

گزارش سالانه ۱۳۹۱



سامان
Saman Bank



فهرست مطالب

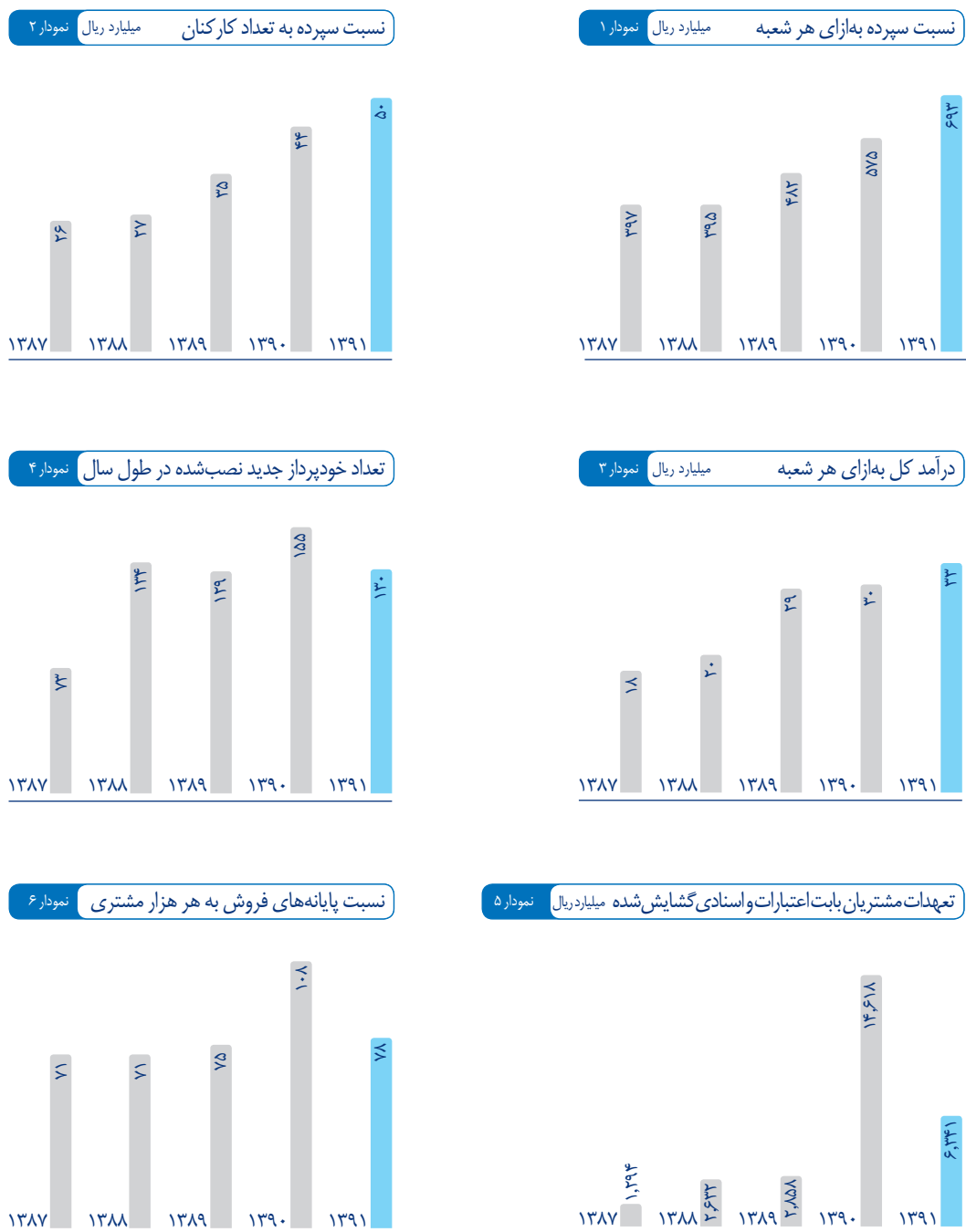
پیش درآمد	۵
مقایسهٔ پنج ساله	۶
گزیدهٔ اقلام کلیدی	۷
پیام رئیس هیئت مدیره	۸
پیام نایب رئیس هیئت مدیره	۱۰
پیشینهٔ سامان	۱۴
الگوی کسب و کار	۱۵
چشم انداز، مأموریت و اهداف استراتژیک ما	۱۶
استراتژی ما	۱۸
بازآفرینی هویت برند سامان	۲۰
گروه مالی سامان	۲۱
سرمایه و ترکیب سهام داران	۲۳
محیط کسب و کار	۲۵
تحولات اقتصادی جهان در سال ۱۳۹۱	۲۶
تحولات اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۱	۳۰
وضعیت صنعت بانکداری ایران در سال ۱۳۹۱	۳۲
عملکرد بانکی	۳۵
مقدمه	۳۶
بانکداری خُرد	۳۶
بانکداری کلان	۴۳
خدمات و محصولات سرمایه گذاری	۴۶
بانکداری بین الملل	۴۸
حاکمیت شرکتی	۵۱
اعضای هیئت مدیره	۵۵
مشاوران هیئت مدیره	۵۶
کمیسیون های راهبردی	۵۷
نظارت و حسابرسی داخلی	۵۸
حسابرسی مستقل	۵۸
مدیریت اجرایی	۵۹
معاونت ها	۶۰
مدیریت ریسک	۶۲
بازرسی و تطبیق	۶۴
سرمایه های انسانی	۶۶
مسئولیت پذیری اجتماعی	۷۱
گزارش مالی ۱۳۹۰	۷۷

پیش درآمد

مقایسه پنج ساله

اهم ارقام صورت سود و زیان	واحد	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷
سهم بانک از درآمد مشاع	میلیارد ریال	۱,۳۷۲	۶۸۲	۱,۰۷۹	۹۷۵	۸۳۶
درآمد غیر مشاع	میلیارد ریال	۳,۶۱۴	۳,۴۴۳	۲,۲۶۹	۱,۰۵۶	۶۷۲
جمع درآمدهای بانک	میلیارد ریال	۴,۹۸۶	۴,۱۲۵	۳,۳۴۸	۲,۰۳۱	۱,۵۰۸
جمع هزینه‌های بانک	میلیارد ریال	۳,۵۳۸	۳,۲۴۶	۱,۸۸۳	۱,۱۵۲	۱,۰۴۵
سود خالص - پس از کسر مالیات	میلیارد ریال	۱,۲۹۰	۸۴۱	۱,۳۵۵	۷۸۷	۴۳۹
سود هر سهم (بر مبنای تعداد سهام در پایان سال)	ریال	۱۹۶	۲۱۰	۴۵۲	۴۳۷	۴۸۸
سود هر سهم (بر مبنای میانگین تعداد سهام در طول سال)	ریال	۱۹۶	۱۵۰	۳۰۸	۲۱۵	۱۲۷
اهم ارقام ترازنامه	واحد	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷
تسهیلات اعطایی و مطالبات	میلیارد ریال	۷۶,۲۲۴	۶۶,۹۸۵	۶۰,۲۴۶	۳۴,۱۸۴	۲۷,۳۴۱
جمع دارایی‌ها	میلیارد ریال	۱۳۲,۲۸۶	۱۰۹,۸۰۳	۸۴,۹۱۲	۴۹,۳۱۵	۴۱,۷۳۳
جمع سپرده‌ها	میلیارد ریال	۱۰۵,۶۹۷	۷۹,۴۰۱	۵۵,۱۸۹	۴۰,۰۷۲	۳۴,۱۶۷
جمع بدهی‌ها	میلیارد ریال	۱۲۳,۲۳۶	۱۰۱,۷۰۹	۸۰,۰۸۱	۴۶,۳۹۳	۳۹,۳۴۱
سرمایه پرداخت‌شده	میلیارد ریال	۶,۵۸۸	۴,۰۰۰	۳,۰۰۰	۱,۸۰۰	۹۰۰
حقوق صاحبان سهام	میلیارد ریال	۸,۹۵۹	۸,۰۹۳	۴,۸۳۱	۲,۹۲۲	۲,۳۹۲
تعهدات مشتریان بابت اعتبارات اسنادی گشایش‌شده	میلیارد ریال	۶,۳۴۱	۱۴,۶۱۸	۲,۸۵۸	۲,۶۳۲	۱,۲۹۴
اهم شاخص‌های رشد عملیاتی	واحد	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷
تعداد مشتریان	هزار نفر	۱,۳۷۹	۱,۰۴۵	۸۶۴	۷۹۲	۶۴۶
تعداد شعب	باب	۱۴۹	۱۵۳	۱۲۳	۱۰۶	۹۷
تعداد دستگاه‌های خودپرداز	دستگاه	۸۰۴	۶۷۴	۵۱۹	۳۹۰	۲۵۶
تعداد دستگاه‌های پایانه فروش	دستگاه	۱۰۷,۱۲۳	۱۱۳,۲۸۴	۶۵,۰۶۴	۵۵,۹۷۱	۴۶,۱۲۵
تعداد کارکنان	نفر	۲,۲۳۱	۱,۹۵۳	۱,۶۱۸	۱,۵۰۶	۱,۴۵۶
اهم شاخص‌های عملکرد	واحد	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷
نسبت کفایت سرمایه (بال ۱)	درصد	۱۰/۷	۱۱/۴	۹/۹	۱۰/۶	۱۰
نسبت کفایت سرمایه (بال ۲)	درصد	۱۸/۳۴	۲۴	۱۹/۵	۱۸/۶	-
نسبت تسهیلات اعطایی به سپرده‌ها	درصد	۷۳	۸۴	۱۰۹	۸۵	۸۰
نسبت تسهیلات اعطایی به مجموع دارایی‌ها	درصد	۵۸	۶۱	۷۱	۶۹	۶۶
نسبت هزینه کل به درآمد کل	درصد	۷۱	۷۹	۵۵	۵۷	۶۹
نسبت بدهی	درصد	۹۳	۹۳	۹۴	۹۴	۹۴
نسبت بازده دارایی‌ها	درصد	۱/۱	۰/۹	۲	۱/۷	۱/۲
نسبت بازده حقوق صاحبان سهام	درصد	۱۵	۱۶	۳۵	۳۰	۲۲
نسبت کل سپرده‌ها به کل دارایی‌ها	درصد	۷۹	۷۲	۶۵	۸۱	۸۲
نسبت سپرده جذب‌شده در طول سال به‌ازای هر روز فعالیت	میلیارد ریال	۸۷	۸۳	۵۲	۲۰	۱۶
درآمد کل به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۳۳	۳۰	۲۹	۲۰	۱۸
سود خالص به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۹	۶	۱۲	۸	۵
نرخ رشد درآمدهای مشاع	درصد	۱۰/۱/۱	(۳۶/۸)	۱۰/۷	۱۶/۶	(۱۲/۲)
نرخ رشد درآمدهای غیر مشاع	درصد	۵	۵۱/۷	۱۱۴/۹	۵۷/۱	۲۸/۷
نرخ رشد درآمد کل	درصد	۲۰/۹	۲۳/۲	۶۴/۸	۳۴/۷	۲/۳
نسبت سپرده به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۶۹۳	۵۷۵	۴۸۲	۳۹۵	۳۹۷
نسبت تسهیلات به‌ازای هر شعبه	میلیارد ریال	۵۰۵	۴۸۵	۵۲۶	۳۳۷	۳۱۸
نسبت سود به تعداد کارکنان	میلیون ریال	۶۱۶	۴۷۱	۸۶۷	۵۳۱	۳۳۶
نسبت سپرده به تعداد کارکنان	میلیارد ریال	۵۰	۴۴	۳۵	۲۷	۲۶
نسبت تسهیلات به تعداد کارکنان	میلیارد ریال	۳۶	۳۸	۳۹	۲۳	۲۱
تعداد شعب جدید افتتاح‌شده	باب	۰	۳۰	۱۷	۹	۲۲
تعداد خودپرداز جدید نصب‌شده	دستگاه	۱۳۰	۱۵۵	۱۲۹	۱۳۴	۷۳
نسبت پایانه‌های فروش به‌ازای هر هزار مشتری	دستگاه	۷۸	۱۰۸	۷۵	۷۱	۷۱

گزیده اقلام کلیدی





پیام رئیس هیئت مدیره

سهامداران عزیز

پس از سال پرچالش گذشته، سال ۱۳۹۱ را می توان سالی توأم با موفقیت و رشد چشمگیر برای بانک سامان دانست. در این سال نه تنها رشد سهم از بازار بانک، مطابق سال های اخیر افزایش یافت، بلکه سودآوری بانک نیز منطبق با برنامه عملیاتی و پیش بینی هیئت مدیره محقق شد. از طرفی، با کاهش ریسک های بانک نیز نتایج درخور توجهی حاصل شد.

محیط اقتصادی سال ۱۳۹۱

در سال گذشته اقتصاد جهان پس از سپری کردن بحران مالی، در حال گذر به سمت رونق بود که بحران منطقه یورو دوباره موجب بازگشت وضعیت رکود به جهان شد. بروز این بحران و گزارش های نه چندان مناسب اقتصادی کشورهای مهم، باعث شد تا صندوق بین المللی پول، پیش بینی رشد اقتصادی جهان را از ۳/۶ به ۳/۲ درصد کاهش دهد. اگرچه اقتصاد جهانی شرایط دشواری را در سال گذشته تجربه کرد؛ با این حال، قیمت نفت که مهم ترین عنصر ارتباط ایران با دنیاست حدود رقم ۱۰۰ دلار ثابت بود و این ثبات نسبی قیمت نفت، نویدبخش درآمد ارزی قابل توجهی برای کشور بود. با این حال، اقتصاد ایران با چالش های دیگری مواجه بود. از یک سو، اثرات تورمی طرح هدفمندی یارانه ها به تدریج در حال بروز بود و از سوی دیگر، نوسانات ارزی ناشی از تحریم های بین المللی باعث تشدید تورم شد؛ به گونه ای که، برای نخستین بار طی ۱۵ سال اخیر، گزارش بانک مرکزی ج.ا.ا. حاکی از نرخ تورم بالای ۳۰ درصد بود. بروز این نرخ تورم، بانک ها را نیز با مشکل مواجه کرد؛ چراکه با رونق سایر بازارها، مردم تمایل کمتری به سپرده گذاری در بانک ها نشان می دادند. خوشبختانه اقدام بانک مرکزی در بهمن ماه سال ۱۳۹۰ مبنی بر آزادسازی نرخ سود سپرده ها، باعث شد تا از خروج نقدینگی از سیستم بانکی کاسته شود، اما به دلیل افزایش نرخ تورم و بازدهی بالای بازارهای دیگر، مشکل نگهداری و جذب سپرده ها همچنان ادامه داشت.

دستاوردهای سال ۱۳۹۱

پس از طی شدن مراحل طولانی اخذ مجوزهای لازم از مراجع ذی صلاح قانونی و ثبت اعضای حقوقی هیئت مدیره جدید بانک، این هیئت مدیره از نیمه دوم سال ۱۳۹۱ فعالیت خود را آغاز کرد. در سال ۱۳۹۱، سود پس از کسر مالیات بانک به رقم ۱,۲۹۰ میلیارد ریال افزایش یافت که نسبت به سال پیش، ۵۳ درصد رشد داشته است. تلاش بانک برای افزایش سرمایه از محل تجدید ارزیابی دارایی ها به بار نشست و سرمایه بانک با رشدی ۶۵ درصدی به ۶,۵۵۸ میلیارد ریال رسید. علاوه بر این، سود هر سهم بانک نسبت به سال ۱۳۹۰ افزایش داشته است. هدف اصلی بانک از افزایش سرمایه، بهبود نسبت های قانونی و مقرراتی و داشتن جایگاهی مناسب در سیستم بانکی بود.

نگاه استراتژیک بانک در سال ۱۳۹۱

برای تبدیل شدن به بانکی که انتخاب نخست مشتریان است، چالش های متعددی پیش روی بانک قرار دارد که شامل تهدیدهای خارج از بانک و مشکلات داخل بانک است. تمرکز بر نگاه مشتری گرایی در کنار افزایش کارایی عملیاتی، از مهم ترین جهت گیری های استراتژیک بانک بوده است. از همین رو، هیئت مدیره بانک نیز همواره تلاش کرده از طریق افزایش و تقویت قسمت های اجرایی و کنترل های داخلی و نظارت های کیفی بیشتر به این هدف دست یابد. خوشبختانه، با تأسیس بخش های بانکداری اختصاصی و مشتریان ویژه، توسعه دفاتر بانکداری شرکتی در شهرستان ها و ایجاد سرپرستی ها در سال ۱۳۹۱، گامی مهم برای تحقق مأموریت استراتژیک بانک، یعنی «ایجاد ارزش افزوده واقعی برای مشتریان» برداشته شده است. از همین رو، سهم بانک سامان در میان شش بانک برتر خصوصی، از حدود ۱۰/۹ درصد به ۱۱/۴ درصد افزایش یافته است.

برنامه سال ۱۳۹۲

در سال ۱۳۹۲، دو موضوع مهم که ریشه در مباحث سیاسی کشور دارد، بر برنامه ها و جهت گیری های بانک اثر خواهد داشت. از یک سو، انتخابات یازدهمین دوره ریاست جمهوری و از سوی دیگر جهت گیری مذاکرات ایران با گروه ۵+۱. بدیهی است که با توجه به عدم قطعیت در مورد نتایج این دو رخداد، برنامه ریزی دقیق نیز بسیار مشکل خواهد بود؛ اما با این حال، بانک در راستای استراتژی کلان خود، به دنبال جذب سهم جدیدی از بازار و کارایی بیشتر است. با برنامه ریزی های انجام شده، تلاش می کنیم تا با رشد مدیریت شده و تخصیص بهینه تر دارایی ها، سودآوری بانک را افزایش دهیم. علاوه بر این، تعدیل برنامه استراتژیک پنج ساله بانک و افزایش سرمایه بانک از رقم فعلی به ۱۰,۰۰۰ میلیارد ریال تا پایان سال ۱۳۹۴، از مهم ترین برنامه های سال ۱۳۹۲ خواهد بود. همچنین براساس افزایش سرمایه یادشده، سودی معادل ۳۲۱ ریال برای هر سهم در سال آتی پیش بینی شده است.

سخن پایانی

در پایان ضمن سپاس از حمایت های بی دریغ شما سهامداران عزیز، مدیران ارشد، تمامی همکاران بانک و مشتریان بانک که ما را در تحقق اهداف این سال یاری دادند، امیدواریم در سال ۱۳۹۲ نیز بتوانیم با آهنگ رشد بیشتری نسبت به سال های پیش، در راستای پیشبرد اهداف تمامی ذی نفعان بانک حرکت کنیم.

احمد مجتهد
رئیس هیئت مدیره

ثمره سالی پُرافتوخیز

بانک سامان در سال ۱۳۹۱، ضمن تلاش برای تکمیل تحولات ساختاری سال پیش و نهادینه‌سازی فرهنگ جدید مشتری‌مدارانه‌اش، در دستیابی به اهداف عملیاتی این سال نیز موفق عمل کرد و مجمع این سال را با اخباری خوش برای سهام‌دارانش برگزار کرد. رشد سود خالص به میزان ۵۳ درصد نسبت به سال پیش، از دستاوردهای عملیاتی سال ۱۳۹۱ به‌شمار می‌آید. در کنار تلاش تمامی ارکان سازمان، می‌توان از عملکرد موفق دو حوزه بانکداری الکترونیک و بانکداری بین‌الملل یاد کرد که در نتایج درخشان کارنامه این سال، نقشی کلیدی داشتند. تجربه بانک در حوزه بانکداری الکترونیک، ضمن بهبود و توسعه ساختارهای موجود مانند نت‌بانک و تلفن بانک، ابزارهای جدیدی مانند سامانک (همراه‌بانک سامان) را برای مشتریان حوزه بانکداری خُرد به ارمغان آورد تا تعامل گسترده‌ترین گروه مشتریان بانک را آسان‌تر و سریع‌تر کند.

پیش‌بینی سود هر سهم برای سال ۱۳۹۱ معادل ۳۴۰ ریال بود و به‌رغم موارد اعلامی در زیر که اثر مستقیم در سودآوری داشت توانستیم به سود ۱۹۶ ریال برسیم. در صورت تعدیل تعداد سهام به دلیل افزایش سرمایه از محل ارزیابی مجدد دارایی‌ها سود هر سهم به‌طور تقریبی ۳۳۰ ریال و نزدیک به هدف پیش‌بینی شده، است. از علتهای مهم و مؤثر بر این وضعیت، می‌توان موارد زیر را برشمرد:

- افزایش سرمایه از محل تجدید ارزیابی دارایی‌ها که در محاسبات سود هر سهم از ۴,۰۰۰ میلیارد ریال به ۶,۵۸۸ میلیارد تغییر یافت؛
- وصول بخشی از مطالبات از بانک‌ها، موسوم به مطالبات گروه آریا و عدم وصول مابقی آن در طی سال ۱۳۹۱ و در نتیجه کاهش دارایی‌های درآمدزا؛
- کاهش چشمگیر درآمدهای کارمزدی ناشی از گشایش اعتبار، به دلیل جایگزینی حواله و نیز دریافت پیش‌دریافت‌های ۱۰۰ درصد از مشتریان براساس دستورالعمل‌های مربوط؛
- افزایش شدید نرخ تورم و در نتیجه افزایش غیرقابل‌پیش‌بینی هزینه‌های اداری و تشکیلاتی؛
- کاهش نرخ مؤثر کارمزدهای شتابی به دلیل طرح شاپرک؛
- افزایش نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌ها پس از آزادسازی نرخ‌گذاری و تشدید رقابت میان بانک‌ها و مؤسسات اعتباری.

با توجه به نکات بالا اگرچه سود هر سهم بانک سامان در سال ۱۳۹۱، به دلیل افزایش سرمایه نسبت به سال گذشته رشد مثبت نداشته است؛ ولی همان‌گونه که پیش از این نیز اشاره شد، سود پس از کسر مالیات بانک تقریباً منطبق با پیش‌بینی و از رشد بیش از ۵۰ درصدی برخوردار بوده است.

در بخش بانکداری بین‌الملل نیز توانستیم با افزایش حجم عملیات ارزی به‌ویژه در حوزه حواله‌های کالایی، بیش از ۱۰۰ درصد اهداف برنامه‌ریزی‌شده این سال را محقق سازیم. تمرکز و تعامل هدفمند دو مدیریت بانکداری شرکتی و بانکداری بین‌الملل در سال ۱۳۹۱، منجر به کسب بالاترین سهم بازارهای بین‌المللی در دو حوزه کلیدی تأمین مالی واردات غذا و دارو شد؛ به‌طوری که معادل ۲۸/۷ درصد این بازار (مجموع گشایش اعتبار و بروات و حواله) به بانک سامان تعلق گرفت. از طرفی، به‌رغم چالش‌های ناشی از بی‌ثباتی ارزی این سال، مشتریان ارزی بانک در فضایی اطمینان‌بخش خدمات ارزی خود را دریافت کردند.

در راستای تحقق سیاست سرمایه‌گذاری بانک که در سال ۱۳۹۰ ترسیم شد، اجرای برنامه مستحکم‌سازی شرکت‌های خانواده مالی سامان در دستور کار سال ۱۳۹۱ قرار گرفت. در چارچوب این برنامه که با هدف نظارت و کنترل کامل بانک بر عملکرد این شرکت‌ها و همسویی هرچه بیشتر آنها با استراتژی بانک اجرا شد، بانک سامان بیش از ۸۰ درصد سهام شرکت‌های پرداخت الکترونیک سامان، صرافی سامان، شرکت ارتباطات ماهواره‌ای سامان و شرکت اعتبارسنجی ایرانیان را خریداری کرد و درصد مالکیت خود در این شرکت‌ها را ارتقا بخشید. نتیجه این برنامه، سودآوری بیشتر شرکت‌های یادشده نسبت به سال‌های پیش بوده است.

افزایش سرمایه و همسویی با نظام مرجع بانکی

تعیین استراتژی و بیانیه چشم‌انداز و مأموریت بانک سامان در سال ۱۳۸۹، بستر و مسیری مشخص برای حرکت بانک در سال‌های پیش‌رو تعیین کرد. سامان ضمن پایبندی به اصول این استراتژی، هرساله با بازنگری عملکرد خود به تعدیل برنامه‌ها و اهداف عملیاتی خود می‌پردازد تا دستیابی به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت خود را تضمین کند.

در برنامه پنج‌ساله بانک، ارتقای سرمایه بانک تا حدود ۱۰,۰۰۰ میلیارد ریال تا سال ۱۳۹۴ پیش‌بینی شده بود که خوشبختانه با صدور مصوبه دولت درخصوص افزایش سرمایه و آماده بودن بستر آن، در سال ۱۳۹۱ توانستیم سرمایه بانک را از ۴,۰۰۰ به ۶,۵۸۸ میلیارد ریال افزایش دهیم. با این افزایش سرمایه و تعدیل عملکرد بانک، توانستیم گامی مهم در راستای بهبود نسبت‌های مهم، از جمله نسبت کفایت سرمایه و همسویی با چارچوب نظارتی و مقرراتی بانک مرکزی برداریم. این روند ما را به دستیابی به اهدافی بالاتر از آنچه در برنامه استراتژی بانک درخصوص افزایش سرمایه پیش‌بینی شده، دلگرم‌تر می‌سازد.

براساس این سند چشم‌انداز، افزایش سرمایه بانک در سال ۱۳۹۲ معادل ۹۱۲ میلیارد ریال از محل سود انباشته و آورده نقدی پیش‌بینی شده است.



پیام نایب رئیس هیئت‌مدیره

نوازی یک فرهنگ

رساندن پیام سالی که بی‌تردید به نقطه عطفی در حیات بانک سامان بدل خواهد شد، بسی مایه خرسندی و مباهات است. در پیش‌درآمد این پیام، پیش از ارائه مهم‌ترین اقدام عملکردی این سال، به شرح دستاوردی می‌پردازیم که به‌نوبه خود، ضمن تکمیل برنامه استراتژیک پنج‌ساله سامان، آینده صنعت بانکداری ایران را دستخوش تحولی بی‌بدیل خواهد ساخت.

