمان ضرورت به روزرسانی چارچوب یا اجزای چارچوب را نشان خواهند داد

شیوه‌های مدیریت ریسک به طور مناسب اولویت بندی شده و در فرایندهای تصمیم گیری بنگاه قرار داده می‌شوند.

شیوه‌های مدیریت ریسک جهت استفاده سراسر و آسان بوده و شیوه‌هایی را جهت کشف تهدید و ریسک بالقوه و جهت جلوگیری و کاهش آن شامل می‌شوند.

مبتنی بر این اصول، بلوکهای کلیدی بنای مدیریت ریسک فناوری اطلاعات مناسب، به صورت ذیل در چارچوب Risk IT تعریف می‌شوند:

مسؤولیتی را برای مدیریت ریسک فناوری اطلاعات تنظیم نمایند.

اهداف عملیاتی را تنظیم نموده و شدت و دامنه تغییرات ریسک را تعریف نمایند.

ریسک را شناسایی، تحلیل و تشریح نمایند.

افشاء ریسک را پایش نمایند.

ریسک فناوری اطلاعات را در مان نمایند.

با راهنمای موجود جهت مدیریت ریسک پیوند دهید.

پیرامون این بلوکهای بنای تعریف شده، مدل فرایندی برای ریسک فناوری اطلاعات وجود دارد که برای کاربران COBIT و ValIT آشنا به نظر خواهد رسید. این مدل فرایندی در مقاله بعدی توصیف شده و توضیح داده خواهد شد.

پانوش:

- ۱- Information Systems Audit and Control Association
- ۲- Control Objectives for Information and related Technology

منبع:

Urs Fischer, "Identify, Govern and Manage IT Risk Part ۱: Risk IT Based on COBIT Objectives and Principles", ISACA Journal, Volume ۲۰۰۹, ۴.

کسب و کار مرتبط با فناوری اطلاعات را با کل مدیریت ریسک بنگاه همسو می‌کند:

اهداف عملیاتی کسب و کار و مقدار ریسکی که بنگاه حاضر است بپذیرد به وضوح تعریف می‌شوند.

فرایندهای تصمیم گیری بنگاه، گستره کاملی از پیامدها و فرصتهای بالقوه ناشی از ریسک فناوری اطلاعات را در نظر می‌گیرد.

شدت ریسک نهاد، فلسفه مدیریت ریسک آن را منعکس کرده و در فرهنگ و سبک عملیاتی (همانطور که در COSOERM بیان شده است) نفوذ می‌کند.

موضوعات ریسک برای هر یک از تشکیلات کسب و کار یکپارچه می‌شوند، یعنی، نمای ریسک در سرتاسر کل بنگاه یکی می‌شود.

تصدیق/عدم تعهد به محیط کنترلی میسر می‌شود.

نظام راهبری بنگاه کارا برای ریسک فناوری اطلاعات، هزینه‌ها و منافع مدیریت ریسک را متوازن می‌کند:

ریسک در راستای شدت و دامنه تغییرات ریسک اولویت بندی شده و نشان داده می‌شود.

کنترلها بر اساسی مستدل و نه صرفاً به دلیل اجرای کنترلها اجرا می‌شوند.

کنترلهای موجود جهت نمایش چندین ریسک یا جهت نمایش کارا تر ریسک به کار گرفته می‌شوند.

مدیریت کارای ریسک فناوری اطلاعات، اطلاع رسانی آشکارا و بی طرفانه‌ای از ریسک فناوری اطلاعات را ترویج می‌دهد:

اطلاعات آشکار، دقیق، به موقع و شفاف درباره ریسک فناوری اطلاعات تبادل می‌شود و پایه‌ای برای کلیه تصمیمهای مرتبط با ریسک است.

موضوعات ریسک، اصول و روشهای مدیریت ریسک در سرتاسر بنگاه یکپارچه می‌شوند.

یافته‌های فنی به اصطلاحات مرتبط و قابل درک کسب و کار برگردانده می‌شوند.

مدیریت کارای ریسک فناوری اطلاعات، همزمان با تعریف و تاکید بر پاسخگویی فردی برای عملیات در سطوح قابل قبول و دامنه تغییرات کاملاً تعریف شده، تنظیمات درست را برقرار می‌کند:

افراد کلیدی یعنی تاثیرگذاران، مالکان کسب و کار و هیات مدیره‌ها در مدیریت ریسک فناوری اطلاعات درگیر می‌شوند.

تخصیص و پذیرش مالکیت ریسک شامل فرض پاسخگویی، انجام اندازه گیری عملکرد و یکپارچه سازی مدیریت ریسک در سیستم پاداش (عملکرد) به وضوح وجود دارد. جهت گیری از بالا به وسیله سیاستها، رویه‌ها و سطوح درست اجرایی نشان داده می‌شود.

یک فرهنگ ریسک محور به همراه تنظیمات لازم، فعالانه ترویج می‌شود. این موضوع کمک می‌کند اطمینان حاصل کنیم که آنهایی که در مدیریت ریسک عملیاتی درگیر شده‌اند، روی فرضیه‌های ریسک نامتناقض در حال کار هستند.

تصمیم گیریهای ریسک توسط افراد صلاحیتدار با تمرکز روی مدیریت کسب و کار انجام می‌شود که نقشی کلیدی در مدیریت ریسک فناوری اطلاعات، به طور مثال، برای تصمیمهای سرمایه گذاری فناوری اطلاعات، تامین وجه

پروژه، تغییرات عمده محیطی فناوری اطلاعات، سنجشهای ریسک، و پایش

مترجم: فرانک زیادبخش
(کارشناس اداره رسیدگی به امور مشتریان)

۶ روش عملی برای بازاریابی مؤثر

مرکز نشر مارکت وایرد (Market wired) منابعی را برای کمک به افزایش اثربخشی فعالیت های بازاریابی شرکت ها ارائه می دهد. تهیه گروه مناسبی از مردم و صحبت در خصوص محصولات و خدمات یک سازمان همواره یکی از بهترین راه ها برای معرفی بهتر نام تجاری آن سازمان، توسعه مشتریان و در نهایت فروش بیشتر است. آن چه مردم در شبکه های اجتماعی از قبیل توییتر (Tweeter) و فیس بوک (Facebook) به اشتراک می گذارند، تأثیر قوی و گسترده ای روی موفقیت کسب و کار دارد.

مارکت وایرد راهنمای جدیدی به نام «۶ روش بازاریابی مؤثر» را به منظور کمک به بازاریابان در شناسایی و به کارگیری خصوصیات مؤثر کلیدی خود در راستای توصیه برند خود، منتشر کرده است.

این مقاله با روش های علمی، بازاریابان را در یافتن افراد تأثیر گذار و ساخت و تقویت روابط با آن ها و ارائه تاکتیک های مناسب برای برنامه های ویژه یاری می دهد.

مروری کلی بر نکات مورد بحث:

یافتن افراد تأثیر گذار در داخل و خارج از عرصه فعالیت بازاریابی بازاریابان زیرک و دانا، با استفاده از ابزارهای جدید و متفاوت، به دنبال شناسایی افراد تأثیر گذار در این زمینه هستند. این نکته مهم را باید به یاد داشته باشیم که میزان تأثیر، الزاماً به اندازه شبکه ارتباطی بستگی ندارد. بنابراین، احتمال یافتن افراد تأثیر گذار در شبکه های کوچک تر نیز وجود دارد.

ارزیابی برای گسترش شبکه ارتباطی از داخل برخی از بهترین افراد تأثیر گذار در حال حاضر در شبکه شما حضور دارند.

به یاد داشته باشید، مشتریان بیشتر از همه تحت تأثیر دوستان و خانواده خود هستند. پس از دوستان و خانواده، افرادی قرار دارند که برای مصرف کنندگان اهمیت دارند و بعد دوستان آنها و دوستان دوستان آن ها و سپس شبکه های جمعیتی مشابه.

شناسایی افراد تأثیر گذار و قدردانی از آن ها

همه دوست دارند احساس کنند خاص و ویژه هستند و بدیهی است که افراد تأثیر گذار رسانه های اجتماعی از این قاعده مستثنی نیستند.

استراتژی مؤثر توسعه، شامل تاکتیک هایی برای شناسایی و اعطای پاداش به افراد موجود در دایره روابط اجتماعی شما است.

رابطه را شخصی سازی کنید

به منظور برقراری یک ارتباط مؤثر، نشان دهید که می دانید چه چیزی

برای افراد تأثیر گذار مهم است و رویکردتان را بر اساس نزدیکی با منافع آن ها تعریف کنید. بازاریابان زیرک و باهوش در تقویت روابط خود با افراد تأثیر گذاری که می توانند محصولات شان را با مذاکره به فروش برسانند، می کوشند.

تدوین برنامه استراتژیک

تمام تفکرات اجتماعی برابر نیستند. بسیاری از افراد تأثیر گذار بیش از یک نوع برنامه برای بازاریابی تدوین می کنند.

نکته حیاتی در بازاریابی این است که بدانیم چه وقت و چگونه رویکرد خود را بر اساس این که کجا قرار است به کار گرفته شود، تعیین کنیم.

حفظ ارتباطات از طریق رسانه های اجتماعی

برندها از روش های جذابی برای مشارکت در گفتگوها در رسانه های اجتماعی و انگیزش افراد تأثیر گذار برای صحبت در خصوص سازمان شان استفاده می کنند. از لحن و صدای خاص و مناسب استفاده کنید، اما از اظهار عقیده خود خجالت نکشید. این باعث می شود مردم همواره در مورد این که شما که هستید و چه کاری انجام می دهید، فکر و صحبت کنند.

در باره مارکت وایرد:

همکاری با شرکت های بزرگ و کوچک شامل شرکت های تازه کار و ۵۰۰ فرصت سرمایه گذاری از کارهای مارکت وایرد است. مارکت وایرد یک مرکز نوآور با شبکه گسترده اجتماعی و ارائه کننده بهترین ها در زمینه اخبار جهانی و گزارشات است. مارکت وایرد که توسط شرکت سیسوموس (Sysomos) اداره می شود، فعالیت های خود را در قالب رسانه های اجتماعی، نظارت و تجزیه و تحلیل نیز ارائه می دهد.

این اطلاعات حیاتی در زمینه کسب و کار، اجازه دسترسی سریع و نامحدود به تمامی مکالمات رسانه های اجتماعی را به برندها می دهد تا دریابند چه اتفاقاتی در شرف افتادن است، چرای اتفاق می افتد و چه کسی مذاکره ها را هدایت می کند.

بیشتر سهام مارکت وایرد متعلق به شرکت سهامی خاص اوامرز (OMERS) است.

Source: Market wired, ۱۰ August ۲۰۱۳



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



از این شعبه به آن شعبه بانام خوب سامان

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان

این بار به سراغ شعبه الهیه رفته‌ایم

وزارتخانه‌ها و نهادهای اقتصادی از قبل راه‌اندازی شده است، در سرعت بخشیدن به مدار اقتصاد اجتماعی، بانک‌های خصوصی، چشم‌انداز، تعامل با مشتری، شناخت نوع فعالیت‌ها و آموزش کامل نیروهای تحصیل کرده برای نشستن روبه‌روی مشتری با حرکتی آرام آغاز به کار کرده و با افزایش مشتری و برنامه‌ریزی در جهت زیباسازی این شعبه‌ها، احترام متقابل «کاربرها» با مراجعان منطقه‌ای و تسریع در انجام خواسته‌ها و انجام همه امور اقتصادی، بر سرعت فعالیت افزوده تا جایی که اینک همه مردم، خانواده‌ها و نیز افراد خانواده، هر یک سهمی در این برنامه‌ریزی اقتصادی دارند و این شعبه‌ها نیز بدون نگاهی به اندازه‌های سپرده، کار را برای همه به انجام رسانیده‌اند.

و ... سامان

به گفته یک مشتری که با حضور در شعبه سامان الهیه خواست تا عکاس پرکارمان از او به عنوان یک مشتری همیشه در رفت و آمد عکس بگیرد و می‌گوید:

«من جزو مشتری‌های «زگیل» این شعبه هستم و مثل یک کاربر همیشه در حال فعالیت در این شعبه حضور دارم و باید بگویم، اگر نبود مهربانی و همکاری و تعامل این رئیس شعبه و معاون و دیگر کاربرانش، هرگز اینطور وابسته نبودم، چرا که اول مهربانی و کلام خوب و کار خوب قرار دارد. البته این حرف من تنها نیست، همه بخش‌های تجاری و فروشگاهی و مغازه‌دارها چنین عقیده‌ای را ابراز می‌کنند، به هر حال همین کاربرهای شعبه الهیه هم زمانی به مغازه‌ها و فروشگاه‌های ما رفت و آمد می‌کنند که برخوردار از احترام باشند، گران‌فروشی در کار نباشد و به هر حال همین تعامل به کار گرفته شود.

جالب‌تر اینکه جواب برویجه‌های الهیه در تعامل حرف‌های پر از محبت مشتری مربوطه لبخند است و نگاه توأم با احترام...

حرف‌های رئیس شعبه

شعبه الهیه بانک سامان، یک جای ویژه و قابل توجه را به خود اختصاص داده است، جایی که قبل از خیابان فرشته از دوطرف با پله‌هایی به شعبه وصل می‌شود و از هر طرف در دید و نگاه عابرها و رانندگان و مسافران خودروهایی در حال عبور است و به تبع این اتفاق خانم «ترابی» رئیس شعبه در نخستین گام‌ها تا ورود به شعبه با دیگر همکاران و مشتریان در یک ارتباط دائمی قرار دارد.



در تهران دوره قاجار در کاخ بزرگ سرسبزی سکنی گزیده و به رتق و فتق امور پرداخته است. باغی به نام کاخ گلستان که این نزدیکی به بازار راهم در پی دارد، عده‌ای از مردم که نقدینگی لازم را فراهم کرده‌اند و حجره‌هایی را راه‌اندازی کرده و بازار تهران را شکل می‌دهند، هر گروه و صف بخشی از بازار را به نام خود زده‌اند، مثل بازار ارسی فروش‌ها، گونی فروش‌ها، تیمچه حاجب‌الدوله که در زمینه صادرات کم و واردات زیاد و وسایل خانگی، چینی‌آلات و بلورجات فعالیت دارد، و ... دیگر بازارهایی که از صبح تا غروب چراغ‌هایشان روشن است، در این دوران «بازاری» اسم مشخص و معروفی است چرا که اقتصاد جامعه را در دست دارد، برخلاف مصرف‌کننده‌های درباری و دوله‌ها و فخرالدوله‌ها که فقط مصرف‌کننده هستند و حقوق و مستمری ماهیانه دریافت می‌کنند، مردم غیرتمند حاضر در بازار و بازارچه‌ها زندگی روزمره مردمی را می‌چرخانند و به همین ترتیب هم روز به روز اقتصاد جامعه به کمک مملکت‌داران اصلی می‌آید و شاه‌هم، داخل باغ بزرگ گلستان، از صبح تا عصر پرنده‌ها را نشانه می‌رود، یا برایش نشانه می‌روند.

در همین دوران است که محله‌ها و منطقه‌های بازار به پایین شهر روز به روز فربه‌تر شده و بازار راه رسیدن مهاجران جدید، زندگی شهری را تجربه می‌کنند.

شمال تهران

در حالیکه مناطق و محله‌های جنوبی کم‌کم از جمعیت پرو پیمان می‌شود، مناطق شمالی تهران به خاطر ارزانی زمین و دور بودن از بازار و ناصر خسرو و کاخ گلستان و بعدها کاخ مرمر، کم‌کم مشتری‌های جدیدی پیدا می‌کند، گروهی از افراد بازاری که مجهز به وسایل رفت و آمد موتوری شده‌اند راهی این منطقه می‌شوند، مناطقی همچون شمیران و دزاشیب و ... که هوای بشدت سرد زمستانی و معتدل تابستانی را دارد زندگی در آنجا، شاق به شمار می‌آید، بی‌خبر از آنکه آینده چه تعریفی را در کیسه دارد و چه اتفاق‌های مختلفی را باعث خواهد شد.

به عبارت ساده‌تر، تعریف شمال تهران طبق نقشه آن روزگار از میدان ونک آغاز و تا پای کوه که تهران را در بغل گرفته ادامه می‌یابد.

بانک دولتی، خصوصی و ...

در حالی که بانک‌هایی با قدمت ۹۰ ساله یا کمتر از سوی دولت و



کردم دلیل ورودم به بانک نیز مربوط می شود و به علاقه ای که به کار بانکی داشتم و البته حالا بیشتر هم شده، از نکات جالب همکاری با سامان یکی هم این اتفاق را می دانم که به دلیل تصمیم گیری در مرکز، به مدت ۷ سال زیر نظر و هدایت آقای رضاپور فعالیت داشتم و بعد از آن هم مدتی با آقای فتح زاده همکاری می کردم که مسیر همکاری هایم را هموار کردند، من لیسانس اقتصاد نظری داشتم و مدتی هم قبل از ورود به بانک سامان با عنوان دبیر ریاضی و اقتصاد تدریس می کردم و با توجه به علاقه ام به کار بانکی در آزمون سامان شرکت کردم و پس از برنامه مصاحبه ها با آقایان رجایی و خاکسار و گودرزی رییس امور شعب شکر خدا قبول شدم و زمان ریاست آقای میرزایی فرید در همین شعبه الهیه به کار مشغول شدم و الان هم خوشحالم که با خانم ترابی همکاری دارم که در کل با همه کاربرها رابطه خوبی داریم. البته باید این را هم اضافه کنم در آن سال های اولیه در جذب نیرو سخت گیری بیشتری اعمال می شد، مثلاً خودم در شعبه افریقا گاه تا ساعت ۸ شب کار می کردم و با همکاران هیچکدام خسته نمی شدیم، باور کنید هنوز هم من و هم خانم ترابی و دیگر دوستان این حس را دنبال کرده ایم با توجه به چشم اندازهای آینده، معتقدم به استفاده از نیروهای جدید توجه بیشتری بشود تا پیشرفت های بیشتری داشته باشیم، مشکل فقط مالی و اقتصادی نیست. باید نگاه ها بهتر شود و با توجه به نیروهای خوبی که داریم، بتوانیم بیشتر از آنها استفاده کنیم، تا پیشرفت بیشتری هم داشته باشیم به هر حال چون گروه همکارانمان خوب و دلسوز هستند و به مقررات خیلی اهمیت می دهند، به آینده بسیار امیدوارم.

برویم سراغ همه برویچه های خوب و کاربرهای پرکار شعبه الهیه که بیشتر از همه ارزش های شعبه را مد نظر دارند.