برنامه استراتژیک پنج‌ساله سامان که در سال ۱۳۸۹ پی‌ریزی شد، با آغاز سال ۱۳۹۰ به اجرا درآمد. رویکرد مشتری‌مدارانه این برنامه، تحول فرهنگی و ساختاری کسب‌وکار بانک را رقم زد. ما آغاز به تغییر ساختارهای سازمان خود کردیم. در کنار آن، اندیشه و قلب خود را نیز آماده پذیرش چالش‌های این تغییر کردیم و این‌گونه سال ۱۳۹۱، سال گذار سامان از فرهنگ ساخته و پرداخته سال‌های هوشمندی به فرهنگ منعطف و مشتری‌نواز سال‌هایی شد که با شما هستیم را تجربه خواهیم کرد. در این سال کوشیدیم در کنار هم، بیاموزیم و بردارانه چالش‌های این تحول بنیادین را برتاییم تا شاهد به‌بار نشستن این فرهنگ، در تاروپود کسب‌وکارمان باشیم. بی‌تردید، خلق و گسترش فرهنگ مشتری‌مداری، سطح انتظار مشتریان صنعت بانکداری را ارتقا بخشیده و استانداردهای جدیدی را به تعامل میان بانکداران و مشتریان و برگی زرین را به کارنامه پیشگامی‌های سامان خواهد افزود.

ساختارهای نو و خدمات نو

براساس رویکرد مشتری‌مدارانه بانک، گروه‌بندی جدیدی از مشتریان سامان در سال ۱۳۹۰ تعریف شد تا امکان شناسایی نیازهای بانکی هر گروه و ارائه خدمات مناسب برای هر یک فراهم شود.

این طبقه‌بندی، سه گروه مشتری حقیقی را براساس نوع تعامل و سپرده‌گذاری‌شان در بانک متمایز ساخت؛ مشتریان خُرد، مشتریان ویژه و مشتریان خاص. در سال ۱۳۹۱ تلاش شد با بهبود خدمات الکترونیک، معرفی ابزارهای جدید مانند سامانک و استقرار دستگاه‌های خودپرداز خارج از شعبه، ضرورت حضور مشتریان خُرد را که بزرگ‌ترین گروه مشتریان بانک از نظر تعداد هستند، در شعبه کمتر کنیم و امکان دسترسی سریع و راحت به خدمات را برای ایشان فراهم کنیم. در حال حاضر بانک سامان با داشتن ۵۶۳ دستگاه خودپرداز خارج شعبه‌ای، یکی از شبکه‌های بزرگ دسترسی به این خدمت را در بین بانک‌های خصوصی دارد.

تلاش برای خدمات‌رسانی متمایز به مشتریان ویژه (سامانیان) نیز از اوایل این سال با راه‌اندازی بانه‌های مخصوص سامانیان در برخی از شعبه‌های بانک آغاز شد. افزون‌بر تسهیل فرایند خدمات‌رسانی به این گروه، تلاش برای طراحی و عرضه بسته‌های خدماتی بانکی و غیربانکی ویژه این گروه نیز آغاز شد. یکی از نوآوری‌ها در این حوزه، طراحی بسته خدمات غیربانکی تحت‌نام سامان زندگی با پیشنهادهای بیمه‌ای، خدمات مسافرتی و رفاهی ویژه برای سامانیان بود.

سومین گروه مشتریان حقیقی که از نظر اعتباری زیرمجموعه بانکداری کلان بانک به‌شمار می‌آیند، گروه مشتریان خاص بانک است که زمینه‌های اجرایی خدمات‌رسانی متمایز به این گروه نیز در سه ماهه پایانی سال ۱۳۹۱ فراهم شد.

در رویکرد جدید بانک، مشتریان حقوقی در دو گروه مشتریان شرکتی و صاحبان کسب‌وکارهای خُرد و متوسط طبقه‌بندی می‌شوند و هریک به‌فراخور نیازهای بانکی خود، خدماتی متناسب دریافت می‌کنند. مشتریان شرکتی که از نظر اعتباری زیرمجموعه بانکداری کلان بانک محسوب می‌شوند از بخش‌های کلیدی اقتصاد مانند صنایع زیرساختی مادر، غذایی، دارویی و ساختمانی برگزیده می‌شوند. با توجه به تعامل کلیدی این گروه از مشتریان با بانک، بانکداری ویژه برای خدمات‌رسانی بی‌واسطه به آنان در تمامی ساعات شبانه‌روز فعالیت می‌کنند و خدمات اعتباری کلانی بسته‌به ظرفیت‌های اعتباری آنها در اختیارشان قرار می‌گیرد.

در گروه صاحبان کسب‌وکارهای خُرد و متوسط، به‌طور عمده دو گروه کارگزاری‌ها و اصناف در این سال در کانون توجه قرار داشتند. بازبینی بسته اعتباری تعریف‌شده در سال ۱۳۹۰ برای این دو گروه، شرایط برخورداری بهتر این گروه‌ها از خدمات اعتباری بانک سامان را فراهم آورد. ازطرفی، با تعریف پرتفوی اعتباری سامان در این سال و ابلاغ آن به شعبه‌ها، بخش‌های موردنظر بانک برای سرمایه‌گذاری مانند صنایع غذایی، بسته‌بندی، آموزشی، دارویی و پزشکی و نیز گروه‌های هدف برای دریافت این خدمات مانند پزشکان، وکلا و غیره مشخص شد. این اقدام، کمکی شایان به هدفمندسازی عملکرد اعتباری بانک در سال‌های آتی خواهد کرد.

استقرار استراتژی و هویت بصری جدید

جریان تحولات زیرساختی و استراتژیکی که از سال ۱۳۸۹ در بانک سامان آغاز شد، طی سال‌های ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱، به‌تدریج قوام یافت. این نگاه جدید پس‌از عبور از چالش‌های تغییر، رخنه در هویت، فرهنگ، گفت‌وگو و نوع تعامل ما با مشتریان‌مان را آغاز کرد. در همین سال، پروژه تغییر و تحول اجزای بصری بانک نیز شروع شد تا با دگرگون کردن چهره سامان، تحولات ساختاری و استراتژیکی را ملموس‌تر و پذیرش آن را آسان‌تر و خوشایندتر سازد.

این تحول بصری با تغییر لوگوی بانک به یک لوگوی منعطف و تغییر چیدمان تعدادی از شعب سامان در سال پیش آغاز شد و با تغییر شعار "بانک سامان، بانک هوشمند" به "با شما هستیم" تکمیل شد. چنانچه در فرایند تغییر فرهنگ سامان، سهم آموزش را ۶۰ درصد و سهم تغییر روش‌های اجرایی را ۳۰ درصد ببینیم، تغییرات بصری یادشده سهمی معادل ۱۰ درصد این فرایند را به خود اختصاص می‌دهند. با این حال، سامان کوشید با تعدیل برنامه‌های اجرایی مربوط به این پروژه و تأمین هزینه‌های آن از محل بودجه تبلیغاتی سال ۱۳۹۱، مانع از تحمیل هزینه مازاد به بودجه این سال شود.

مسئولیت‌پذیری اجتماعی ما

بانک سامان در انجام وظایف خود به‌عنوان یک شهروند حقوقی، توجهی ویژه به مقوله‌های آموزش و هنر دارد. ما مسئولیت انسانی و اجتماعی خود می‌دانیم در کنار تمامی اهداف اقتصادی‌مان، نسبت‌به فراهم‌سازی امکانات آموزشی برای پژوهندگان دانش و به‌طور ویژه برای کودکان مستعد محروم کوشا باشیم. حاصل تلاش ما در این سال، ساخت بزرگترین مدرسه در منطقه زلزله‌زده ورزقان، برای تحصیل کودکان به‌جامانده از این حادثه بود. این مدرسه در سال ۱۳۹۲ به بهره‌برداری خواهد رسید.

ما همچنین حمایت از هنر و هنرمندان جوانی که آتیه هنری ایران عزیز را می‌سازند، مسئولیت خود می‌دانیم و به‌قدر توان خود به شکوفایی ایشان کمک می‌کنیم.



سخن آخر ...

اگرچه در آغاز راهیم، باور من این است که ما از توان و زیرساخت‌های لازم برای حرکت روبه‌تعالی برخورداریم و آنچه موفقیت ما را تضمین خواهد کرد همدلی، کار گروهی و حرکت متعهدانه تمامی اعضای این پیکره در مسیر راهبردی تعیین‌شده است. تردیدی نیست که این توان و روحیه ما را از رویارویی با هر چالشی سربلند بیرون خواهد آورد.

در این‌جا، صمیمانه از بصیرت و تدبیر همکاران ارجمندم در هیئت‌مدیره و کوشش متعهدانه تمامی اعضای خانواده بزرگ سامان سپاسگزاری می‌کنم و وظیفه خود می‌دانم قدردان و سپاسگزار همراهی تمامی مشتریان و سهام‌داران گرانقدرمان باشم.

ولی ضرابیه

نایب‌رئیس هیئت‌مدیره



پیشینه سامان

فعالیت‌های رسمی بانک سامان از شهریورماه سال ۱۳۷۸، به‌عنوان نخستین مؤسسه مالی و اعتباری دارای مجوز بانک مرکزی ایران با سرمایه اولیه ۱۱ میلیارد ریال و با نام «سامان اقتصاد» آغاز شد. بانک سامان توانست با کسب نسبت ۵ درصدی بازده حقوق صاحبان سهام در نخستین سال فعالیتش، موفقیت زود هنگامی را رقم زند. کمتر از سه سال بعد، در شهریورماه سال ۱۳۸۱، «سامان اقتصاد» با کوشش و عملکرد مثبت خود و تأمین سرمایه لازم توانست مجوز لازم برای انجام و ارائه خدمات بانکی را از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت کند و به‌عنوان یک بانک خصوصی، دوره جدیدی از حیات خود را تجربه کند.

طی این سال‌ها، بانک سامان با قرار گرفتن در مسیر رشد و سودآوری توانسته سرمایه اولیه‌اش را تا حدود ۶۰ برابر افزایش دهد. این سرمایه با تأیید به اتفاق سهام‌داران در مجمع عمومی فوق‌العاده تاریخ ۱۳۹۱/۰۷/۳۰، با افزایش ۶۴/۷، از ۴,۰۰۰ میلیارد ریال به ۶,۵۸۸ میلیارد ریال افزایش یافت.

بانک سامان در طول بیش از یک دهه فعالیت خود، همواره حرکت در مسیر راهبردها و اهداف استراتژیک را اصل قرار داده و تلاش کرده تا بر مبنای نیاز بازار، خدمات و محصولات نوینی را به نظام بانکی ایران معرفی کند. سامان با سرمایه‌گذاری‌های کلان در عرصه خدمات بانکداری الکترونیک توانسته نقشی مهم در توسعه فرهنگ بانکداری الکترونیک ایران ایفا کند.

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

- نخستین بانک ایرانی ارائه‌دهنده خدمات اینترنت بانک در سال ۱۳۸۱ (بانک سامان با ارتقا و توسعه این خدمت در سال ۱۳۹۰، آن را تحت‌عنوان جدید نت‌بانک به مشتریان عرضه کرد).
- نخستین تأمین‌کننده خدمات انتقال وجه آنلاین در ایران
- نخستین بانک ایرانی ارائه‌دهنده خدمات پرداخت آنلاین
- نخستین بانک ایرانی ارائه‌دهنده راه‌حل‌های خرید و فروش اینترنتی سهام
- نخستین بانک ایرانی در انتشار اوراق بهادار اسلامی (صکوک اجاره)

بانک سامان به پشتوانه سرمایه‌های انسانی ارزشمند خود و با بهره‌گیری از دانش و فناوری روز، همواره تلاش کرده بر پایه سه اصل راحتی، سرعت و اعتماد، سطح بهره‌مندی هم‌وطنان ایرانی از خدمات بانکی را ارتقا بخشد.

الگوی کسب‌وکار

بانک سامان با آینده‌نگری و رسیدن به درک تازه‌ای از نیازهای روز مشتریان بانکی، تغییراتی هدفمند و برنامه‌ریزی شده را در دستور کار خود قرار داد و برای حرکت در مسیر سودآوری پایدار رویکردی نو را پیش گرفت. این رویکرد، دستاورد بررسی و مطالعه کارشناسانه بازارهای داخلی و خارجی و انجام تحقیقات میدانی برای آگاهی دقیق از نیازهای سطوح مختلف مشتریان بود. در این رویکرد، چشم‌انداز بانک، تبدیل شدن به نخستین انتخاب مشتریان هدف، بانک‌های خارجی و افراد نخبه جامعه برای همکاری تصویر شده است. در راستای تحقق این چشم‌انداز، بانک سامان مأموریت خود را وفادارسازی مشتریان از طریق ایجاد ارزش افزوده واقعی برای ایشان بر پایه سه اصل راحتی، سرعت و اعتماد قرار داده است.

مجموعه اهداف استراتژیک و برنامه‌های آتی بانک سامان براساس این الگوی جدید کسب‌وکار عبارتند از: هدفمندسازی فعالیت‌های بانک در راستای جذب و نگهداری مشتریان، وفادارسازی مشتریان، گسترش درآمدهای غیرمشاع، بهبود فرایندهای کسب‌وکار، توسعه توانمندی‌های بانک در زمینه سرمایه‌گذاری، مدیریت ریسک و سودآوری عملیات شعب.

مهم‌ترین اقدام بانک در راستای پیاده‌سازی استراتژی یادشده در سال‌های گذشته، تغییر ساختار سازمانی از یک بانک وظیفه‌محور (Functional) به یک بانک مشتری‌محور (Segmented) بود. ساختار وظیفه‌محور براساس تقسیم کارها میان واحدهای مختلف فعالیت می‌کند درحالی‌که در رویکرد مشتری‌محور، تخصصی‌کردن امور در واحدهای مختلف کسب‌وکار، در کانون توجه قرار می‌گیرد. در این ساختار جدید، نه تنها مشتریان می‌توانند انواع خدمات را در سطوح مختلف و با کیفیت‌های مورد نظر دریافت کنند، بلکه کسب‌وکارهای مختلف نیز براساس یک نظام و طبقه‌بندی مشخص فعالیت می‌کنند.



چشم‌انداز، مأموریت و اهداف استراتژیک ما

چشم‌انداز و بیانیه مأموریت بانک سامان در اصل، بستر شکل‌گیری خط‌مشی پنج‌ساله مشتری‌محوری است که در سال ۱۳۸۹ ترسیم و آغاز شد.

چشم‌انداز ما

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

■ انتخاب نخست مشتریان هدف شامل:

- مشتریان شعبه‌ای با تمرکز بر استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک و در مکان‌هایی که بانک حضور دارد
- مشتریان ویژه شامل دو گروه: خاص (VIP) و سامانیان (Premier)
- شرکتهای متوسط و بزرگ (داخلی و خارجی) برای انجام معاملات بین‌المللی

■ انتخاب نخست بانک‌های بین‌المللی برای ایجاد ارتباط مؤثر کارگزاری و همکاری متقابل در راستای گسترش حجم معاملات بین‌المللی در بانک

■ انتخاب نخست نیروهای نخبه برای همکاری

■ بیشترین سهم بازار در بین بانک‌های خصوصی در معاملات و عملیات ارزی

مأموریت ما

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

تمرکز بر نوآوری و استفاده کامل از پتانسیل‌های گروه مالی سامان (بانکی، بیمه‌ای و سرمایه‌گذاری) به‌منظور ارائه راه‌حل‌های ساده و راحت برای تمامی نیازهای مالی

افزایش کارایی و بهره‌وری برای سرعت بخشیدن به فرایند ارائه خدمات به مشتریان

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

در راستای اجرای مطلوب این مأموریت، ارزش‌هایی به شرح زیر تعیین‌شده و دنبال می‌شوند:

مشتری‌مداری

- وفادارسازی مشتریان
- راه‌حل‌های ساده برای تمامی نیازهای مالی مشتریان

سرمایه‌های انسانی

- ارج نهادن به تخصص و تعهد
- اعتقاد به آموزش و توسعه
- ارزیابی صحیح بر مبنای عملکرد
- مسئولیت‌پذیری

شفافیت

- احترام به قانون و اخلاق
- نظم، دقت و شفافیت به‌عنوان سرلوحه کارها

فرهنگ سازمانی

- ارزشمندی کار گروهی
- بهبود مستمر

اهداف استراتژیک ما

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

- طبقه‌بندی مشتریان و تغییر ساختار و فرایندهای سازمانی در راستای پاسخ به نیازهای آنان
- وفادارسازی مشتریان ارزشمند
- گسترش درآمدهای غیرمشاع
- افزایش کارایی عملیاتی از طریق بهبود فرایندها و افزایش کنترل‌های داخلی و نظارت بر آن
- توسعه توانمندی‌های بانک در زمینه سرمایه‌گذاری‌ها
- گسترش مدیریت ریسک با هدف کنترل مخاطرات
- سودآوری عملیات شعب بانک

ازجمله این تحولات، راه‌اندازی واحدهای تخصصی بانکداری شرکتی، بانکداری مشتریان خاص و مشتریان ویژه در بانک بود. این ساختار تفکیکی جدید به مشتریان برتر بانک این امکان را می‌دهد تا از خدمات ویژه طبقه خود استفاده کنند؛ خدماتی که از طریق باجه‌های مخصوص این مشتریان در شعبه‌های سامان ارائه و در واحدهای ستادی مربوط پشتیبانی می‌شوند. در این ساختار جدید، گروه‌های مختلف مشتریان ضمن دریافت توجه ویژه از بانک خود، خدمات مورد نیازشان را با سرعت، مطلوبیت و آسانی بیشتری دریافت می‌کنند. این تجدید ساختار فیزیکی با دنبال کردن دو هدف روان‌سازی جریان حرکت و دریافت خدمات در شعبه و کمک به باورپذیری تغییرات زیرساختی با ایجاد جلوه‌های بصری جذاب و نو به فضای شعبه‌ها، اهرم کمکی بزرگی برای دستیابی بانک به اهداف راهبردی‌اش به شمار می‌آمد. این تغییرات توأم بود با آغاز پروژه نوسازی برند بانک که ماحصل آن تدوین یک سند استاندارد برای مدیریت برند بانک سامان بود.

شعار برند، فرهنگ سازمانی

بلوغ سازمانی بانک سامان در توسعه فرهنگ هوشمندی از یک سو و تغییر نگرش ساختاری‌اش ایجاب می‌کرد که برای ورود به دهه دوم فعالیت خود، شعاری جدید و متناسب با رویکرد جدیدش برگزیند. از همین رو، لازم بود تا شعار جدید، زمینه شکل‌گیری یک فرهنگ تازه را فراهم کند؛ فرهنگی که مروج روحیه مشتری‌مداری باشد و کارمندان بانک سامان را تا جایگاه یک مشاور مالی مطمئن در کنار مشتریان، ارتقا دهد. فرهنگ سازمانی و شعار برند سامان در دهه دوم فعالیت‌اش برخاسته از یک نگاه دوستانه است که می‌کوشد همواره در کنار و همراه مشتری، به‌عنوان محور اصلی کسب‌وکار بانک باشد. ما از این پس به مشتریان خود خواهیم گفت: "با شما هستیم" با همان هوشمندی گذشته، تا برای شما خدماتی خاص و فراخور شأن شما فراهم کنیم.

بازار و راهبرد بانک سامان

ایران در سال‌های گذشته تحولات اقتصادی بسیاری را سپری کرده که بی‌تردید بخش عمده‌ای از این تحولات متأثر از جریان اقتصاد جهانی بوده است. چنین وضعیتی بانک سامان را بر آن داشت تا با تغییرات عمده در ساختار سازمانی خود بتواند یک شاکله منعطف را برای تطابق سریع با عوامل بیرونی مؤثر بر اقتصاد شکل دهد تا بتواند در برابر تحولات بازار واکنشی سریع و هوشمندانه‌تر داشته باشد و به‌نوعی از مشتریانش در برابر فشارهای ناشی از این تحولات حمایت کند.

گام‌هایی در مسیر راهبردی جدید

حرکت در مسیر راهبردهای جدید بانک، مستلزم شکل‌گیری زیرساخت‌ها، محصولات و خدماتی تازه بود که در سال ۱۳۹۰ آغاز شد و در ادامه منجر به برداشتن گام‌هایی سازنده در سال ۱۳۹۱ شد. مهم‌ترین اقدامات این سال در سه حوزه برشمرد در زیر جای می‌گیرند:

سرمایه

- افزایش سرمایه از ۴,۰۰۰ میلیارد ریال به ۶,۵۸۸ میلیارد ریال

بانکداری الکترونیک

- راه‌اندازی صدور آنی انواع کارت در تمامی شعب بانک
- ارائه خدمت جدید بانکس
- راه‌اندازی وب‌سایت جدید
- راه‌اندازی درگاه جدید تلفن‌بانک سامان
- راه‌اندازی سامانه یکپارچه رسیدگی به شکایات مشتریان بانک سامان تحت نرم‌افزار CRM
- راه‌اندازی سامانک

خدمات بانکی و اعتباری

- ارائه خدمات اعتباری جدید به شرکت‌های کارگزاری
- اعطای تسهیلات به دارندگان کارت‌خوان‌های سامان (پذیرندگان سامانی)
- گشایش دفاتر بانکداری شرکتی در مشهد و اصفهان
- راه‌اندازی و بهینه‌سازی دفاتر سرپرستی شعب بانک در تهران و شهرستان‌ها
- آغاز به‌کار مدیریت امور بانکداری اختصاصی
- ارائه خدمات تشریفات فرودگاهی (CIP) به مشتریان برتر

استراتژی ما

ورود بانک سامان به عرصه رقابت در نظام بانکی کشور هم‌زمان با توسعه فناوری اطلاعات در ایران بود. این شرایط، بانک سامان را به‌عنوان بانکی کوچک، ناگزیر از انتخاب راهبردی متفاوت برای تغییر شرایط رقابت در بازار و دستیابی به اهداف بزرگ خود می‌ساخت. از همین رو، از همان ابتدای فعالیت بانک سامان در سال ۱۳۸۱، تلاش شد با سرمایه‌گذاری‌های کلان، زمینه توسعه ابزارها و راه‌حل‌های بانکداری الکترونیک فراهم شود. این رویکرد در تعامل بانک با مشتریان حقوقی نیز مؤثر واقع شد؛ به‌طوری‌که انعطاف‌پذیری بسترهای موجود در بانک سامان توانست زمینه همکاری با کسب‌وکارهای مختلف مانند سازمان بورس اوراق بهادار را فراهم کند. دستاورد این تعامل، دستیابی به راهکارهایی جدید در ارائه خدمات و نیز افزایش سرعت و راحتی بهره‌برداری از خدمات در این کسب‌وکارها بوده است. با این رویکرد، بانک سامان به‌عنوان یک بانک آینده‌نگر به جای تلاش برای گسترش شبکه شعب خود، بیشتر بر توسعه ظرفیت‌های بانکداری الکترونیکی متمرکز شد؛ به‌گونه‌ای که به‌جرات می‌توان گفت منشأ بسیاری از نوآوری‌های بانکی به‌ویژه در عرصه خدمات بانکداری الکترونیکی، اقدامات گسترده بانک سامان بوده است.

این رویکرد که اندک اندک در دهه ۸۰ خورشیدی همراه با شعار "بانک سامان، بانک هوشمند" به‌عنوان مزیت نسبی بانک در اذهان مشتریان نقش بسته بود؛ به دلیل گرایش جدی و جدید سایر رقبای، اثر و ارزش رقابتی خود را از دست داد و زمینه‌ساز یک تحول راهبردی برای سامان شد؛ این تحول که در یک برنامه راهبردی پنج‌ساله (۱۳۹۴-۱۳۹۰) تبلور یافت، بانک سامان به دوره و اندیشه جدیدی قدم گذاشت تا دهه ۹۰ شمسی را با تکیه بر تجربه‌های ارزشمندش در حوزه بانکداری خُرد و الکترونیک و با نگرشی جدید آغاز کند.

تغییر نگاه

شعار "بانک سامان، بانک هوشمند" به‌عنوان رویکرد محوری بانک در طول دهه ۸۰، همچون یک باور و فرهنگ سازمانی در اندیشه خانواده بزرگ سامان نقش بسته بود و پس از گذشت یک‌دهه از حرکت بر این محور لازم بود که این باور سازمانی با نگاه و اندیشه‌ای نو برای دستیابی به اهدافی بزرگتر دگرگون شود.

با آغاز دهه ۹۰، بانک سامان همگام با برنامه‌ریزی دقیق برای افزایش سرمایه خود، جهت‌گیری جدیدی را در کسب‌وکارش پیش گرفت. محور اصلی این رویکرد، ارائه خدمات مشتری‌محور و توسعه خدمات ارزش افزوده بود؛ به‌طوری‌که مشتریان بتوانند در تعامل با بانک خود، تجربه‌هایی جدید و رضایت‌بخش کسب کنند.

توسعه مشتری‌مدارانه

با رسیدن به این نگاه تازه و ترسیم برنامه راهبردی پنج‌ساله بانک، تغییرات ساختاری و اجرایی بسیاری در بانک آغاز شد. در همین راستا، بانک توانست طی یک سال، در قالب پروژه‌هایی جداگانه، اقدامات گسترده‌ای برای بهینه‌سازی خدمات خود براساس نیازهای گروه‌های مختلف مشتریان انجام دهد.

گروه مالی سامان

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

آمار عملکرد مالی شرکت‌های خانواده مالی سامان				
نام شرکت	فعالیت اصلی	سرمایه در سال ۱۳۹۱	مالکیت بانک	سود خالص سال ۱۳۹۱
پرداخت الکترونیک سامان	تأمین‌کننده سیستم‌های پرداخت الکترونیک	۳۰۰ میلیارد ریال	۹۳/۲۰	۱۰۶,۰۱۸
ارتباطات ماهواره‌ای سامان	خدمات انتقال داده، ارتباطات و مخابرات ماهواره‌ای	۸۱ میلیارد ریال	۴۸/۰۷۵* و ۷۷/۸۲	۳۶,۷۳۵
صرافی سامان	خدمات تبادل و حواله ارز	۵۰ میلیارد ریال	۸۴/۵	۵,۶۹۶
بیمه سامان	خدمات بیمه‌ای	۲۸۰ میلیارد ریال	۱۴/۸۴	
کارگزاری بانک سامان	معاملات سهام و اوراق بهادار، بازارسازی و بازارگردانی و مشاوره سرمایه‌گذاری و پذیرش در بورس	۳۰ میلیارد ریال	۴۸/۹۹	۷,۳۰۲
اطلاع‌رسانی اعتباری و اعتبارسنجی ایرانیان	خدمات رتبه‌بندی اعتباری	۴۹,۴۲۰ میلیون ریال	۹۹/۱۵	۱,۹۵۴
پردازشگران سامان	تولید، توسعه و پشتیبانی محصولات و ابزارهای کاربردی مبتنی بر ساختار متمرکز بانک	۳۵ میلیارد ریال	۸۰	۵,۲۱۵
آفتاب تجارت سامان	مدیریت و ساماندهی فعالیت‌های خدماتی	۱۰۰ میلیون ریال	۱۵	

*مستقیم: ۴۸/۰۷۵، مستقیم و غیرمستقیم: ۷۷/۸۲

شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

این شرکت در سال ۱۳۸۲ با سرمایه‌ای معادل ۱۰۰ میلیون ریال، به‌منظور تأمین سیستم‌های الکترونیک مورد استفاده مشتریان بانک سامان شامل دستگاه‌های خودپرداز، کیوسک‌های اینترنت‌بانک و دستگاه‌های پایانه فروش تأسیس شد. همچنین، توسعه بستر رایانه‌ای و مخابراتی برای ارائه خدمات تجارت الکترونیک از دیگر اهداف شکل‌گیری شرکت پرداخت الکترونیک سامان بود. این شرکت در پیشگامی بانک سامان در عرصه بانکداری الکترونیک، در دهه نخست فعالیتش، نقشی اساسی داشته است. سرمایه شرکت در این سال معادل ۳۰۰ میلیارد ریال بوده است. هم‌اکنون، تعداد ۲۷۹,۵۹۶,۰۰۰ سهم از مالکیت این شرکت به بانک سامان تعلق دارد. در سال مالی مورد گزارش، درآمد شرکت به ۴۵۵,۱۱۳ میلیون ریال رسیده است. از جمله موفقیت‌های ارزشمند این شرکت می‌توان به این موارد اشاره کرد؛ کسب رتبه نخست از سوی شورای عالی انفورماتیک کشور در تولید و ارائه دستگاه‌های جانبی، تولید و پشتیبانی نرم‌افزارهای سفارش مشتری، شبکه داده‌ها، خدمات پشتیبانی، سیستم‌های ویژه و مشاوره و نظارت بر اجرای طرح‌های انفورماتیکی بوده است.

شرکت ارتباطات ماهواره‌ای سامان

این شرکت در سال ۱۳۸۳ با سرمایه‌ای معادل ۵۰۰ میلیون ریال تأسیس شد تا اموری چون ارائه خدمات انتقال داده‌ها، ارتباطات و مخابرات ماهواره‌ای و تأسیس تله‌پورت‌های ماهواره‌ای را برعهده بگیرد. سپس در سال‌های ۱۳۸۴، ۱۳۸۶ و ۱۳۹۰ سرمایه خود را به ترتیب به مبالغ ۲۰,۰۰۰ میلیون ریال، ۵۴,۰۰۰ میلیون ریال و ۸۱,۰۰۰ میلیون ریال افزایش داد. اینک، تعداد ۳۸,۹۴۳,۰۰۰ سهم از مالکیت این شرکت در اختیار بانک سامان است. درآمد شرکت در این سال معادل ۱۴۰,۲۱۵ میلیون ریال بوده است. شرکت ارتباطات ماهواره‌ای سامان از طریق توسعه شبکه تحت پوشش به کشورهای منطقه در سال‌های اخیر، موفق به اخذ تقدیرنامه توسعه صادرات خدمات ICT در سال ۱۳۹۱ از وزارت ارتباطات شده است.



پرداخت الکترونیک
سامان کیش



گروه ارتباطات ماهواره‌ای
سامان



بانک سامان

Saman Bank

بازآفرینی هویت برند سامان

سلسله تحولاتی که با تغییر رویکرد بانک در سال ۱۳۸۹ آغاز شد با بازآفرینی هویت برند سامان، در اذهان مخاطبان بانک، نمود عینی و بصری یافت. در اردیبهشت‌ماه سال ۱۳۹۱، با هدف ایجاد یکپارچگی بصری در درون و برون سازمان تصمیم بر آن شد تصویر ذهنی مشخصی از برند سامان ارائه شود. نوزایی هویت برند سامان که ریشه در تغییرات ساختاری و استراتژیک رویکرد جدیدش دارد به‌طور مشخص در لوگو، شعار و چیدمان و نمای بیرونی شعبه‌ها نمود یافته است.

ما از شعار "بانک سامان، بانک هوشمند" به شعار جدید "با شما هستیم" رسیدیم و این بینش را محصل سال‌ها وفاداری مشتریان خود می‌دانیم.

چیدمان شعبه‌ها در راستای آسان‌سازی فرایندهای خدمات‌رسانی و تحقق ارزش‌های سه‌گانه بانک یعنی؛ راحتی، سرعت و اعتماد، دستخوش تغییراتی چشمگیر شد. این فضای جدید به نوبه خود، پذیرش و باور تحولات ساختاری و اجرایی را برای همکاران و مشتریان خوشایندتر خواهد ساخت.

از آنجاکه لوگو، به‌عنوان بخشی مهم از زبان بصری یک برند، نقشی مهم در برقراری ارتباط با مخاطبان و پایایی آن دارد، لوگوی سامان دگرگونه شد. لوگو جدید با الهام از طرح شمسۀ دوازده‌پر لوگوی قدیمی شکل گرفته است. این لوگو با انعطافی بیشتر و ترکیبی از طیف آبی و سفید، ضمن انتقال حس ثبات، اطمینان و شفافیت به مخاطب، بستر پذیرش و استقبال از رویکرد استراتژیک جدید بانک را فراهم می‌کند. این رویکرد جدید با شکستن قالب‌های شکل گرفته در طراحی هندسی شمسۀ بانک سامان، در پی القای مفهوم «تلفیق کسب‌وکار با لذت» است. لوگوی جدید با هویت بازتعریف‌شده برند سامان، سختی کامل دارد.



شرکت صرافی سامان

تشکیل صرافی سامان به‌عنوان نخستین صرافی بانک‌های خصوصی کشور به سال ۱۳۸۳ باز می‌گردد. این شرکت برای توسعه فعالیت‌های بانکی و مالی، شامل تأمین خدمات تبادل و حواله ارز و ارائه مشاوره در این زمینه، با سرمایه‌ای معادل ۵۰ میلیارد ریال ثبت و تأسیس شد. در حال حاضر، بانک سامان تعداد ۴,۲۲۵,۰۰۰ سهم از این شرکت را مالک است. درآمد شرکت صرافی در سال ۱۳۹۱، برابر ۱۴,۷۱۹,۱۱۶ میلیون ریال بوده است.

شرکت بیمه سامان

شرکت بیمه سامان در سال ۱۳۸۳ با مجوز بیمه مرکزی ایران و با سرمایه‌ای معادل ۲۰۰ میلیارد ریال تأسیس شد. این شرکت هم‌اکنون مجموعه‌ای کامل از انواع خدمات بیمه‌ای را ارائه می‌دهد. سرمایه این شرکت در پایان سال مالی منتهی به اسفند ۱۳۸۹، به رقم ۲۸۰ میلیارد ریال افزایش یافت. در حال حاضر، تعداد ۵۹,۳۴۲,۵۵۷ عدد سهم (یک‌هزار ریالی) این شرکت به بانک سامان تعلق دارد.



شرکت کارگزاری بانک سامان

این شرکت که در سال ۱۳۷۲ با نام شرکت کارگزاری کریشچی، به‌عنوان نخستین شرکت کارگزاری ایران ثبت شده بود، در سال ۱۳۸۵ با انتقال ۴۹ درصد سهام آن به بانک سامان به شرکت کارگزاری بانک سامان تغییر نام داد. معاملات سهام و اوراق پذیرفته‌شده در بورس، بازارسازی و بازارگردانی اوراق بهادار، مشاوره سرمایه‌گذاری و پذیرش در بورس از جمله خدماتی است که شرکت کارگزاری بانک سامان ارائه می‌دهد. سرمایه شرکت کارگزاری بانک سامان در حال حاضر، ۳۰ میلیارد ریال معادل ۳۰ میلیون سهم یک‌هزار ریالی است. تعداد سهام متعلق به بانک معادل ۱۴,۶۹۹,۴۰۰ عدد سهم است. این شرکت در سال ۱۳۹۱ از درآمدی بالغ بر ۲۱,۶۱۵ میلیون ریال برخوردار شده است. از جمله دستاوردهای این شرکت در سال ۱۳۹۱، راه‌اندازی سیستم Call Center بود که از این نظر نخستین شرکت کارگزاری در ایران به‌شمار می‌رود.



شرکت اطلاع‌رسانی اعتباری و اعتبارسنجی ایرانیان

این شرکت در سال ۱۳۸۶ با سرمایه‌ای معادل ۱۰۰ میلیون ریال به‌ثبت رسید و چندی بعد فعالیت خود را در زمینه خدمات رتبه‌بندی اعتباری، تحت‌لیسانس شرکت اکسپرن آغاز کرد. درحال حاضر این شرکت با سرمایه ثبت‌شده ۴۹,۴۲۰ میلیون ریال فعالیت می‌کند. اکنون تعداد ۲۴,۵۰۰,۰۰۰ سهم از سهام این شرکت به بانک سامان تعلق دارد. سیستم اعتبارسنجی ایرانیان با برخورداری از امکانات گزارش‌دهی اعتباری، اعتبارسنجی اشخاص حقیقی و اعتبارسنجی اشخاص حقوقی از زمستان ۱۳۹۰ در شعبه‌های بانک سامان راه‌اندازی شده و درحال استفاده است. درآمد شرکت در سال ۱۳۹۱ معادل ۱۱,۴۲۰ میلیون ریال بوده است.



شرکت پردازشگران سامان

شرکت پردازشگران سامان در سال ۱۳۸۹ با هدف طراحی، تولید، پشتیبانی و توسعه محصولات، ابزارها و نرم‌افزارهای کاربردی مبتنی بر ساختار متمرکز (Core Banking) برای تأمین نیازهای بانک تأسیس شد. سرمایه این شرکت در سال ۱۳۹۱، معادل ۳۵ میلیارد ریال بوده است. از دیگر فعالیت‌های این شرکت می‌توان به طراحی، ارائه و استقرار نظام جامع کسب‌وکار و نظام مهندسی مجدد فرایندهای محیط کسب‌وکار (BPR)؛ ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های مدیریت و بهره‌برداری از فناوری‌های نوین بانک و مکانیزه‌سازی سیستم‌های اداری و اجرای این سیستم‌ها اشاره کرد. درآمد شرکت در سال ۱۳۹۱ معادل ۱۳۴,۳۷۷ میلیون ریال بوده است.



شرکت آفتاب تجارت سامان

شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان در سال ۱۳۹۰ با سرمایه‌ای معادل ۱۰۰ میلیون ریال با هدف ساماندهی و پوشش تمامی نیروهای خدماتی مورد نیاز بانک به‌ثبت رسید. براساس مصوبات بدی هیئت‌مدیره بانک سامان، پوشش بخشی از نیازهای پشتیبانی بانک شامل امور فنی، تعمیرات، نگهداری و تأسیسات شعبه‌ها نیز بر عهده این شرکت گذارده شد. در حال حاضر بانک سامان مالک تعداد ۱,۴۸۰ سهم از سهام این شرکت است. درآمد شرکت در سال ۱۳۹۱ معادل ۲۶,۳۳۱ میلیون ریال بوده است.

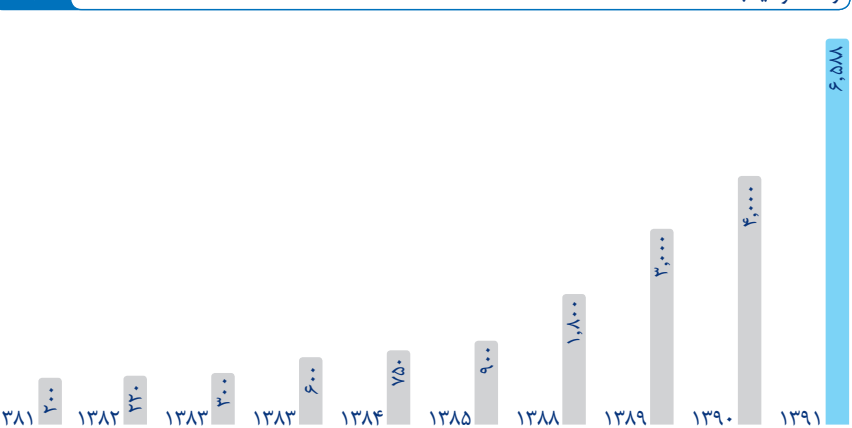


سرمایه و ترکیب سهام‌داران

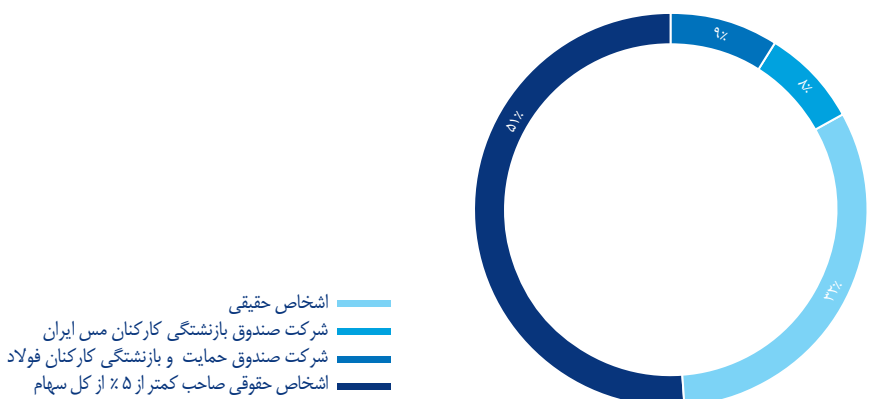
سرمایه بانک در بدو تأسیس در سال ۱۳۸۲، بالغ بر ۲۰۰ میلیارد ریال (شامل تعداد ۲۰۰ میلیون سهم، به ارزش اسمی هر سهم ۱,۰۰۰ ریال) بوده است. این سرمایه طی چندین مرحله در سال‌های ۱۳۸۱ تا ۱۳۹۱ به‌شرح جدول زیر به مبلغ ۶,۵۸۸ میلیارد ریال (شامل تعداد ۶,۵۸۸ میلیون سهم، به‌ارزش اسمی هر سهم ۱,۰۰۰ ریال) افزایش یافته است.

تغییرات سرمایه					
تاریخ ثبت افزایش سرمایه	سرمایه قبلی	مبلغ افزایش	سرمایه جدید	درصد افزایش	محل افزایش سرمایه
۱۳۸۱/۰۶/۰۷			۲۰۰	۰	مطالبات حال شده و آورده نقدی
۱۳۸۲/۰۹/۰۶	۲۰۰	۲۰	۲۲۰	۱۰	مطالبات حال شده و آورده نقدی
۱۳۸۳/۰۷/۲۳	۲۲۰	۸۰	۳۰۰	۳۶/۴	آورده نقدی
۱۳۸۳/۱۲/۱۷	۳۰۰	۳۰۰	۶۰۰	۱۰۰	مطالبات حال شده و آورده نقدی
۱۳۸۴/۰۸/۲۵	۶۰۰	۱۵۰	۷۵۰	۲۵	مطالبات حال شده و آورده نقدی
۱۳۸۵/۰۷/۱۶	۷۵۰	۱۵۰	۹۰۰	۲۰	مطالبات حال شده و آورده نقدی
۱۳۸۸/۱۰/۲۳	۹۰۰	۹۰۰	۱,۸۰۰	۱۰۰	مطالبات حال شده و آورده نقدی و سلب حق تقدم
۱۳۸۹/۱۲/۲۸	۱,۸۰۰	۱,۲۰۰	۳,۰۰۰	۶۶/۷	مطالبات حال شده و آورده نقدی
۱۳۹۰/۱۲/۲۷	۳,۰۰۰	۱,۰۰۰	۴,۰۰۰	۳۳/۳	آورده نقدی
۱۳۹۱/۰۷/۳۰	۴,۰۰۰	۲,۵۸۸	۶,۵۸۸	۶۴/۷	از محل مازاد تجدید ارزیابی دارایی‌ها

رشد سرمایه بانک



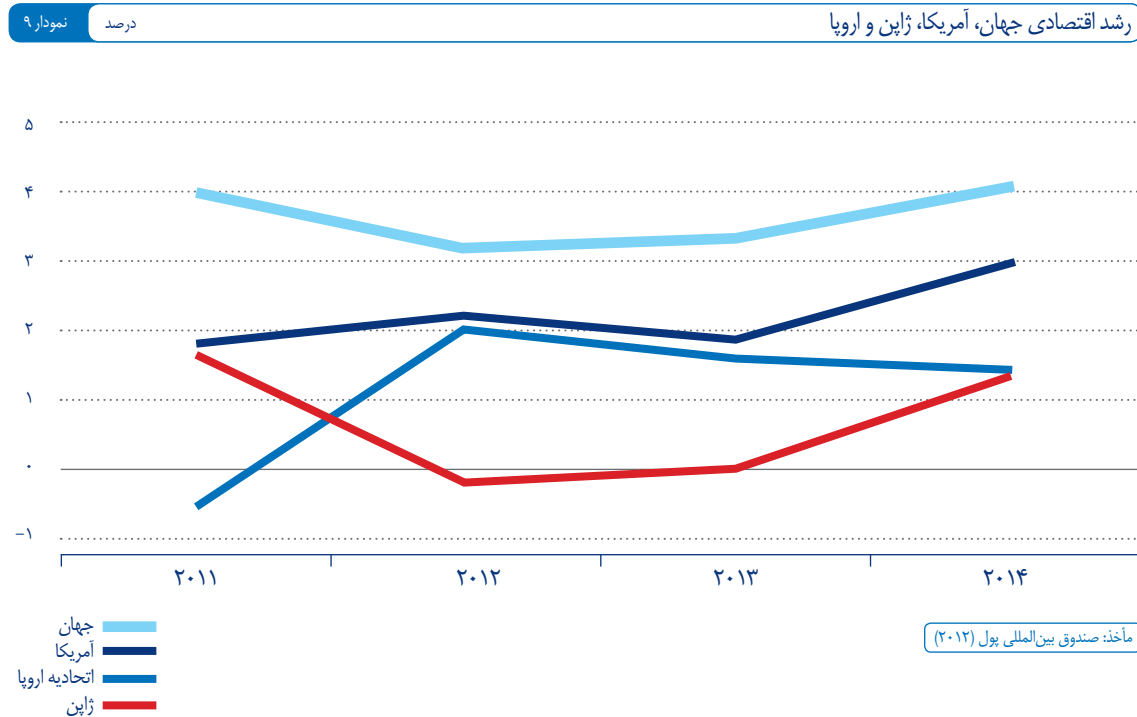
ترکیب سهام‌داران (تعداد و درصد سهام)



اشخاص حقیقی
شرکت سامان
شرکت بیمه سامان
شرکت کارگزاری بانک سامان
شرکت پردازشگران سامان

محیط کسب و کار

رشد اقتصادی ژاپن در سال ۲۰۱۲ در حدود ۲ درصد بوده که با توجه به تضعیف تقاضای داخلی و تنش صادراتی با چین، انتظار می‌رود رشد اقتصادی این کشور در سال آتی به ۱/۲ درصد برسد.



بازارهای جهانی

با توجه به افزایش بحران اقتصادی اروپا، قیمت طلا در ابتدای سال ۲۰۱۲ افزایش نداشت. کاهش رونق مبادلات طلا در چین و هند به دلیل افزایش بحران اقتصادی و کاهش رشد اقتصادی این کشورها نیز منجر به کاهش قیمت طلا شد. همچنین افزایش ذخایر طلای کشورهای مختلف، افزایش تورم و کاهش نرخ بهره بانکی از سوی بانک‌های مرکزی برخی از کشورها نیز مزید بر علت شد که تا سپتامبر ۲۰۱۲ قیمت طلا حرکت صعودی نداشته باشد. اما اعلام سیاست‌های محرک اقتصادی جدید از سوی بانک مرکزی آمریکا و پیش‌بینی تورم‌زایی این سیاست‌ها و تأثیر بر افزایش تقاضای طلا، باعث افزایش قیمت طلا در ماه‌های پایانی سال ۲۰۱۲ شد.

همچنین در پی تشدید بحران منطقه یورو و سرایت آن به برخی دیگر از کشورهای این منطقه و عملکرد ضعیف اقتصادی این کشورها، ارزش یورو در برابر دلار تضعیف شد. نگرانی نسبت به تشدید بحران مالی و بدهی در منطقه یورو و انتشار آمارهای نامناسب اقتصادی نیز باعث نوسان یورو در برابر دلار شد. در نیمه دوم سال ۲۰۱۲، مشکل بودجه دولت آمریکا و نگرانی از سقف قانونی قروض این دولت، موجی جدید از چشم‌اندازهای منفی را در بین فعالان بازار شکل داد و باعث تضعیف دلار در برابر یورو شد.

تحولات اقتصادی جهان در سال ۱۳۹۱

اقتصاد بین‌الملل

در پی تشدید بحران بدهی کشورهای اروپایی در سال ۲۰۱۲ و انتشار گزارش‌های اقتصادی نه‌چندان مطلوب کشورهای مهم جهان، نظیر ایالات متحده آمریکا، چین و ژاپن، صندوق بین‌المللی پول پیش‌بینی خود از رشد اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۲ را از ۳/۶ به ۳/۲ درصد کاهش داد.

در آمریکا مهم‌ترین متغیرهای اقتصادی مانند بیکاری و رشد تولید ناخالص داخلی روند نامطلوبی در این سال داشتند که موجب تصمیم‌گیری فدرال رزرو برای اجرای دور سوم سیاست‌های انبساطی شد. در نتیجه اتخاذ این سیاست، نرخ بیکاری این کشور به حدود ۷/۸ درصد کاهش یافت. افزون بر این، با پیش‌بینی ۱/۱۷ تریلیون دلاری کسر بودجه دولت در سال ۲۰۱۲، چالش سقف دیون دولت و افزایش مالیات‌ها، به‌عنوان مهم‌ترین چالش‌های اقتصاد آمریکا در سال ۲۰۱۲ رقم خورد و انتظار می‌رود چالش‌های مذکور در سال ۲۰۱۳ نیز ادامه داشته باشند. صندوق بین‌المللی پول رشد اقتصاد آمریکا را در سال ۲۰۱۲ در حدود ۲/۳ درصد برآورد کرد و پیش‌بینی کرد که این رقم در سال ۲۰۱۳ اندکی کاهش پیدا کرده و به ۲ درصد برسد.

در اروپا، برنامه بانک مرکزی اروپا برای رویارویی با بحران بدهی این کشورها، منتهی به برنامه خرید نامحدود اوراق قرضه شد تا با نشان‌های زیان‌بار بازارهای مالی که اروپا را به ورشکستگی یورو تهدید می‌کرد، مقابله شود. بانک مرکزی اروپا امیدوار است که برنامه جدید خرید این اوراق بتواند راهی برای نجات یورو باز کند. گفته شده این برنامه به بانک مرکزی اتحادیه اروپا اجازه می‌دهد تا این اوراق را با سررسیدهای یک تا سه‌ساله به‌صورت واقعی یا تعادلی برای مقابله با پتانسیل افزایشی پول در بازارهای مالی خریداری کند. همچنین کمیسیون اروپا طرحی را معرفی کرده که طی آن به بانک مرکزی اروپا اجازه داده می‌شود تا به‌عنوان یک دستگاه واحد بتواند بر تمام بانک‌های حوزه یورو، که بالغ بر ۶ هزار بانک هستند، به‌طور مستقیم نظارت کند و این موضوع به معنای تشکیل یک اتحادیه واحد بانکی است. این اصلاحات با هدف شکستن ارتباط دولت‌های مقروض با بانک‌های بدهکار صورت می‌گیرد و دور باطل ایجادشده را از بین خواهد برد. با این حال، کارشناسان معتقدند که رکود منطقه یورو ادامه خواهد داشت. براساس برآوردهای صندوق بین‌المللی پول رشد منطقه یورو در سال ۲۰۱۲ در حدود ۰/۴- درصد بوده که به معنای رکود اقتصادی این منطقه در سال ۲۰۱۲ است. انتظار می‌رود این رکود ادامه یابد و رشد اقتصادی این منطقه به ۰/۲- درصد در سال ۲۰۱۳ برسد.

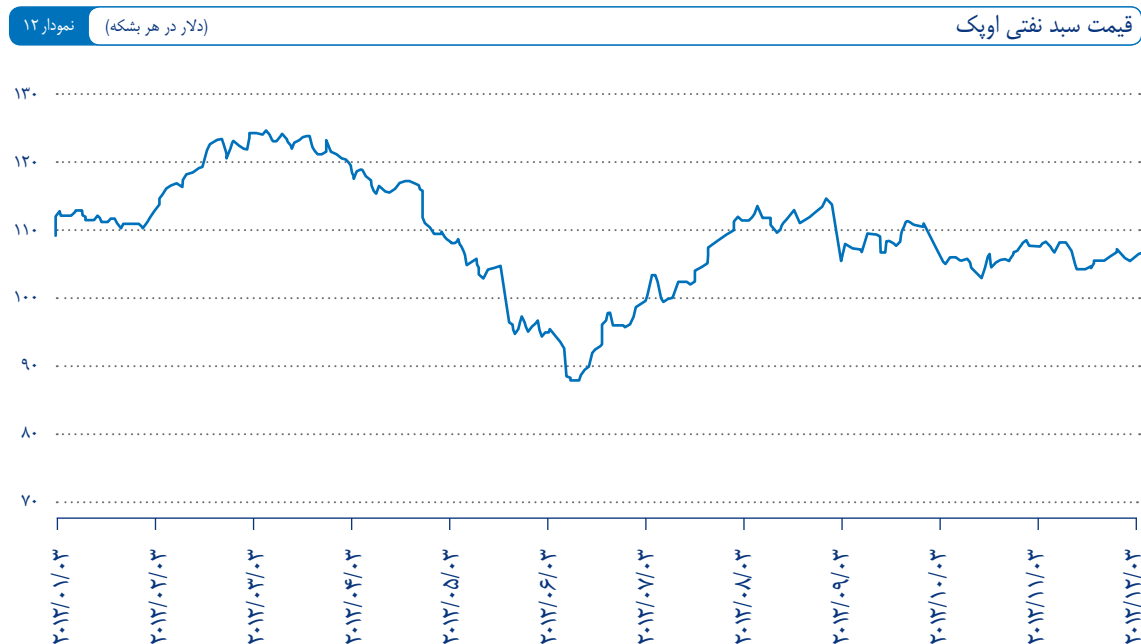
صندوق بین‌المللی پول از کاهش رشد اقتصادی کشور چین از ۹/۳ درصد در سال ۲۰۱۱ به ۷/۸ درصد در سال ۲۰۱۲ خبر داد. براساس گزارش‌های این مرکز، ادامه بحران مالی منطقه یورو و مشکلات اقتصادی آمریکا، تأثیر منفی زیادی بر وضعیت اقتصادی چین داشته است.