خانم عطیه طالبی

با کارشناسی ارشد اقتصاد و توسعه و برنامه ریزی از دانشگاه علامه طباطبائی وارد کار در بانک سامان شده است. او که تنها ۳ ماه است در شعبه الهیه مشغول کار شده، می گوید: با توجه به تحصیلاتی که دارم، کار بانک را انتخاب کردم، اما در سامان به خاطر طراحی و ویژه اش وارد شدم به هر حال جدا از کار و فعالیت زیبایی و چیدمان شعبه برایم مهم است. خوشبختانه همه چیز باب میل و سلیقه ام بود و با اینکه بیشتر از ۳ ماه نیست که به این شعبه آمده ام، همراه با وظایفم، برنامه ریزی و

از نکات جالب این دیدار حس و حالی است که این تقریباً قدیمی ترین همکار سامانی با مسئولیتش در کار هدایت و آموزش کاربرها دارد و بعد هم اینکه تمام مدت همکاری در سامان را جدا از تجربه آموزش هایی است که دیده و هنوز ادامه دارد.

از شعبه آقابرگی تا الهیه

خانم ترابی در حالیکه بزرگترین دلیل ماندگاریش را در سامان به تعصب و سلامت کاری و بالاتر از همه مشتری مداری ربط می دهد، می گوید: از زمان دانشجویی علاقه زیادی به کار بانک داشتم. در سال ۱۳۸۰ و ۲ ماه بعد از اتمام امتحانات دانشگاه بعد از مصاحبه های ورودی به بانک سامان که آن زمان با نام موسسه مالی و اعتباری سامان اقتصاد فعالیت داشت، مشغول به کار شدم. در کنار استادانی که جا دارد بر حسب قدردانی از کسب تجاربی که از ایشان داشتم نام آنها را ذکر کنم کار کردم: آقایان رضاپور، فاطمی، صنعت خانی، مومنی، قبادی از سال ۱۳۹۰ مسئولیت شعبه آقابرگی را بر عهده گرفتم و از آنجا بعنوان مسئول شعبه قلعهک و نهایتاً در شعبه الهیه مشغول به کار هستم.

حاصل از دواجم دختر ۸ ساله ای به نام رومینا می باشد و خودم هم اکنون دانشجوی ارشد مدیریت هستم.

از همان ابتدا ارزش هایی را سرلوحه کاری خودم قرار دادم، سلامت کاری، مشتری مداری، برخورد مناسب و همچنین احترام به مشتری و همکاران برایم اهمیت دارد.

از زمانی که مسئولیت شعب را بر عهده دارم در تمام جلسات شعبه مواردی که نام بردم را همیشه متذکر می شدم، جو صمیمانه شعبه در کنار احترام حاکم بر همکاران برایم خیلی اهمیت دارد. ما هر ماه حداقل یک جلسه در زمینه بحث و نظر و کارهای گذشته و آینده برگزار می کنیم و نیز خوشحال هستم از اینکه به شعبه درجه یک ارتقا یافته ایم. از مرداد ماه سال ۹۳ در این شعبه مشغول شده ام.

خانم ترابی به گفته خودش مأمور شده، که در طول این مدت تا پایان دی ماه ۹۳، شاخص عملکرد شعبه از ۲۲/۳۱ درصد به ۷۸/۵۴ درصد و سود و زیان شعبه از ۶۶/۷۵ درصد به ۱۲۷ درصد رشد یافته است.

بعد از حرف هایمان با سرکار خانم ترابی سراغ خانم حبیبه اعرابی می رویم که معاونت شعبه الهیه را به عهده دارد و می گوید:

از تاریخ ۱۹ شهریور سال ۸۳ با کارآموزی در شعبه افریقا کارم را آغاز



و محل زندگی ام با شعبه است، اما خودم را می‌رسانم، مهم کارم است و دستمزدی هم که می‌گیرم راضی‌کننده است، و مهم‌ترین که بیشتر به آینده امید بسته‌ام و موفقیت در فعالیت‌هایی که بر عهده‌ام قرار دارد.

همه کاره، علاقه مند و

یعقوب مصری با لیسانس مدیریت بازرگانی در سال ۱۳۸۷ پس از آزمون در امیرکبیر و مصاحبه قدم به دوران آموزش گذاشت، او پس از آموزش در مرکز آموزش صادقیه در شعبه‌های مرکزی-میدان کاج-قیطریه-ولنجک و دزاشیب و حالا الهیه به کار مشغول شده که خودش معتقد است، همه شعبه‌ها با دوری و نزدیکی راهش برایم جذابیت داشته است، اما در این میان شعبه مرکزی، ولنجک و الهیه با خاطرات خوب و بهتری همراه بود، در حال حاضر هم در همه قسمت‌ها لازم باشد کار می‌کنم، خدا را شکر همه چیز خوب است، پس از ازدواج در شهرک غرب ساکن شده‌ام و این شعبه را خیلی دوست دارم.

کار، علاقه و ... بعد خانه

مصطفی صادقی با تحصیلات لیسانس حسابداری از اردیبهشت ماه همین امسال وارد بانک سامان شده و از همان آغاز در شعبه الهیه مشغول شده، و درباره ورودش به بانک سامان می‌گوید: وقتی در شهرستان بودم، یکی از دوستانم که علاقه مرا به کار در بانک سامان می‌دانست برایم کارهای اولیه را انجام داد و سپس من برای مصاحبه آمدم، بانک سامان از لحاظ روحی با من بسیار سازگار است و با اینکه از پونک به اینجا می‌آیم اما به شدت علاقه‌مند ادامه کار در این شعبه هستم، فعلاً هم اول بانک و کار و خانه و خانواده برایم اهمیت دارد.

فعالیت در بخش «چکاوک» را دنبال می‌کنم، قبلاً هم از جایی که در سامان دارم راضی و خرسندم، امیدوارم در برنامه‌ریزی و فعالیت‌های آینده موفقیت بیشتری را به دست آوردم.

هادی ایران‌نژاد / خانواده بانکی

ایران‌نژاد شهر یور ماه سال ۹۰ به سامان پیوسته، او که با تحصیلات فوق لیسانس شیمی در کار بانکی پذیرفته شده، خود را از یک خانواده بانکی می‌داند و می‌گوید: وقتی یکی از افراد فامیل به من خبر داد بانک سامان در حال گرفتن نیرو است، معطل نکردم و در آزمون البرز شرکت داده شدم و از همان دی ماه ۱۳۹۰ در این شعبه مشغول به کار شدم، من از بلوار فردوس به شعبه می‌آیم و فعلاً هم با خانواده پدری زندگی می‌کنم و با چند مرحله موفقیت حتماً به ازدواج هم فکر خواهم کرد.

شیدا نعمتی / نیروی از خارج آمده!

خانم نعمتی با لیسانس مترجمی زبان انگلیسی و پس از سال‌ها اقامت در خارج از کشور به ایران آمده و اولین شغلش کار در بانک سامان بوده است. او می‌گوید: دوست داشتم کار بانکی داشته باشم و پس از بحث و گفت‌وگو و کنکاش دریافتیم سامان یکی از بهترین بانک‌هایی است که جواب خواسته‌هایم را می‌دهد، بنابراین رزومه دادم و همان وقت هم اعلام کردم، ترجیح می‌دهم که در بخش بانک و بیمه مشغول به کار شوم، پس از پذیرفتن خواسته‌ام با گذراندن یک دوره آموزش در بیمه سامان مشغول کار شدم، اینجا با کمک بچه‌ها توانستم در مدت کوتاهی جایگاهم را پیدا کنم، در گرفتن بیمه‌نامه عمر و بیمه مسافری موفق بودم، لازم است بگویم که ۸ سال سابقه کار بانکی در خارج از کشور داشته‌ام، تنها مشکل کوچک من اینجا دور بودن خانه



گزارش

گزارش ماهانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره دی ماه ۱۳۹۳)

اقتصاد سیاسی

اقتصاد ایران در سال ۲۰۱۵

تقویت دلار در برابر یورو، اخبار مثبت از روند رو به بهبود اقتصاد آمریکا، اخبار منفی از اقتصاد اروپا و اقدام بانک مرکزی سوئیس در خصوص حذف نسبت برابری فرانک سوئیس در برابر یورو بوده است.

نفت

طی ماه گذشته قیمت نفت روند نزولی داشت. مهمترین عوامل کاهش بهای نفت، تداوم مازاد عرضه در بازارهای جهانی، افزایش تولید عراق و پیش‌بینی کاهش تقاضای نفت اوپک در سال جاری بوده است.

بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا صعودی بود. از مهمترین علل افزایش بهای طلا در این ماه پیش‌بینی ضعف اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۵، تصمیمات بانک مرکزی سوئیس و افزایش تقاضای فیزیکی طلا در چین بوده است.

پولی و بانکی

رویکرد ارزی بانک مرکزی؛

براساس مصوبه شورای پول و اعتبار، بدهکاران به حساب ذخیره ارزی، در صورت پرداخت اقساط معوق خود مشمول بخشودگی جرایم دیرکرد شده و نرخ تبدیل ارز برای تسویه، معادل ۷۰ یا ۸۵ درصد نرخ روز برای آنها در نظر گرفته می‌شود.

پیش‌بینی نهادهای بین‌المللی از اقتصاد ایران در سال ۲۰۱۵، نشانگر تداوم رشد اقتصادی است اما بانک جهانی برخلاف صندوق بین‌المللی پول، پیش‌بینی کرده است نرخ رشد اقتصادی ایران در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۴ کوچکتر خواهد بود.

بازار مالی

شاخص کل بورس در پایان دی ماه در مقایسه با آذر ماه ۶/۴۶ درصد کاهش یافت.

اقتصاد بین‌الملل

بررسی پیش‌بینی نهادهای بین‌المللی از اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۵، حاکی از خوش‌بینی تحلیلگران نسبت به بهبود تولید جهانی است. اما این نکته را نباید فراموش کرد که پیشتر، این سازمان‌ها پیش‌بینی‌های خوشبینانه‌تری را برای تولید متصور بودند که با اتفاقات اخیر در صحنه اقتصاد بین‌الملل از جمله کاهش شدید بهای نفت و تداوم رکود در اروپا و ژاپن، پیش‌بینی‌های خود از رشد را تعدیل نمودند.

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

ارز

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

۱- اقتصاد سیاسی

اقتصاد ایران در سال ۲۰۱۵

همزمان با آغاز سال نو میلادی، سازمان‌های معتبر بین‌المللی پیش‌بینی‌های خود از وضعیت اقتصادی کشورها در سال ۲۰۱۵ را بر روزرسانی و منتشر نمودند. با توجه به اثر زنجیره‌وار نرخ‌های مورد انتظار رشد تولید ناخالص داخلی بر متغیرهای دیگر اقتصادی نظیر قیمت نفت، قیمت طلا، شاخص‌های بورس و حجم سرمایه‌گذاری، اطلاع از پیش‌بینی نرخ رشد اقتصادی می‌تواند راه را برای سرمایه‌گذاری در بازارهای مختلف مالی روشن‌تر سازد. بانک جهانی در جدیدترین گزارش خود از چشم‌انداز اقتصادی جهان پیش‌بینی خود از رشد اقتصادی کشورمان را کاهش داد. این بانک در گزارش پیشین خود که در ماه خرداد منتشر شده بود، رشد اقتصادی ایران در سال ۲۰۱۵ را ۲ درصد پیش‌بینی کرده بود، در گزارش جدید خود که در ماه اخیر منتشر شد، این رقم را به ۰/۹ درصد کاهش داد. البته در این گزارش، فقط ارقام مربوط به رشد اقتصادی ایران نیست که کاهش یافته بلکه این بانک، پیش‌بینی خود از رشد اقتصادی کل جهان در سال ۲۰۱۵ را نیز از پیش‌بینی ۳/۴ درصدی ماه ژوئن کاهش داده و به ۳ درصد رسانده است.

جدول ۱- پیش‌بینی نرخ رشد اقتصادی و تورم ایران (درصد)

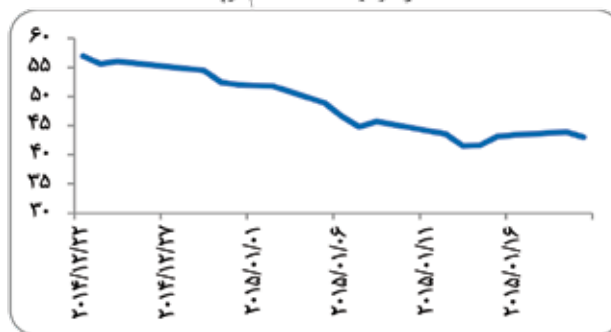
	برآورد سال ۲۰۱۴		پیش‌بینی سال ۲۰۱۵	
	رشد اقتصادی	تورم	رشد اقتصادی	تورم
صندوق بین‌المللی پول	۱/۵	۱۹/۸۴	۲/۲	۲۰/۰
بانک جهانی	۱/۵	*	۰/۹	*
اکنونمیست	*	*	۲/۰	۱۵/۵

*اطلاعات در دسترس نبوده است.

۲- بازار مالی

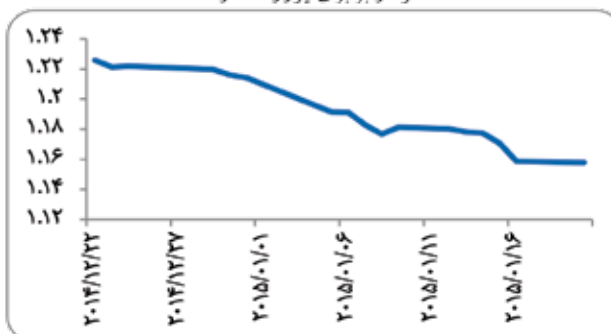
شاخص بورس در پایان دی ماه ۹۳ در مقایسه با آغاز آن به میزان ۴۵۲۹ واحد، برابر با ۶/۴۶ درصد، کاهش یافت و از ۷۰۰۹۴ واحد به ۶۵۵۶۵ واحد رسید. کارشناسان بازار سهام، مهمترین علل افت شاخص کل بورس در ماه گذشته را نزول شدید قیمت نفت و اثر آن بر صنایع بورسی و عدم قطعیت در سیاست‌های پولی کشور به‌خصوص در مورد آینده نرخ سود بانکی می‌دانند. تداوم کاهش قیمت نفت و به تبع آن افت بهای محصولات پتروشیمی موجب شده است تا نگرانی سهامداران از آینده این بخش بزرگ از بورس تهران تشدید شده و صف‌های طولانی برای فروش این گروه از صنایع بورسی ایجاد شود. به طور نمونه، هلدینگ پتروشیمی خلیج فارس به عنوان بزرگ‌ترین شرکت بورسی در ماه اخیر در رابطه با سوددهی خود شفاف‌سازی نموده و اعلام کرد که افت قیمت نفت موجب

نمودار قیمت نفت خام اوپک



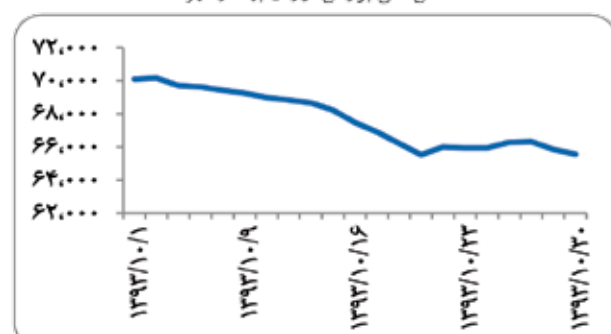
www.opec.org

نمودار برابری یورو- دلار



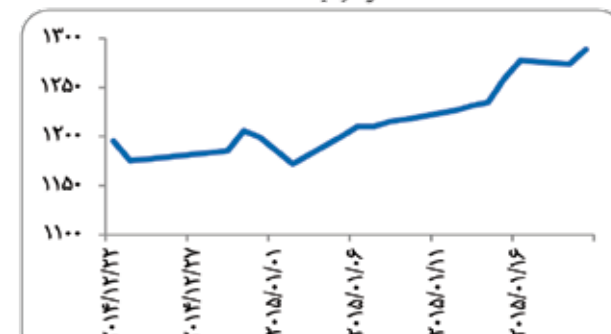
www.imf.org

شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران



www.irbourse.com

نمودار قیمت طلا



ماخذ: www.lbma.org.uk

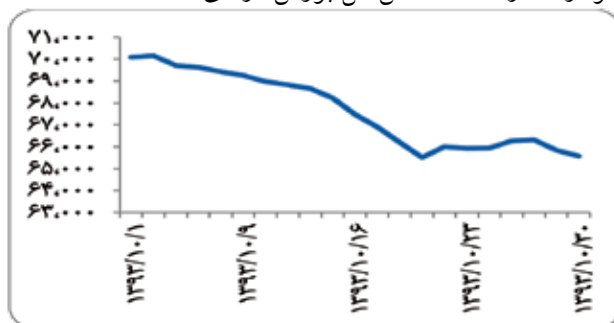
آمریکا: آخرین آمارهای اقتصادی از اقتصاد آمریکا نشانگر تداوم بهبود وضعیت اقتصادی این کشور است. آمریکا سال ۲۰۱۴ را با ضعف در تقاضا و مصرف آغاز کرد. سرمای بسیار شدید زمستان در این سال مانع بزرگی برای حرکت چرخ های اقتصاد این کشور شد به گونه ای که رشد ۲/۱ - درصدی سه ماهه نخست در مقایسه با مدت مشابه سال قبل و کاهش تورم، ترس از ورود دوباره به رکود را افزایش داد. اما از فصل بهار ۲۰۱۴ نشانه هایی از بهبود ظاهر شد؛ رشد اقتصادی در سه ماهه دوم و سوم بسیار خوب بود و در نهایت با ارتقای آمارهای کیفی بازار کار، فدرال رزرو به سیاست تسهیل مقداری خود در این سال پایان داد. براساس پیش بینی ماه سپتامبر فدرال رزرو، رشد اقتصادی آمریکا در سال ۲۰۱۴ بین ۲ تا ۲/۲ درصد خواهد بود و نرخ بیکاری از ۶/۷ درصد در پایان سال ۲۰۱۳ به ۵/۶ درصد در ماه دسامبر ۲۰۱۴ رسید. در کنار این آمارهای خوب از اقتصاد آمریکا، آمارهای تورم نشان از کاهش این شاخص داشته است که می تواند خطر تورم منفی را به همراه داشته باشد؛ نرخ تورم در ماه اکتبر نسبت به ماه مشابه سال پیش از آن، ۱/۷ درصد بوده که در ماه نوامبر به ۱/۳ درصد کاهش یافته است که البته از نظر فدرال رزرو، کاهش تورم امری زودگذر است و با تداوم روند قوی بهبود اقتصادی، تورم به سطوح مطلوب باز می گردد و از همین رو، این بانک در نظر ندارد از تصمیم قبلی خود برای افزایش نرخ بهره کلیدی اش در سال میلادی ۲۰۱۴ برگردد. بر اساس صورت جلسه ماه دسامبر فدرال رزرو، زمان افزایش نرخ بهره از سوی این بانک زودتر از ماه آوریل نخواهد بود.

اروپا: مجموعه اطلاعات اقتصادی اروپا نشانگر بدتر شدن اوضاع اقتصادی این منطقه در ماه گذشته دارد. منطقه یورو در سال ۲۰۱۴ نرخ رشد بسیار اندک و شکننده همراه با تورم بسیار پایین تر از نرخ هدف بانک مرکزی اروپا را تجربه نمود. این شرایط، بانک مرکزی اروپا را مجبور ساخت تا ۲ نوبت نرخ بهره کلیدی را کاهش داده و اقدام به خرید اوراق قرضه به پشتوانه دارایی های مالی برای تحریک رشد اقتصادی منطقه نماید، اما مجموعه این اقدامات نتوانست به بهبود شرایط اقتصادی این قطب اقتصادی جهان بیانجامد. براساس آخرین آمارها، نرخ تورم در ماه دسامبر به ۰/۲ - رسیده، در حالی که طی ماه های گذشته گرچه نرخ تورم روند کاهشی داشت اما به محدوده منفی وارد نشده بود که این موضوع می تواند برای منطقه یورو زیانبار باشد. نرخ رشد تولید صنعتی در این منطقه نیز که در ماه های سپتامبر و اکتبر نسبت به ماه مشابه سال پیش از آن برابر ۰/۷ درصد بود در ماه نوامبر به ۰/۴ - درصد نزول کرد. مجموعه این شرایط باعث شده تا رییس بانک مرکزی اروپا از آماده سازی این بانک برای اجرای سیاست های انبساطی جدید در آینده نزدیک خبر دهد.

ژاپن: آخرین آمارها از اقتصاد ژاپن حاکی از وضعیت نامساعد اقتصادی این کشور است. در سه ماهه ابتدایی سال ۲۰۱۴، اقتصاد

کاهش سودآوری شرکتهای زیرمجموعه آن شده است. از سوی دیگر ابهامات مختلف سیاستی همچنان در بازار سرمایه بر نگرانی های فعالان این بازار می افزاید که مهمترین آنها آینده نرخ سود بانکی، نرخ بهره مالکانه معادن و شفاف نبودن نرخ خوراک پتروشیمی است. در خصوص آینده نرخ سود بانکی باید گفت تفاوت میان سخنان و عملکرد رییس بانک مرکزی و وزیر اقتصاد در رابطه با کاهش نرخ سود بانکی موجب سردرگمی فعالان بورس شده و افزایش نرخ سود برخی از حساب های کوتاه مدت بانکی موجب تمایل بیشتر سرمایه گذاران ریسک گریز به سمت بانک ها شده است.

نمودار شماره ۱- شاخص کل بورس در دی ماه



مأخذ: www.irbourse.com

۳- اقتصاد بین الملل

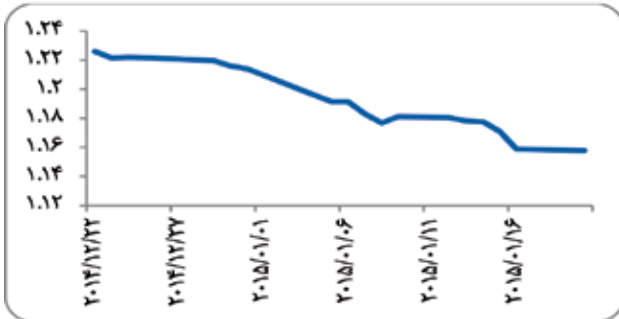
بررسی پیش بینی نهادهای بین المللی از اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۵، حاکی از خوش بینی تحلیگران نسبت به بهبود تولید جهانی است. اما این نکته را نباید فراموش کرد که پیشتر، این سازمان ها پیش بینی های خوشبینانه تری را برای تولید متصور بودند که با اتفاقات اخیر در صحنه اقتصاد بین الملل از جمله کاهش شدید بهای نفت و تداوم رکود در اروپا و ژاپن، پیش بینی های خود از رشد را تعدیل نمودند.

جدول ۲- پیش بینی نرخ رشد اقتصادی (درصد)

برآورد صندوق بین المللی پول از سال ۲۰۱۴	پیش بینی سال ۲۰۱۵			جهان
	صندوق بین المللی پول	بانک جهانی	اکنون میست	
۳/۳	۳/۵	۳/۰	*	جهان
۲/۴	۳/۶	۳/۲	۳/۱	آمریکا
۰/۸	۱/۲	۱/۱	۱/۱	منطقه اروپا
۷/۴	۶/۸	۷/۱	۷/۱	چین
۰/۱	۰/۶	۱/۲	۱/۰	ژاپن

* اطلاعات در دسترس نبوده است.

ای ایران، عرضه ارز توسط بانک‌ها، تزریق حواله درهم و یکسان شدن نرخ فروش آتی دلار با نرخ فروش نقدی را از مهمترین عوامل کاهش بهای دلار در بازار غیر رسمی می‌دانند. شایان ذکر است نرخ رسمی دلار نیز با افزایش ۳۵۳ ریالی از ۲۷۰۴۲ ریال در آغاز دی ماه به ۲۷۳۹۵ ریال در پایان دی ماه صعود کرد. نمودار شماره ۲- نرخ برابری یورو - دلار در ماه گذشته



مأخذ: WWW.imf.org

۵- نفت

طی ماه گذشته قیمت نفت روند نزولی داشت. طی نیمه دوم سال گذشته میلادی، بهای نفت حدود ۵۰ درصد کاهش یافت که از چهار عامل اساسی رشد تولید نفت شیل در آمریکا، افزایش ارزش دلار، ضعف اقتصاد جهان و ارزان فروشی نفت از سوی برخی اعضای اوپک نشأت می‌گرفت. ماه گذشته نیز، هفتمین ماه پیاپی بود که قیمت نفت روند نزولی داشت. سبد نفت خام اوپک، این ماه را با قیمت هر بشکه ۵۶/۹ دلار آغاز کرد و در پایان ماه با ۱۳/۸۶ دلار کاهش به ۴۳/۰۴ دلار رسید که این به معنای کاهش ۲۴ درصدی قیمت نفت طی یک ماه است. مهمترین عوامل کاهش بهای نفت در ماه گذشته، پیش‌بینی کاهش تقاضای نفت اوپک در سال جاری، افزایش تولید عراق و تداوم مازاد عرضه در بازارهای جهانی بوده است.

نخستین عامل افت قیمت در ماه اخیر، پیش‌بینی اوپک از کاهش تقاضای نفت در سال ۲۰۱۵ بود. بنا به تازه‌ترین گزارش اوپک، متوسط تقاضای نفت سازمان اوپک در سال جاری میلادی روزانه ۲۸/۸ میلیون بشکه خواهد بود، این در حالی است که پیش‌بینی قبلی اوپک حدود ۱۴۰ هزار بشکه بیشتر یعنی برابر ۲۸/۹۴ میلیون بشکه بود. عامل دیگر کاهش قیمت نفت طی ماه اخیر، افزایش بی‌سابقه تولید نفت در عراق بوده است؛ مطابق اعلام وزیر نفت عراق تولید نفت این کشور در ماه دسامبر به ۴ میلیون بشکه در روز افزایش یافته و این کشور قصد دارد بر اساس قرارداد جدیدی با ترکیه روزانه، ۵۵۰ هزار بشکه نفت از منطقه کردستان عراق به ترکیه صادر کند، شایان ذکر است میانگین تولید عراق در سال ۲۰۱۴ روزانه ۳/۲۶ میلیون بشکه در روز بوده است. مجموعه عوامل فوق یعنی کاهش تقاضا و افزایش عرضه باعث شده تا

ژاپن رشد مثبت اقتصادی را تجربه کرد و در عین حال تورم روند صعودی داشت، اما از سه ماهه دوم بدین سو، وضعیت کاملاً بر عکس شد و افزایش مالیات بر فروش که در ماه آوریل رخ داد با کاهش تقاضای کل، هم رشد اقتصادی را منفی کرد و هم تورم روند نزولی به خود گرفت که این وضعیت تا پایان سال ۲۰۱۴ ادامه داشت. به این ترتیب، آخرین برآوردهای بانک مرکزی ژاپن از رشد اقتصادی این کشور در سال ۲۰۱۴ برابر ۰/۳ درصد بوده است. همچنین تورم ژاپن در ماه نوامبر برای چهارمین ماه پیاپی افت داشته است؛ در حالی که در ماه اکتبر، شاخص بهای کالاها و خدمات مصرفی نسبت به ماه مشابه سال قبل ۲/۹ درصد رشد داشت، این رقم در ماه نوامبر ۲/۴ درصد رسیده است. بنا به نظر کارشناسان اقتصاد ژاپن، کاهش شدید بهای نفت، مهمترین عامل این افت تورم بوده است. با توجه به رشد منفی فصلی و تورم ناچیز، دولت ژاپن در آخرین روزهای کاری خود بسته محرک بودجه‌ای به ارزش ۳/۵ تریلیون ین (۲۹ میلیارد دلار) به تصویب رسانده است. بسته سیاستی افزایش هزینه‌های دولت، شامل کوپن خرید از فروشگاه‌ها، یارانه سوخت به فقرا و وام‌های کم بهره برای کسب و کارهای کوچک می‌باشد. دولت تخمین زده که بسته سیاستی مذکور می‌تواند تولید ناخالص داخلی را به میزان ۰/۷ درصد افزایش دهد.

۴- ارز

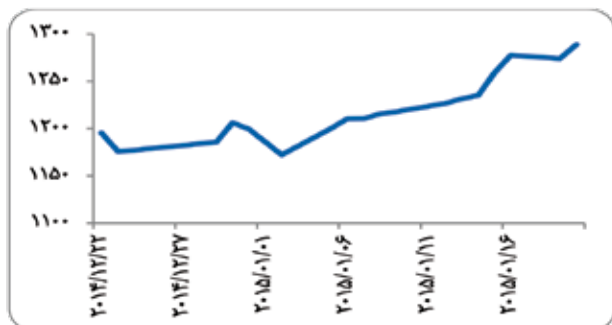
در ماه گذشته نیز، یورو در برابر دلار تضعیف شد. با توجه به تداوم روند کاهشی ارزش یورو در برابر دلار در ۸ ماه گذشته، برخی تحلیلگران معتقدند این روند حتی تا برابری ارزش یورو و دلار ادامه پیدا خواهد کرد. مهمترین عوامل تقویت دلار در برابر یورو در ماه گذشته اخبار مثبت از روند رو به بهبود اقتصاد آمریکا، اخبار منفی از اقتصاد اروپا و اقدام بانک مرکزی سوئیس در خصوص حذف نسبت برابری فرانک سوئیس در برابر یورو بوده است. آخرین آمارهای اقتصادی از آمریکا و اروپا حاکی از تداوم روند بهبود اقتصاد آمریکا و بدتر شدن شرایط اقتصادی اروپا در ماه گذشته بوده است که در نتیجه به افزایش ارزش دلار به یورو انجامیده است. در کنار این عامل، بانک مرکزی سوئیس که از سال ۲۰۱۱ برای جلوگیری از کاهش ارزش فرانک و برای کمک به تقویت یورو، نرخ برابری پول این کشور را به‌طور خزنده به ارز واحد اروپایی می‌خکوب کرده بود، با ادامه افت یورو و جدی شدن آغاز سیاست‌های تسهیل کمی از سوی بانک مرکزی اروپا، اعلام کرد که این سیاست را کنار خواهد گذاشت که این امر موجب تشدید افت ارزش یورو در ماه اخیر شد.

در بازار داخل نیز، قیمت دلار در بازار غیر رسمی با کاهش ۷۵ تومانی از ۳۵۵۸ تومان در اول دی به ۳۴۸۳ تومان در پایان دی ماه رسید. فعالان بازار ارز، اخبار مثبت از دور جدید مذاکرات هسته



سوییس در کاستن از نرخ های بهره و حذف حداقل نرخ برابری یورو به فرانک در رقم ۱/۲ سبب تحولات غیرمنتظره در بازارهای ارز شد؛ با توجه به اینکه فرانک سوییس جزء ارزهای کم ریسک بوده، تصمیم جدید بانک مرکزی سوییس منجر به افزایش ریسک نگهداری فرانک و در نتیجه افزایش جذابیت طلا به عنوان محل امن سرمایه گذاری شد. در نهایت عامل دیگر رشد قیمت طلا، افزایش تقاضای فیزیکی در چین در آستانه جشن سال نوی چینی بوده است.

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

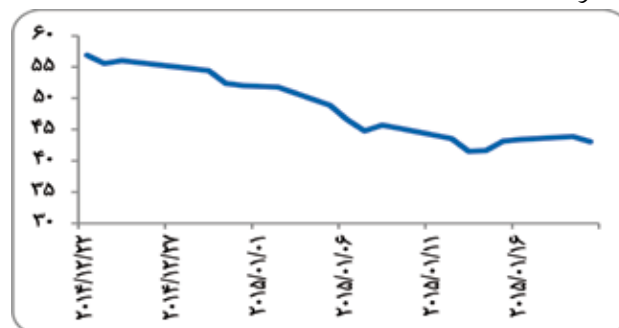


ماخذ: www.lbma.org.uk

۷- بخش پولی و بانکی رویکرد ارزی بانک مرکزی؛

طی دو ماه گذشته، اخبار ارزی مهمی از سوی بانک مرکزی و شورای پول و اعتبار پیرامون رویکردهای ارزی بانک مرکزی و همچنین نحوه بازپرداخت تسهیلات دریافتی از حساب ذخیره ارزی منتشر شد. موضوع نخست مربوط به اقدام کم سابقه بانک مرکزی در واپسین روز آذر ماه بود که در راستای افزایش شفافیت بازار و برای خنثی کردن رفتارهای هیجانی در عرضه و تقاضای ارز، با انتشار بیانیه‌ای رسمی، از راهبرد اصلی خود در قبال بازار ارز رونمایی و از عملکرد سیاست‌گذار ارزی دفاع کرد. مطابق این بیانیه، مهم‌ترین راهبرد بانک مرکزی در قبال بازار ارز

مازاد عرضه در بازار همچنان وجود داشته و بر فشار کاهنده خود بر قیمت‌ها ادامه دهد؛ بر اساس اعلام وزارت نفت قطر، مازاد عرضه نسبت به تقاضا برای نفت در حال حاضر، روزانه ۲ میلیون بشکه است. بدون شک وجود این مازاد عرضه گسترده در بازار مهمترین علت تداوم کاهش قیمت نفت است. نمودار شماره ۳- قیمت سبد نفتی اوپک طی ماه گذشته (بشکه - دلار)



ماخذ: www.opec.org

۶- بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا صعودی بود. بهای هر اونس طلا در آغاز دی ماه در بازار لندن برابر ۱۱۹۵/۲۵ دلار بود که در پایان این ماه به ۱۲۸۸/۷۵ دلار رسید. از مهمترین علل افزایش بهای طلا در این ماه می‌توان به پیش‌بینی ضعف اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۵، تصمیمات بانک مرکزی سوییس و افزایش تقاضای فیزیکی در چین اشاره نمود. نخستین عامل موثر بر رشد قیمت طلا که به رغم وضعیت خوب بازارهای مالی و رشد ارزش دلار رخ داده نگرانی درباره وضعیت اقتصاد جهان است. وضعیت نامناسب اقتصاد منطقه یورو و در واقع قرار گرفتن اقتصاد این منطقه در آستانه رکود، عدم موفقیت ژاپن برای خروج از رکود و غلبه بر تورم پایین و در نهایت ضعف اقتصاد چین موجب افزایش قیمت طلا شده است. از سوی دیگر در ماه گذشته، تصمیم بانک مرکزی



در صورتی که بدهکاران ارزی اقساط معوق خود را ظرف یک سال تسویه کنند، علاوه بر بخشودگی جرایم، نرخ تبدیل ارز آنها معادل ۸۵ درصد نرخ روز، محاسبه خواهد شد.

«حفظ نوسانات نرخ ارز در محدوده قابل قبول، حول روند قیمتی مورد حمایت متغیرهای بنیادین» عنوان شد. بر اساس توضیحات ارائه شده در این بیانیه، بانک مرکزی در تعیین نرخ تعادلی و مناسب برای ارز، به عوامل بنیادین توجه خواهد داشت که یکی از مهم‌ترین آنها «تفاوت تورم داخل و خارج» عنوان شده است؛ یعنی افزایش تدریجی نرخ ارز در صورت تداوم تورم. موضوع دوم، مربوط به بدهکاران به حساب ذخیره ارزی بود که پس از سه سال کش و قوس بالاخره نحوه تسویه بدهکاران حساب ذخیره ارزی با عاملیت بانک‌های دولتی از سوی شورای پول و اعتبار تصویب شد. براساس مصوبه این شورا، دریافت‌کنندگان تسهیلات در صورتی که نسبت به پرداخت اقساط معوق خود در ۶ ماه اقدام کنند، مشمول بخشودگی جرایم دیرکرد شده و نرخ تبدیل ارز برای تسویه معادل ۷۰ درصد نرخ روز در نظر گرفته می‌شود. همچنین

جدول ۳- شاخص‌های کلان اقتصادی

شاخص	ابتدای ماه	انتهای ماه	تغییرات (درصد)
نرخ ارز (دلار به ریال)	۲۷۰۴۲	۲۷۳۹۵	۱/۳۱
نرخ ارز (یورو به ریال)	۳۳۱۰۰	۳۱۷۲۱	-۴/۱۷
شاخص بورس اوراق بهادار تهران	۷۰۰۹۴	۶۵۵۶۵	-۶/۴۶
قیمت هر اونس طلا (دلار)	۱۱۹۵/۲۵	۱۲۸۸/۷۵	۷/۸۲
قیمت هر بشکه نفت اوپک (دلار)	۵۶/۹	۴۳/۰۴	-۲۴/۳۶
نرخ تورم ۱۲ ماه گذشته (منتهی به دی ماه ۹۳)	۱۶/۳		

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

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

مناطق	۲۰۱۴ (درصد)
منطقه اروپا	۱/۲
امریکا	۳/۶
ژاپن	۰/۶
چین	۶/۸
جهان	۳/۵

ماخذ: IMF

جدول ۵- پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۴

متغیرها	۱۳۹۳
رشد اقتصادی	۲/۲
تورم	۲۰/۰
مازاد حساب جاری (درصد از GDP)	۱/۶۵

ماخذ: IMF



نکته های حقوقی در اجاره املاک

شیما کلانتری
(کارشناس حقوقی مدیریت امور بانکداری اختصاصی)

منزل دیگری استفاده کند و آن را برای مدتی اجاره نماید.

مستاجر: اجاره کننده

موجر: اجاره دهنده

عین مستاجر: مورد اجاره

مال الاجاره: اجاره بها

اجرت المثل: اجرت و بهائی که برای یک کالا یا خدمات بر مبنای قیمت کالا یا خدمات مشابه آن تعیین می شود بدون آنکه طرفین قرارداد از قبل برای آن توافقی کرده باشند. اجرت المثل در مقابل اجرت المسمی یعنی اجرت توافق شده قرار می گیرد.