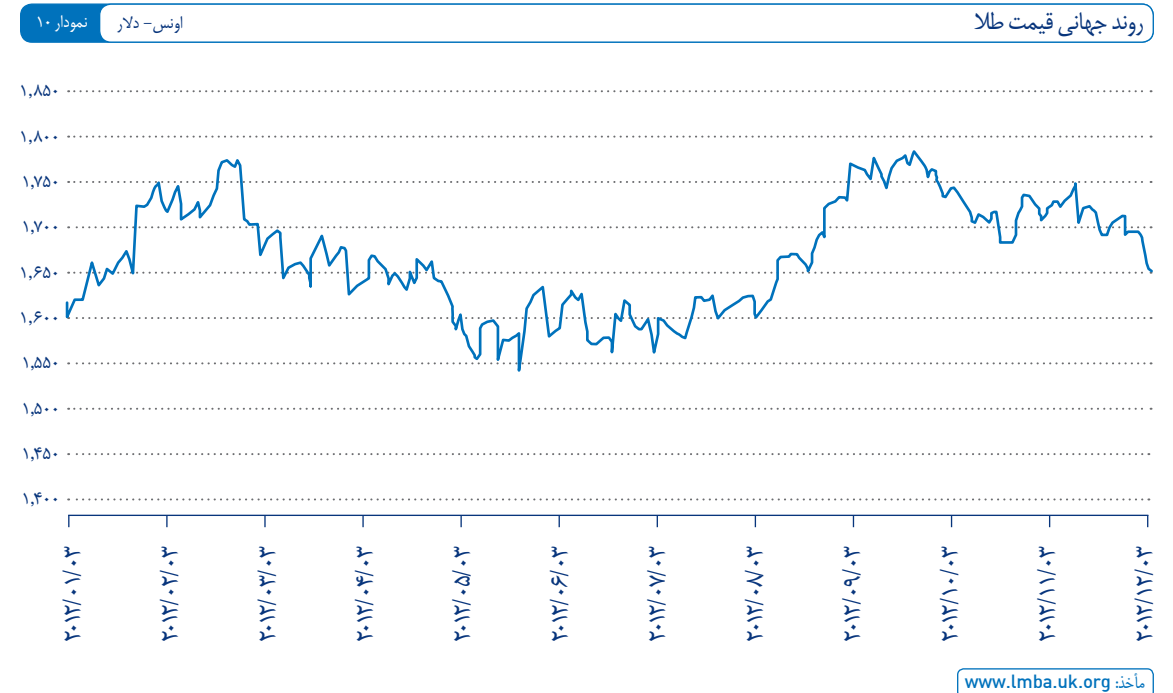
بازار نفت

در سال ۲۰۱۲، قیمت نفت نوساناتی جدی را تجربه کرد. اقتصاد ضعیف جهانی تأثیر زیادی بر قیمت نفت داشت و باعث روند کاهشی قیمت نفت در ابتدای سال شد. در بخش عرضه نفت، آغاز دوباره مذاکرات هسته‌ای ایران، ریسک عرضه انرژی در این بخش را کاهش داد. در بخش تقاضا نیز انتشار گزارش‌های اقتصادی کشورهای اصلی مصرف‌کننده نفت مانند چین، آمریکا و اروپا مبنی بر کاهش رشد اقتصادی، از جمله دلایل تأثیرگذار بر کاهش قیمت نفت بود. در نتیجه این عوامل قیمت نفت در ماه جولای به حدود ۹۰ دلار در هر بشکه رسید. پس از آن به دلیل اختلال عرضه نفت خام در منطقه خاورمیانه در پی تشدید تنش‌ها در سوریه و بحرین و آغاز تحریم‌های نفتی اروپا علیه ایران، قیمت نفت شروع به افزایش کرد؛ با این حال، به دلیل کاهش تقاضای نفت و افزایش تولید نفت عربستان به حدود ۱۰ میلیون بشکه در روز، قیمت نفت نتوانست صعود چندانی داشته باشد و به حدود ۱۰۹/۴۵ دلار در انتهای سال ۲۰۱۲ رسید. در مجموع، اتفاقات رخ داده در بازار نفت، رشد حدود ۱/۸۵ درصدی قیمت نفت را رقم زد.

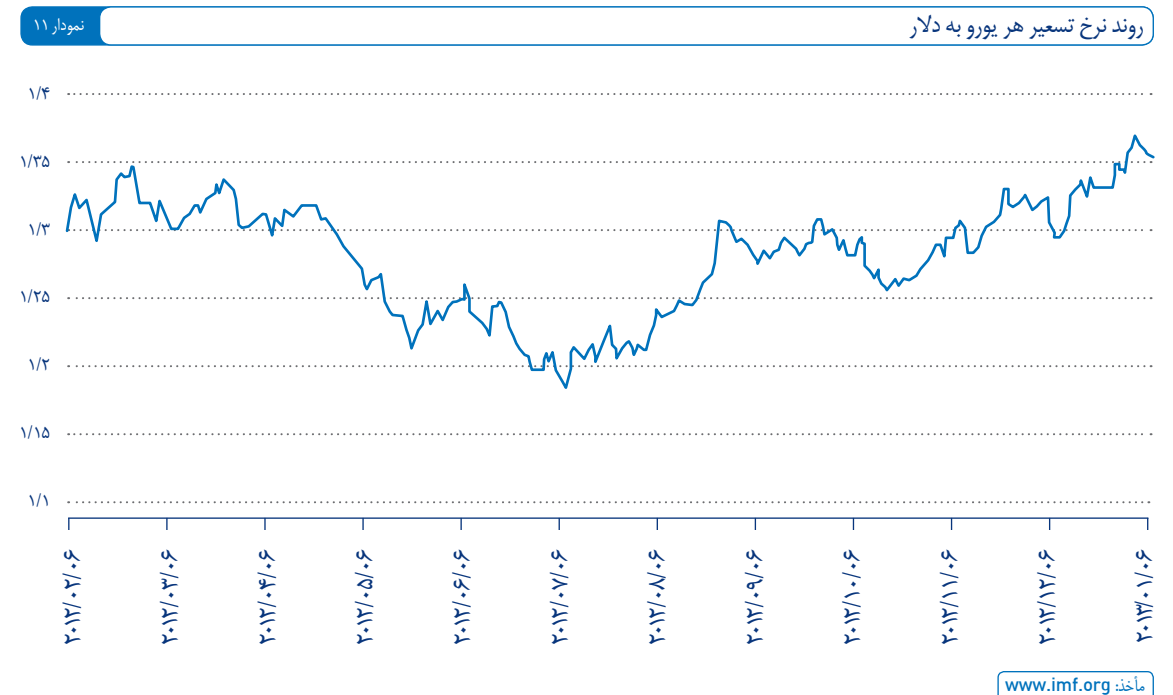
قیمت سبب نفتی اوپک



روند جهانی قیمت طلا



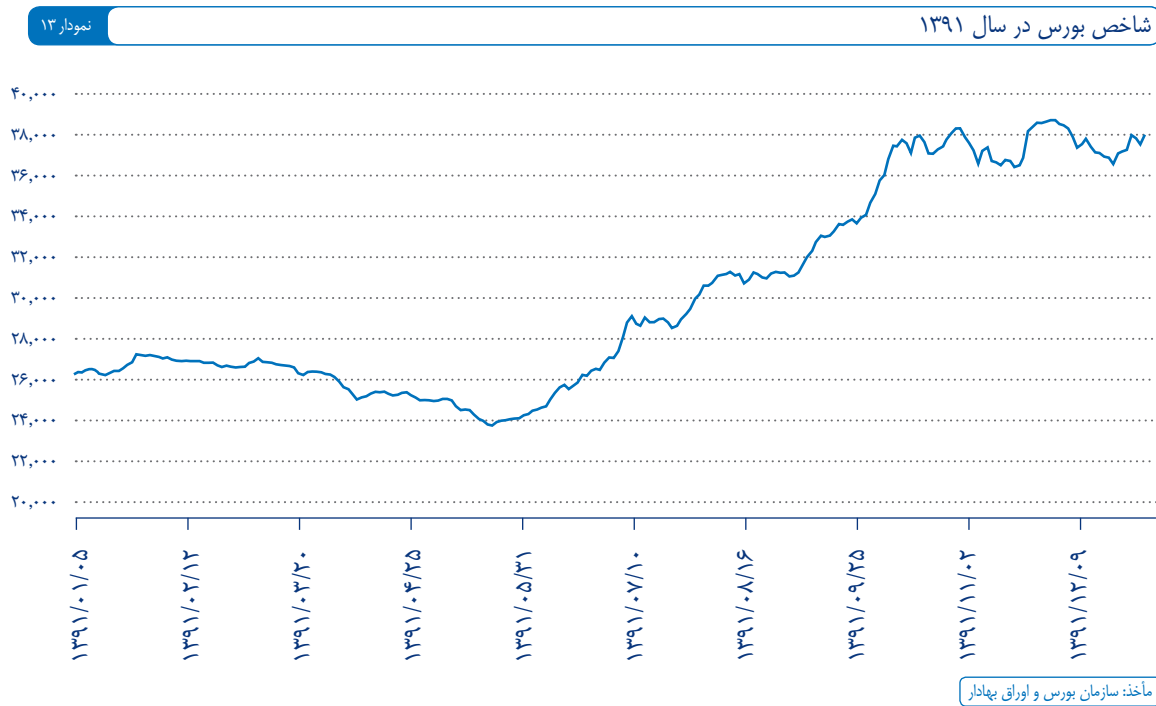
روند نرخ تسعیر هر یورو به دلار



داشته است. عراق، افغانستان، هند، ترکمنستان و آذربایجان بزرگترین شرکای تجاری ایران در بخش صادرات و امارات متحده عربی، ترکیه، جمهوری کره، سوئیس و چین بزرگترین شرکای تجاری ایران در واردات کالا هستند. طی دهماهه سال ۱۳۹۱، متوسط قیمت یک تُن کالای صادراتی مبلغ ۴۷۰ دلار و متوسط قیمت یک تن وارداتی ۱,۳۵۴ دلار بوده است. شایان ذکر است متوسط قیمت یک تُن کالای صادراتی نسبت به مدت مشابه سال پیش با ۷/۶۶ درصد و متوسط قیمت یک تُن کالای وارداتی با ۱۵/۰۹ درصد کاهش در ارزش دلاری مواجه بوده‌اند.

بازار سهام

طی دهماهه نخست سال ۱۳۹۱، شاخص قیمت بازار سهام رکوردهایی تاریخی به ثبت رساند و از مرز ۳۸ هزار واحد گذشت. شاخص بورس با ۴۶/۸ درصد افزایش از ۲۵,۹۰۵ واحد در پایان اسفندماه سال ۱۳۹۰ به ۳۸,۰۴۰ واحد رسید. این در حالی است که در دوره یادشده، بورس با افت و خیزهایی نیز همراه بوده و حتی تا مردادماه سال ۱۳۹۱ روندی نزولی داشته است. در ماه‌های ابتدایی سال، برخی از رخدادها مانند مذاکرات مثبت استانبول سبب شد آرامش نسبی به بازار بازگردد. با افزایش نرخ ارز در شهریورماه و انتشار گزارش‌های شش‌ماهه شرکت‌های بورسی، روند بورس مثبت و صعودی شد. از جمله دلایل این تغییر می‌توان به تعدیل‌های مثبت شرکت‌های بورسی، ناشی از افزایش نرخ ارز و تجدید ارزیابی دارایی‌های آنها تحت معافیت مالیاتی اشاره کرد. همچنین با صدور بخشنامه بانک مرکزی در خصوص مبنای قرار گرفتن نرخ ارز مبادله‌ای و شفاف نبودن چگونگی بازپرداخت وام‌های ارزی و نیز دستورالعمل وزارت نفت مبنی بر افزایش قیمت مواد اولیه پتروشیمی، افزایش هزینه‌های تولید برای شرکت‌های بزرگ بورسی، قابل پیش‌بینی است. افزایش تورم و ابهام در مذاکرات هسته‌ای ایران نیز می‌تواند بازدهی بورس را در ماه‌های آتی تحت‌تأثیر قرار دهد. از سوی دیگر، احتمال اجرای مرحله دوم هدفمندسازی یارانه‌ها نیز می‌تواند بر سودآوری شرکت‌های بزرگ بورسی تأثیری منفی گذارد و باعث کاهش سودآوری آنها شود.



تحولات اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۱

طی سال گذشته، اتفاقات رخ داده در عرصه جهانی بر اقتصاد داخلی نیز تأثیرگذار بوده و باعث تلاطم در اقتصاد ایران شده است. در سال ۱۳۹۱، اقتصاد ایران با دو چالش؛ کاهش مقدار و قیمت نفت صادراتی خود مواجه بود. از سوی دیگر، تبعات اجرای مرحله اول قانون هدفمندسازی یارانه‌ها نیز به افزایش شاخص قیمت تولیدکننده و به تبع آن افزایش شاخص قیمت مصرف‌کننده دامن زد. در نتیجه آغاز تحریم‌های نفتی در ابتدای تابستان سال ۱۳۹۱، ریال در بازار آزاد در حدود ۱۰۰ درصد از ارزش خود را از دست داد و بانک مرکزی برای مقابله با کاهش بیشتر ارزش پول ملی به ناچار ارز را سهمیه‌بندی کرد. براساس بخشنامه بانک مرکزی از مردادماه این سال، این بانک فقط اولویت‌های اول و دوم واردات را تأمین ارزی می‌کرد که فقط ۲۱ درصد از واردات را تشکیل می‌داد و مابقی واردات باید از طریق صادرات غیرنفتی تأمین می‌شد. این موضوع باعث جهش قیمت دلار شد و رکوردهای جدیدی را به ثبت رساند. براساس سهمیه‌بندی، کالاهای وارداتی در ۱۰ گروه کالایی تعریف شدند که براساس تقدم، دلار با نرخ ۱۲,۲۶۰ ریال به آنها تعلق می‌گرفت. با این حال، اجرای این سیاست‌ها اگرچه ساماندهی بازار ارز را به همراه داشت اما نرخ بازار آزاد همچنان با هیجان بیشتری به صعود ادامه داد و نرخ‌های بالاتر از ۳۰,۰۰۰ ریال را تجربه کرد. بدین ترتیب، پس از ماه‌ها بحث، بررسی و در نهایت سیاست‌گذاری، نرخ رسمی جدیدی برای دلار در بازار ارائه شد. این قیمت در قالب طرحی به نام «پنجره واحد مبادلات ارزی» پا در بازار ارز گذاشت تا نیاز واردکنندگان کالاهایی با اولویت سوم تا دهم را به مرور با قیمت‌هایی نزدیک به قیمت بازار آزاد برآورده سازد. بدین ترتیب، در مهرماه سال ۱۳۹۱، نرخ جدیدی تحت عنوان نرخ مبادله‌ای معرفی شد تا نیازهای اساسی واردات کشور در قالب اولویت‌های دهگانه با این نرخ پاسخ داده شود.

در بخش تجارت خارجی، براساس نتایج حاصل از آمار مقدماتی گمرک جمهوری اسلامی ایران، ارزش صادرات کالاهای غیرنفتی بدون احتساب میعانات گازی، طی دهماهه سال ۱۳۹۱، رقم ۳۲,۴۵۴ میلیون دلار بوده که نسبت به مدت مشابه سال پیش در حدود ۴ درصد کاهش داشته است. ارزش کل واردات نیز در این مدت نزدیک به ۵۳,۳۴۸ میلیون دلار بوده که نسبت به مدت مشابه سال قبل ۱۳/۶۹ درصد کاهش نشان داده است. به این ترتیب، تراز تجاری ایران بدون احتساب صادرات نفت معادل ۲۰,۸۹۴ میلیون دلار کسری



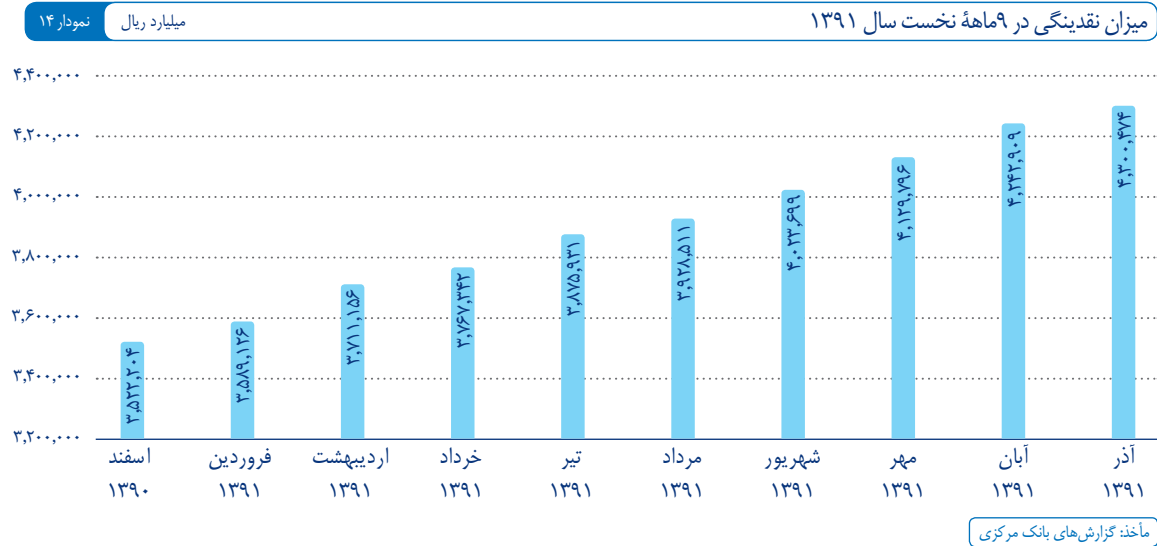
وضعیت صنعت بانکداری ایران در سال ۱۳۹۱

بازار پولی

براساس آمار بانک مرکزی متغیرهای اصلی در بخش پولی و اعتباری (نقدینگی، ضریب فزاینده پولی و پایه پولی) در آذرماه سال ۱۳۹۱، نسبت به اسفندماه سال ۱۳۹۰ رشد کرده است. براساس آمار انتشار یافته بانک مرکزی، نقدینگی در خردادماه سال ۱۳۹۱، نسبت به اسفندماه سال پیش، در حدود ۲۲/۰۹ درصد رشد داشته و از ۳,۵۲۲ به ۴,۳۰۰ هزار میلیارد ریال افزایش یافته است. بررسی آمارها نشان می‌دهد که نقدینگی به صورت سالانه، در حدود ۳۲ درصد رشد داشته و از آنجایی که رشد این متغیر در مدت مشابه سال پیش (آذرماه سال ۱۳۹۰ نسبت به اسفندماه سال ۱۳۸۹) در حدود ۱۰/۰۵ درصد بوده، میزان رشد نقدینگی در سال جاری یک رکورد در هشت سال گذشته به حساب می‌آید. در همین مدت، سپرده‌های نظام بانکی در حدود ۲۴/۰۲ درصد رشد داشته که رشد سپرده‌های دیداری و مدت‌دار به ترتیب برابر ۱۸/۰۳ و ۲۸/۰۵ درصد بوده است. رشد سپرده‌های بانکی به تفکیک بانک‌های تجاری، تخصصی و غیردولتی برابر ۱۴/۰۴، ۲۶/۰۲ و ۲۵/۰۳ درصد بوده که بانک‌های خصوصی در این مدت حدود ۰/۶ درصد به سهم بازار خود افزوده‌اند.

براساس آمار بانک مرکزی، سیستم بانکی در پایان آبان‌ماه ۱۳۹۱، با کسری منابع مواجه بوده است. با استناد به این آمار، نسبت تسهیلات به منابع آزاد (سپرده در دسترس پس از کسر ذخیره قانونی) ۱/۰۰۲ بوده است. (شایان ذکر است که این آمار در اسفندماه ۱۳۹۰ در حدود ۱/۰۰۹ و در اسفندماه ۱۳۸۹ معادل ۱/۱۲۵ بوده است). این موضوع نشان می‌دهد که به رغم رشد بالای نقدینگی، منابع و مصارف بانک‌ها همچنان در عدم تعادل است. هرچند بررسی این آمار طی سال‌های گذشته حاکی از کاهش این نسبت دارد، اما این واقعیت که بانک‌ها بیش از منابع خود، تسهیلات پرداخت کرده‌اند، کتمان‌کردنی نیست. از طرفی، با توجه به روند کاهش نرخ سود در سال‌های گذشته، بانک‌ها قدرت جذب منابع خود را از دست دادند. در سال گذشته و در پی بروز بحران طلا و ارز، سیاست‌گذاران به ناچار پذیرفتند که باید نرخ سود بانکی را برای جلوگیری از خروج سپرده‌ها از بانک‌ها آزاد کنند.

میزان نقدینگی در ۹ ماهه نخست سال ۱۳۹۱



براساس آمار منتشر شده بانک مرکزی، سیستم بانکی در پایان مردادماه سال ۱۳۹۱، با کسری منابع مواجه بوده است. براساس این آمار نسبت تسهیلات به منابع آزاد (سپرده قابل دسترس پس از کسر ذخیره قانونی) ۱/۰۴ درصد بوده است. (گفتنی است که این آمار در اسفندماه سال ۱۳۹۰ در حدود ۱/۰۹ و در اسفندماه سال پیش، معادل ۱/۱۲۵ بوده است). این موضوع نشان می‌دهد که به رغم رشد بالای نقدینگی، منابع و مصارف بانک‌ها همچنان در عدم تعادل است. هرچند بررسی این نسبت طی سال‌های گذشته حاکی از کاهش آن دارد؛ اما از این واقعیت نمی‌توان چشم پوشید که بانک‌ها بیش از منابع خود تسهیلات پرداخت کرده‌اند.

عملکرد بانکی



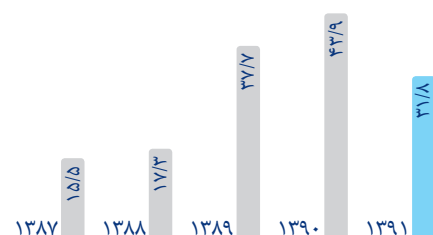
امور شعب و بانکداری الکترونیک

در راستای پوشش اهداف استراتژیک و عملیاتی بانک، در سال ۱۳۹۱ سرپرستی‌های پنج‌گانه شعب تهران و سرپرستی‌های هفت‌گانه شعب شهرستان راه‌اندازی و تکمیل شدند. در همین راستا، با نصب ۱۹۲ دستگاه خودپرداز شعبه‌ای و خارج شعبه‌ای در این سال، شبکه گسترده‌ای با ۸۰۴ دستگاه خودپرداز برای خدمات‌دهی به مشتریان بانک فراهم شد.

در این سال، مجموع سپرده‌های بانک شامل حساب‌های پس‌انداز و سپرده‌های سرمایه‌گذاری یک تا پنج‌ساله، با بیش از ۲۵,۲۴۸ میلیارد ریال افزایش، به رقمی معادل ۱۰۴,۶۴۹ میلیارد ریال رسید. همچنین، تعداد سامان‌کارت‌های (کارت‌های برداشت سامان) صادرشده، با بیش از ۵۲/۰۴ درصد رشد، به ۱,۷۹۱,۲۲۶ کارت رسید. تعداد مشتریان بانک نیز از ۱,۰۴۵,۱۲۷ نفر سال پیش به ۱,۳۷۹,۲۷۰ نفر در سال ۱۳۹۱ رسید.

شمار کاربران نت‌بانک سامان در سال مورد گزارش با رشدی ۴۲/۰۲ درصدی به ۴۳۱,۳۸۳ نفر رسید. تعداد کاربران تلفن‌بانک سامان نیز با افزایش تقریبی ۳۰۳,۲۰۰ نفر به ۶۰۱,۷۴۷ نفر رسید.

نرخ رشد سپرده‌ها درصد نمودار ۱۶



به‌رغم رشد نسبتاً یکنواخت میزان سپرده‌ها طی سال‌های گذشته، افت‌وخیزهای اقتصادی سال ۱۳۹۱ موجب کاهش جذب سپرده‌های بانکی در این سال شد.

رشد تعداد مشتریان نمودار ۱۵



پیوستگی روند رشد تعداد مشتریان سامان، ماحصل توسعه کیفی خدمات به‌موازات پیشگامی بانک در حوزه بانکداری الکترونیک است.

مقدمه

با تحول بنیادین رویکرد بانک سامان در سال ۱۳۸۹، تلاش برای تغییر ساختار وظیفه‌محور سازمان و استقرار نظامی مشتری‌محور در چارچوب یک برنامه استراتژیک پنج‌ساله آغاز شد. در این ساختار جدید، برای پاسخگویی بهتر به نیازهای گروه‌های مختلف مشتریان، استراتژی و فرایندهای عملیاتی در دو سطح خُرد و کلان تعریف و اجرا شد.

تلاش برای تحقق این چشم‌انداز در سال ۱۳۹۰، با چالش‌های اقتصادی دنیا و بحران حاصل از پرونده موسوم به "گروه آریا" برای نظام بانکی ایران هم‌زمان شد و شرایط را برای پیشبرد اهداف تعیین‌شده دوچندان دشوار ساخت. با این حال، راهبری آگاهانه مدیریت ارشد و پابندی کل مجموعه سامان به این اهداف، خروج از بحران را امکان‌پذیر ساخت. اما کوشش برای گذار از پیامدهای این بحران، سهم قابل‌توجهی از تلاش بانک را در سال پس‌از آن به خود تخصیص داد. بانک در سال ۱۳۹۱، ضمن تلاش برای تحقق اهداف این سال کوشید تا هم‌زمان اثرات نامطلوب این بحران را از بین برده و خود را همچون گذشته در مسیر پویایی قرار دهد. تردیدی نیست که حمایت و پشتیبانی واحدهای ستادی از تلاش مضاعف بخش‌های اجرایی، نقشی مهم در گذار از این فرایند و دستیابی به دستاوردهای این سال داشته و این موفقیت، مرهون همکاری و همراهی این دو بدنه اصلی بانک است.

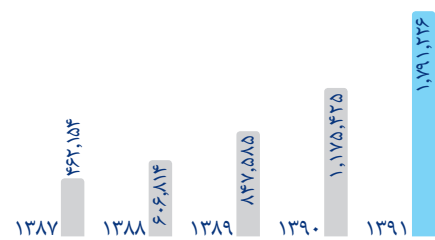
بانکداری خُرد

بانکداری خُرد، حوزه خدمات‌دهی به آن دسته از مشتریان بانک است که سپرده‌گذاران خُرد بانک و متقاضی دریافت تسهیلات خُرد هستند. از آنجاکه سرعت ارائه خدمات و تنوع محصولات خُرد از ارزش‌های مورد انتظار این گروه از مشتریان است، توسعه و بهبود محصولات الکترونیکی و آسان‌سازی فرایندهای شعبه‌ای می‌تواند به بهترین شکلی پاسخگوی نیازهای آنها باشد.