قرارداد و قانون حاکم

۱- آنچه اکنون به عنوان مقررات قابل اجرا درباره روابط استیجاری اجرا می شود، قانون روابط موجر و مستاجر مصوب سال ۱۳۷۶ است. برای این که قرارداد اجاره یا رابطه استیجاری مشمول قانون

«اجاره» واژه رایج و پر کاربردی است که همه ما کم و بیش درباره اش می دانیم و بیشتر افراد با معنی و مفهوم آن آشنا هستند. موضوع اجاره به طور معمول اشیا هستند و بیش از همه اجاره درباره زمین و ساختمان و گاهی خودرو یا ماشین آلات صنعتی به کار برده می شود.

با توجه به تنوع سبک زندگی شهروندان و نیاز آن ها به خانه یا محل سکونت و اقامت به عنوان نیاز اساسی و همچنین استفاده از ساختمان های با کاربری های گوناگون از جمله تجاری، اداری، صنعتی و مسکونی قانونگذار برای تنظیم روابط در اجاره املاک و اموال ضوابط و مقرراتی را پیش بینی کرده است.

اجاره: اجاره عقدی است که برابر آن اجاره کننده مالک منافع عین مال موضوع اجاره می شود. اجاره ممکن است نسبت به اشیاء مانند اتومبیل، خانه یا حیوان یا انسان باشد مانند آنکه شخصی بخواهد از

محل به دیگری بدون اجازه موجر یا توافق او، همزمان با تخلیه مورد اجاره باید نیمی از سرقفلی به مستاجر پرداخت شود؛

تخلیه

۱- با پایان مدت اجاره محل مسکونی و درخواست موجر یا نماینده قانونی وی، محل اجاره در صورت رسمی بودن قرارداد اجاره از طریق اداره اجرای اسناد رسمی ظرف یک هفته و در صورت عادی بودن قرارداد اجاره با دستور مقام قضایی تخلیه خواهد شد؛

۲- علاوه بر این مواردی در قانون موجر و مستاجر سال ۱۳۷۶ و قانون مصوب ۱۳۵۶- صرفاً درباره محل اجاره تجاری- پیش بینی شده است که در صورت پیش آمد آن هر طرف یا دو طرف می توانند قرارداد را فسخ کنند و به آن پایان دهند. تعدی و تفریط مستاجر در محل اجاره، انتقال به غیر بدون اجازه مالک و عدم پرداخت اجاره بها در صورت تحقق شرایط پیش بینی شده در قانون و تحت شرایطی برای نیاز شخصی موجر یا اعضای خانواده وی امکان درخواست تخلیه محل اجاره بوجود می آید.

اجاره بها و پول پیش

۱- به طور معمول اجاره بها یا به گفته قدیمی ها کرایه همان پولی است که باید مستاجر در زمان های معین به موجر (مالک) بپردازد. ممکن است پول پیش یا هر مبلغی با هر عنوان مثل قرض الحسنه که پرداخت می شود در قرارداد اجاره محل مسکونی به عنوان بخشی از اجاره بها میان دو طرف محاسبه و برای بازگرداندن آن در پایان مدت اجاره و پیش از تخلیه محل اجاره توافقی انجام شود؛

۲- هر آنچه به عنوان تضمین، ودیعه و از این قبیل میان طرفین توافق و مبادله شود معتبر است و باید بر اساس آن عمل شود.

انتقال محل اجاره به دیگری

۱- چنانچه در اجاره محل تجاری یا مسکونی، مالک یا همان موجر مالکیت محل را به دیگری واگذار کند، قرارداد اجاره معتبر

سال ۱۳۷۶ باشد لازم است ضوابطی درباره تنظیم قرارداد رعایت شود. از جمله این که قرارداد به صورت کتبی، در دو نسخه و به امضای دو نفر شاهد و طرفین تنظیم شود؛

۲- اجاره محل های مسکونی که پیش از لازم الاجرا شدن قانون ۱۳۷۶ تنظیم شده باشند مشمول قانون سال ۱۳۶۲ و محل هایی که برای کسب و کار و تجارت تا تاریخ ۱۳۷۶/۷/۱ به اجاره داده شده اند مشمول قانون مصوب ۱۳۵۶ است.

یعنی: مکانهایی که تا تاریخ ۲۷/ ۹/ ۱۳۶۵ به موجب سند رسمی یا عادی اجاره داده شده باشند، مشمول قانون روابط موجر و مستاجر مصوب ۱۳۵۶ هستند.

مکانهایی که از تاریخ ۲۷/ ۹/ ۱۳۶۵ تا تاریخ ۱/ ۷/ ۱۳۷۶ برای کسب و تجارت و به موجب سند رسمی اجاره داده شده باشند و موجر از مستاجر هیچ وجهی به عنوان سرقفلی نگرفته باشد مشمول ماده واحد قانون الحاق یک ماده به قانون روابط موجر و مستاجر مصوب ۱۳۶۵/۹/۸ هستند.

مکانهایی که از تاریخ ۱۳۷۶/۷/۱ به بعد به اجاره واگذار شده اند مشمول قانون روابط موجر و مستاجر ۱۳۷۶/۶/۱۷ هستند.

سرقفلی

۱- سرقفلی حقی است برای مستاجر که در صورت پیش بینی در قرارداد و پرداخت آن به موجر در آغاز اجاره و یا در صورت انعقاد قرارداد اجاره محل تجاری پیش از اجرای قانون سال ۱۳۷۶- و پیش از تاریخ ۲۷/۹/۶۵ - در صورت تخلیه محل اجاره از سوی موجر به مستاجر پرداخت می شود؛

۲- در صورت تغییر شغل محل اجاره تجاری بر خلاف توافق و قرارداد، نه تنها موجر می تواند تخلیه محل را از مستاجر و در صورت خودداری وی از دادگاه بخواهد، بلکه در این صورت هیچ مبلغی از سرقفلی به مستاجر متخلف پرداخت نمی شود. اما در صورت انتقال



یادآوری مهم:

۱- طرفین می توانند هر شرطی را که در قانون به طور صریح ممنوع نباشد در قرارداد بنویسند و توافق کنند؛
۲- در هر قرارداد، نمایندگان قانونی از جمله وکیل، وارث یا قیم موجر یا مستاجر می توانند آن را از سوی موکل، مورث یا صغیر، سفیه و محجور امضا و تایید کنند

قسمت دوم:

پس از نگاهی به کلیات موضوع اجاره املاک، دانستن نکات ذیل نیز در مورد قرارداد اجاره بسیار کمک کننده است:

۱- در اجاره مسکن باید مدت اجاره معین باشد والا اجاره باطل است. معمولاً مدت اجاره ها یکسال تعیین می گردد. مدت اجاره از روزی شروع خواهد شد که بین موجر و مستاجر توافق شود و اگر در عقد اجازه ابتدای مدت ذکر نگردد زمان انعقاد قرارداد محسوب خواهد شد. شروع عقد اجاره خواهد بود.

۲- لازم نیست که موجر مالک عین مستاجره باشد ولی باید حتماً مالک منافع عین مستاجر شناخته شود. پس اگر الف خانه ای را از دیگری اجاره کرد چون مالک منافع آن بوده قادر به انتقال منافع در مدت اجاره به دیگری است، مگر آنکه در قرارداد اجاره خلاف آن شرط شده باشد.

۳- اگر بعد از قرارداد معلوم شود که عین مستاجره در حال اجاره معیوب بوده، مستاجر حق فسخ دارد. البته اگر موجر رفع عیب کند به نحوی که به مستاجر ضرری وارد نشود، مستاجر حق فسخ نخواهد داشت. اگر عیب در مدت استفاده از مورد اجاره حادث گردد، مستاجر نسبت به بقیه مدت اجاره حق فسخ خواهد داشت.
۴- موجر نمی تواند در مدت اجاره در عین مستاجره تغییر دهد که با استفاده مستاجر از آن در تعارض باشد و اگر مورد اجاره نیاز به تعمیراتی داشته باشد که تاخیر در آن موجب ضرر به موجر شود، مستاجر نمی تواند مانع از تعمیرات گردد حتی اگر این امر مانع استفاده او از مورد اجاره نشود. در این حالت مستاجر می تواند از حق فسخ استفاده کند.

۵- تعمیرات و کلیه مخارجی که در مورد اجاره برای امکان بهره برداری از آن لازم است بر عهده مالک می باشد، مگر آنکه در اجاره نامه خلاف آن قید شود و نیز پرداخت هزینه های مربوط به اسباب و لوازمی که برای استفاده از مورد اجاره ضروری است بر عهده مالک می باشد مانند نصب آبرگر مکن یا شوفاژ.

۶- اگر مستاجر خارج از حدود متعارف از مورد اجاره بهره برداری کند و موجر نتواند مانع او از این امر شود، حق فسخ برای موجر به وجود می آید. برای مثال به جای استفاده و مصرف خانگی از برق، مصرف صنعتی از برق داشته باشد.

۷- مستاجر باید در زمان های تعیین شده در قرارداد، اجاره بها را

باقی می ماند مگر آن که در قرارداد میان موجر و مستاجر توافق دیگری شده باشد. مثل این که توافق شده باشد که در صورت انتقال مالکیت مورد اجاره به دیگری قرارداد توسط یکی از طرفین قابل فسخ باشد یا خود بخود پایان یابد (به اصطلاح حقوقدان ها منفسخ شود) یا با توافق موجر و مستاجر تمام شود (به بیان حقوقدان ها اقاله شود)؛

۲- در محل اجاره تجاری، چنانچه پیش از سال ۱۳۷۶ تنظیم شده باشد یا پس از سال ۱۳۷۶ تنظیم و مستاجر در آغاز اجاره مبلغی به عنوان سرقفلی یا حق کسب، پیشه یا تجارت پرداخت نموده باشد، در صورت انتقال محل اجاره توسط مستاجر بدون اجازه و توافق موجر (مالک) و اثبات آن، به درخواست موجر محل اجاره تخلیه و نیمی از مبلغ مذکور به مستاجر متصرف پرداخت می شود.

همچنین چنانچه موجر بخواهد محل اجاره تجاری را بدون حق قراردادی یا دلیل قانونی تخلیه کند به شرط موافقت مستاجر و پرداخت مبلغ فوق الذکر تخلیه انجام می شود.

دعای موجر و مستاجر

۱- موجر (مالک) در مواردی مانند:

در صورت استفاده مستاجر مغایر با موضوع نوشته شده در قرارداد و برخلاف توافق،

انتقال محل اجاره به دیگری (در صورت ممنوعیت در قرارداد محل مسکونی و در صورت عدم اجازه به مستاجر در اجاره محل تجاری)،

تخریب و صدمه به محل اجاره که قابل جلوگیری هم نباشد، عدم پرداخت اجاره بها و همچنین پایان یافتن مدت اجاره در محل مسکونی

می تواند با مراجعه به شورای حل اختلاف در باره محل اجاره مسکونی و دادگاه عمومی حقوقی درباره محل اجاره تجاری دعوی حقوقی مطرح کند و دادخواست بدهد. موارد یادشده در صورت اثبات و انطباق با مقررات یا شرایط قرارداد می تواند مستند تخلیه محل اجاره یا دریافت خسارت یا محکومیت مستاجر به جلوگیری از تخلف باشد؛

۲- مستاجر در مواردی مثل:

تنظیم قرارداد اجاره یا سند رسمی اجاره (درباره محل اجاره تجاری) و یا

خرابی عمده محل اجاره یا مانعی که از جانب مالک برای استفاده از محل اجاره ایجاد شده است و

در صورت انتقال محل اجاره به دیگری بدون در نظر گرفتن منافع و حقوق مستاجر - براساس قانون و قرارداد -

بازگرداندن ودیعه، قرض الحسنه یا هر مبلغی که در هنگام تخلیه باید پس داده شود

می تواند به مراجع قانونی و قضایی یادشده مراجعه و دادخواهی کند.



پرداخت کند و در مقابل از موجر رسید دریافت کند.

۸- اگر مستاجر از مورد اجاره در غیر موردی که در اجاره آمده استفاده کند، موجر حق فسخ اجاره را خواهد داشت. برای مثال در قرارداد اجاره آمده که این امکان برای استفاده مسکونی به اجاره داده می شود ولی مستاجر از آن استفاده تجاری کند.

۹- عقد اجاره به محض پایان مدت اجاره، برطرف می شود و اگر بعد از پایان مدت اجاره مستاجر آن را در تصرف خود نگاه دارد باید به موجب اجاره بهایی که معادل اجاره بهای مکانی شبیه آن مکان است، بپردازد حتی اگر از آن استفاده نکند.

۱۰- عقد اجاره با فوت موجر یا مستاجر باطل نخواهد شد اما اگر موجر تنها تا زمان حیات خود مالک منافع مورد اجاره باشد با فوت او اجاره باطل خواهد شد و نیز اگر در قرارداد اجاره مباشرت مستاجر در استفاده از مورد اجاره شرط گردد با فوت مستاجر عقد اجاره باطل می شود.

۱۱- اگر مستاجر مورد اجاره را به دیگری اجاره دهد اجاره باطل یا فسخ نمی شود، مگر آنکه موجر در قرارداد اجاره برای خود به هنگام تحقق این امر حق فسخ را شرط کرده باشد.

۱۲- اگر مستاجر بدون اجازه موجر در مورد اجاره تعمیراتی کند حق مطالبه آن را از موجر ندارد.

۱۳- اگر مستاجر بدون اجازه موجر در خانه یا زمینی که اجاره کرده ساخت و ساز کند یا درختی بکارد موجر حق دارد که آن را از بین ببرد و اگر در اثر این عمل نقصی به بنا یا زمین مورد اجاره وارد شود برعهده مستاجر خواهد بود.

۱۴- تنظیم قرارداد اجاره هم به صورت عادی و هم رسمی ممکن است. معمولاً اشخاص بصورت عادی در آژانس های مسکن مبادرت به تنظیم قرارداد می کنند. باید توجه داشت که

اولاً برای تنظیم قرارداد اجاره به صورت عادی حتماً به دو نفر به عنوان گواه ذیل سند اجاره را امضاء کنند تا طرفین از مزایای قانون روابط موجر و مستاجر مصوب ۱۳۷۶ بهره مند شوند. (ماده ۲). ثانیاً صرف تنظیم قرارداد در فرم های چاپی یا تایپ مفاد قرارداد موجب رسمی شدن آن نمی شود و تاثیری در ماهیت آن ندارد.

۱۵- قراردادهای عادی اجاره باید با قید مدت اجاره در دو نسخه تنظیم شود و به امضای موجر و مستاجر برسد و به وسیله دو نفر افراد مورد اعتماد طرفین به گواهی برسد. هرگاه موجر یا مستاجر به نمایندگی از دیگری قرارداد تنظیم کند باید توجه داشت شخصی که خود را به عنوان نماینده معرفی می کند، دلیل نمایندگی او باید به رویت طرف مقابل رسیده و پیوست قرارداد شود. پس اگر الف خود را وکیل همسرش به عنوان موجر معرفی می کند باید وکالت نامه رسمی مبنی بر وکالت در انعقاد عقد اجاره از سوی او ارائه دهد.

۱۶- پس از پایان مدت اجاره اگر مستاجر از تخلیه مود اجاره امتناع کند به درخواست موجر تخلیه صورت خواهد گرفت. برای تخلیه

اگر سند عادی باشد باید نکات زیر رعایت شود:

الف) درخواست برای تخلیه مشتمل بر نام و نام خانوادگی و محل اقامت مستاجر و مشخصات عین مستاجره و مشخصات و تاریخ سند اجاره و کپی برابر اصل شده قرارداد اجاره و کپی برابر اصل شده سند مالکیت ملک. ب) ابطال تمبر به درخواست نامه تخلیه.

۱۷- رئیس حوزه قضایی یا دادگاهی که به درخواست رسیدگی می کند با احراز مالکیت یا ذینفع بودن موجر دستور تخلیه را صادر خواهد کرد. پس از ابلاغ این دستور توسط مأمورین به مستاجر، او مکلف است ظرف ۳ روز پس از ابلاغ دستور دادگاه نسبت به تخلیه اقدام کند.

۱۸- اگر موجر مبلغی به عنوان ودیعه یا تضمین یا قرض الحسنه از مستاجر دریافت کرده باشد تخلیه و تحویل مورد اجاره، موکول به استرداد آن سند یا وجه به مستاجر خواهد بود.

۱۹- اگر سند اجاره رسمی باشد برای تخلیه مورد اجاره درخواست صدور اجرائیه از دفترخانه ای که قرارداد اجاره را تنظیم کرده به عمل می آید و دفترخانه پس از احراز هویت و صلاحیت موجر اوراق اجرائیه را ظرف ۲۴ ساعت و در سه نسخه با قید تخلیه محل مورد اجاره به دایره اجرای اسناد رسمی اداره ثبت اسناد و

املاک محل می فرستد و اداره ثبت ظرف ۲۴ ساعت نسبت به تشکیل پرونده و صدور ابلاغ و تخلیه به مأمور اقدام می کند و مأمور اجرا نیز مکلف است ظرف ۴۸ ساعت اجرائیه را به مستاجر ابلاغ و مستاجر ظرف ۳ روز از تاریخ ابلاغ نسبت به تخلیه اقدام نماید.

۲۰- اگر موجر مدعی ورود خسارت به مورد اجاره از سوی مستاجر یا عدم پرداخت اجاره بها یا بدهی شارژ و ... باشد نمی تواند راساً نسبت به برداشت این مبلغ از ودیعه ای که نزد اوست اقدام کند، بلکه می تواند برای رسیدن به حق خود به دادگاه مراجعه و با تقدیم دادخواست مطالبه ضرر و زیان به میزان مورد ادعا به دایره اجرا دستور تخلیه ارایه کند. در این صورت دایره اجرای دستور تخلیه از تسلیم مبلغ ودیعه به مستاجر به همان میزان خودداری خواهد بود و پس از صدور رای دادگاه و کسر مطالبات موجر اقدام به رد آن به مستاجر خواهد کرد

منابع:

روزنامه حمایت

مرجع اسناد حقوقی

خبرگزاری قوه قضاییه (میزان) ۹۳/۰۸/۱۷

مفاد قرارداد اجاره مطابق نمونه سازمان ثبت اسناد و املاک

قانون روابط موجر و مستاجر مصوب: ۱۳۵۶ و ۱۳۶۲ و ۱۳۷۶



گردآوری: محمد رضا ملا ابراهیمی
(کارشناس فروش و بازاریابی شعبه مدرس مشهد)

نحوه ارتباط با کارکنان از A تا Z



بلکه باید با جملات ساده بیان شود، تلاش های ارزشمند کارکنان را در مجموع سازمان شما انعکاس دهد ولو به صورت خبری کوچک در خبرنامه سازمان درج شود. در این صورت خود این کارکنان اولین کسانی هستند که به شما خواهند گفت ما که کار مهمی انجام نداده ایم!

Benefits ■

(مزایا)

در حالی که بسیاری از سازمان ها مزایایی مانند مرخصی با حقوق،

آقای مدیر! فکر می کنید راضی و با انگیزه نگه داشتن کارکنان چقدر زحمت دارد؟ آنچه در زیر ذکر می شود ۳۶ روش Z-A، کم هزینه یا بی هزینه است که برای جذب، نگه داشتن و با انگیزه کردن کارکنان به کار می رود.

Acknowledge ■

(قدردانی)

زمانی را صرف کنید تا به کارکنان خود بگویید چقدر از آنها ممنون هستید این قدردانی نباید به شیوه پیچیده ای انجام شود

داشته باشید که برابری الزام
به معنای یکسان عمل کردن با کارکنان نیست. کارکنان
انتظار ندارند با همه مثل هم رفتار شود زیرا شرایط نیازهای هر یک
از آنها منحصر به فرد است و آنچه کارکنان نیاز دارند این است که با
آنها درست برخورد شود.

■ Forgive

(چشم پوشی)

کارکنان خطا می کنند. به هنگام خطا نحوه واکنش سازمان می تواند
طوری باشد که موجب تغییرات عظیمی در احساس وفاداری و احترام
آنها نسبت به سازمان شود. به کارکنان سازمان کمک کنید از اشتباهات
خود درس بگیرند.

به این نکته توجه کنید که ممکن است خطا از فرآیند ناشی شود نه
از کارآمدی کارکنان، در این صورت از افرادی که می توانند راه حل
های مناسب ارائه کنند کمک بگیرید.

■ Give back

(بازخورد دادن)

بازخورد دادن باید مستمر باشد نه فقط به صورت سالانه برای
بازنگری عملکرد طی سال. بازخورد فعالیت کارکنان را مرتب دریافت
کنید تا تفاوت بین عملکرد و انتظاری را که از آنها می رود دریابید.

■ Honesty

(صداقت)

کارکنان صداقت را در رفتار شما ستایش می کنند حتی اگر منجر
به دریافت اطلاعات ناخوشایند شود. بهتر است کارکنان خبرها را
مستقیماً از خود شما بشنوند تا اینکه به صورت غیرمستقیم یا شایعه،
این صداقت رفتار تأثیر خود را در عملکرد کارکنان می گذارد.

■ Involve

(مرتبط بودن)

آیا به کارکنان این فرصت را می دهید که در اتخاذ تصمیم هایی که بر
سازمان و به ویژه بر شغل آنها تأثیر می گذارد مشارکت داشته باشند؟
سوال از کارکنان در مورد عقایدشان در مسائل جزئی و مهم می تواند
موجب ایجاد انگیزه در آنها شود.

■ Jump

(سرعت)

با چه سرعتی به درخواست کارکنان خود رسیدگی می کنید؟ خواه
شما یک مدیر یا متخصص منابع انسانی باشید، ارائه خدمات به
کارکنان از وظایف مهم شما است. حتی اگر نتوانید مساله را حل کنید
باید به نوعی تعهد خود را نسبت به حل مشکلات کارکنان نشان
دهید، ولو به سادگی و به سرعت به آنها اطلاع دهید که درخواست
شما دریافت شد.

■ simple and short it Keep

(فرآیندها و ابزار ساده و مختصر)

آقای

مدیر! فکر می

کنید راضی و با انگیزه نگهداشتن

کارکنان چقدر زحمت دارد؟ آنچه در زیر

ذکر می شود ۳۶ روش Z-A، کم هزینه یا بی هزینه

است برای جذب، نگهداشتن و با انگیزه کردن کارکنان به کار

می رود.

■ Acknowledge

(قدردانی)

زمانی را صرف کنید تا به کارکنان خود بگویید چقدر از آنها ممنون
هستید این قدردانی نباید به شیوه پیچیده ای انجام شود بلکه باید با
جملات ساده بیان شود، تلاش های ارزشمند کارکنان را در مجموع
سازمان شما انعکاس دهد ولو به صورت خبری کوچک در خبرنامه
سازمان درج شود. در این صورت خود این کارکنان اولین کسانی
هستند که به شما خواهند گفت ما که کار مهمی انجام نداده ایم!

■ Benefits

(مزایا)

در حالی که بسیاری از سازمان ها مزایایی مانند مرخصی با حقوق،
رفتن به مسافرت، مراقبت های پزشکی، فعالیت های ورزشی و
غیره رابه کارکنان تخصیص داده اند ولی ممکن است در یک محیط
رقابتی این مزایا کافی نباشد امروز ایجاد تعادل بین کار و زندگی برای
کارکنان به سرعت اهمیت پیدا می کند و این امر باعث می شود لازم
باشد متفاوت عمل کنید و همین طور برنامه های قابل انعطافی مانند
خدمات نگهداری از کودکان کارکنان در محیط ارائه دهید.

■ Care

(مراقبت)

کارکنان در محیط خارج از کار، مشکلات زندگی خود را به دوش
می کشند. شما می توانید و باید نسبت به مشکلات آنها حساس
باشید. وقتی مدیران و سازمان ها از کارکنان خود به طور دلسوزانه
مراقبت می کنند، در عوض کارکنان احساس وفاداری و وابستگی
شدیدی به سازمان پیدا خواهند کرد.

■ Determine

(خواسته های کارکنان را بدانید)

کارکنان به اشکال مختلف پاداش، واکنش نشان نمی دهند. مثلاً همه
کارکنان مایل نیستند در جمع معرفی شوند ولی برخی دیگر ممکن
است از تشویق در جمع خوشحال شوند.

■ Equity

(برابری)

آیا برداشت کارکنان شما این است که با آنها با عدالت رفتار می
کنید؟ آیا اقدامات انضباطی برای همه ثابت و یکسان است؟ به یاد



کارکنان دوست دارند که موثر و کارآمد باشند و در صورتی که فرآیندها و ابزار کارشان ناکارآمد و غیرموثر باشد نمی توانند به خوبی فعالیت کنند. پس وظیفه شماست که فرآیندها و ابزار مناسب در اختیار آنها بگذارید.

Listen ■

(شنیدن)

آیا شما مکانیزم های رسمی و غیررسمی برای شنیدن نظرات کارکنان خود را دارید؟ دریافت نظرات کارکنان چه از طریق صندوق پیشنهادات، نرم افزارهای مربوطه، جلسات حضوری، مذاکره یک به یک یا به صورت های متفاوت این فرصت را به کارکنان می دهد که نظرات، پیشنهادات و عقاید خود را در مورد فعالیت ها ذکر کنند و این روش کلیدی برای مرتبط نگه داشتن کارکنان با محتوای فعالیت هایشان است.

Effectively Manage ■

(مدیریت موثر)

نحوه اداره کردن کارکنان و فعالیت ها توسط مدیران شما تا چه حد اثربخش است. مطالعات نشان می دهد که مدیر مستقیم یک فرد بیشترین تاثیر را بر کارایی، اثربخشی، وفاداری و ایجاد انگیزه در وی نسبت به سازمان دارد.

Nubge ■

(فشار آوردن)

از کارکنان خود کار متوسط را قبول نکنید. آنها را با فشار وادار کنید تمام سعی خود را بکنند تا هر دفعه کار خود را کمی بهتر از قبل ارائه کنند.

Opportunities ■

(فرصت ها)

بسیاری (ولی نه همه) از کارکنان مایل به رشد هستند، چه فرصت هایی در طول فعالیت سازمان برای رشد کارکنان خود فراهم کرده اید تا به سطوح بالا تری برسند یا نقش های پرچالش تری را ایفا کنند؟

Pay ■

(پرداخت)

با این حال که پرداخت مهم ترین عامل ایجاد انگیزه برای کارکنان نیست ولی موضوعی حائز اهمیت است. نکته کلیدی در مورد پرداخت عادلانه به کارکنان با توجه به شرایط داخلی و خارجی سازمان است. مطمئن شوید پرداخت هایی که انجام می دهید با میانگین پرداخت های درون سازمان و نیز بیرون سازمان یعنی بازاری که کارکنان را از آن جذب می کنید تناقض نداشته باشد.

Question ■

(سوال)

اگر فرصت کنید از کارکنان خود سوال کنید، مطالب زیادی از آنها یاد خواهید گرفت. آیا در مورد بازگشت سرمایه نگران هستید؟ از کارکنان بپرسید آنها فکر می کنند مشکل چیست؟

آیا فکر می کنید ارائه نوآوری جدید در بازار، کار درستی است، از کارکنان خود بپرسید آنها چه فکر می کنند؟

Rewarb ■

(پاداش)

پرداخت حقوق کامل برای هر روز در ازای انجام کار کامل طی آن روز، اکنون روش منسوخ برای ایجاد رابطه مالی بین سازمان و کارکنان است. برای اینکه کارکنان را هرچه بیشتر کارآمد و موثر کنید باید بیشتر پیردازید، شما باید برای تلاشهای فردی و گروهی در راستای مأموریت سازمان

Why ■

(چرا)

وقتی شما تصمیم گیری می کنید یا سیاست جدیدی باید به اجرا درآید یا سیاست قبلی باید تغییر کند آیا فقط تصمیم گیری را اجرا می کنید؟ آیا دلیل آن را نیز به کارکنان هم می گویند؟ ارتباط پیدا کردن با کارکنان در مورد دلایل تصمیم های اتخاذ شده راه ساده ای است که ذهن کارکنان را به تغییرات یکپارچه می کند.

Excellence ■

(تعالی)

کارکنان دوست دارند احساس کنند بخشی از سازمان هستند که نزد دوستان و آشنایان خود می توانند به آن مباحثات کنند و با آنها دوباره کارهای مهم و بزرگی که سازمان انجام می دهد و نحوه مشارکت خودشان صحبت کنند، وقتی سازمان به اهداف خود برسد، محصولاتی جدید تولید کند و جامعه آن را بشناسد، کارکنان بر خود خواهند بالید.

آیا سازمان شما برای رسیدن به تعالی و اهداف آن تلاش می کند؟

Yes ■

(بلی)

گفتن نه آسان است ولی پیدا کردن راه هایی برای رفع نیاز کارکنان سخت و زمان بر است هیچ کس دوست ندارد «نه» بشنود ولی همه ما از اینکه جواب مساعد بشنویم خوشحال خواهیم شد. پس بهتر است مثبت باشیم تا بتوانیم انرژی مثبت را در کارکنان نیز ایجاد نماییم.

Zest ■

(رغبت)

آیا رغبت داشتن به کار لازم است؟ جواب در واقع کاملاً مثبت است، وقتی کارکنان از شغل و محیط کار خود لذت ببرند از حضور در محل کار نیز لذت خواهند برد. راههایی در نظر بگیرید که در سازمان محیط با نشاطی برای حضور کارکنان فراهم شود تا آنها با رغبت بر سر کار برگردند و به بهترین نحو کار کنند.

منبع: سایت برترین ها

یا تلاش هایی که به نوعی حاکی از کارآمدی است یا رفتارهایی را که مایلید ادامه داشته باشد، پاداش دهید. در این زمینه باید نوآور باشید. دادن پاداش و مواردی امثال آن که موجب افزایش انگیزه کارکنان می شود، خیلی گران تمام نخواهد شد.

information Share ■

(مشارکت در اطلاعات)

کارکنان باید چه چیزهایی را بدانند؟ پاسخ این است که هر چیزی را که به آنها کمک کند مشارکت با ارزش تری در سازمان خود داشته باشند. این مشارکت به سادگی باعث می شود کارکنان اطلاعات مثبت در مورد محصولات و خدمات شرکت به اطلاع مشتریان برسانند.

them to Talk ■

(صحبت کردن)

صحبت کردن با کارکنان نشان می دهد که شما به آنها و عقایدشان علاقه دارید. کارکنان نیز در فرصتی که ضمن صحبت با شما به دست می آورند سوالاتی را مستقیماً مطرح کرده و جواب بگیرند.

issues their Unberstanb ■

(درک نکات مهم هر بخش)

نکاتی که در بین کارکنان خدمات رسانی به مشتری اهمیت دارد با نکاتی که در قسمت تولید یا سایر قسمت ها مطرح می شود فرق دارد. آیا می دانید در هر بخش چه مواردی حائز اهمیت است؟

Value ■

(ارزش)

شاید سازمان شما سازمانی باشد که موجب مباحثات کارکنان باشد. شاید شما حقوق و مزایای سخاوتمندانه ای به کارکنان می پردازید و شاید در محل کار برای کارکنان خود امکانات ورزشی و بهداشتی فراهم کرده اید که جزو بهترین ها است و شاید در سازمان شما ارزش های مکتوبی وجود داشته باشد ولی فرصت نکرده اید که درباره آنها فکر کنید یا به کارکنان یادآوری کنید که چنین ارزش هایی وجود دارند. در این باره فکر کنید و ببینید چه مزایای منحصر به فردی به کارکنان خود داده اید؟



ساحه خیال

غم مخور

سجاد فلاح رمضانی
(متصدی امور بانکی مشتریان ویژه شعبه مشهد)

میزند روزی به این تفتیده باران، غم مخور
می شود آسان گناه بیگناهان، غم مخور

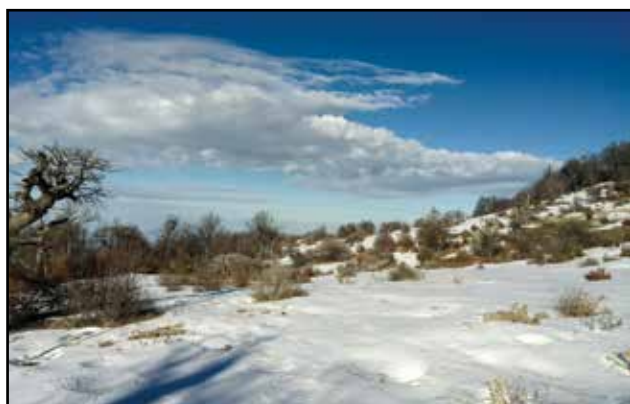
می رسد پایان زمستانی که در آن مانده ایم
فصل بعد از این بود قطعا بهاران، غم مخور

مذهب علم شود دیوانگی، عاشق شدن
آسمان پیداست بعد از روز طوفان غم مخور

حضرت عیسی یادی از حوارین کند
وین دیار غم کند روزی خمستان غم مخور

پرده و چشم من و معشوق مستور از پیش
پرده ها را افکنند این پرده داران غم مخور

مهر تابان از پس ابرش برون گردد همی
یوسف گم گشته باز آید به کنعان غم مخور





طلاق عاطفی؛ زندگی خاموش متاهلین

آرژوانی

(کارشناس واحد پژوهش شرکت آفتاب تجارت سامان)



خانوادگی
وقت گذاشتن بیش از اندازه برای فرزندان و جایگزین و سپر ساختن آنها با هدف دوری کردن از همسر
افزایش ساعات خواب و استراحت در بستر و افزایش پرداختن به برنامه های ورزشی، سریال و فیلم های تلویزیون بدون همراهی با همسر و.....
طلاق امر پذیرفته شده و دارای کارکرد مثبت محسوب نمی شود و موجب می شود افراد به همان زندگی سرد و خاموش خود ادامه دهند، از جمله مهمترین دلایل برای تحمل زندگی در شرایط دشوار و رنج آور یک زندگی نایبامان:
نقش فرودستی بعضی زنان در زندگی فردی و شغلی آنهاست که باعث شکل گیری و تقویت خودانفعالی زنان در سطوح مختلف زندگی اجتماعی می شود اینکه در محیط کار و خانواده ابراز وجود زنان چندان حمایت نمی شود، در نتیجه به شوهر خود وابسته می شود و تقاضاها، نگرانی ها و دغدغه ها معمولاً مسکوت می مانند.

دلیل دیگر برچسب هایی است که جامعه و افراد به یک شخص مطلقه می زنند نیز بی تاثیر نیست، افراد به دلیل هراس برچسب منفی خوردن، خود را مجبور به زندگی مشترک می کنند و وجود هرگونه تنش و نزاع در زندگی مشترک خود را منکر می شوند و بنابراین از ترس قضاوت شدن ترجیح بر ماندن با سختی ها است.

دلیل دیگر مشکلات اقتصادی به خصوص برای زنان که امکان تصمیم گیری را سلب می کند، زنی که پشتوانه اقتصادی ندارد، امکان کار و فعالیت اقتصادی برایش مهم نیست بدون شک پس از طلاق زندگی سخت و مشقت باری خواهد داشت.

ترس از آینده فرزندان باعث می شود آنها به زندگی سرد خود ادامه دهند. برخورد جامعه با زنان مطلقه مانند برخورد آن ها با دختران یا بانوان نیست و زنان مطلقه دارای آرامشی مشابه بانوان نیستند و از طرفی شانس ازدواج مجدد برای بسیاری از زنان اندک است، این امر نیز موجب انصراف بسیاری از آنان

به نظر می رسد امروزه هدف اولیه ازدواج ارضای نیازهای شخصی برای محبت و حمایت عاطفی می باشد، به عبارتی انگیزه اولیه برای ازدواج، شادمانی شخصی است، امروزه به جای تعهد به پیمان ازدواج و فرزندان، روی احساسات مقابل عشق و تکامل تاکید می شود و ازدواجها نه بر اساس تکلیف، بلکه بر اساس عشق رمانتیک و انتخاب آزاد صورت می گیرد. ثبات ازدواج به سطح انتظارات فردی زن یا شوهر نیز بستگی دارد لذا اگر این هدف در ازدواج نادیده گرفته شود، موجب بروز فاصله عاطفی بین زوجین می شود. طلاق عاطفی یعنی زندگی های خاموش که زن و مرد در کنار هم به سردی زندگی می کنند ولی هیچ گاه تقاضای طلاق قانونی نمی کنند. در واقع برخی از ازدواج ها که با طلاق پایان نمی یابند بلکه به ازدواج های تو خالی تبدیل می شوند که فاقد محبت جاذبه احترام، اعتماد، مصاحبت هستند و همسران فقط با جریان زندگی خانوادگی پیش می روند و زمان را سپری میکنند.

شهره روشنی در پژوهشی، به برخی از نشانه های جدایی و طلاق عاطفی اشاره کرده:

ادامه زندگی مشترک با از بین رفتن علاقه و فقدان صمیمیت

بی تفاوتی نسبت به یکدیگر و احساس آرامش با دوری از هم و عدم احساس تعلق به یکدیگر

کاهش چشمگیر وقت گذاشتن برای همدیگر، ملاقات ها و سرگرمی های دو نفره و کاهش وابستگی و دلبستگیها همسران در رابطه با یکدیگر (کاهش ارتباط کلامی)

بیرون از چارچوب خانواده مطرح کردن رازهای پوشیده و پنهان زندگی زناشویی از سوی یک یا دو همسر

کاهش نگاه، نوازش، در آغوش کشیدن و بوسه میان همسران که نشانه افت و از دست رفتن وابستگی و وفاداری عاطفی - احساسی بین همسران و در نهایت کاهش رضایت جنسی است.