خدمات بانکداری خُرد سامان، به‌طور عمده مشتریان شعبه‌ای بانک شامل مشتریان خُرد، مشتریان ویژه (سامانیان) و صاحبان کسب‌وکارهای کوچک و متوسط را هدف قرار می‌دهد. چهار شاخه بانکداری خُرد شامل، امور شعب، امور اعتبارات خُرد و متوسط، امور مشتریان ویژه و امور بانک-بیمه، پاسخگوی تمامی نیازهای این گروه از مشتریان هستند. در ادامه به شرح فعالیت هریک از این شاخه‌ها می‌پردازیم.

سامان کارت

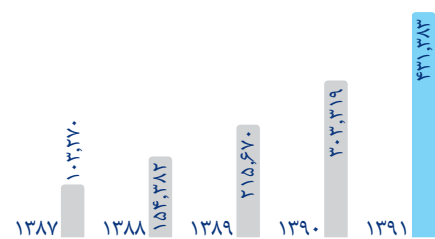
نمودار ۱۷



استفاده از کارت برداشت در ایران از رشدی پُرشتاب در سال‌های اخیر برخوردار بوده و بانک سامان نیز این رشد بهره‌مند شده است.

کاربران نت‌بانک

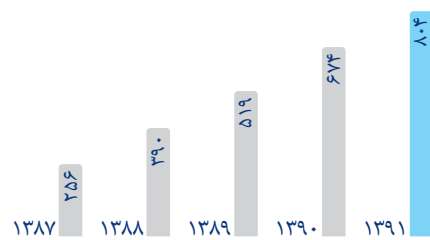
نمودار ۱۹



تمرکز بر بانکداری الکترونیک، رشد ۴ برابری تعداد مشتریان نت‌بانک سامان را طی ۵ سال اخیر به همراه داشته است.

دستگاه‌های خودپرداز

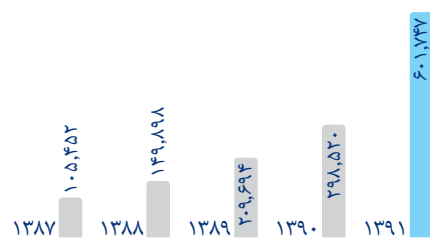
نمودار ۱۸



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

تلفن‌بانک

نمودار ۲۰



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



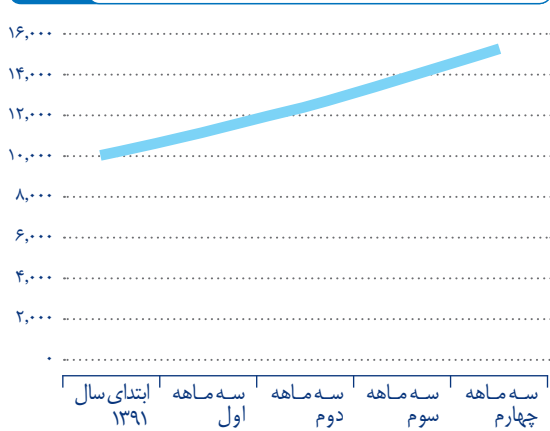
امور مشتریان ویژه

بانک سامان براساس رویکرد مشتری‌مدارانه خود، تلاش می‌کند خدماتی تفکیک‌شده به گروه‌های مختلف مشتریانش ارائه دهد. از همین‌رو، مدیریت امور مشتریان ویژه، براساس پرتفوی خدمات ویژه که در برنامه استراتژیک پنج‌ساله بانک تعریف شد، برای خدمات‌دهی به مشتریان ویژه بانک در سال ۱۳۹۰ دایر شد. مشتریان ویژه بانک با نام اختصاصی سامانیان شناخته می‌شوند و در شعبه‌های منتخب بانک، باجه‌هایی مخصوص برای عرضه خدمات به ایشان راه‌اندازی شده است. این باجه‌ها با افزایش سطح محرمانگی و آسان‌سازی فرایندهای بانکی، شرایطی متمایز برای این گروه فراهم می‌آورند.

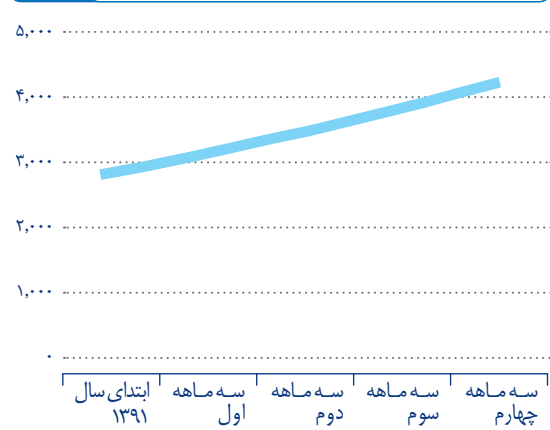
خدمات ویژه سامانیان، تجربه‌ای خاص و منحصر به فرد از خدمات مالی و سبک زندگی است که حفظ و افزایش سرمایه و بیشترین بهره‌وری از آن را برای مشتریان ویژه بانک امکان‌پذیر می‌کند. ارائه خدمات ویژه سامانیان در سال ۱۳۹۱، رشد ۵۰ درصدی تعداد مشتریان ویژه و افزایش ۵۲ درصدی سپرده‌های این مشتریان را به دنبال داشت. همچنین، در نتیجه افزایش سپرده‌ها، ۲۰ درصد سامانیان به گروه مشتریان خاص (که در بخش بانکداری اختصاصی به آن خواهیم پرداخت) ارتقا یافتند.

طی سال مورد گزارش، تمامی مشتریان ویژه از خدمات رایگان بیمه درمان تکمیلی و بیمه عمر بهره‌مند شده‌اند و تاکنون ۹۰۰ نوع بیمه‌نامه دیگر (شامل اتومبیل، سفر، منزل مسکونی، تدبیر و ...) نیز با پوشش‌ها و تخفیف‌های ویژه برای این گروه صادر شده است. ارزش منافع بیمه‌ای تخصیص‌یافته به مشتریان ویژه بانک، تا پایان این سال، بالغ بر ۱۰ میلیارد ریال بوده است. مطالعات و نظرسنجی‌های مستمر بانک نشان می‌دهد خدمات سامانیان توانسته تا ۹۲ درصد سطح رضایت و میزان وفاداری مشتریان ویژه را افزایش بخشد.

رشد منابع سامانیان در سال ۱۳۹۱



رشد تعداد سامانیان در سال ۱۳۹۱



در این سال بیش از ۲۲۰ بانکدار کارآزموده و برتر بانک، پس از گذراندن دوره‌های تخصصی آموزشی، با کسب عنوان بانکدار ویژه، آماده خدمت در باجه‌های اختصاصی سامانیان شدند. خدمات ویژه سامانیان با رویکرد پاسخگویی بهتر به نیازهای بانکی و برخی از نیازهای غیربانکی مشتریان ویژه در دو حوزه خدمات بانکی و غیربانکی طراحی و عرضه شده‌اند:

مهم‌ترین خدمات بانکی توسعه‌یافته در سال ۱۳۹۱ برای گروه مشتریان ویژه بانک عبارت هستند از:

- ارائه خدمات بدون نوبت به مشتریان ویژه در تمامی شعبه‌های کشور
- تخصیص کارت طلایی سامانیان با مزایای متنوع
- برخورداری از سپرده‌های خاص
- تخصیص کارت اعتباری دوقلو با سقف ۵۰۰ میلیون ریال اعتبار و نرخ ویژه
- راه‌اندازی خط اعتباری ویژه برای تأمین کسری وجوه حساب‌های جاری سامانیان با نرخ رقابتی
- ارسال حواله ارزی با شرایط ویژه
- واگذاری صندوق‌های امانات با تخفیف و اولویت
- معافیت از کارمزد چک‌های شهرستان

مهم‌ترین خدمات غیربانکی ارائه‌شده به گروه مشتریان ویژه در سال ۱۳۹۱، عبارتند از:

- خدمات بیمه‌ای (هفت بیمه‌نامه با تخفیف‌های ۳۰ تا ۱۰۰ درصد)
- خدمات مسافرتی و تشریفات فرودگاهی
- امکانات و تخفیف‌های خرید از ۵ تا ۳۵ درصد
- خدمات رفاهی با تخفیف از ۵ تا ۳۵ درصد



امور اعتبارات خُرد و متوسط

برنامهٔ استراتژیک پنج‌ساله که منشاء تحولات بسیاری در ساختار سازمانی و فرایندهای عملیاتی بانک سامان بود، رویکرد اعتباری بانک را نیز دستخوش تغییر کرد. پیش از این، فرایندهای اعتباری، از دریافت خُردترین درخواست‌های تسهیلاتی تا درخواست‌های کلانی که مستلزم تصمیم‌گیری در کمیسیون اعتبارات بودند، همگی به‌طور تفکیک‌نشده تحت نظارت و مدیریت امور اعتباری بانک تحقق می‌یافتند. در سال ۱۳۹۰، با شکل‌گیری دو حوزهٔ بانکداری خُرد و کلان، امور اعتباری بانک نیز، از نظر حجم و اهمیت به دو سطح تفکیک شد. مدیریت امور اعتبارات خُرد و متوسط، متولی تأمین نیازهای تسهیلاتی غیرکلان عموم مشتریان حقیقی و حقوقی بانک شد. فرایندهای اجرایی این تسهیلات که شامل تسهیلات غیرتجاری مانند کارت اعتباری، خرید خودرو، تعمیرات مسکن و غیره و نیز تسهیلات تجاری خُرد در حوزه‌های بسته‌بندی، آموزشی، پزشکی، غذایی و غیره می‌شوند، به‌طورعمده در شعبه‌های بانک انجام می‌گیرد.

برخی از مهم‌ترین فعالیت‌های امور اعتباری خُرد و متوسط بانک در سال ۱۳۹۱ به شرح زیر است:

- ارائهٔ محصول کارت اعتباری اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها
 - بازنگری بستهٔ تسهیلات اعطایی به کارگزاران بورس اوراق بهادار
 - بازنگری بستهٔ تسهیلات اعطایی به پذیرندگان کارت‌خوان‌های بانک
 - افزایش سقف تسهیلات کارت اعتباری خانواده
 - تسهیل شرایط اعطای کارت اعتباری دانشجویی
 - کاهش فرایندهای بررسی و رسیدگی به درخواست‌های اعتباری
 - طراحی بستهٔ تسهیلاتی ویژهٔ متخصصان شامل پزشکان، وکلا، مهندسان مشاور و غیره
 - طراحی بستهٔ تسهیلاتی ویژهٔ اصناف شامل طلا و جواهر، لوازم خانگی، بنکداران مواد غذایی، مصالح ساختمانی و لوازم بهداشتی
- در ادامه، دو نمونه از پروژه‌های خُرد و متوسط تأمین مالی‌شده توسط بانک در سال ۱۳۹۱ معرفی می‌شوند.

دانشگاه‌ها فضای فرهنگی شهر را غنا می‌بخشند

مؤسسهٔ آموزش عالی روزبه با کسب مجوز از شورای گسترش آموزش عالی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سال ۱۳۸۶ در شهر زنجان تأسیس شد. فعالیت آموزشی این مؤسسه از همان سال، با پذیرش دانشجو در رشته‌های فنی و مهندسی آغاز شد. مؤسسهٔ روزبه، ضمن افزودن حوزه‌های آموزشی علوم انسانی و هنر طی این پنج‌سال، برای نخستین بار در سال ۱۳۹۱، با پذیرش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد، گامی بزرگ در جهت توسعهٔ آموزشی شهر زنجان برداشت. این مؤسسه با یک ساختار معماری مناسب اکنون ۲۷ رشتهٔ فنی مهندسی و تعدادی از رشته‌های هنر و حسابداری را به دانشجویان ارائه می‌دهد. در سال مورد گزارش، حدود ۳٬۲۰۰ دانشجو و ۲۷۰ استاد در این مؤسسه مشغول به تحصیل و تدریس بوده‌اند. بانک سامان در سال ۱۳۹۱، با تخصیص تسهیلاتی ۴ میلیارد ریالی، این مؤسسه را در تجهیز امکانات آموزشی مورد نیاز خود کمک کرده است. اکنون، مؤسسۀ آموزش عالی روزبه، به همت بانک سامان از امکانات و فضایی متناسب با استاندارد فضاهای آموزشی

بین‌المللی برخوردار است.

رئیس این مؤسسه ضمن اشاره به دریافت وام از بانک سامان می‌گوید: به کمک این تسهیلات، دانشگاه به سایت، کارگاه‌ها و آتلیه مجهز شده است.

محصولات باکیفیت، ثمرۀ تجهیز امکانات

تجهیز فرایند تولید به تکنولوژی روز، دستیابی به حداکثر ظرفیتِ تولید با استفادهٔ بهینه از ماشین‌آلات و نیروی انسانی، ارتقای سطح کیفی محصولات، جلب اعتماد و افزایش رضایت مشتریان، از جمله اهدافی است که شرکت‌نوشین شهریار خراسان در تولیدات خود دنبال می‌کند. در سال ۱۳۸۴ بخشی از شرکت‌نوشین توس، نخستین شرکت خصوصی مواد لبنی در استان خراسان جدا شد و توانست با تکیه بر دانش و تجربهٔ شرکت مادر و نگاهی ویژه و تخصصی در حوزهٔ تولیدات لبنی، به‌عنوان شرکتی مستقل با نام‌نوشین شهریار خراسان، بستری متمایز برای رشد خود ایجاد کند. تولید پنیر سفید (UF) و مواد لبنی استریلیزه مانند خامه، شیر نیم‌چرب استریل، شیر طعم‌دار، شیرموز، شیرنارگیل، آب‌میوه‌های طعم‌دار از تولیدات اصلی این واحد تولیدی محسوب می‌شوند.

مدیر شرکت دربارهٔ تولیدات این شرکت می‌گوید: ما همواره تلاش کرده‌ایم محصولاتی را وارد بازار کنیم که از تمامی استانداردهای مواد لبنی برخوردار باشند و به‌همین دلیل چندین بار در سمینارهای متعدد، رتبهٔ نخستِ تولید پنیر UF را کسب کرده‌ایم.

وی می‌گوید: با تسهیلات ۲۶ میلیارد ریالی بانک سامان توانسته‌ایم ضمن توسعهٔ شرکت، تجهیزات لازم برای استریلیزه‌سازی تولیداتمان را نیز خریداری کنیم. از آنجاکه، مواد لبنی جایگاهی ویژه در سبد خانوار ایرانی دارد حمایت بانک، سبد محصولات ما را برای مشتریانمان مطلوب‌تر ساخته است.

امور فروش مستقیم بانک – بیمه

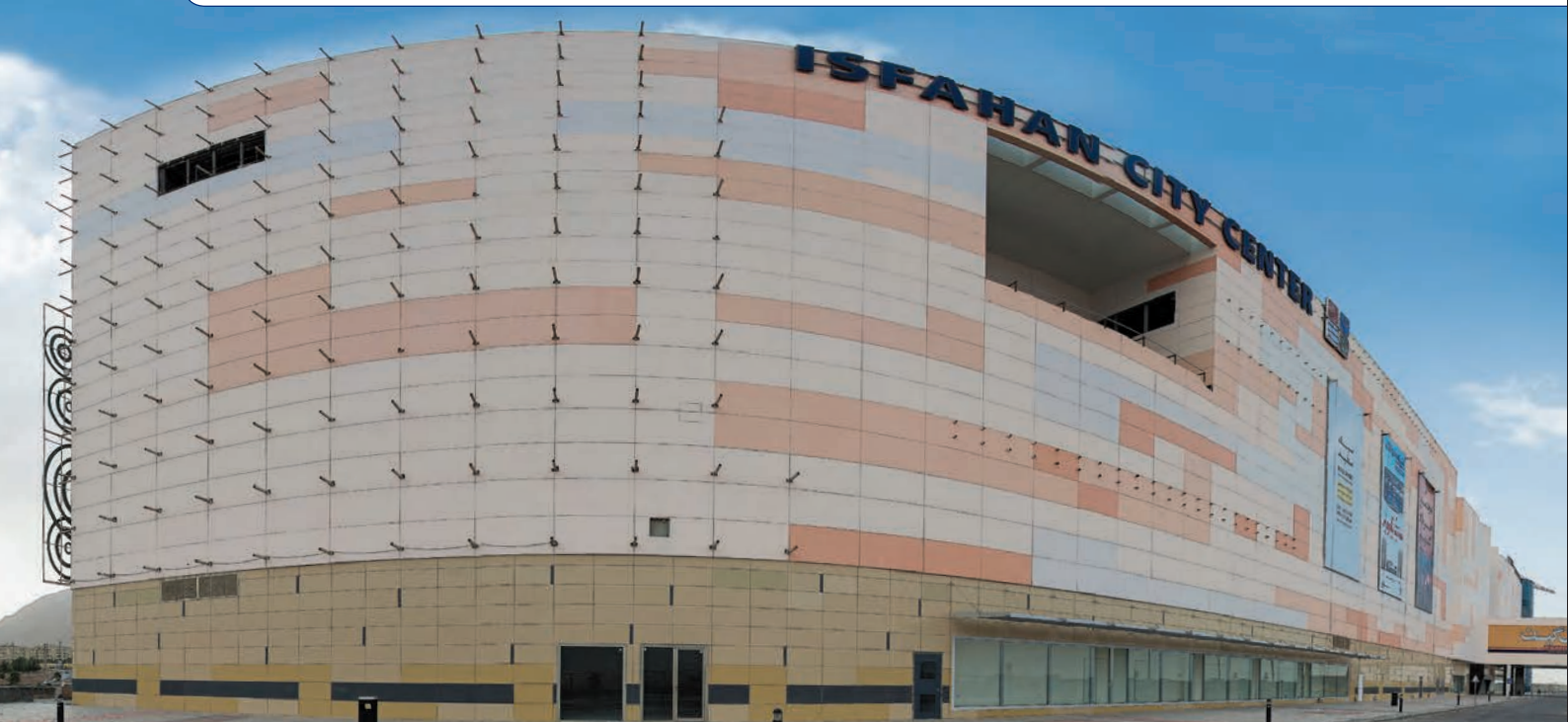
خدمات فروش مستقیم بانک- بیمه در چارچوب نخستین ساختار حرفه‌ای خدمات بیمه‌ای نظام بانکی کشور، از ابتدای سال ۱۳۹۱ در بانک سامان عرضه شد. این الگو که در کشورهای پیشرفتهٔ دنیا بسیار مرسوم است، با برقراری مشارکت فعال بین یک بانک و یک شرکت بیمه، امکان فروش محصولات بیمه‌ای در سطح خُرد را برای بانک فراهم می‌کند. شرکت بیمهٔ سامان به‌عنوان مرکز پشتیبانی، خدمات ارزیابی ریسک، صدور بیمه‌نامه، ایفای تعهدات بیمه‌ای و پرداخت خسارت، رکن بیمه‌ای توسعهٔ خدمات فروش مستقیم بانک- بیمه در بانک سامان است. در همین راستا، مسئولیت فرایندهای برنامه‌ریزی، اجرا، راهبری فروش و مشاورهٔ خدمات بیمه‌ای بر عهدهٔ مدیریت امور فروش مستقیم بانک- بیمه در بانک سامان است.

پنج کارکرد اصلی خدمات فروش مستقیم بانک- بیمه عبارتند از:

- **افزایش درآمد غیرمشاع بانک:** از آنجاکه درآمدهای غیرمشاع از ثبات بیشتری برخوردار است؛ به‌طور مستقیم بر سود سهام تأثیرگذار است.
- **پرورش منابع انسانی خبره در مذاکره و فروش:** مشاوران خبرهٔ بیمه‌ای به تدریج با آشنایی با محصولات بانکی، انواع خدمات بیمه‌ای و بانکی را با هم به مشتری پیشنهاد می‌دهند. بی‌تردید این سرمایه‌های انسانی در شرایطی که بازاریابی و فروش خدمات مالی به یکی از چالش‌های بانک‌های خصوصی تبدیل شده، می‌تواند مزیتی رقابتی برای بانک سامان باشد.
- **جذب منابع مالی با بهای تمام‌شدهٔ کمتر:** حق بیمهٔ حاصل از خدمات بیمه‌ای، یک منبع مالی است که بانک تعهدی نسبت‌به سود آن ندارد. ازطرفی هزینه‌های عملیاتی آن برعهدهٔ شرکت بیمهٔ سامان است و فقط هزینه‌های اداری آن در بانک پرداخت می‌شود؛ ازاین‌رو، از منابع مالی ارزان‌قیمت به‌شمار می‌آیند.
- **افزایش وفاداری مشتریان بانکی:** با افزوده شدن خدمات بیمه‌ای به سبد خدمات بانکی، تعداد خدمات مالی مورد استفادهٔ مشتریان بیشتر شده و ضمن سودآوری مضاعف برای بانک، به همان نسبت وفاداری مشتریان نیز افزایش می‌یابد.
- **فرایندهای جدید فروش متقاطع:** شبکهٔ شعب یک بانک، شبکهٔ توزیع خدمات مالی و دادوستدهای پولی است. با توجه به اعتماد بالای مردم به نظام بانکی در ایران، سایر خدمات مالی همچون بیمه نیز در این شبکه قابل ارائه است. خدمات فروش مستقیم بانک- بیمه با به‌کارگیری فرایندهای مختلف فروش، پشتیبانی فروش، ایجاد نظام انگیزشی برای کارکنان، ساختاری منسجم برای فروش و بازاریابی انواع خدمات مختلف مالی در محل شعبه‌های بانک ایجاد می‌کند.

مهم‌ترین دستاوردهای خدمات بانک- بیمه در سال ۱۳۹۱ به شرح زیر است:

- **راهاندازی باجه‌های بانک – بیمه و آموزش مشاوران فروش:** در سال مورد گزارش تعداد ۶۰ باجهٔ خدمات بانک- بیمه راه‌اندازی شده که ۳۰ باجه، از ساختار قبلی بیمهٔ سامان به بانک سامان ملحق شده و ۳۰ باجه دیگر نیز از شهرریور و مهر ۱۳۹۱ دایر شده‌اند. در حال حاضر ۶۰ مشاور امور بانک و بیمه که همگی تحت آموزش‌های بازاریابی و شیوه‌های مذاکرهٔ فروش قرار گرفته‌اند در شعب بانک مشغول به خدمت در این حوزه هستند.



بانکداری کلان

بانکداری کلان، برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان کلان بانک شامل مشتریان شرکتی و مشتریان خاص (VIP) شکل گرفته است. به دلیل نیازهای بانکی چندگانه این گروه، راهکارهای بانکی متنوع، راحت و سریع می‌تواند به بهترین شکل پاسخگوی نیازهای بانکی این مشتریان باشد. از همین رو، استراتژی بانک در تأمین نیازهای این گروه، بر کارآمدسازی رویه‌های خدمات‌رسانی و تغییر جایگاه سازمانی آنها متمرکز است. دو شاخه بانکداری کلان سامان یعنی؛ امور بانکداری شرکتی و امور بانکداری اختصاصی به‌طور ویژه برای پاسخگویی هدفمند به نیازهای این مشتریان فعالیت می‌کنند.

بانکداری کلان با هدف تفکیک بخشی از مشتریان که با تعداد نسبتاً اندک خود، حجم عملیات قابل توجهی چه در حوزه سپرده‌گذاری و چه در حوزه اعتبارات با بانک دارند، شکل گرفته است. این گروه از مشتریان با عنوان مشتریان کلان طبقه‌بندی می‌شوند. بانکداری کلان با تشکیل دو مدیریت به نام‌های امور بانکداری شرکتی و امور بانکداری اختصاصی، به‌طور اختصاصی به تأمین نیازهای این گروه از مشتریان می‌پردازد.

مدیریت امور بانکداری شرکتی

مدیریت امور بانکداری شرکتی در شهریورماه ۱۳۹۰، با هدف ارائه خدمات بانکی اختصاصی به بخشی از مشتریان که فعالیت بانکی و گردش مالی آنها در بانک از حد مشخصی بالاتر است و سهمی بسزا در درآمدزایی بانک دارند، ایجاد شد. تحقق سه اصل "راحتی، سرعت و اعتماد" در ارائه خدمت به مشتریان شرکتی از اهمیت بالایی برخوردار است.

در بانکداری شرکتی، حلقه ارتباطی مشتریان با بانک، کارشناسانی کارآزموده و مجرب تحت نام "بانکدار شرکتی" هستند که نیاز به تعامل مستقیم مشتری با شعبه را به حداقل می‌رسانند. بانکدار شرکتی پس از دریافت درخواست‌های مشتری، فرایند پیگیری آن در سازمان را آغاز می‌کند و نتیجه پیگیری را برای اجرا به شعبه بانکداری شرکتی مستقر در مدیریت امور بانکداری شرکتی ارجاع می‌دهد. همچنین چنانچه در مواردی طرح موضوع در کمیسیون بانکداری کلان و اخذ مصوبه ضروری باشد، مدارک لازم برای تهیه گزارش کارشناسی توسط اداره کارشناسی و اعتبارسنجی مشتریان کلان را فراهم می‌کند. این فرایند، موجب تسریع روند تصمیم‌گیری و پاسخ‌گویی به درخواست‌های مشتریان و افزایش رضایت و در نهایت وفاداری آنها نسبت به بانک خواهد شد.

عمده‌ترین تعامل بانک با این گروه از مشتریان به تأمین نیازهای تسهیلاتی آنها مربوط می‌شود. درخواست‌های اعتباری این گروه از مشتریان به دلیل گردش مالی بالایی که در بانک دارند، در حوزه امور اعتباری کلان بانک قرار می‌گیرد. این درخواست‌ها بدون واسطه شعبه‌ها، از طریق بانکداران شرکتی مورد رسیدگی قرار می‌گیرند و در مدیریت امور مشتریان تصمیم‌گیری می‌شوند.

برای برخورداری مشتریان از خدمات بانکداری شرکتی در شهرستان‌ها، دفاتر بانکداری شرکتی در سال ۱۳۹۱ در شهرهای اصفهان، مشهد و تبریز دایر شدند. راه‌اندازی دفاتر بانکداری شرکتی در مراکز سایر کلان شهرها در برنامه آتی این مدیریت قرار دارد.