درماندگی در پیدا کردن راه حل پس از مشاجرات و ستیزهای زناشویی و

و اعداد در این زمینه کوشش بیهوده است در جایی که آمار رسمی حتی در موضوعات عینی چندگانه، متفاوت است و هنگام صحبت از آن به کلماتی چون برخی و بعضی باید استناد کرد، در نتیجه بدست آوردن موضوعات عاطفی ناممکن است امامی توان با نظر انداختن به همان آمار مرتبط با طلاق های ثبتی، از این بعد هر جدایی ثبتی و رسمی را ابتدا با جدایی فکری و عاطفی زوجین شروع شده، دانست. افزایش نگران کننده طلاق را نشانه افزایش چند برابری سردی رفتار یا همان جدایی عاطفی زوجین در خانواده های بدانیم که به هر دلیلی پیشان را به دادگاه خانواده یا محضر ثبت طلاق نگذاشته اند. افزایشی که زنگ خطرش به شدت به صدا درآمده است. (جام جم ۱۳۹۱/۷/۶، ۱۱)

طبق آمار میزان طلاق عاطفی در کشور ۵۳ درصد است. یعنی از هر دو ازدواج، یکی به طلاق منجر می شود. میان تغییراتی که این روزها در جریان است اهمیت هیچ کدام به اندازه اتفاقاتی نیست که در زندگی شخصی در روابط جنسی - حیات عاطفی ازدواج و خانواده در حال وقوع است. تغییرات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی که در جامعه ما در حال گذار است منجر به تغییر و تحولات گسترده در ابعاد و سطوح مختلف اجتماع شده و ارزش ها و نگرش ها درباره نهاد خانواده، ازدواج، زندگی مشترک، طلاق از زمینه هایی بود که دچار دگرگونی گسترده شده است. خوشبختانه سیستم های اطلاع رسانی و کسب مهارت های زندگی اجتماعی آنقدر گسترده شده اند که با تکیه بر آن می توان بسیاری از رفتارهای به ظاهر اصلاح ناپذیر را تغییر داد و تنور سرد رابطه را دوباره گرم کرد. کافی است نسبت به واقعیت موجود زندگی تان آگاهی پیدا کنید. در این راستا، واحد تحقیق و پژوهش شرکت آفتاب تجارت سامان، فعال در زمینه طرح های پژوهشی، آموزشی، آماری با اهداف ذیل، اقدام به برگزاری کارگاه ها و سمینارهایی در زمینه های زیر می کند.



ارتقای کیفیت سلامت ازدواج

ارتقای توانمندی افراد در مورد انتخاب همسر
ارتقای مهارتهایی که در جهت تقویت و ثبات خانواده نقش دارد
در ضمن سرفصل های این کارگاه ها به شرح زیر است:
شناخت همسر و انتخاب آگاهانه پیش از ازدواج، آموزش مهارت های ارتباطی بین همسران برای کاهش تنش ها و تعارضات زناشویی، شناخت ویژگی های شخصیتی همسر برای پیشگیری از سوء تفاهم و سوء تعبیر و دیگر مهارت های زندگی از جمله مهارت ادامه دادن جروبحث، مهارت بیان احساسات و ابراز صمیمیت، مهارت همدلی و همراهی، مهارت تصمیم گیری و اراده و ...

منابع:

احمد بخارایی، جامعه شناسی انحرافات اجتماعی در ایران، پژوهاک جامعه، چاپ دوم (۱۳۹۰)

جام جم - ۱۲ خرداد ۱۳۸۸ - شماره ۲۵۷۴ - سال دهم - ص ۱۴

مجله چشم انداز ایران، دی و بهمن، ۱۳۹۱

از طلاق می شوند.

در کشورهای غربی اگر ناسازگاری بین زوجین وجود داشته باشد به احتمال قوی منجر به طلاق می شود. چرا که هیچ یک از زوجین نسبت به شرایط پس از جدایی، احساس نگرانی و ناامنی نمی کنند و خود را مجبور به تداوم زندگی نامطلوب نمی بینند، چرا که در جامعه غرب امکان ارتقای و زندگی راحت برای اعضای خانواده طلاق وجود دارد، اما در جامعه ایران اگر با آمارهای طلاق قانونی مواجهه می شویم، در کنار آن آماری بزرگتری اما کشف نشده به طلاق عاطفی اختصاص دارد. شاید دو برابر آمار طلاق های قانونی را بتوانیم به طلاق عاطفی اختصاص دهیم.

از مهمترین عواملی که موجب شکل گیری طلاق عاطفی می شود:

نداشتن مهارت و آگاهی کافی درباره زندگی مشترک

بی توجهی به تفاوت سلیقه یا عواطف همسر

مشکلات و تورم اقتصادی که موجب می شود زوجین با هم کمتر گفتگو کنند و صمیمیت بین آنها کاهش یابد

بالا بودن سطح انتظارات همسران از یکدیگر یا نادیده گرفتن انتظارات یکدیگر

ازدواج اجباری

درک نادرست و عدم آگاهی از مسایل جنسی، نداشتن توافق جنسی و رضایت جنسی

اختلافات فرهنگی - اقتصادی - طبقاتی - تحصیلی - سنی (برخی ناهماهنگی ها در ازدواج)

توسعه فناوری ارتباطات و زندگی دیجیتال موجب تغییر نگرش ها و رفتارها شده

دخالت دیگران در زندگی زوجین (به شکل مستقیم و غیرمستقیم)

و ...

اثرات طلاق عاطفی:

سرخوردگی و افسردگی - ناامیدی و

احساس تنهایی - نگاه منفی به روابط زناشویی و جنس مخالف و یا بالعکس
تمایل به روابط فرا زناشویی خارج از چارچوب خانواده (خیانت) - قربانی کردن ذهنیت فرزندان یا دیگران برای تسویه حساب با طرف مقابل بی اعتمادی به همسر و ...

همسرانی که در این وضعیت زندگی می کنند، چون دائم به حالت قهر زندگی می کنند و فرزندان چنین خانواده هایی که رابطه سرد والدین خود را می بینند، موجب تاثیرات مخربی بر روی آنها می شود از جمله: سردرگمی و نگرانی از آینده - اضطراب و کاهش اعتماد به نفس - احساس کمبود محبت (با جستجو در جنس مخالف و پناه بردن به صاحبان عواطف کاذب) - خروج از حدود تعادل (کمرویی یا پررویی، نرمش یا تنش شدید و...) - شکل گیری عقده های روانی - پر خاشاگری و افت تحصیلی - رویکرد افراطی به مواد دخیانی و الکلی - سرکشی، نافرمانی و هنجار گریزی و ...

طلاق عاطفی طلاق نیست که روی برگه های مهر و امضاء شده یا دفترهای بایگانی و طبقه بندی شده بتوان از آن نشانی بدست آورد. تایید یا تکذیب آمار

از کارمندان تان این گونه قدردانی کنید!

که برای آنها مهم است
با آنها صحبت کنید بسیار انگیزه بخش است.

۳. رفتارهای خدمتی:

کلمات قدرشناسانه شما شاید به اندازه کمک کردن برای تکمیل یک پروژه یا وظیفه برای اعضای تیم مفید نباشد. از شرایط عادی خود خارج شوید و بجای تشکر خشک و خالی به این دسته افراد کمکی نمایید.

۴. پاداش های ملموس:

بیشتر مردم از پاداش های ملموس خوششان می آید. نکته مهم اینجاست که پاداشی که می دهید چیزی باشد که فرد خارج از محل کار به آن ارزش دهد، مثلاً پیراهن تیم فوتبال محبوبش باشد یا لیوانی با عکس شخصیت کارتونی محبوبش باشد.

۵. تماس فیزیکی مناسب:

بعضی از اعضا به تماس فیزیکی مناسب مانند دست دادن یا زدن مشت ها یا کف دست به یکدیگر یا زدن روی شانه طرف مقابل واکنش خوبی نشان می دهند. شاید این حرکت ها در محیط های ورزشی نتیجه بخش باشد، ولی قطعاً در محیط کار هم همینطور است. چپمن و وایت هم معتقدند که این پنج زبان قدرشناسی برای آنکه مفید و مؤثر واقع شوند باید به طور منظم و با صداقت بکار برده شوند تا واکنش طرف مقابل مثبت باشد. نباید منتظر جلسه ارزیابی عملکرد بمانید تا قدرشناسی خود را از کارکنان ابراز کنید، همچنین اگر هر روز و هر لحظه از تلاش های کسی قدرشناسی کنید، این قدرشناسی مؤثر نخواهد بود. در نهایت باید بدانید که یک پاداش برای همه روشی نیست که برای قدردانی از همه کارکنان مناسب باشد و فقط مدت کوتاهی به فرد انگیزه می دهد و در کنار آن احساسات منفی دیگری را ایجاد می کند. وقتی بتوانید تمرکز قدردانی را به نقطه مناسبی برسانید و آن را در محیط کاری خود تبدیل به فرهنگ کنید، این قدردانی به مشتریان نیز انتقال می یابد. کارکنان خوشحال تر روی بازتری داشته و با مشتریان مهربان خواهد بود و بدین سان، مشتریان نیز از فرهنگ اصیل کسب و کار شما لذت برده و قدرشناس خواهند بود. ایجاد روابط با مشتری آسانتر می شود و آنها هم به نوبه خود با دوستان و در محیط خود، از شما تعریف می کنند.

اگر کارمندان شما درک نکنند که چه چیزی فرهنگ کسب و کار شما را منحصر به فرد، اصیل و عالی می کند، چگونه می توانند به شما کمک کنند تا برند موفق داشته باشید؟

یادتان نرود که هر یک از کارکنان / اعضای تیم شما منحصر به فرد هستند و بنابراین به توجه و قدردانی شخصی نیاز دارند. بررسی کنید و ببینید که چطور می توانید از آنها تشکر کنید و این قدردانی و تشکر را تبدیل به یک عادت همیشگی و اصیل نمایید. تلاش کنید تا آن را بخشی از فرهنگ کسب و کار خود و مشتریانانتان نمایید تا آنها نیز شاهد ارزش های محل کار شما شوند و این مژده ای برای کسب و کار شماست تا برندی اصیل و موفق و نیرومند داشته باشید.

منبع: سایت خبر نو

بسیاری از کارفرمایان نمی دانند چطور قدردانی خود را از کارکنان به نحوی معنادار نشان دهند. خوشحال نگه داشتن کارکنان و انگیزه دادن به آنها جنبه مهمی از اداره یک کسب و کار چه بزرگ و چه کوچک است. نادیده گرفتن آن مشکلاتی به همراه دارد که شامل کارکنان بی انگیزه، بدبینی، بهره وری پائین، روابط کاری محدود و محیط کاری منفی می شود. با توجه به طبیعت شلوغ و سریع اداره کسب و کار، شاید فراموش کنید که قدردانی و توجه کردن به همکاران و اعضای دیگر تیم چه معنایی دارد.

برای جبران این مسئله، بسیاری از کارفرمایان برنامه های قدردانی و پاداش دهی خلق می کنند. هدف از این برنامه ها پاداش دادن به کارمندان بخاطر کار مفید آنها و اهدای نوعی سود ملموس (مانند کارت هدیه) به آنها برای نشان دادن قدردانی به آنها و انگیزه بخشیدن به آنهاست. با آنکه منظور این برنامه خوب است، ولی گاهی در این برنامه اصل قدردانی رعایت نمی شود، زیرا قدردانی نباید در یک برنامه خلاصه شود و همیشه به شکل پاداش های ملموس یا قدردانی عمومی باشد. در واقع بسیاری از کارمندان شاید ترجیح دهند یک سنگریزه جایزه بگیرند تا اینکه در دید عموم از آنها قدردانی شود.

به نظر می رسد که قدردانی فاکتور مهمی در محیط های کاری خوب و بهره وری کلی است. وقتی افراد حس می کنند که برای آنها ارزش قائل می شود و از آنها قدردانی می شود، سعی می کنند بهتر کار کنند و نهایت تلاش خود را برای انجام وظایفشان به کار می گیرند. تام رات و دونالد او. کلیفتون در کتاب خود با عنوان «سطل شما چقدر پر است؟» به یک نظرسنجی مراجعه کردند و متوجه شدند که بیش از ۶۰ درصد پاسخ دهندگان به نظرسنجی عدم قدردانی را دلیل اصلی استعفا از شغلشان می دانند. حدود ۶۵ درصد از کارمندان در آمریکای شمالی گفته بودند که در ۱۲ ماه گذشته اصلاً مورد توجه کارفرمای خود نبوده اند و کارفرمای آنها اصلاً آنها را نمی شناسد.

بسیاری از کارفرمایان واقعاً اهمیت قدردانی شخصی از کارکنان خود و بهترین روش انجام آن را نمی دانند و درک نمی کنند. شما به عنوان صاحب یک کسب و کار کوچک در موقعیت منحصر بفردی هستید تا نوع قدردانی از کارکنان خود را تجزیه و تحلیل کنید و در مورد آن بررسی هایی انجام دهید و بهترین راه را برای سپاس و تشکر از آنها پیدا کنید. گری چپمن و پل وایت در کتاب خود با عنوان «۵ زبان قدردانی در محیط کاری» به ۵ روش برای نشان دادن قدردانی از افراد اشاره کرده اند که در زیر می خوانید:

۱. کلمات مثبت:

کلمات دلگرم کننده (مانند «از نظرت متشکرم» یا «آفرین ارائه مطلب خوب بود») برای انگیزه دادن و نشان دادن قدردانی از اعضای تیم استفاده می شوند.

۲. اختصاص دادن زمان به کارمندان:

اینکه وقت بیشتری را با اعضای تیم خود بگذرانید و در مورد موضوعاتی

اخبار



کسب مقام نایب قهرمانی سید محمود صابری و علیرضا عدل پور در فستیوال جهانی ورزش های رزمی



سید محمود صابری، از کارکنان بانک سامان در فستیوال جهانی ورزش های رزمی در کشور آذربایجان-باکو با حضور کشورهای روسیه، اوکراین، ترکیه، گرجستان، قزاقستان، قرقیزستان، آذربایجان در وزن منفی ۷۰ کیلوگرم (۷۰-) با رده سنی بزرگسالان، مدال نقره را از آن خود کرد.

وی در تاریخ های ۷ و ۸ دی ماه ۹۳ در رشته ووشو (ساندا) مقام نائب قهرمانی را کسب کرد و در این مسابقه با کشورهای اوکراین، روسیه و آذربایجان رقابت داشت.

صابری، پیش از این، چندین بار قهرمانی بین المللی را کسب نموده است. گفتنی است، نائب قهرمان رشته ووشو در بانک سامان، حدود ۳ ماه در اردویی ویژه تحت مربی گری یونس مجد تمرین داشته است.

علیرضا عدل پور؛ دیگر نائب قهرمان رشته ووشو در فستیوال جهانی ورزش های رزمی باکو

علیرضا عدل پور از کارکنان بانک سامان در فستیوال نامبرده در وزن منفی ۸۰ کیلوگرم، نائب قهرمان رشته ووشو (ساندا) شد.

عدل پور که قبلا در کارنامه اش مقام قهرمانی ثبت شده است، در فستیوال جهانی ورزش های رزمی در کشور آذربایجان-باکو با حریفانی از کشورهای آذربایجان، ترکیه و روسیه رقابت داشته است.

وی نیز همچون همکار خود محمود صابری، در اردوی سه ماهه تمرینات آمادگی جسمی برای حضور در فستیوال مذکور از مربی خود یونس مجد درس ها آموخته است.

گفتنی است، یونس مجد، استاد و مربی بچه های رزمی بانک سامان، قدردانی ویژه ای از مدیران ارشد و مدیرعامل بانک سامان، برای حمایت از این ورزشکاران و قهرمانان انجام داده است.

ما نیز این نائب قهرمانی ارزشمند را به عزیزان و قهرمانان سامانی تبریک می گوئیم و آرزو مند پیشرفت هر چه بیشتر این دلاوران هستیم.

حمایت بانک سامان از مراسم ازدواج دانشجویی موسسه خیریه آراسته



مراسم ازدواج تعدادی از دانشجویان تحت پوشش موسسه خیریه آراسته با حمایت بانک سامان برگزار شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، فرشته ضرابیه مسئول امور خیریه بانک سامان در این مراسم که با حضور خیرین و تعدادی از هنرمندان صداوسیما برگزار شد، از سوی برگزارکنندگان، به هریک از زوج‌ها، جهیزیه کامل به همراه هدایای نقدی اهدا شد. وی افزود: در این مراسم خیریه، بانک سامان نیز به عنوان یکی از حامیان اصلی، مبلغی را برای تامین هزینه ازدواج و جهیزیه این زوج‌ها اختصاص داد. ضرابیه تصریح کرد: بانک سامان در راستای مسئولیت‌های اجتماعی خود، در زمینه حمایت از رویدادها و فعالیت‌های مختلف اجتماعی، آموزشی و درمانی با مراکز خیریه همکاری می‌کند. شایان ذکر است، موسسه خیریه آراسته در حال حاضر حدود ۱۸۵ دانشجو و دانش‌آموز ممتاز و نخبه را تحت حمایت خود دارد.

پرداخت ۶۷ هزار یورو خسارت بیمه مسافرتی توسط بیمه سامان

در ماه گذشته بیمه سامان بابت خسارت بیمه درمان مسافرتی خارج از کشور حدود ۶۷ هزار یورو خسارت به بیمه‌گذاران پرداخت کرد. دکتر داوود الماسی مدیر بیمه‌های اشخاص این شرکت با عنوان این مطلب افزود: این میزان خسارت مربوط به ۵۲ پرونده خسارت بیمه مسافرتی خارج از کشور بوده که توسط شرکت کمک رسان در کشور مقصد بررسی و مبلغ خسارت به زیان دیدگان پرداخت شده است. دکتر الماسی گفت: ۲ پرونده از مجموع پرونده‌های بررسی شده خسارتی بالغ بر ۱۰ هزار یورو را در برداشته است. وی ادامه داد بیشترین مبلغ خسارت پرداختی مربوط به بیمه‌گذاری بوده است که پس از بروز بیماری و اقدام معالجه در کشور آمریکا با تماس و اعلام حادثه به بیمه سامان توانست بدون هیچ هزینه در کشور مقصد، تحت درمان قرار گیرد و بابت ۲ روز بستری در بخش ICU مبلغ خسارت ۲۴,۴۷۲,۳۸ هزار یورو را دریافت نماید. مدیر بیمه‌های اشخاص با اشاره به آمادگی شبکه فروش بیمه سامان در ارائه انواع خدمات بیمه‌ای به مشتریان در سراسر کشور گفت: مسافران خارج از کشور می‌توانند از طریق باجه‌های مستقر در فرودگاه امام خمینی (ره)، شعب بانک سامان، آژانس‌های مسافرتی طرف قرارداد با نمایندگان بیمه سامان، وب‌سایت و تماس تلفنی با این شرکت بیمه مسافرتی خود را خریداری و از پوشش‌ها و خدمات این بیمه‌نامه بهره‌مند شوند. گفتنی است بیمه مسافرتی سامان هزینه‌های درمانی، فوریت‌های پزشکی و دندانپزشکی، هزینه‌های ناشی از تاخیر در حرکت هواپیماها و گم شدن چمدان‌ها را پوشش می‌دهد و همچنین در زمان مفقود شدن بار یا سرقت مدارک و یا در صورت نیاز به مشاوره حقوقی به مسافران ایرانی امداد رسانی می‌نماید.