■ **حق بیمه دریافتی از انواع بیمه‌ها:** حق بیمه دریافتی، مهم‌ترین شاخص فعالیت در صنعت بانکداری است. با انتقال مالکیت و مدیریت باجه‌های بیمه به بانک سامان در سال ۱۳۹۱، کمیت و کیفیت حق بیمه‌های دریافتی از روند روبه رشدی برخوردار بوده‌اند. دو رشته بیمه عمر و بیمه حوادث مسافرتی که از پُرسودترین رشته‌ها برای شرکت‌های بیمه محسوب می‌شوند، با بیشترین افزایش نسبت به سال پیش، درآمدزاترین بیمه‌ها برای بانک سامان بوده‌اند. همچنین در این سال، بیمه شخص ثالث بیشترین کاهش را نسبت به سال قبل داشته است.

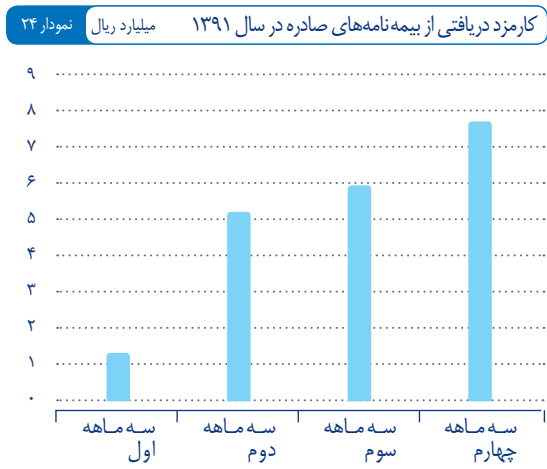
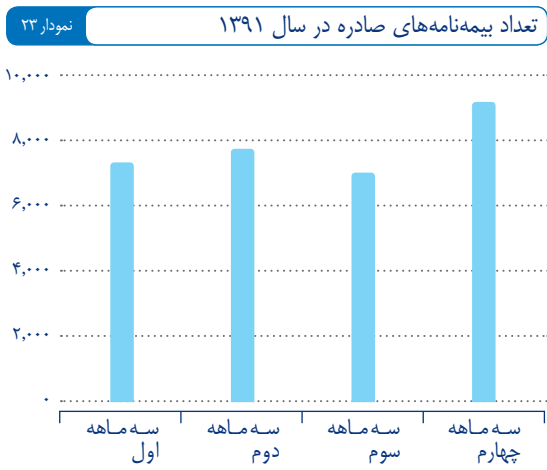
■ **درآمدزایی از محل کارمزد فروش:** کارمزد ناشی از فروش بیمه، میزان مشارکت مدیریت امور بانک بیمه در درآمد غیرمشاع بانک سامان را نشان می‌دهد. درآمدهای غیرمشاع به‌طورمستقیم در افزایش سود سهام مؤثر است. افزایش هرچه بیشتر این درآمد یکی از اهداف این مدیریت است.

■ **افزایش تعداد بیمه‌نامه‌های عمر:** این شاخص بیانگر میزان تمرکز فعالیت‌ها بر فروش بیمه‌های عمر است. از آنجاکه سبک مشاوره برای بیمه‌های عمر، با سایر رشته‌های بیمه‌ای، کاملاً متفاوت است و فرایند فروش این نوع بیمه بسیار زمان‌بر است، افزایش تعداد این نوع بیمه‌نامه می‌تواند شاخصی برای عملکرد موفق به‌شمار آید.

■ **افزایش پرداخت‌های یک‌ساله اقساط بیمه عمر:** در بیمه‌های عمر، هرچه تعداد اقساط حق بیمه کمتر باشد، دریافت حق بیمه در زمان کوتاه‌تری رخ می‌دهد. همچنین، تعداد اقساط کمتر با کاهش هزینه‌های اداری ناشی از ثبت حق بیمه، باصرفه‌تر خواهد بود. آمار فروش بیمه‌های عمر این سال نشان می‌دهد بخش عمده‌ای از حق بیمه‌ها به‌صورت اقساط سالانه که بهترین نوع روش پرداخت است، دریافت می‌شود.

■ **افزایش میانگین حق بیمه و سرمایه فوت:** در فروش بیمه‌های عمر، میانگین حق بیمه‌های دریافتی بیانگر نوع مشتریان و سبک کاری مشاور فروش است. هرچه مشاور فروش، حرفه‌ای‌تر باشد، میانگین حق بیمه در فروش او بیشتر خواهد بود. آمار نشان می‌دهد میانگین حق بیمه‌های عمر از ۷,۷۰۰,۰۰۰ ریال در سال ۱۳۹۰ به ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال در سال ۱۳۹۱ رسیده است. افزایش سرمایه فوت نیز به معنی افزایش تعهدات شرکت بیمه و سود عملیاتی ناشی از آن است.

■ **جذب منابع مالی ارزان‌قیمت:** بدیهی است هرچه جذب منابع مالی در سازمان‌ها با قیمتی کمتر (تعهداتی کمتر) حاصل شود، سودآوری بیشتری به دنبال خواهد داشت. با افزایش مشتریان بیمه‌های عمر، منابع مالی ارزان‌قیمتی در اختیار بانک و بیمه سامان قرار می‌گیرد. در بیمه‌های عمر، سه روش سرمایه‌گذاری وجود دارد که هر روش بسته به ریسک مربوط، سه سطح تعهد پرداخت با سود تضمینی ۱۵، ۱۴ و ۱۲ درصد برای بانک ایجاد می‌کند. مشاوران فروش بیمه در این سال تلاش کردند ۸۰ درصد مشتریان را نسبت به انتخاب شیوه سرمایه‌گذاری با ریسک بالا متقاعد کنند و از این رهگذر کمترین تعهد را برای بانک ایجاد کنند.





از دیگر نوآوری‌های این مجتمع، تولید آب کشاورزی و مصرفی خود (غیر آشامیدنی) از طریق تصفیه فاضلاب در داخل مجموعه است که به تغییر بهینه الگوی مصرف آب کمک شایانی خواهد کرد. بانک سامان نیز با درک چشم‌انداز درخشان این پروژه، با تسهیلاتی بالغ بر ۸۰۰ میلیارد ریال از راه‌اندازی نخستین گام این پروژه در سال ۱۳۹۱ حمایت کرده است. در حال حاضر حدود یک‌پانزدهم از مرحله نخست پروژه پرستیتولند مورد بهربرداری قرار گرفته است.

مدیریت امور بانکداری اختصاصی

بخشی دیگر از مشتریان کلان، به‌لحاظ حجم سپرده‌گذاری‌شان در بانک، در گروه مشتریان خاص قرار می‌گیرند. در سال ۱۳۹۰، در راستای تحقق مأموریت بانک و ایجاد ارزش افزوده واقعی برای سرمایه و دارایی‌های این گروه از مشتریان، واحد بانکداری اختصاصی در بانک سامان دایر شد. تأکید این واحد در گام نخست، شناسایی و تشکیل گروه مشتریان خاص بوده تا بتواند با ایجاد ارتباط مستمر و مؤثر با آنها و دیگر مشتریان بالقوه خاص، نیازهای خاص بانکی، مالی و سرمایه‌گذاری آنها را شناسایی کرده و در چارچوب تعریف‌شده برای خدمات‌رسانی به این گروه، انواع خدمات سپرده‌ای، مدیریت وجوه و مشاوره‌ای را در اختیار ایشان قرار دهد. با شکل‌گیری خط‌مشی و توسعه فرایندهای اجرایی این واحد، در سال ۱۳۹۱، مدیریت امور بانکداری اختصاصی بانک سامان با ساختاری شکل گرفته براساس چشم‌انداز استراتژیک بانک، برای ارائه خدمات در سطح مورد انتظار بانک و مشتریان خاص راه‌اندازی شد. این مدیریت ضمن تدوین مدل کسب‌وکار خود طی این سال، کوشید با جذب نیروهای کارآزموده و ارائه آموزش‌های تخصصی به ایشان، حرفه‌ای‌ترین بانکداران اختصاصی را برای ارائه خدمت به مشتریان خاص پرورش دهد. توجه هم‌زمان به نیازهای بانکی و غیربانکی مشتریان خاص و برنامه‌ریزی برای تأمین این نیازها، از ویژگی‌های بانکداری اختصاصی است که ضمن ایجاد رضایتمندی بیشتر برای مشتریان، ارزش افزوده بیشتری را برای سرمایه‌ها و دارایی‌های ایشان فراهم می‌کند.

در سال ۱۳۹۱، بانکداری شرکتی همگام با بانکداری بین‌الملل توانستند با تمرکز جدی بر عملیات ارزی کالاهای اساسی، امور بانکی شرکت‌های دولتی و خصوصی عمدتاً فعال در حوزه‌های دارو، غذا و تجهیزات پزشکی را به انجام رسانده و نقشی مهم در صنعت بانکداری کشور ایفا کنند.

از شرکت‌های یادشده می‌توان به شرکت بازرگانی دولتی ایران، اتکا، مادر تخصصی و تجهیزات دارویی کشور، صنایع بهشهر زرین، ری‌دانه، اکتور کو، جلال آرا، کوپل دارو، شفایاب، شکلی و ... اشاره کرد. در حوزه صنعت نیز شرکت‌هایی مانند فولاد مبارکه اصفهان، پتروشیمی باختر، پتروشیمی زاگرس، خودروسازی مدیران (MVM)، پارس حیات، زرین سلولز و... در فهرست مشتریان تسهیلاتی بانک قرار می‌گیرند. همچنین در حوزه ساختمان می‌توان به اعطای تسهیلات به شرکت پرستیتولند ایران (متولی پروژه سیتی‌سنتر اصفهان) اشاره کرد. بانک سامان با توجه به اهداف استراتژیک خود در زمینه بهره‌وری و در راستای تحقق مسئولیت‌های اجتماعی‌اش، حوزه فعالیت‌های اعتباری کلانش را تعیین می‌کند؛ به‌طوری‌که در این سال، تمرکز جدی بر صنایع زیرساختی، غذایی و دارویی بوده است.

تأمین مالی تجاری

بانک سامان با هدف تأمین نقدینگی موردنیاز شرکت‌ها برای خرید اقلامی چون مواد خام، ماشین‌آلات، تجهیزات و حتی خطوط تولید، راه‌حل‌های متعددی به مشتریان پیشنهاد می‌دهد. از جمله این گزینه‌ها می‌توان به خطوط اعتباری اشاره کرد که اغلب همراه با اعتبار اسنادی وارداتی برای حمایت از خرید اقلام مورد نیاز از کشورهای دیگر تخصیص می‌یابند. این نوع تسهیلات، گزینه‌ای مناسب برای کسب‌وکارهای تثبیت شده است. صدور بروات اسنادی و تنزیل اعتبارات اسنادی از دیگر خدمات تسهیلاتی بانک سامان است. طیفی گسترده از مشتریان بانک، از شرکت‌های نوپا تا پیشکسوتان صنایع داخلی و بین‌المللی، متقاضی استفاده از این نوع خدمات اعتباری هستند. در بخش تجاری، فعالان حوزه‌های متنوعی چون کالاهای مصرفی، غذایی، دارویی و صنعت از خدمات تأمین مالی بانک سامان بهره می‌برند. باین‌حال، سهم عمده‌ای از منابع تأمین مالی تجاری بانک، به فعالیت‌های وارداتی تخصیص می‌یابد. همچنین بانک با ارائه انواع ضمانت‌نامه‌های بانکی، از قبیل ضمانت‌نامه حسن انجام کار، ضمانت‌نامه مشارکت در مناقصه و ضمانت‌نامه پیش‌پرداخت، نقشی مهم در تسهیل روند عقد قراردادهای تجاری و خدماتی ایفا می‌کند.

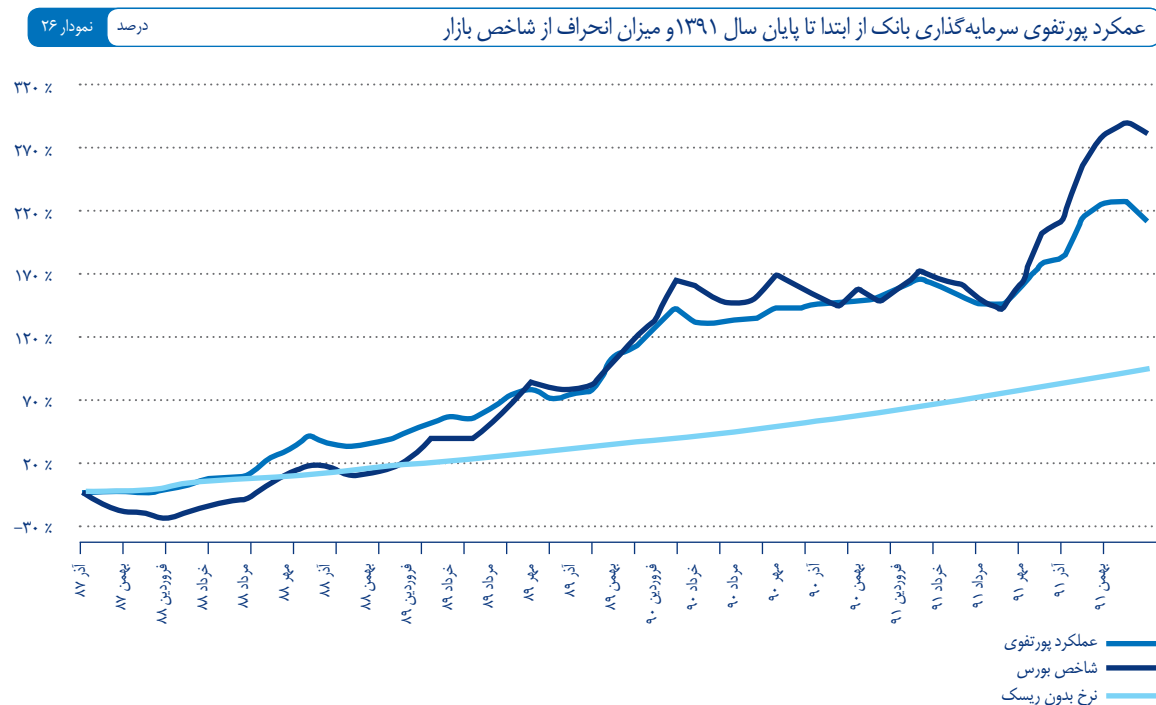
تأمین مالی پروژه‌ها

بانک سامان از مجرای انعقاد قرارداد مشارکت با صاحبان کسب‌وکار و افراد متقاضی تسهیلات، و شراکت در سود و زیان فعالیت‌های آن‌ها، به تأمین مالی پروژه‌ها می‌پردازد. این منابع اعتباری، صرف تأمین مالی پروژه‌هایی مانند انبوه‌سازی، احداث کارخانه و خطوط تولید می‌شوند که دارایی‌هایی با ارزش ثابت تولید می‌کنند. برای مثال در بخش صنعت، شرکت‌های فعال در حوزه غذایی، دارویی و پتروشیمی که از بخش‌های کلیدی اقتصاد کشور هستند از پوشش اعتباری بانک سامان برخوردارند. بخشی مهم از مشتریان بانک سامان، در پروژه‌های عمرانی و ساختمانی فعال هستند. از همین‌رو و به دلیل ریسک پایین سرمایه‌گذاری در این بخش، سهم قابل توجهی از منابع تأمین مالی پروژه‌ها در بانک سامان، صرف حمایت از چنین پروژه‌هایی می‌شوند.

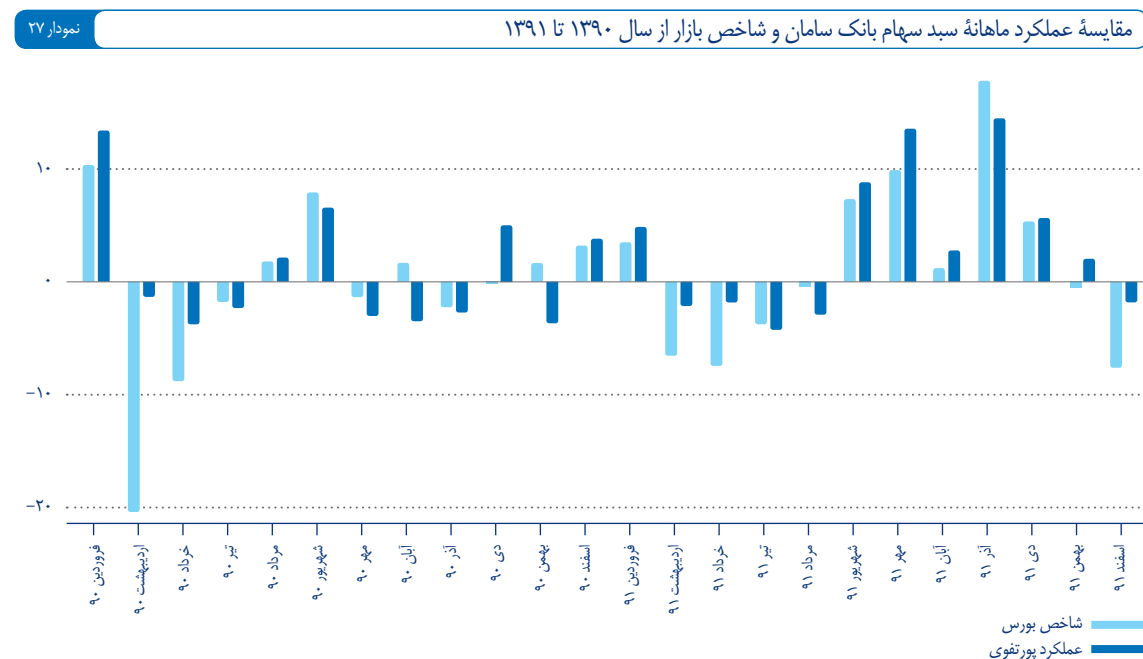
سامان در "سرزمین فخر ایران"

پرستیتولند ایران، یکی از پروژه‌های بزرگ کشور است که در سال ۱۳۸۵ با هدف برآوردن نیازهای شهری و تجاری شهر اصفهان با لقب تجاری سیتی‌سنتر اصفهان، کلید خورد. خیلی زود، با تکمیل فاز مطالعاتی، دیدگاه بانیان پروژه به سمت گسترش این طرح در راستای پوشش نیازهای کلان‌تر اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و گردشگری موجود تغییر یافت و چهار گام برای پروژه پرستیتولند تعریف شد: احداث یک مرکز خرید، هتل پنج‌ستاره، مجتمع اداری/تجاری و هتل آپارتمان. مرکز خرید این مجموعه، در زمینی به مساحت ۳۸۰ هزار مترمربع احداث شده که از نظر بزرگی ششمین در دنیا و پس از دب‌مال، بزرگترین مرکز خرید در خاورمیانه به‌شمار می‌رود. این مرکز با امکاناتی گسترده شامل ۵ طبقه تجاری با ۷۵۰ واحد فروشگاه (از ۲۴ تا ۱۳,۰۰۰ مترمربع)، ۷ سالن سینما، سالن ورزش، یک شهربازی سرپوشیده به ارتفاع ۱۲ متر و وسعت ۱۲ هزار مترمربع، سالن بولینگ و بیلیارد، بخش اختصاصی برای ۵۸ رستوران (Food Court) و دو طبقه پارکینگ با ظرفیت ۵,۵۰۰ خودرو، در سازه‌ای منطبق با آخرین استانداردهای روز دنیا احداث شده است.

سه برج بزرگ این مجموعه با ارتفاع ۱۰۳ متر شامل دو برج مسکونی و یک برج بازرگانی است. برج بازرگانی پرستیتولند، محل استقرار تالارهای (podiums) بورس، کارگزاران بورس، بانک‌ها و کارگزاران بانک‌ها و دیگر دفاتر اداری خواهد بود. مجموعه پرستیتولند که در آینده با ساخت یک شهرک سلامت و یک دانشگاه بین‌المللی گسترده خواهد شد، پاسخگوی تمامی نیازهای یک خانواده از اقلام غذایی تا امکانات تفریحی و فرهنگی است که با تفکر ایجاد تحولی فرهنگی در حوزه خدمات‌رسانی، زمینه اشتغال حدود ۴,۰۰۰ نفر را به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در بخش‌های مورد بهره‌برداری و در دست ساخت فراهم آورده است.



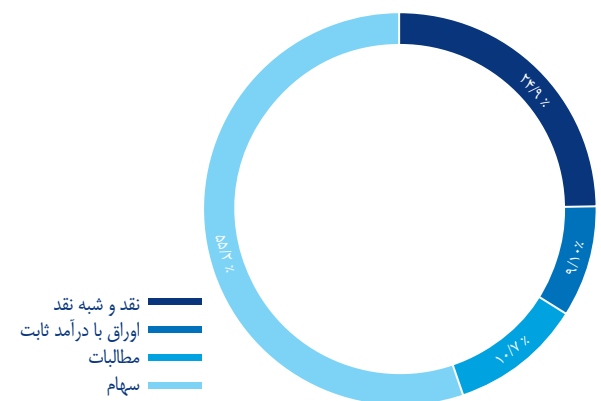
در سال ۱۳۹۱ بانک سامان با رویکردی مثبت نسبت به بازار سهام، حجم سرمایه‌گذاری‌های خود در بازار سهام را افزایش داد. ارزش پورتنوی بانک سامان در ابتدای این سال بالغ بر ۲۱۵,۴۲۵ میلیون ریال بود که این رقم در پایان سال، با توجه به افزایش منابع تخصیص‌یافته به ۲۳۷,۶۹۰ میلیون ریال افزایش یافت. در نیمه نخست این سال تمرکز بانک بر اصلاح پورتنوی سرمایه‌گذاری و در نیمه دوم و به‌ویژه سه‌ماهه پایانی، هدف رسیدن به سبد سهامی متناسب با وزن صنایع در شاخص بود. از آنجاکه تاکنون سبد سرمایه‌گذاری بانک نسبت به سرمایه آن، حجم اندکی را به خود تخصیص داده، پیش‌بینی می‌شود با افزایش نسبی آن طی سال‌های آتی، اثرگذاری آن بر درآمد بانک بیشتر شود. سبد سهام بانک سامان نیز در ابتدای سال مورد گزارش ارزشی معادل ۱۱۲,۵۴۶ میلیون ریال و در پایان سال ارزشی بالغ بر ۱۸۱,۱۰۲ میلیون ریال داشته است. بازدهی سبد سهام در مقایسه با شاخص بازار به شرح نمودار زیر است.



خدمات و محصولات سرمایه‌گذاری

مدیریت امور سرمایه‌گذاری بانک سامان در اوایل سال ۱۳۸۷، با هدف ارائه خدمات مشاوره سرمایه‌گذاری به مشتریان برخوردار از سرمایه مازاد و مشتریان ویژه متقاضی تأمین مالی تأسیس شد. پورتنوی سرمایه‌گذاری بانک در سال ۱۳۸۷ تشکیل شد که امروزه در مجموع شش صندوق با درآمد ثابت و مشترک را شامل می‌شود که در ردیف بهترین صندوق‌های سرمایه‌گذاری ایران رتبه‌بندی می‌شوند. ارزش روز سرمایه‌گذاری‌های بانک سامان در پایان سال ۱۳۹۱، معادل ۳۲۷,۶۹۰ میلیون ریال بوده است. در ادامه می‌توانید نمودار ترکیب دارایی‌های پورتنوی سرمایه‌گذاری بانک و عملکرد آن تا پایان سال ۱۳۹۱ را مشاهده کنید.

ترکیب دارایی‌های پورتنوی سرمایه‌گذاری بانک در پایان سال ۱۳۹۱ نمودار ۲۵



با توجه به ارزش پایان دوره سبد سرمایه‌گذاری بانک که بالغ بر ۳۲۷,۶۹۰ میلیون ریال است، مابه‌ازای ریالی این ترکیب، به شرح جدول زیر است:

ارزش ریالی سبد سرمایه‌گذاری بانک در پایان سال ۱۳۹۱ جدول ۳

شرح	مبلغ (ریال)
سهام	۱۸۱,۱۰۲,۰۳۷,۵۷۳
نقد و شبه نقد	۸۱,۶۰۷,۷۰۳,۷۷۰
اوراق با درآمد ثابت	۲۹,۸۹۸,۲۳۸,۴۵۰
مطالبات	۳۵,۰۸۲,۳۵۸,۱۳۴
جمع کل سبد دارایی‌ها	۳۲۷,۶۹۰,۳۲۷,۹۱۷



بانکداری بین الملل

بانکداری بین المللی را می توان یکی از ارکان مزیت رقابتی بانک سامان در مقایسه با دیگر بانکها دانست. عملکرد این حوزه طی سال های پیاپی، منشاء سودآوری و بهره وری بالایی برای بانک بوده است. سامان با استفاده از توان مالی و دانش فنی غنی این حوزه، مجموعه ای کامل از خدمات بین المللی را به واردکنندگان و صادرکنندگان کالا و خدمات، در گستره ای وسیع از صنایع و بخش های روبه رشد ارائه می دهد.

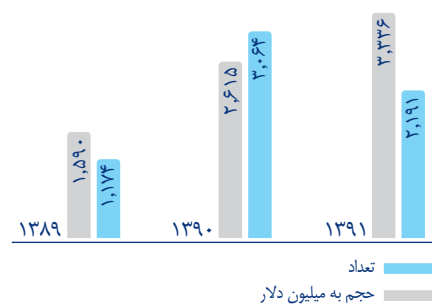
همکاری بانک سامان با شبکه بین المللی بانک های کارگزار (۹۳ کارگزار در ۳۵ کشور)، دسترسی آسان مشتریان بانک به بسیاری از خدمات بانکی بین المللی را فراهم می سازد. در داخل کشور نیز، ۱۰۱ شعبه از ۱۵۳ شعبه بانک طی سال ۱۳۹۱، به سیستم سوئیفت مجهز شدند و به ارائه خدمات ارزی پرداختند.

در پی بی ثباتی قیمت ارز و تفاوت فاحش نرخ ارز در بازار آزاد و بازار رسمی طی سال مورد گزارش، سیاست گذاران بانکی تصمیم گرفتند از طریق احیای نظام چندنرخ و تعریف یک نرخ جدید در اقتصاد کشور، تفاوت این دو نرخ را تعدیل کنند. هم زمان با این اقدام یک مرکز مبادلات ارزی راه اندازی شد و گروه های چندگانه کالایی تعریف شدند. در چنین شرایطی، تأمین ارز برای مشتریان حقیقی و حقوقی، از آن جمله دانشجویان غیرمقیم اهمیت بسزایی یافت.