شهرگنبد کاووس تحت پوشش بیمه سامان قرار گرفت

مدیر بیمه آتش سوزی بیمه سامان اعلام کرد: منازل مسکونی و واحدهای اداری و تجاری شهرگنبدکاووس برای دومین سال متوالی تحت پوشش بیمه آتش سوزی این شرکت قرارگرفت.

به گزارش روابط عمومی بیمه سامان، مدیر بیمه های آتش سوزی این شرکت گفت: ۲۶۰۰۰ واحد مسکونی، ۶۰۰۰ واحد اداری و فروشگاه های واقع در شهر گنبد کاووس به انضمام اثاثیه در مقابل خطرات حریق، صاعقه، انفجار، زلزله، سیل، ضایعات ناشی از آب باران و ذوب برف، ترکیدن لوله آب، طوفان، رانش و فروکش زمین و سقوط هواپیما تحت پوشش بیمه آتش سوزی بیمه سامان قرارگرفتند.

وی سرمایه بیمه نامه فوق را برای ساختمان ۷۰ میلیون ریال و برای اثاثیه ۳۰ میلیون ریال اعلام کرد و افزود: شهروندان گنبد کاووس می بایست بلافاصله پس از حادثه به باجه بیمه سامان واقع در گنبدکاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خیابان گلشن و شهدای شرقی، پلاک ۱۸۳۹ بانک سامان شعبه گنبدکاووس، مراجعه و خسارت وارد شده را اعلام نمایند.

بیمه آتش سوزی سامان خسارتهای ناشی از آتش سوزی، صاعقه، انفجار و خطرات اضافی (سیل، زلزله، ضایعات ناشی از آب باران و برف، طوفان، شکست شیشه، ترکیدن لوله آب، سرقت و ...) به اموال منقول و غیر منقول اعم از ساختمان مسکونی، اداری، تجاری، انبارهای تولیدی و خدماتی را تحت پوشش قرار می دهد. علاقمندان می توانند برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص بیمه های آتش سوزی بیمه سامان به نمایندگی ها و شعب این شرکت و یا به پایگاه اینترنتی این شرکت به آدرس WWW.SI24.IR مراجعه نمایند.

تجهیز ۸ شعبه بانک سامان به صندوق امانات الکترونیکی



بانک سامان با بهره گیری از فناوری های نوین و برای ارائه خدمات مطابق با استانداردهای جهانی، واگذاری صندوق امانات الکترونیکی در شعب منتخب را آغاز کرد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، عباس جناب مدیر امور شعب اظهار داشت: بانک سامان یکی از نخستین بانک های خصوصی کشور است که صندوق امانات الکترونیکی را در اختیار مشتریان قرار می دهد. وی افزود: این صندوق ها از امنیت بسیار بالایی برخوردارند و در سه اندازه کوچک، متوسط و بزرگ در اختیار مشتریان قرار می گیرند.

جناب تصریح کرد: برای باز شدن صندوق های جدید، علاوه بر کلید صندوق، به اثر انگشت صاحب صندوق

نیاز است. همچنین مشتریان می توانند به صورت اختیاری برای صندوق امانات خود رمز عبور نیز تعیین کنند.

وی گفت: جهت رفاه حال مشتریان تغییری در مبلغ کارمزدها و ودیعه صندوق ها امانات داده نشده است و متقاضیان تنها با پرداخت حدود ۱۸۰ هزار تومان ودیعه و اجاره بهای سالانه از ۱۸ تا ۲۸ هزار تومان می توانند صندوق امانات کوچک یا متوسط در اختیار داشته باشند. همچنین ودیعه صندوق امانات بزرگ حدود ۳۷۰ هزار تومان و اجاره بهای سالانه حدود ۴۶ هزار تومان است.

مدیر امور شعب بانک سامان خاطر نشان کرد: صندوق امانات الکترونیکی در مرحله نخست در ۵ شعبه تهران شامل شعب ولنجک، آجودانیه، نبوت، دزاشیب و مقدس اردبیلی و ۳ شعبه مشهد، مدرس مشهد و سجاد مشهد راه اندازی شده است و تا پایان سال جاری صندوق های امانات جدید در ۵ شعبه دیگر در اختیار مشتریان قرار می گیرد.

علاقه مندان به بهره مندی از این خدمت می توانند به شعب اعلام شده مراجعه کنند یا برای دریافت اطلاعات بیشتر با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرند.

مشتریان ویژه در یک شب سامانی گرد هم آمدند



طاهری در ادامه صحبت هایش به مشاوره های رایج در زمینه سرمایه گذاری، حقوقی و... که توسط بانک سامان ارائه می شود، اشاره کرده و گفت: در آینده، ارائه کارت های اعتباری ارزی، تسهیلات ویژه و استفاده از اتومبیل های لوکس تنها و تنها بخشی از خدمات ویژه برای مشتریان ویژه خواهد بود.

در ادامه، داود رضایی، کارشناس مدیریت امور مشتریان ویژه با اشاره به پیشینه مرکز رزرو خدمات ۲۴ ساعته سامان برای مشتریان ویژه اظهار کرد: مرکز نامبرده از سال ۱۳۹۲ به ارائه خدمات متنوع در زمینه رزرو هتل ها و تورهای مسافرتی مختلف، خرید بلیت پرواز، حوزه های فرهنگی، هنری، آموزشی، و... می پردازد که در حوزه سفر، همکاری های فراوانی با آژانس های مسافرتی معتبر شهر دارد.

همچنین، این مرکز به ارائه خدمات گسترده ترانسفر و تشریفات فرودگاهی نیز می پردازد که چگونگی و کیفیت ارائه این خدمات متناسب با سطح سرمایه مشتریان ویژه متغیر است.

به گفته رضایی، در حوزه رفاهی، مرکز رزرو خدمات ۲۴ ساعته سامان همکاری های مبسوطی با حدود ۲۰۰ مرکز مختلف اعم از مراکز تفریحی، گردشگری، رستوران ها، کافی شاپ ها، مراکز ماساژ و اسپا، مراکز ورزشی، فروشگاه های معتبر پوشاک، لوازم ورزشی و...

جشن بزرگ سامانیان با حضور مشتریان ویژه بانک سامان در شب ۲۴ دی ماه ۹۳ در سالن دریای نور هتل استقلال برگزار شد.

در این برنامه که با اجرای محمود شهریاری، همراه بود، دکتر احمد حلت به عنوان سخنران در مورد موفقیت و تفکر مثبت با مشتریان صحبت کرد و چنگیز حبیبیان برای مدعوین به خوانندگی پرداخت.

در جشن سامانیان قرعه کشی های مختلفی انجام شد که جوایزی از قبیل بلیت رفت و برگشت به استامبول و کیش، پکیج زعفران و هدیه بن بیمه سامان به مشتریان برگزیده اهدا شد.

همچنین، بسته های تندرستی مجموعه هانا اسپا به همگی مشتریان ویژه تقدیم شد که اعتبار استفاده از این پکیج ها تا پایان اردیبهشت ۹۴ خواهد بود.

در این جشن بزرگ که مدیرعامل، مدیران بانک سامان و برخی رؤسای شعب تهران حضور داشتند، سید احمد طاهری بهبهانی به موفقیت های چشمگیر سامان در حوزه های اصلی دارو و غذا اشاره کرد که «فاینانس» این محصولات توسط بانک سامان حدود ۲۵ درصد واردات کل کشور را به خود اختصاص داده است که البته در این حوزه سایر مایحتاج اساسی مردم کشور اعم از واردات برنج، شکر و... نیز موجود است.



خارجی می باشد.

این ۲ سهمیه رایگان بیمه نامه مسافرتی سامان قابل انتقال به دیگری بوده و این ۲ بیمه نامه مازاد بر سهمیه رایگان معمول سالانه مشتریان برتر است.

وی در خصوص قرعه کشی ماهانه در مدت زمان نامبرده اضافه کرد: این قرعه کشی به صورت ماهانه و در پایان ماه های بهمن و اسفند ۹۳ و فروردین ۹۴ انجام می شود و در این سه ماه، به ازای هر خریدی که هر مشتری برای خود، همراهانش و حتی دوستانش انجام می دهد، به ازای مبلغ پرداختی، به شخص امتیاز تعلق می گیرد.

کارشناس مدیریت امور مشتریان ویژه اعلام کرد: در طول سه ماهه بهمن ۹۳ تا فروردین ۹۴، در مجموع شش سهمیه ۵۰ میلیون ریالی بین استفاده کنندگان از خدمات مرکز رزرو، قرعه کشی خواهد شد که برندگان می توانند تا پایان سال ۹۴ تا سقف جایزه دریافتی به طور رایگان از خدمات مرکز رزرو خدمات ۲۴ ساعته سامان و خدمات کامل بیمه سامان بهره مند شوند.

در پایان به کارکنان مدیریت امور مشتریان ویژه که در این برنامه همکاری داشتند خسته نباشید می گوئیم و برای تک تک همکارانمان موفقیت را خواستاریم.

انجام داده است که مشتریان برتر سامان شامل مشتریان ویژه و خاص، از طریق کارت های طلایی و مشکی مخصوص سامانیان می توانند از تخفیفات این مراکز بهره مند شوند.

داوود رضایی با اشاره به جذاب تر شدن و گسترده شدن برنامه های رفاهی افزود: خوشبختانه از ابتدای بهمن ماه ۹۳ تا انتهای فروردین ۹۴ بسته متنوعی شامل تخفیف های بلیت پرواز، ارائه بیمه مسافرتی سامان به صورت رایگان و قرعه کشی جوایز ارزنده در همین زمان داریم. به گفته کارشناس مدیریت امور مشتریان ویژه، در زمینه «تخفیف ها»، هر مشتری ویژه دارای سطح سرمایه مشخص، ۳ سهمیه استفاده از تخفیفات بلیت پرواز دارد که فقط کفایت در این زمان مشخص به رزرو بلیت مورد نظرش بر دازد و برای استفاده از این فرصت تا پایان سال ۹۴، زمان موجود است. رضایی با اشاره به ارائه خدمات بیمه مسافرتی سامان به صورت رایگان در دوره زمانی ذکر شده اعلام کرد: مشتری ویژه در سه ماهه ذکر شده می تواند ۲ بار از بیمه نامه مسافرتی رایگان سامان از بهمن ۹۳ تا انتهای سال ۹۴، استفاده کند، با تأکید بر این امر که رزرو خدمات خارجی در تاریخ بهمن ۹۳ تا فروردین ۹۴ انجام شود.

گفتنی است، رزرو خدمات خارجی شامل رزرو تور، بلیت و یا هتل

جایزه جشنواره دکتر نوربخش به نرم افزار پایای گروهی بانک سامان

نرم افزار پایای گروهی بانک سامان رتبه دوم بخش نوآوری بانکها در چهارمین جشنواره مرحوم دکتر نوربخش را کسب کرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، بر اساس ارزیابی کمیته داوران جشنواره دکتر نوربخش، نرم افزار پایای گروهی به دلیل قابلیت های ویژه، شایسته قدردانی شناخته شد و رتبه دوم جشنواره را به دست آورد. لوح تقدیر و تندیس این جشنواره از سوی دکتر اکبر کمیجانی قائم مقام بانک مرکزی به سید احمد طاهری بهبهانی مدیرعامل بانک سامان اهدا شد.

در لوح تقدیر این جشنواره که به امضاء دکتر ولی الله سیف رئیس کل بانک مرکزی رسیده از تلاش خلاقانه مدیران و کارکنان بانک سامان به دلیل ارایه این خدمت قدردانی به عمل آمده است.

بر اساس این گزارش، نرم افزار پایای گروهی دارای مزایای بسیاری همچون سادگی و کاربرپسند بودن، قابلیت دسترسی در هر جای دنیا، افزایش دقت، قابلیت ویرایش فایل ها، قابلیت بررسی و شناسایی شباهای وارد شده، تعیین سطوح دسترسی برای افراد و سازمان ها جهت بارگذاری فایل پایا و تاییدیه پرداخت و گزارش گیری است.

استقبال گسترده از سپرده وین بانک سامان



سپرده وین بانک سامان در ۱۰ روز نخست عرضه، با استقبال گسترده مردم روبرو شده است.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، مرتضی حسینی نژاد مدیر امور تحقیقات و برنامه ریزی بانک سامان با اعلام این خبر، درخصوص دلایل استقبال از این سپرده اظهار داشت: شرایط آسان برای افتتاح سپرده وین از طریق شعب یا نت بانک سامان، درکنار شانس بالای برنده شدن در قرعه کشی سبب شده است تا از زمان آغاز گشایش سپرده، هزاران نفر برای افتتاح حساب و استفاده از آن اقدام کنند.

وی افزود: دارندگان سپرده وین با سپرده گذاری، خرید کالا و خدمات، پرداخت قبوض، خرید کارت شارژ و انتقال وجه با استفاده از خودپرداز و پایانه های فروشگاهی تمام بانک های

عضو شتاب، در هر بار استفاده از سپرده یا کارت، امتیاز جمع آوری می کنند و در پایان دوره بر اساس این امتیازها، برنده جوایز ویژه می شوند. حسینی نژاد گفت: تمام هموطنان با افتتاح سپرده وین و دریافت وین کارت، بر اساس میزان خرید یا فعالیت خود از درگاه های مختلف بانکداری الکترونیکی و بالا بردن گردش حساب خود، در قرعه کشی ماهانه ۱۵ جایزه ۱۵۰ میلیون ریالی و ۱۰۰ جایزه ۵ میلیون ریالی و در مجموع ۱۱۵ جایزه به ارزش ۲۷۵ میلیون تومان شرکت می کنند.

گفتنی است، هموطنان برای دریافت اطلاعات بیشتر در این خصوص به صفحه سپرده وین در وبسایت بانک سامان یا شعب بانک در سراسر کشور مراجعه کنند یا در تمام ساعت های شبانه روز با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرند.

لیست سپاس دی ۱۳۹۳

نام و نام خانوادگی	محل خدمت	موضوع
کلیه پرسنل	زنجان	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
	قیطریه	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
محمدرضا شب رنگ ملاطی کورو ش قاسمی ثابت غلامعلی کریمی ابیازنی آرش علی حسنی	شهریار	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
		رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
		رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
		رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
نوشین نجیمی	بازار	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
محسن رنجبر خشکنودهانی	فرودگاه امام خمینی ^(ره)	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
محمدحسین رشیدی	یزد	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار
مریم نخستین	فلکه اول تهرانپارس	رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار

کیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان



مدیریت امور تحقیقات و برنامه ریزی ارائه خدمات مطلوب به مشتری مستلزم ایجاد سیستمی است که توانایی کسب نظرات مشتریان را در اختیار داشته و پیش‌بینی‌های دقیقی برای تأمین نیازهای آنان نماید. مشتریان به عنوان یکی از مهمترین شرکای ما، نقش به‌سزا و مهمی در مدیریت موثر امور دارند. این واقعیت که خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان تغییر می‌یابد، به مفهوم ضرورت بررسی نظرات مشتریان به صورت پیوسته است. بانک سامان به منظور حداکثرسازی نقش مشتریان در سازمان، برنامه‌های نظرسنجی و رضایت‌سنجی از مشتریان را به طور مستمر از طریق روش‌های مختلفی نظیر مصاحبه‌های حضوری، پرسشنامه‌های آن‌لاین و پستی، ارسال پیامک و کیوسک‌های نظرسنجی و... اجرا می‌نماید. در این برنامه‌ها که به صورت دوره‌ای صورت می‌گیرد، نظرات مشتریان در مورد موضوعات مختلف از

قبیل فرایند ارائه خدمات، عملکرد پرسنل، نحوه برخورد، سرعت انجام کار و... جمع‌آوری و مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت براساس این نظرات، اصلاحات و بهبودهای مورد نیاز در رویه‌های داخلی انجام می‌شود. یکی از مهمترین کانال‌های ارتباطی مشتریان با بانک کیوسک‌های نظرسنجی مستقر در شعب می‌باشد که به جهت سنجش رضایت مشتریان در محل و در زمان ارائه خدمات، سرعت، دقت و راحتی مشتری در فرایند 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 فرایند از طریق نمایش بر صفحه دستگاه به مشتریان برنده اعلام می‌گردد. مشتری منتخب با ارائه کد مربوطه به ریاست شعبه، جایزه خود را دریافت خواهد نمود. بر این اساس اسامی برندگان به شرح جدول زیر می‌باشد.