بانک سامان در چنین وضعیتی کوشید با اقداماتی مؤثر و هوشمند، فضایی امن و رضایت بخش برای مشتریان ارزی خود فراهم آورد. به طوری که به رغم چالش های اقتصادی این سال و کاهش تعداد اعتبارات اسنادی وارداتی گشایش یافته در این سال، حجم مبالغ اعتباری گشایش یافته نسبت به سال گذشته افزایش یافته است و بانک سامان در این عرصه از بانک های خصوصی منتخب پیشی گرفت.

اعتبار اسنادی وارداتی

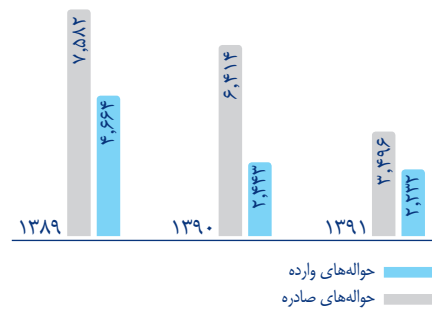
نمودار ۲۸



تعداد
حجم به میلیون دلار

حواله های ارزی وارده و صادره

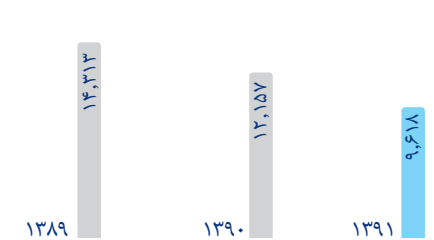
نمودار ۳۰



حواله های وارده
حواله های صادره

مجموع عملیات ارزی (اعتبارات اسنادی وارداتی، حواله ها و بروات)

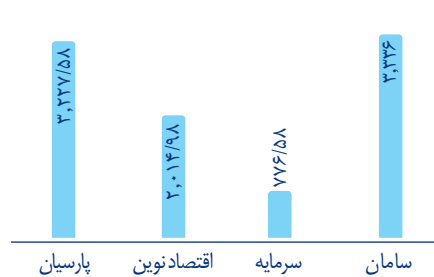
نمودار ۲۹



تعداد
حجم به میلیون دلار

حجم گشایش اعتبارات اسنادی بانک های منتخب خصوصی

نمودار ۳۱



تعداد
حجم به میلیون دلار

دستاوردهای آگاهانه بانک در حوزه بانکداری ارزی در سال ۱۳۹۱ عبارتند از:

- فعالیت به عنوان یکی از بانک های عامل و بسیار فعال در اتاق مبادلات ارزی برای تخصیص ارز به متقاضیان واردات کالا و خدمات
- پیشگامی در زمینه ارائه روش های گوناگون پرداخت برای واردات مواد غذایی و دارویی کشور
- منتخب نخست بانک های کارگزار و ذی نفع های خارجی در تعاملات تجاری با ایران
- فعالیت به عنوان یکی از دو بانک عامل در فروش ارز دانشجویی به افراد غیرمقیم خارج از کشور با نرخ مبادله ای در سراسر کشور

حاکمیت شرکتی



چارچوب کلی حاکمیت شرکتی در بانک سامان

با توجه به نقش مهم بانک‌ها در واسطه‌گری مالی، امکان اثرپذیری از مشکلات بالقوه ناشی از حاکمیت شرکتی ناکارآمد و لزوم صیانت از وجوه سپرده‌گذاران و سایر ذی‌نفعان، موضوع حاکمیت شرکتی از اهمیت فراوانی برای صنعت بانکداری برخوردار است. در سال‌های اخیر اصول و توصیه‌های کمیته بال و بانک مرکزی، شیوه‌های مؤثر اعمال حاکمیت شرکتی بانک را در اختیار گذارده و بر اهمیت استقرار نظام یادشده تأکید دارند. حاکمیت شرکتی مجموعه روابط میان هیئت‌مدیره، مدیریت، سهام‌داران و تمامی ذی‌نفعان را تعریف می‌کند. این نظام تعیین‌کننده ساختاری است که اهداف سازمان را تدوین کرده و ابزار دستیابی به این اهداف و نظارت بر عملکرد را مشخص می‌کند. چهار رکن بنیادین حاکمیت شرکتی شامل انصاف، شفافیت، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری فراتر از ساختارهای متنوع فرهنگی، حقوقی و اقتصادی کشورها، چارچوب کلی حاکمیت شرکتی را در اختیار قرار می‌دهد. بانک سامان نیز حاکمیت شرکتی (نظام راهبردی بنگاه) را رکن اصلی عملکرد درست صنعت بانکداری و کل اقتصاد و لازمه جلب اعتماد عمومی به سیستم بانکی و حفظ این اطمینان می‌داند.

بانک سامان براساس اصول کمیته بال و توصیه‌های بانک مرکزی، هفت اصل را در تعیین سیاست‌ها و رویه‌های نظام راهبردی خود دنبال می‌کند:

۱. هیئت‌مدیره مسئولیت‌های کلان بانک، یعنی؛ تعیین استراتژی مدیریت ریسک، حاکمیت شرکتی، ارزش‌های بانک و بازنگری دوره‌ای آنها را برعهده دارد.
۲. هیئت‌مدیره، اختیار کامل برای استقرار یک نظام راهبردی مناسب را به عهده داشته و می‌تواند نسبت به اعمال سیاست‌ها و سازوکارهای یک نظام راهبردی متناسب با ساختار، کسب‌وکار و ریسک‌های پیش‌روی بانک اطمینان کسب کند. همچنین، این نظام راهبردی به‌میزان کافی برای تمامی ذی‌نفعان شفاف است.
۳. مدیریت ارشد بانک می‌تواند، تحت نظارت و هدایت هیئت‌مدیره، نسبت به سازگاری فعالیت‌های بانک با استراتژی کسب‌وکار، حد مجاز ریسک‌ها و سیاست‌های مصوب هیئت‌مدیره اطمینان کسب کند.

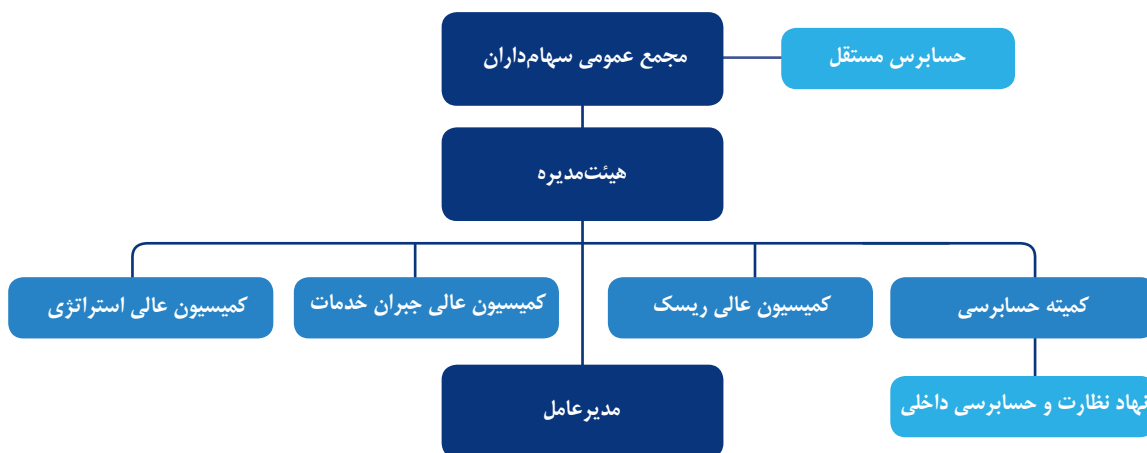
۴. نهادهای ناظر بر سه فرایند حاکمیت شرکتی، مدیریت ریسک و کنترل داخلی با اختیارات، استقلال و منابع کافی و نیز امکان دسترسی به هیئت‌مدیره استقرار یافته‌اند.

۵. ریسک‌های بانک، با توجه به ساختار عملیاتی و با افزایش گستره فعالیت‌ها و تغییرات درونی و بیرونی بانک شناسایی و به‌گونه‌ای مناسب مدیریت می‌شوند. مجرای گزارش‌دهی ریسک‌های شناسایی شده از سوی واحدهای مربوط به مدیریت ارشد و هیئت‌مدیره مشخص است.

۶. هیئت‌مدیره و مدیریت ارشد می‌توانند از نتایج کار انجام‌شده توسط حسابرسان داخلی و یافته‌های حسابرسان مستقل به‌طور مؤثر استفاده کنند.

۷. هیئت‌مدیره بر طراحی و عملکرد سیستم جبران خدمات کنترل دارد و با نظارت و بازبینی دوره‌ای، اطمینان لازم را نسبت به عملکرد آن، منطبق با انتظارات، به‌دست می‌آورد.

ساختار حاکمیت شرکتی بانک سامان



مجمع سهام‌داران

مجمع عمومی عادی سالانه بانک هر سال یک نوبت برای سهام‌داران بانک، فرصتی را برای بررسی صورت‌های مالی و سایر گزارش‌های هیئت‌مدیره، حسابرس مستقل و بازرس بانک فراهم می‌کند. گزارش کامل عملکرد بانک، برای اطلاع تمامی ذی‌نفعان، هر ساله تحت‌نام گزارش سالانه به دو زبان فارسی و انگلیسی تدوین و منتشر می‌شود.

هیئت‌مدیره در چارچوب قوانین موجود و با اتخاذ رویه‌های مناسب، حافظ حقوق سهام‌داران بانک است. این حقوق عبارت هستند از:

- حضور و امکان اعطای رأی در مجمع عمومی سهام‌داران
- دسترسی به‌موقع و مستمر به اطلاعات بانک
- کسب و ثبت مالکیت سهام و نقل‌وانتقال سهام
- سهمیه بودن در منافع شرکت

هیئت‌مدیره به کمک تمهیدات ایجادشده، رفتاری یکسان با تمامی سهام‌داران دارد؛ به‌گونه‌ای که فرایندها و رویه‌های برگزاری مجامع عمومی برای همه سهام‌داران، امکان عمل یکسان را فراهم می‌آورد.

اعضای هیئت مدیره

احمد مجتهد، به نمایندگی از شرکت توسعه سرمایه گذاری ایران؛ رئیس هیئت مدیره

آقای مجتهد که پیش تر در مقام ریاست پژوهشکده تحقیقات پولی و بانکی (MBRA) و مشاور ریاست بانک مرکزی و وزیر امور اقتصادی و دارایی مشغول فعالیت بوده اند، از فروردین ماه سال ۱۳۸۹، مسئولیت معاونت طرح و توسعه بانک سامان و نیز ریاست هیئت مدیره شرکت اطلاع رسانی اعتباری و اعتبارسنجی ایرانیان را بر عهده گرفتند. آقای مجتهد از شهریورماه سال ۱۳۹۱ در مقام رئیس هیئت مدیره بانک سامان ایفای نقش کرده اند. ایشان که فارغ التحصیل دکترای اقتصاد از دانشگاه ایالتی آیووا در آمریکا هستند، در جایگاه محقق و استاد دانشگاه علامه طباطبایی تهران نیز فعالیت علمی و دانشگاهی دارند.



ولی ضرابیه، به نمایندگی از شرکت پمپ سازی ایران؛ بنیان گذار مؤسسه اعتباری سامان اقتصاد و نایب رئیس هیئت مدیره

آقای ضرابیه عضو هیئت مدیره شرکت های پرداخت الکترونیک سامان و کارگزاری بانک سامان، به عنوان نخستین قائم مقام مدیرعامل بانک سامان و پس از آن، از تیرماه ۱۳۸۹، در مقام مدیرعامل مشغول به کار بوده اند. ایشان دارای مدرک کارشناسی ارشد در رشته تأمین مالی با گرایش تأمین مالی شرکت ها و ارزیابی مؤسسات مالی از دانشکده مدیریت اجرایی با گرایش استراتژی از دانشکده Manchester Business School انگلستان هستند.



فریده گرامی نژاد، به نمایندگی از شرکت بیمه سامان؛ عضو هیئت مدیره

خانم گرامی نژاد پیش از عضویت در هیئت مدیره بانک سامان، به عنوان مدیر امور بانکداری بین الملل بانک مشغول به فعالیت بوده اند. ایشان از سال ۱۳۵۶ تا ۱۳۸۷ در بانک تجارت مشغول به کار بوده اند و با سمت رئیس اداره خزانه داری و روابط با کارگزاران در این بانک بازنشسته شده اند. خانم گرامی نژاد فارغ التحصیل زبان شناسی همگانی از دانشگاه تهران هستند.



مؤسسه صندوق حمایت و بازنشستگی کارکنان فولاد؛ عضو هیئت مدیره



فریدون توحیدی مقدم، به نمایندگی از شرکت صرافی سامان؛ عضو هیئت مدیره

آقای توحیدی مقدم عضو هیئت مدیره، کمیسیون بانکداری کلان و کمیته حسابرسی بانک سامان هستند. ایشان از سال ۱۳۵۸ تا ۱۳۸۴ عضو هیئت مدیره بانک ملی بوده اند. ایشان عضویت در بانک سعودی تجاری متحد را نیز در کارنامه خود دارند. افزون بر این، آقای توحیدی مقدم حدود ۶ سال ریاست هیئت مدیره سازمان بورس و حدود ۸ سال عضویت هیئت مدیره شرکت سرمایه گذاری ملی ایران (سما) را بر عهده داشته اند. ایشان فارغ التحصیل کارشناسی ارشد شرکت نفت هستند.



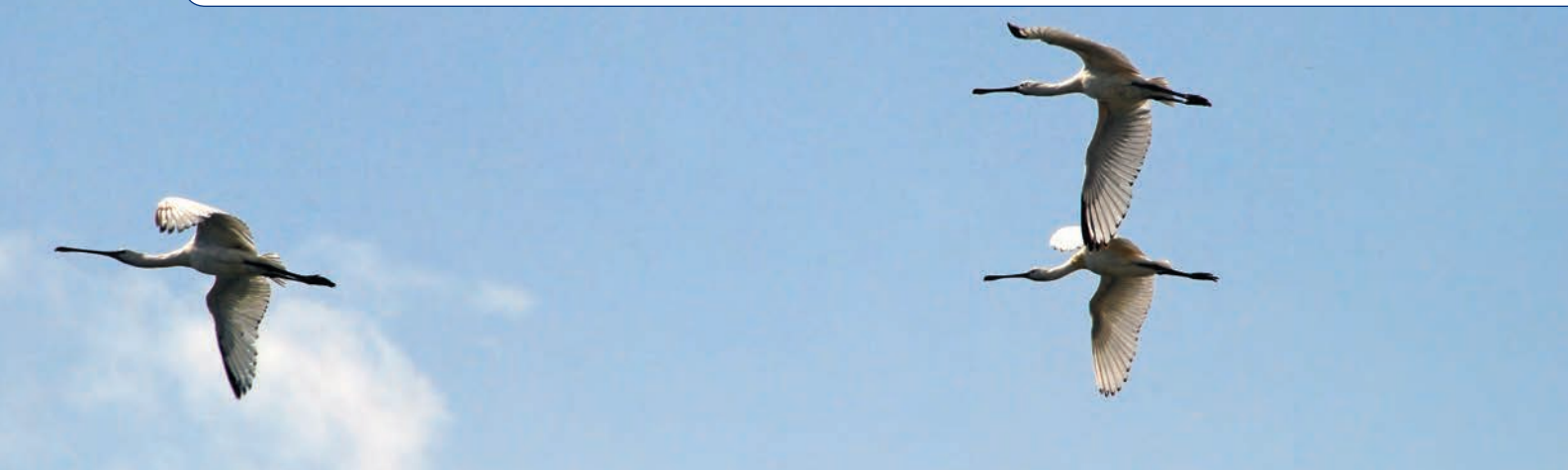
هیئت مدیره

هیئت مدیره بانک از پنج عضو اصلی تشکیل می شود که مجمع عمومی بانک، آن ها را برای مدت دو سال انتخاب می کند. در نخستین جلسه هیئت مدیره، رئیس و نایب رئیس انتخاب می شوند. جلسات هیئت مدیره با حضور چهار نفر از اعضای اصلی آن رسمیت می یابند.

برخورداری از سیاست های عملی و کارآمد برای مواجهه با هرگونه تضاد منافع احتمالی و کاهش آن ها، برای بانک سامان و هیئت مدیره آن بسیار اهمیت دارد. از همین رو، دستورالعمل های شفاف برای برخورد با انواع موارد تضاد منافع در اختیار مدیریت قرار گرفته است. از جمله این موارد می توان به معاملات بانک با اعضای هیئت مدیره یا شرکت هایی اشاره کرد که ایشان در آن سهام دار یا عضو هیئت مدیره هستند. این معاملات بدون مشارکت مدیر ذی نفع در رأی گیری برای تصویب معامله مورد نظر، مورد بررسی مستقل هیئت مدیره قرار می گیرند. چنین معاملاتی بدون استثنا در صورت های مالی بانک به طور کامل و آشکارا ثبت می شوند و حسابرسان مستقل تطابق آن با موازین قانونی را به طور دقیق بررسی می کنند. سپس نتایج به اطلاع سهام داران می رسد و رأی آن ها در این باره اخذ می شود.

اعطای هرگونه تسهیلات از سوی بانک به اعضای هیئت مدیره، اشخاص مرتبط و وابسته و حسابرسان مستقل، در چارچوبی انجام می گیرد که بانک مرکزی ج.ا.ا. آن را تعیین کرده و در هر مورد نیز حسابرسان داخلی و مستقل آن را بررسی می کنند. افزون بر این، صورت ریز این مبادلات در مقاطع زمانی معین در اختیار ناظران بانک مرکزی قرار می گیرد.

اعطای وام به مدیران ارشد نیز با آگاهی و در صورت لزوم با تأیید هیئت مدیره انجام می گیرد و انطباق آن با ایمنی و سلامت بانک در نظر گرفته می شود. به موجب مفاد قانون تجارت، در روند اعطای تسهیلات به اشخاص مرتبط، مدیر ذی نفع در رأی گیری برای تصویب تسهیلات شرکت نمی کند.



مشاوران هیئت‌مدیره

احمد قدوسی؛ مشاور عالی اجرایی مدیرعامل در هیئت‌مدیره

آقای قدوسی به‌عنوان مشاور عالی اجرایی مدیرعامل و عضو کمیسیون بانکداری کلان در بانک سامان ایفای نقش می‌کنند. ایشان با بیش از ۴۷ سال سابقه فعالیت در حوزه بانکداری، به‌عنوان معاون دبیرخانه شورای عالی بانک‌ها، بازرس ارشد بانک مرکزی در واحد نظارت بر بانک‌های بانک مرکزی ج.ا.ا، مدیر اداره نظارت بر بانک‌های بانک مرکزی ج.ا.ا، مدیر دفتر نمایندگی تهران در بانک ایران و اروپا و قائم‌مقام بانک کارآفرین فعالیت اجرایی و نظارتی داشته‌اند. آقای قدوسی فارغ‌التحصیل کارشناسی بازرگانی از دانشگاه علامه طباطبائی هستند.

سیداحمد طاهری بهبهانی؛ مشاور عالی اجرایی هیئت‌مدیره در امور بین‌الملل

آقای سیداحمد طاهری بهبهانی با بیش از نیم‌قرن تجربه در صنعت بانکداری، از سال ۱۳۹۱ در جایگاه مشاور عالی اجرایی هیئت‌مدیره در امور بین‌الملل، با بانک همکاری داشته‌اند. از جمله سوابق درخشان ایشان در حوزه‌های مدیریتی، مشاوره‌ای و اجرایی به این موارد می‌توان اشاره کرد: مدیرعامل بانک شارجه، مشاور رئیس هیئت‌مدیره و مدیرعامل بانک اسلامی دبی، مدیرعامل بانک سرمایه‌گذاری خارجی ایران، مدیرعامل بانک اقتصاد نوین و مدیرعامل گروه صنعتی شرکت‌های پیمانکار متالورژی. ایشان فارغ‌التحصیل مدرک کارشناسی زبان و ادبیات انگلیسی از دانشگاه شیراز هستند.

عبدالرسول دُری اصفهانی؛ مشاور هیئت‌مدیره بانک سامان

آقای عبدالرسول دُری اصفهانی مشاور هیئت‌مدیره، عضو کمیسیون بانکداری کلان و کمیته حسابرسی بانک هستند. ایشان عضویت در جامعه و انجمن حسابداران خبره ایران، عضویت پیوسته در انجمن حسابداران خبره انگلستان و ویلز، عضویت در انجمن حسابداران خبره اُنتاریو در کانادا، عضویت در شورای عالی پول و اعتبار را در کارنامه کاری خود دارند. آقای دُری اصفهانی به‌عنوان حسابرس یکی از بزرگ‌ترین مؤسسات حسابرسی بین‌المللی، معاون مالی و حقوقی، داور ایران در دیوان دآوری حل دعاوی ایران و آمریکا (به مدت ۱۰ سال)، مشاور ارشد هماهنگی بین‌المللی یکی از بزرگ‌ترین وزارتخانه‌های ج.ا.ا (به مدت ۱۵ سال) فعالیت داشته‌اند. ایشان فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد حسابداری از دانشکده حسابداری نفت هستند.

جواد گوهرزاد؛ مدیر نهاد نظارت و حسابرسی داخلی

آقای جواد گوهرزاد دارای مدرک کارشناسی ارشد در رشته حسابداری، در جایگاه مدیر نهاد نظارت و حسابرسی داخلی بانک سامان، نقش ناظر و حسابرس داخلی بانک را ایفا می‌کنند. ایشان در کارنامه حرفه‌ای خود، عضویت در جامعه حسابداران رسمی ایران و انجمن حسابداران خبره ایران (حسابدار مستقل)، انجمن بین‌المللی حسابرسی داخلی (IIA)، انجمن حسابداران داخلی ایران و کارشناسی رسمی دادگستری در رشته حسابداری و حسابرسی را ثبت کرده‌اند.

پیشینه حرفه‌ای ۳۷ ساله ایشان، بیش از ۱۵ سال تجربه مدیریت و شراکت در مؤسسات حسابرسی، افزون بر ۱۵ سال سابقه حسابرسی مستقل در شرکت‌های سهامی عام، (عضو در سازمان بورس اوراق بهادار) و ۱۳ سال سابقه حسابرسی مستقل و داخلی در حوزه بانک و مؤسسات مالی را شامل می‌شود.

کمیسیون‌های راهبردی

کمیسیون عالی استراتژی

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

کمیته عالی حسابرسی

با توجه به این که کمیته بال برخورداری از حاکمیت شرکتی کارآمد را مستلزم فعالیت کمیته حسابرسی می‌داند، کمیته حسابرسی بانک سامان در سال ۱۳۸۶ تشکیل شد. هم‌اکنون، یک عضو غیرموظف هیئت‌مدیره، اعضای از جوامع بین‌المللی حسابرسی و حسابداری، اعضای از جامعه حسابداران رسمی و اشخاصی با تخصص حرفه‌ای در حوزه بانکی، اعضای تشکیل‌دهنده این کمیته هستند.

هدف از تشکیل این کمیته، کمک به هیئت‌مدیره بانک در نظارت بر موارد زیر است:

- اثربخشی نظام کنترل‌های داخلی
- نظارت بر فرایندهای گزارشگری مالی، کارکرد مناسب نظام حسابداری و کنترل‌های مالی به منظور تهیه و دریافت صورت‌های مالی قابل اتکا
- رعایت قوانین و مقررات مربوط، الزام‌های نظارتی و سیاست‌های بانک از جمله خط‌مشی‌های مربوط به آیین رفتار سازمانی
- استقلال عملکرد حسابرسان داخلی

کمیسیون عالی مدیریت ریسک

این کمیسیون، متشکل از دو نفر عضو غیرموظف هیئت‌مدیره، مشاور ارشد هیئت‌مدیره، مدیرعامل، معاون اجرایی و معاون طرح و توسعه است. کمیسیون عالی مدیریت ریسک یک کمیسیون تخصصی است که به‌منظور شناسایی، کنترل و کاهش ریسک‌های پیش‌روی بانک ازجمله ریسک‌های اعتباری، بازار، نقدینگی، عملیاتی، شهرت و تطبیق تشکیل شده است. این کمیسیون همچنین، مسئول تعیین وضعیت ریسک بانک و اجرای مناسب سیاست‌ها و فرایندهای مدیریت ریسک است.

کمیسیون عالی جبران خدمات کارکنان

کمیسیون جبران خدمات کارکنان در بانک سامان با هدف نظارت بر حقوق و مزایای دریافتی مدیریت ارشد و دیگر کارکنان کلیدی ایجاد شده است. برای کاهش تضاد منافع احتمالی و اطمینان خاطر سهام‌داران و دیگر ذی‌نفعان، افراد این کمیسیون شامل رئیس هیئت‌مدیره یکی از اعضای غیرموظف هیئت‌مدیره، مدیرعامل و معاون طرح و توسعه، مدیر امور منابع انسانی و مدیر امور سازمان و روش‌ها هستند. نقش اصلی این کمیسیون، اجرای اقداماتی است که هیئت‌مدیره برای تضمین هماهنگی خط‌مشی‌ها و رویه‌های جبران خدمات کارکنان در نظر گرفته است. گفتنی است که تمامی توصیه‌های این کمیسیون در مورد حقوق و مزایای مدیرعامل و دیگر مدیران ارشد به تصویب نهایی هیئت‌مدیره می‌رسد.

حقوق و مزایای دریافتی مدیرعامل و مدیران ارشد براساس عملکرد ایشان و میزان موفقیت‌شان در دستیابی به اهداف عینی و مرتبط تعیین می‌شود.

نظارت و حسابرسی داخلی

نهاد نظارت و حسابرسی داخلی به‌عنوان بازوی اجرایی کمیته حسابرسی، مسئول اتخاذ رویکردی نظام‌مند و کارآمد برای ارزیابی نظام راهبردی، ارتقای مدیریت ریسک و کنترل در بانک است. گزارش فعالیت‌های حسابرسی از طریق کمیته حسابرسی و با استفاده از رویه‌های شفاف به هیئت‌مدیره منتقل می‌شود.

رویکرد بانک در انجام حسابرسی داخلی، تضمین پیروی کامل از دستورالعمل‌های مرتبط مانند تکالیف بانک مرکزی ج.ا.ا، توصیه‌های کمیته بال، سازمان بورس و اوراق بهادار و توصیه‌های کمیته سازمان‌های حامی کمیسیون تردوی (COSO) در زمینه کنترل داخلی و استانداردهای بین‌المللی حسابرسی داخلی است.