ردیف	کد شعبه	نام شعبه	نام دریافت کننده	تاریخ برنده شدن
۱	۹۴۳۱	آمل	سیدکمال حسینی سنگ چی	۱۳۹۳/۱۰/۰۱
۲	۸۶۸	قلهک	امیرحسین جعفری	۱۳۹۳/۱۰/۰۱
۳	۸۴۹	سی تیر	مجتبی علی بخشی	۱۳۹۳/۱۰/۰۱
۴	۹۰۰۱	قم	علی بناها	۱۳۹۳/۱۰/۰۱

۱۳۹۳/۱۰/۰۱	میرهادی موسوی	بلوار مرزداران	۸۸۱	۵
۱۳۹۳/۱۰/۰۱	منصور اورعی	اردبیل	۹۶۴۱	۶
۱۳۹۳/۱۰/۰۳	علی اکبر پورمحمدی	ولنجک	۸۲۳	۷
۱۳۹۳/۱۰/۰۳	سجاد شیخی	زاهدان	۹۱۳۱	۸
۱۳۹۳/۱۰/۰۴	پریسا سوری	شمس آباد- میدان ملت	۸۷۲	۹
۱۳۹۳/۱۰/۰۴	رضا اسدی	منیریه	۸۳۹	۱۰
۱۳۹۳/۱۰/۰۴	ذکریا زارعی	سنندج	۹۲۷۱	۱۱
۱۳۹۳/۱۰/۰۶	زمان زمانی علمداری	گیشا	۸۸۴	۱۲
۱۳۹۳/۱۰/۰۶	شهریار دهقان پیشه	قصرالدشت	۹۱۰۳	۱۳
۱۳۹۳/۱۰/۰۶	شیر آقا قلندر سماکوش	بابل	۹۴۲۱	۱۴
۱۳۹۳/۱۰/۰۷	تیمور گل محمدی	بزرگراه فتح	۸۷۷	۱۵
۱۳۹۳/۱۰/۰۷	محمد میان بندی	نیشابور	۹۳۱۶	۱۶
۱۳۹۳/۱۰/۰۷	خلیل کوچک نژاد	گنبد کاووس	۹۴۴۲	۱۷
۱۳۹۳/۱۰/۰۷	محمدحسن حسنی	بیرجند	۹۳۴۱	۱۸
۱۳۹۳/۱۰/۰۷	ساسان قیاسی	تهرانسر	۸۵۶	۱۹
۱۳۹۳/۱۰/۰۷	غزاله عمومی	ملاصدرا	۸۲۹	۲۰
۱۳۹۳/۱۰/۰۹	محسن جعفری جزیی	مولوی	۸۵۴	۲۱
۱۳۹۳/۱۰/۰۹	سپهر احسانی	ستارخان	۸۶۹	۲۲
۱۳۹۳/۱۰/۰۹	ایمان امیرشقایق	میدان قزوین	۸۳۱	۲۳
۱۳۹۳/۱۰/۱۱	محمدرضا دری	مجموعه فرودگاهی	۸۵۲	۲۴
۱۳۹۳/۱۰/۱۱	مهرداد دهباشی	پیروزی	۸۲۲	۲۵
۱۳۹۳/۱۰/۱۳	محمد همتی	سمنان	۹۴۵۱	۲۶
۱۳۹۳/۱۰/۱۶	نورالدین اوجانی	میدان آرژانتین	۸۲۶	۲۷
۱۳۹۳/۱۰/۱۶	امیر اسماعیل پور	گلزار رشت	۹۴۰۱	۲۸
۱۳۹۳/۱۰/۱۷	فاطمه محمدی	خیابان حافظ اصفهان	۹۵۲۳	۲۹
۱۳۹۳/۱۰/۱۷	حسین دیندار	آفریقای شمالی	۸۲۰	۳۰
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	جواد پاشائی	خواجه رشید	۹۲۲۲	۳۱
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	نجف علی موئدی	شیراز	۹۱۰۱	۳۲
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	محمد همایون فرد	دهکده المپیک	۸۶۷	۳۳
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	محمود هدایتی	میدان تجریش	۸۴۷	۳۴
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	محمد فراش باشی	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	۳۵
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	مهدی کرد مصطفی پور	مرکزی	۸۰۲	۳۶
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	اسماعیل سلطان محمدی	مقدس اردبیلی	۸۶۱	۳۷
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	محمد اعلائی	یافت آباد	۸۱۷	۳۸
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	مهیار توکلی	اریکه ایرانیان	۸۱۶	۳۹

۱۳۹۳/۱۰/۱۸	محمد علی اهنگران	کریم خان زند	۸۷۳	۴۰
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	محمد احمدوند	اراک	۹۵۶۱	۴۱
۱۳۹۳/۱۰/۱۸	سمیرا کرمی	هایپر استار	۸۵۷	۴۲
۱۳۹۳/۱۰/۲۰	محمد مهدوی هزاوه	خیابان آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	۴۳
۱۳۹۳/۱۰/۲۰	مصطفی سرشتی	اختیاریه	۸۶۰	۴۴
۱۳۹۳/۱۰/۲۰	فرامرز نصیری	آفریقا	۸۰۱	۴۵
۱۳۹۳/۱۰/۲۰	آیدین نجابتی	میدان ونک	۸۱۴	۴۶
۱۳۹۳/۱۰/۲۰	محمد رضا حائری فر	کرمانشاه	۹۲۴۱	۴۷
۱۳۹۳/۱۰/۲۱	حمید آریان	فلکه گاز - جام جم	۹۱۰۲	۴۸
۱۳۹۳/۱۰/۲۱	محمد علی صباحی	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	۴۹
۱۳۹۳/۱۰/۲۲	مهدی زارع	یزد	۹۵۴۱	۵۰
۱۳۹۳/۱۰/۲۳	معین احمدی	مشهد	۹۳۰۱	۵۱
۱۳۹۳/۱۰/۲۳	سهیل سعیدی	سعدی شمالی زنجان	۹۶۸۲	۵۲
۱۳۹۳/۱۰/۲۵	علیقلی جنگجو تیز خراب	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	۵۳
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	غلام پور رستمی	تنکابن	۹۴۲۲	۵۴
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	علی پاداشی	یاسوج	۹۲۵۱	۵۵
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	رضا کریمی	خیابان جمهوری اسلامی - ابوریحان	۸۶۵	۵۶
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	محمد مهدی دریانی	دلاوران	۸۴۲	۵۷
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	حسن نوری	کیش	۹۸۰۱	۵۸
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	محمد رمضانی	خانه اصفهان	۹۵۲۴	۵۹
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	مهدی حاجی نوروز علی تهرانی	سی تیر	۸۴۹	۶۰
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	مهدی آرموئیان	بلوار دریا	۸۸۳	۶۱
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	اکبر زالی	ارومیه	۹۶۲۱	۶۲
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	سیمین عبدلی	سعادت آباد	۸۱۱	۶۳
۱۳۹۳/۱۰/۲۷	نسرین آقایی	شهرک راه آهن	۸۴۰	۶۴
۱۳۹۳/۱۰/۲۸	آزاده السادات کسائی زاده مهابادی	شهرری	۸۱۸	۶۵
۱۳۹۳/۱۰/۲۸	هادی کلاکی	گرگان	۹۴۴۱	۶۶
۱۳۹۳/۱۰/۲۹	عباس کیانی	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	۶۷
۱۳۹۳/۱۰/۳۰	آرمیا احمدی مقدم	زاهدان	۹۱۳۱	۶۸
۱۳۹۳/۱۰/۳۰	سیامک جعفری منش	قیطریه	۸۲۸	۶۹
۱۳۹۳/۱۰/۳۰	احسان علیزاده اقدم	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	۷۰
۱۳۹۳/۱۰/۳۰	حمیدرضا امینی راد	سه راه اقدسیه	۸۰۸	۷۱
۱۳۹۳/۱۰/۳۰	سیده سما هاشمی پور	بندر عباس	۹۱۲۱	۷۲
۱۳۹۳/۱۰/۳۰	بهنام محمدی	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	۷۳

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینده	نام مسئول شعب/باجه‌ها
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 رضائی
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 رضائیان
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای رسائی فر
۱۳	میدان ونک	۸۱۴	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از میدان ونک نبش خیابان شریفی، پلاک ۱۳۲۵	۸۸۲۰۵۴۵۵-۵۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	آقای نیری
۱۴	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خ ایران زمین، پاساژ ایران زمین پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	خانم میزان
۱۵	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع تجاری اریکه ایرانیان	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	خانم قندیان
۱۶	یافت آباد	۸۱۷	تهران، تقاطع جاده ساوه و یافت آباد، مجموعه بازار میل، پلاک ۲۰/۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای میرزاخانی
۱۷	شهرری	۸۱۸	تهران، شهر ری، خ ذکریای رازی- پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۴۲-۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای دانش بقا
۱۸	پل رومی	۸۱۹	تهران، خ شریعتی، بعد از پل رومی، نبش کوی سلمان، پلاک ۱۷۶۹	۲۲۲۱۳۱۹۴ و ۹۶	۲۲۲۱۳۱۹۵	خانم خسروی
۱۹	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، بلوار آفریقای شمالی، تقاطع دستگردی، پلاک ۱۷۲	۸۸۸۸۸۳۱۱ و ۳۱	۸۸۷۷۳۱۵۱	خانم بابائی
۲۰	جام جم	۸۲۱	تهران، خ ولیعصر، نرسیده به چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۳	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	آقای سماک
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خ پیروزی، نبش خ عادل، پلاک 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 صالحی کیا
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	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی درب شمالی پارک قیطریه، پلاک ۱۶۱	۲۲۲۳۴۰۹۷	۲۲۲۳۴۲۵۸	آقای عباس محمدی
۲۸	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خ ملاصدرا، بعد از چهار راه شیراز، پ ۱۳۲	۸۸۶۲۷۴۴۸-۸۸۶۲۷۵۱۷	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای مصطفی محمدی
۲۹	اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خ سیدجمال الدین اسدآبادی، نبش خ ۵، پلاک ۳۸۳	۸۸۰۵۵۴۶۱-۴	۸۸۶۱۰۲۹۵	خانم آیت‌النبی
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 سه‌رودی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۳۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	آقای نصیری
۳۲	کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خ کارگر شمالی، بالاتر از خ دکتر فاطمی، پلاک ۲۴۳	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای جمشیدیان
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خ تهران پارس، بالاتر از فلکه سوم، نبش خ ۱۴ شرقی، پلاک ۴۴۳	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	خانم کسرائی پور
۳۴	پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از خ شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	آقای اعتمادیه
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، خ تهرانپارس، فلکه اول تهرانپارس، نبش خ ۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	آقای کریمی
۳۶	بازار کفاش‌ها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ، انتهای بازار کفاش‌ها، مقابل سرای مشکوه، ساختمان ضیای	۵۵۱۵۱۸۰۵	۵۵۶۱۶۰۷۳	آقای سروری
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، الهیه، خ مریم شرقی، نبش خ شریفی مش، پلاک ۶۰	۲۶۲۰۳۴۷۰-۱	۲۲۰۲۷۹۳۰	خانم ترابی
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خ ولیعصر، میدان منیریه، خ معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵ و ۸۸	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای رسولی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، شهرک راه آهن، میدان امیر کبیر، خ امیر کبیر، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶۹ و ۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای بخشی
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، ضلع جنوبی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای سلیمان بیات
۴۱	دلاوران	۸۴۲	بلوار دلاوران، بعد از چهارراه آزادگان- پلاک ۳۴۰	۷۷۲۱۱۶۵۱-۷۷۲۱۱۹۳۴	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای 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 شعب/باجه‌ها
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران-قم، فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، سالن ورودی، طبقه همکف	۰۱-۵۵۶۷۸۴۰۸	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 مهرآباد، پروازهای داخلی، ترمینال ۲	۰۹۰-۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۶۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان پارس‌ستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی نبش کوچه علیرضا جاویدی، پلاک ۱۲۰	۰۹۶-۳۳۱۳۷۸۹۶	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای فکوری
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت‌نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۰۹-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۲	۰۵-۲۲۸۱۶۶۹۰	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای پوریایی امیری
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، بلوار اصلی تهرانسر، نبش خ چهاردهم، پلاک ۶۴	۰۶-۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای صفری
۵۴	هاپیر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهیدستاری، بلوار فردوس غربی، بزرگراه شهیدباکری، مرکز خرید هاپیر استار	۰۸۷-۴۴۱۶۷۱۸۲	۴۴۱۶۷۱۹۹	---
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکونی پور، پلاک ۱۹	۰۴۱ و ۰۲۶۳۰-۲۶۸	۲۲۴۳۲۶۹۲	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۰۹۷۹۰۹۶۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۰۷۳ و ۰۲۲۷۷۶۵۷۲	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	مقدس اردبیلی	۸۶۱	خیابان زعفرانیه-خیابان مقدس اردبیلی-نبش شرقی خیابان فرخ-پلاک ۱	۰۴۵۳-۲۶۸۰	۲۶۸۰۱۴۶۱	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	۰۶۶۴۷۷۶۶۶	۶۶۴۷۷۶۵۵	خانم پور اقدامی
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	۰۱۴۶۷-۴۴۷۰	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	۰۵۶۲۶۱۵-۶۶۵	۶۶۵۲۶۸۵	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	۰۴۹-۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	خانم قاسمی
۶۹	شمس آباد-میدان ملت	۸۷۲	خیابان استادحسن بنیاد، بالاتر از میدان ملت-نبش شهیدعبیدی، پلاک ۱	۰۶۹ و ۰۲۳۱۷۹۶۸	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)، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۰۱-۲۶۱۱۷۲۰۱ - ۲۶۱۱۷۱۹۲	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم یدیسار
۷۲	بلوار ۴۲تری سعادت آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۰۷-۲۲۳۷۸۸۵۶	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم حاجی بابایی
۷۳	آقابزرگی- الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقابزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۰۵۲-۲۲۶۹۶۴۵۱	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم رحیمی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۰۹۷ و ۰۲۸ و ۰۶۸۱۵۹۶۵	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای احسنی
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۰۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	رسالت- مجیدیه	۸۷۹	بزرگراه رسالت- نبش جنوب شرقی رسالت و تقاطع مجیدیه- پلاک ۴۱۷	۰۹۵ و ۰۲۳۱۷۱۹۴	۲۶۳۱۹۹۲۷	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران پلاک ۱۳۶	۰۴۰-۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز- رویروی وزارت کشاورزی پلاک ۱۷۸	۰۶-۸۸۹۸۳۱۵۴	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۵۰	۰۱۸ و ۰۸۸۳۳۳۱۷۱	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۳۶۲	۰۶۲ و ۰۸۸۲۴۷۲۶۲ - ۸۸۴۵۸۵۷۸۴	۸۸۴۵۸۵۷۸۷	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۰-۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵	۰۲۶-۳۴۴۴۴۱۴۴۵	آقای ملکی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۹-۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۲	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۱۹۵-۰۲۶-۳۲۷۷۰	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۶	خانم سرمدی
۸۴	مهرشهر کرج	۹۰۵	مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۵-۰۲۶-۳۳۴۱۵۷۳۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۵	آقای رضایی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۳۱ و ۰۲۱-۶۵۳۶۹۰۲۱	۰۲۱-۶۵۳۶۹۸۹۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۲۰-۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰	۰۴۱-۳۳۳۶۱۶۰	آقای فرامرز زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱-۳۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱-۳۳۳۱۹۸۶۴	خانم هریسچی
۸۸	۱۷ شهر 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 نامی‌فر
۹۳	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۹۴	شریعتی اردبیل	۹۶۴۲	اردبیل، خیابان امام خمینی (ره) - مابین ایستگاه سرعین و میدان شریعتی - پلاک ۵۵۵	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۹	آقای هوشیاری
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 سیف‌الدینی
۹۷	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۴	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۹	آقای غیور
۹۸	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	آقای سبزه‌زار
۹۹	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۲-۵	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	آقای کیلانی‌فر
۱۰۰	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۱	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم‌آباد، 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 سجاده 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 گزاری‌ها - کدپستی ۹۷۱۸۶۹۷۱۵	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۵	آقای نیک کار
۱۱۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانپارس، حدفاصل خیابان‌های ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۲۹۰۵۲۴-۶	۰۶۱-۳۳۲۹۰۷۴۵	خانم حیاتی
۱۱۲	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	آقای فنفوری
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	۰۵۴-۳۳۲۶۰۱۷۸	۰۵۴۱-۳۲۲۶۲۸۲	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 یاری‌فر
۱۱۶	فلکه گازجام جم شیراز	۹۱۰۲	شیراز، فلکه گاز، ابتدای خیابان جهاد سازندگی، جنب فروشگاه رفا، پلاک ۲۰	۰۷۱-۳۲۲۶۲۸۵۲-۴	۰۷۱-۳۲۲۷۴۸۳۴	آقای یاری‌فر
۱۱۷	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، روبروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ و ۸۹	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای بردبار
۱۱۸	معالی آباد شیراز	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	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۴	آقای نظری
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	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۳۱-۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۶	آقای سخاوی
۱۲۵	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خ قره نی، نرسیده به ژاندارمری، نبش تیمچه	۰۳۴-۳۲۲۳۳۴۹۶	۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰	آقای ابراهیمی
۱۲۶	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۵	آقای شفیع
۱۲۷	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسکری	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۴	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۲	آقای علی‌پور
۱۲۸	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۲-۳۷۲۵۹۹۶۳-۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۲۹	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴-۳۳۲۳۵۳۴۸	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 مسوول شعب/پاجه‌ها
۱۳۱	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۱۰ و ۸	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۲-۸	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	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۰	۰۱۳۱-۷۲۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی
۱۳۴	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۱	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	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، رو بروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۱	۰۱۱-۲۱۹۷۱۴۸	آقای عبدالمجید طاهری
۱۳۷	تنکابن	۹۴۲۲	تنکابن، خ امام خمینی، نبش شهید مروتی	۰۱۱-۵۴۲۱۰۲۶۱-۴	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۷۴	آقای قنبرزاده
۱۳۸	اراک	۹۵۶۱	اراک، خ شهید رجایی، پلاک ۸۸۳۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۵۰۴-۱۰	۰۸۶-۳۲۲۲۵۹۵۷	آقای کریمی
۱۳۹	بندرعباس	۹۱۲۱	بندر عباس، خیابان امام خمینی، سه راه دلتگا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۸	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	آقای گوری
۱۴۰	همدان	۹۲۲۱	همدان، خ جهان نما، رو بروی خ آزادی، پلاک ۱۵۳، برج شهیار، طبقه همکف	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای ترابیان
۱۴۱	خواجه رشیدهمدان	۹۲۲۲	همدان، خ شریعتی، نرسیده به چهارراه خواجه رشید، رو بروی 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	۰۳۸-۳۲۲۷۷۵۸۳	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	پنجشنبه
شعب استان‌های تهران، فارس، اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قم و البرز	۸ تا ۱۶	۸ تا ۱۳
شعبه هایپراستار	۸ تا ۱۸	۸ تا ۱۳
فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته	۲۴ ساعته
شعب شهرستان و مناطق اروند	۷:۳۰ تا ۱۴	۷:۳۰ تا ۱۸
شعبه منطقه آزاد قشم	۷:۳۰ تا ۱۴	۷:۳۰ تا ۱۹
شعبه منطقه آزاد کیش	۷:۳۰ تا ۱۴	۷:۳۰ تا ۱۹

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: ۳۶۲۸۴۰۸۰- نمابر: 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: ۰۳۴-۳۲۲۶۸۷۹۴- نمابر: ۰۳۴-۳۲۲۶۶۳۲۴
احمد ابراهیمیان	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاده- نبش سجاده- (خیابان لاله جنوبی)- ساختمان بانک سامان طبقه ۶- تلفن: ۳۷۶۷۹۱۴۳-۵۱-۴۴
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: ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۳- نمابر: ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۳۷
محمد نبی وفا	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۳۲۳۱۹۴۵۷- نمابر: ۳۲۳۱۹۴۶۶-۷۱-۰۷۱
سید حسین ایمانی	سرپرست استان‌های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۳۲۵۹۷۸۴-۱۵۱-۰
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 ۹۳/۱۰/۰۱

نوع سپرده	نرخ سود سالانه
سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت	٪۱۰
سپرده کوتاه مدت ویژه ۳ ماهه	٪۱۴
سپرده کوتاه مدت ویژه ۶ ماهه	٪۱۸
سپرده کوتاه مدت ویژه ۹ ماهه	٪۲۰
سپرده بلندمدت یک ساله	٪۲۲

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان

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





آب هست
ولی کم است!

ویژه بودن، بیشتر از یک ویژگی ست.

بیمه | بورس | املاک | مسافرت | تشریفات فرودگاهی | مراکز رفاهی

باشما هستیم

مرکز رزرو سامان: ۰۲۱-۲۲۶۶۲۱۰۵

booking@sb24.com

اطلاعات کامل تر را از بانکداران ویژه و اختصاصی ما دریافت کنید.
یا واژه VIP را به شماره ۲۰۰۰۱۹۰ ارسال کنید.
شماره مدیریت امور مشتریان ویژه: ۰۲۱-۲۲۰۱۷۹۱۷





وین کارت

آب هست
ولی کم است!

برندگانِ دی ماه وین کارت اعلام شد.

برنده بعدی شما باشید.

باشما هستیم

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

- مشاهده اسامی برندگان در سایت www.sb24.com
- قرعه‌کشی ماهانه ۱۱۵ جایزه نقدی به ارزش ۲۷۵ میلیون تومان
- افزایش امتیاز با تراکنش‌های بیشتر (سامانی و شتابی) و مانده حساب بیشتر