اجرای این رویکرد، ضمن تحقق توصیه کمیته سازمان‌های حامی کمیسیون تدریجی و سازمان بورس و اوراق بهادار در مورد ارزیابی ریسک، به عنوان یکی از اجزای پنج‌گانه چارچوب یکپارچه کنترل داخلی، دستیابی به اهداف حسابرسی داخلی و عملیاتی را نیز در قالب فرایندهای یکپارچه تسهیل می‌کند. تأکید بر مدیریت راهبردی عملیات حسابرسی، برنامه‌ریزی براساس مدل ریسک و فعالیت با هدف افزایش اثربخشی و صرفه اقتصادی عملیات حسابرسی هم، از دیگر مزیت‌های مهم این رویکرد است.

مدیریت ارشد بانک سامان بر اهمیت حسابرسی داخلی به عنوان یکی از ارکان کلیدی سیستم های کنترل داخلی که مدیریت مؤثر ریسک را ممکن می سازد، اشراف کامل دارد. از همین رو، آگاهی تمامی واحدهای درون سازمانی از نقش و ارزش حسابرسی داخلی و نیز استفاده بهموقع و کارآمد از یافته های حسابرسی داخلی، در مواجهه با مشکلات بانک، مورد توجه جدی مدیریت ارشد بانک است.

در بانک سامان، افزایش استقلال حسابرسان در شیوه گزارش دهی به کمیته حسابرسی و هیئت مدیره، برای به حداقل رساندن کیفیت گزارش های حسابرسی داخلی، همواره در کانون توجه قرار دارد. حسابرسان داخلی در فرایند تصمیم گیری درخصوص اثربخشی کنترل های داخلی در حوزه های مهم نیز، مشارکت داده می شوند.

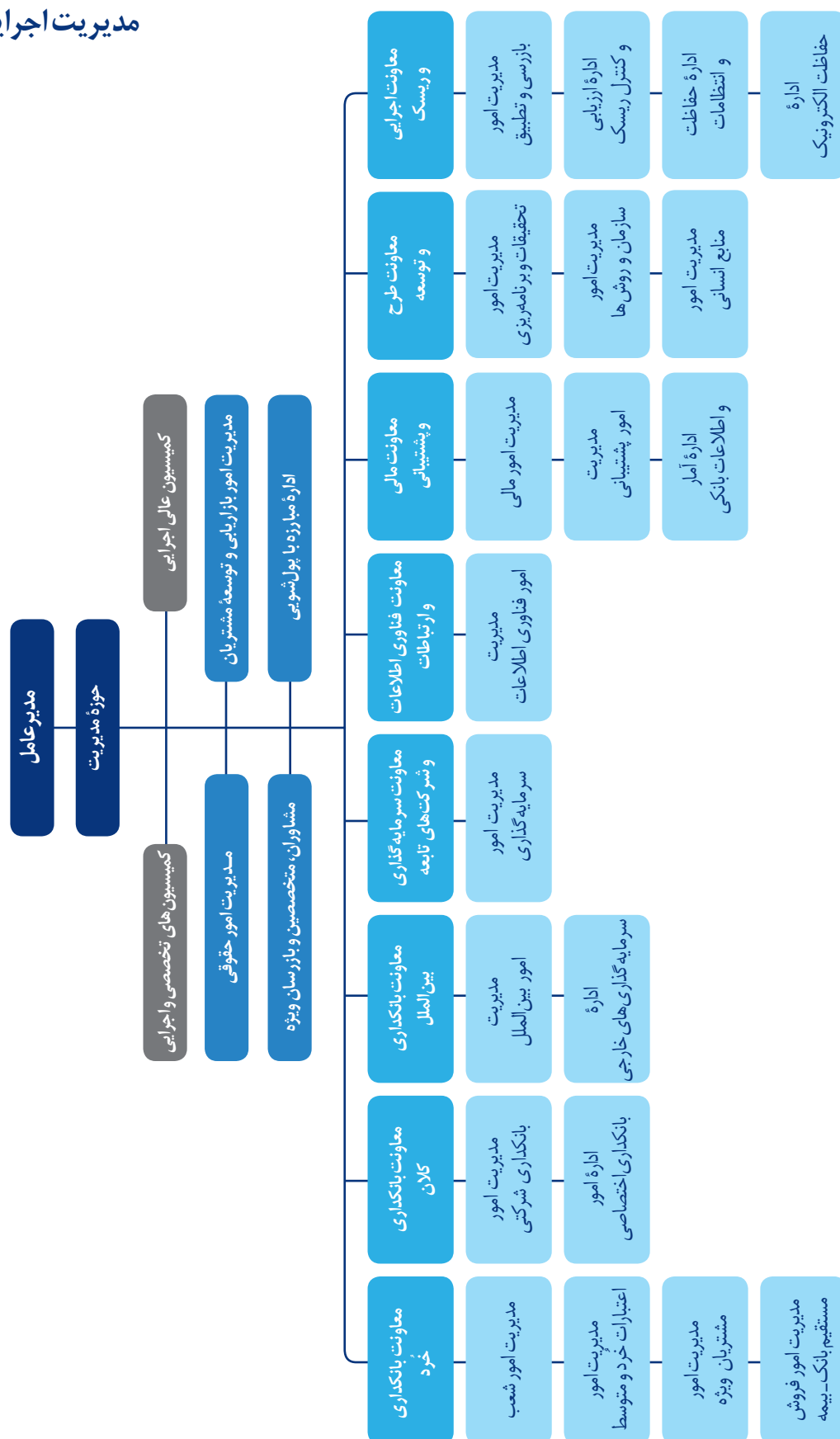
حسابرسی مستقل

مجمع عمومی بانک سامان حسابرسان مستقل خود را همواره از میان حسابرسان خبره و صاحب‌نام کشور که عضو جامعه حسابداران رسمی بوده و مورد وثوق بانک مرکزی ج.ا.ا هستند، برمی‌گزیند. مدیریت ارشد بانک از نقش اساسی حسابرس مستقل و اقدامات کنترلی در تضمین اعتبار و سلامت فعالیت‌های بانک آگاه است.

کمیتهٔ حسابرسی بانک می‌کوشد تا با افزایش دسترسی حساب‌رسان مستقل به اسناد و اطلاعات موردنیاز، از انعکاس منصفانه و واقعی عملکرد بانک در صورتهای مالی، اطمینان حاصل کند.

سهامداران بانک سامان در سال ۱۳۹۱، مؤسسه حسابرسی و خدمات مدیریت **سخن حق** را به عنوان حسابرس مستقل و برون سازمانی خود برگزیده‌اند. مؤسسه حسابرسی **سخن حق**، به عنوان یک مؤسسه صاحب نام در حرفه حسابرسی مستقل، به ویژه در صنعت بانکداری و بیمه و حسابدار معتمد بورس شناخته شده است. این مؤسسه در زمینه خدمات حسابرسی و بازرسی قانونی و سایر خدمات تخصصی و حرفه‌ای مانند کمیته‌های حسابرسی، حسابرسی داخلی بانک‌ها، بیمه، سرمایه‌گذاری خدمت می‌کند.

مدیریت اجرایی



مدیران اجرایی

رضا آقابابایی / مدیر امور شعب

دکترای علوم اقتصادی توسعه اقتصادی، دانشگاه تهران

حسن جدیدی / مدیر امور فروش مستقیم بانک بیمه

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد MBA، دانشگاه فونیکس آمریکا

فروغ السادات حسینی فیروزآبادی / مدیر امور پشتیبانی

فارغ التحصیل مهندسی عمران، دانشگاه صنعتی شریف

سید مرتضی حسینی نژاد / مدیر امور تحقیقات و برنامه ریزی

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، دانشگاه شهید بهشتی

رضا حیدری / مدیر امور مشتریان ویژه

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، دانشگاه تهران

غلامعباس خاکسار / مدیر امور اعتبارات خرد و متوسط

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی

یوسفعلی شریفی / مدیر امور سرمایه گذاری

فوق دکترای ریاضیات مالی، دانشگاه کانکتیکات آمریکا

جلال صنعت خانی / مدیر امور بانکداری اختصاصی

فارغ التحصیل کارشناسی مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران

فرشته ضرابیه / مدیر امور منابع انسانی

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی با گرایش استراتژی بازاریابی از سازمان مدیریت صنعتی

احمد طاهری / مدیر امور حقوقی

فارغ التحصیل کارشناسی حقوق، دانشگاه شیراز

مهدی قرهی / مدیر امور فناوری اطلاعات

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران

فریده گرامی نژاد / مدیر امور بین الملل

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد زبان شناسی همگانی، دانشگاه تهران

پوران گیلاسی سقز / مدیر امور سازمان و روش ها

فارغ التحصیل کارشناسی کامپیوتر، دانشگاه تهران

خسرو لطیفی اهوآز / مدیر امور مالی

فارغ التحصیل کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی

منصور مؤمنی / مدیر امور بازاریابی و توسعه مشتریان

فارغ التحصیل کارشناسی شیمی، دانشگاه اراک

معاونت ها

احمد مجتهد ؛ معاون طرح و توسعه

آقای مجتهد که پیش تر در مقام ریاست پژوهشکده تحقیقات پولی و بانکی (MBRA) و مشاور ریاست بانک مرکزی و وزیر امور اقتصادی و دارایی مشغول فعالیت بوده اند، از فروردین ماه سال ۱۳۸۹، مسئولیت معاونت طرح و توسعه بانک سامان و نیز ریاست هیئت مدیره شرکت اطلاع رسانی اعتباری و اعتبارسنجی ایرانیان را بر عهده گرفته اند. به علاوه ایشان از شهریور ماه سال ۱۳۹۱ در مقام رئیس هیئت مدیره بانک سامان ایفای نقش کرده اند. آقای مجتهد که فارغ التحصیل دکترای اقتصاد از دانشگاه ایالتی آیووا در آمریکا هستند، در جایگاه محقق و استاد دانشگاه علامه طباطبایی تهران نیز فعالیت علمی و دانشگاهی دارند.

مصطفی ضرغامی؛ معاون بانکی

آقای ضرغامی از آبان ماه سال ۱۳۸۹، به عنوان معاون بانکی فعالیت خود را در بانک سامان آغاز کردند. علاوه بر این، ایشان عضو هیئت مدیره شرکت مدیریت سرمایه گذاری بانک مسکن و از اعضای پیشین هیئت مدیره بانک صادرات، بانک سرمایه و شرکت سیمان سپاهان و معاون پیشین وزیر امور اقتصاد و دارایی نیز بوده اند. ایشان مدرک کارشناسی ارشد خود در رشته اقتصاد را از دانشگاه شهید بهشتی تهران دریافت کرده اند.

سید بهاء الدین علائی فرد ؛ معاون سرمایه گذاری و شرکت های تابعه

آقای علائی فرد از مهر ماه سال ۱۳۹۰، در مقام معاونت سرمایه گذاری و شرکت های تابعه با بانک سامان همکاری داشته اند. ایشان فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت مهندسی صنایع از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران هستند. از سوابق اجرایی آقای علائی فرد می توان به مدیرعاملی شرکت مدیریت سرمایه گذاری بانک مسکن و شرکت سرمایه و صنعت غدیر اشاره کرد.

علی نعمتی؛ معاون بانکداری خرد

آقای نعمتی از شهریور ماه ۱۳۹۱، در مقام معاون بانکداری خرد، فعالیت خود را در بانک سامان آغاز کرد. از سوابق ایشان می توان به مدیریت امور سازمان برنامه ریزی پست بانک ایران، عضویت در هیئت مدیره پست بانک ایران، ریاست کمیته عالی مدیریت ریسک، ریاست کمیته اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری و عضویت در کارگروه طرح تحول در ساختار نظام بانکی اشاره کرد. ایشان دارای مدرک کارشناسی ارشد مدیریت دولتی با گرایش بهره روری و توسعه منابع انسانی از مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی هستند.



مدیریت ریسک

معاونت اجرایی و ریسک

تشکیل معاونت اجرایی و ریسک بانک سامان که مبتنی بر مفاهیم نوین بانکداری مبتنی بر مدیریت ریسک صورت گرفت، نقشی جدی در ارتقای استانداردهای کنترلی بانک سامان داشته است.

معاونت ریسک با تدوین اشتباهات ریسک در چارچوب برنامه عملیاتی بانک، ضمن اندازه‌گیری شاخص‌های ریسک و سطح پذیرش ریسک، تعاملی مناسب بین بازده و ریسک مدنظر ذی‌نفعان به‌ویژه سهام‌داران ایجاد می‌کند و همچنین ابزاری مناسب برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک مدیریت ارشد بانک فراهم می‌کند. همگام با تحولات نظام بانکداری مدرن و الزامات بانک مرکزی ج.ا.ا در زمینه مدیریت ریسک، بانک سامان با تشکیل کمیته عالی مدیریت ریسک و تجهیز اداره ارزیابی و کنترل ریسک و واحد تطبیق در سال ۱۳۸۸، اقدامات مؤثری را در زمینه محاسبه و مدیریت ریسک انجام داد. شایان ذکر است که استراتژی بلندمدت بانک سامان در حوزه مدیریت ریسک، رعایت الزامات بانک مرکزی ج.ا.ا و بسترسازی لازم برای به‌کارگیری رهنمودهای کمیته بین‌المللی بال است.

بر این اساس، مهم‌ترین اقدامات انجام‌گرفته برای ارزیابی و کنترل ریسک به ۲ بخش زیر تقسیم می‌شود:

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

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

مهم‌ترین اقدامات انجام شده در راستای مدیریت کارآمد ریسک در سال ۱۳۹۱، به‌شرح زیر است:

- برگزاری دوره‌های آموزشی برای فرهنگ‌سازی ریسک در سطوح مختلف؛

- برگزاری دوره‌های آموزشی ریسک در بانکداری و کمیته بال در سطوح مختلف؛

- پیاده‌سازی زیرساخت لازم برای مدیریت ریسک عملیاتی با رویکرد پیشرفته کمیته بال؛

- تدوین الگوی استخراج اشتباهات ریسک بانک در چارچوب تدوین استراتژی عملیاتی؛

- محاسبه اجزای ریسک اعتباری مبتنی بر توافق‌نامه بال ۲؛

- محاسبه سرمایه موردنیاز برای مواجهه با ریسک بازار، اعتباری و عملیاتی، با استفاده از رویکرد استاندارد بال ۲.

مهم‌ترین اقدامات انجام‌شده در راستای تخمین دقیق شکاف نقدینگی پویا برای مدیریت ریسک نقدینگی در سال ۱۳۹۱، به‌شرح زیر است:

- استخراج شکاف نقدینگی ایستا و پویا (براساس سررسید دارایی‌ها و بدهی‌ها) و به‌تفکیک ارزهای عمده؛

- استقرار مدیریت دارایی‌ها و بدهی‌ها مبتنی بر رویکرد بازار؛

- محاسبه نسبت پوشش نقدینگی براساس بال ۳ (Liquidity Coverage Ratio).

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

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

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

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

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

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

کفایت سرمایه

بانک مرکزی ج.ا.ا، برای حمایت از حقوق سپرده‌گذاران و حفظ انسجام شبکه مالی کشور، تمامی بانک‌های فعال تحت نظارت خود را به داشتن یک نسبت کفایت سرمایه حداقل ۸درصدی براساس توافق‌نامه بال ۱ ملزم کرده است.

کفایت سرمایه بال ۱، نسبت سرمایه پایه بانک (سرمایه درجه یک و درجه دو) به مجموع ارزش دارایی‌های موزون‌شده به ریسک آن است. برخورداری از یک ذخیره مناسب، کفایت سرمایه بانک را برای مواجهه با هرگونه زیان پیش‌بینی‌نشده توانا می‌کند.

نسبت کفایت سرمایه بال ۱ بانک سامان برای سال ۱۳۹۱، برابر با ۱۰۷درصد محاسبه شده است.

بانک سامان، همچنین نسبت کفایت سرمایه براساس توافق‌نامه بال ۲ را محاسبه می‌کند که برابر با نسبت سرمایه پایه بانک (سرمایه درجه یک و درجه دو) بر سرمایه اقتصادی ریسک‌های اعتباری، بازار و عملیاتی مواجه با آن است. نسبت کفایت سرمایه بال ۲ بانک سامان در این سال، برابر با ۱۸/۳۴درصد بوده است.



بازرسی و تطبیق

مدیریت امور بازرسی و تطبیق بانک سامان، تحت نظارت معاونت اجرایی و ریسک بانک فعالیت می‌کند. این مدیریت با بهره‌گیری از کارکنان متخصص و کارآزموده و ابزارهای جدید کنترلی و آماری، فعالیت تمامی واحدهای بانک، شامل اداره‌های مرکزی و شعبه‌ها را براساس مقررات و آیین‌نامه‌های ناظر بر فعالیت بانک‌ها کنترل می‌کند و ضمن ارائه راهنمایی و راهکار به تمام واحدها، نتیجه مشاهدات و یافته‌های خود را به معاونت اجرایی و ریسک گزارش می‌دهد.

ارائه مشاوره به مدیریت ارشد بانک در زمینه ریسک تطبیق، از دیگر وظایف مدیریت بازرسی و تطبیق است. ریسک تطبیق می‌تواند به مفهوم ریسک تحریم‌های قانونی، زبان‌ها و آسیب‌های مالی و اعتباری وارده به یک بانک در نتیجه عدم تطابق فعالیت‌های آن با قوانین، مقررات، ضوابط و استانداردهای مناسب اجرایی و یا تحریم‌های قانونی ناشی از آن باشد. گاهی اوقات می‌توان ریسک تطبیق را ریسک درستی عملیات بانکی نیز خواند؛ زیرا اعتبار بانک، ارتباطی نزدیک با پابندی آن به درستی عملیات بانکی و نیز انجام معاملات صحیح و منصفانه دارد. از طرف دیگر، مدیریت ارشد بانک نیز از اجرای مؤثر فرایندها و وظایف قانونمند و انجام اقدامات اصلاحی مناسب به هنگام شناسایی موارد نقض قانون، رضایت خاطر حاصل می‌کند.

مهم‌ترین اقدامات انجام شده در حوزه بازرسی و تطبیق طی سال ۱۳۹۱، عبارتند از:

- همکاری در فرایند پیاده‌سازی مدیریت کشف تقلب در بانک و توسعه نرم‌افزار Fraud Detection؛
- تقویت واحد کشف تقلب (Fraud Detection) با به‌کارگیری نیروهای متخصص و نرم‌افزارهای مرتبط که در سال ۱۳۹۱ به شناسایی انواع تقلب از سوی مشتریان، کاربران، عملیات مشکوک به پول‌شویی، شناسایی فرایندهای نیازمند بهبود و خطاهای سیستمی قابل سوءاستفاده منجر شد و در پی آن اقدامات اصلاحی و بهبود، پیشنهاد و پیگیری شده است؛
- انجام بازرسی‌های حضوری از فعالیت‌های ریالی و ارزی شعبه‌ها، با رویکرد کنترل و تطبیق قوانین و مقررات بانکی (اولویت این بازرسی‌ها در پیگیری و وصول مطالبات و انجام اقدامات اصلاحی و بهبود بوده است)؛
- بهبود فرایند بازرسی شعبه‌ها مبتنی بر مدل ارزیابی عملکرد BSC؛
- همکاری در زمینه شناسایی ریسک‌های عملیاتی شعبه‌ها؛

- همکاری با مدیریت امور منابع انسانی برای آموزش موضوعات امنیتی و اجرای کنترل‌های داخلی به کارکنان.

مهم‌ترین برنامه‌ها و اهداف حوزه بازرسی و تطبیق در سال آتی عبارت خواهند بود از:

- بازرسی دوره‌ای واحدهای ستادی با هدف تطبیق فرایندهای مرتبط با قوانین و مقررات حاکم؛
- تقویت واحد کشف تقلب با هدف کشف تقلب و سوءاستفاده در تراکنش‌های کارت و عملیات کاربر، در کوتاه‌ترین زمان؛
- بررسی نرم‌افزار و فرایند مرتبط به ارائه محصولات با هدف شناسایی خطاهای سیستمی مستعد سوءاستفاده، کشف سوءاستفاده‌های احتمالی انجام‌گرفته و در نهایت انجام اقدامات اصلاحی و بهبود؛
- اجرای پروژه کنترل‌های سیستمی با هدف نظام‌مندسازی کنترل‌های غیرحضور با استفاده از نرم‌افزارهای کنترلی و آماری، با همکاری مدیریت فناوری اطلاعات.

مبارزه با پول‌شویی

اداره مبارزه با پول‌شویی بانک سامان براساس رهنمودها و قوانین بانک مرکزی ج.ا.ا، در راستای اجرای ضوابط پیشگیری از پول‌شویی فعالیت می‌کند. این واحد به‌طور مستقیم تحت نظارت مدیرعامل بانک قرار دارد.

واحد مبارزه با پول‌شویی با بهره‌گیری از کارکنان کارآزموده و نرم‌افزارهای آماری، فعالیت تمامی شعبه‌های بانک را براساس رهنمودها، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های پیشگیری و مبارزه با پول‌شویی بانک مرکزی ج.ا.ا کنترل می‌کند. این اداره مسئول پایش تراکنش‌های مشتریان و بررسی و تفحص دقیق موارد مشکوک است. اداره مبارزه با پول‌شویی ضمن ارائه راهنمایی، مشاوره و راهکارهای موجود به کارکنان شعبه‌ها، نتیجه مشاهدات و یافته‌های خود را به واحدهای مربوط گزارش می‌دهد. در این زمینه، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های متعدد داخلی با موضوع‌های مرتبط با فعالیت این اداره صادر شده و به تمامی شعب بانک ابلاغ می‌شود. این توصیه‌ها مفاهیمی را چون مبارزه با پول‌شویی از طریق شبکه شعب با بهره‌گیری از اصول "احراز هویت مشتریان"، گزارش عملیات مشکوک، تحقیق و تفحص درباره منشأ مال و مواردی از این دست را در برمی‌گیرد.

ازجمله اقدامات مهم این واحد برای پیشگیری و شناسایی عملیات پول‌شویی در سال مورد گزارش، به‌شرح زیر است:

- بررسی، تحقیق و اعلام نظر درباره موارد مشکوک به پول‌شویی، تهیه آمار و گزارش‌های لازم و پاسخ‌گویی به استعلام‌های سامانه گزارش عملیات مشکوک به پول‌شویی (STR) و سامانه گزارش تراکنش‌های نقدی (CTR) از واحد اطلاعات مالی کشور (FIU) و سامانه مدیریت پروژه وزارت امور اقتصادی و دارایی؛

- شناسایی مشتریان بانک در دو سطح شناخت اولیه (DDC) و شناخت بهبودیافته (EDDC) و شناسایی ذی‌نفعان واحد.

مهم‌ترین برنامه‌های این اداره برای پیشگیری و شناسایی عملیات پول‌شویی در سال آتی عبارت هستند از:

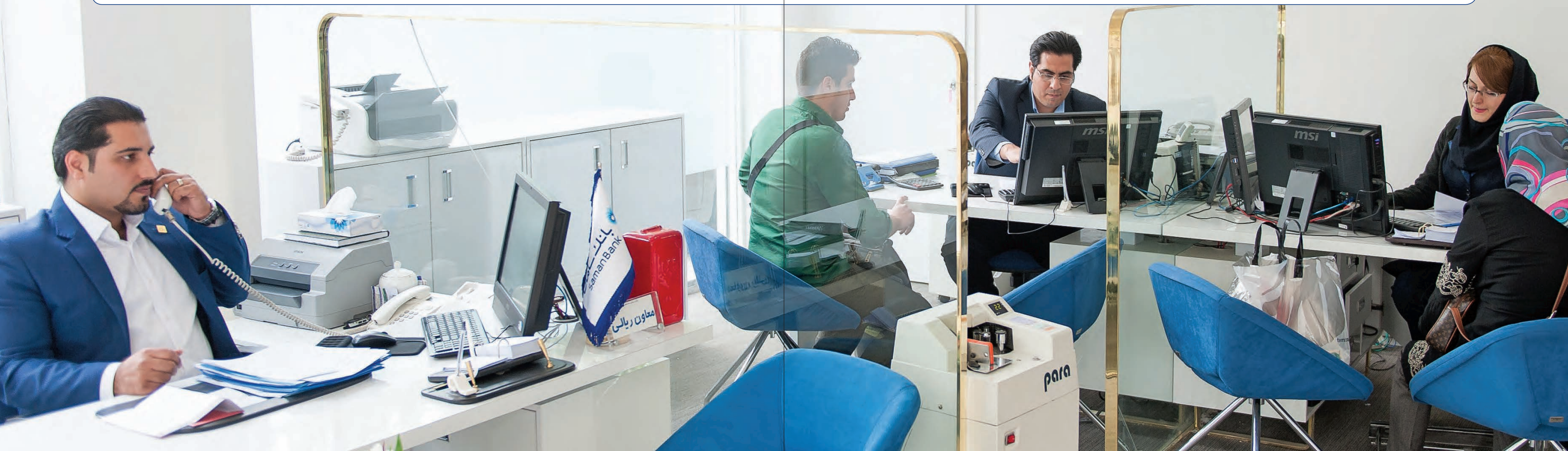
- نظارت دقیق‌تر و کامل‌تر بر نخستین رویکرد هر فعالیت بانکی که "شناسایی مشتریان و احراز هویت" آنان است. این رویکرد، مهم‌ترین رکن و اصلی‌ترین روش پیشگیری و مبارزه با پول‌شویی است؛
- راه‌اندازی سامانه ساها (سامانه احراز هویت اشخاص)؛
- راه‌اندازی و بهره‌برداری از نرم‌افزار مبارزه با پول‌شویی.

احراز هویت مشتریان

در متن بیانیه ۱۹۹۸ کمیته بال درخصوص نظارت بانکی، بر اصل "احراز هویت مشتریان" بسیار تأکید شده است. این اصل، مجموعه‌ای از توصیه‌های مدون را برای هدایت بانک‌ها در مشارکت با مراجع مجری قانون و خودداری از شرکت در مبادلات مشکوک دربرمی‌گیرد. اداره مبارزه با پول‌شویی با درک آثار مضر پول‌شویی در اقتصاد و با توجه به آموزه‌های اسلام که تمامی جرائم نشست‌گرفته از پول‌شویی را ازجمله اعمال حرام می‌داند و با توجه به حساسیت‌های بین‌المللی در این خصوص، آشنایی کامل تمامی همکاران بانکی با مقوله پول‌شویی و راه‌های ارتکاب به آن را ضروری می‌داند. از همین رو، بانک سامان می‌کوشد ضمن حفظ اسرار مشتریان و بانک، به‌گونه‌ای عمل کند که پول‌شویان از امکان نقل‌وانتقال وجوه خود از طریق بانک سامان ناامید شوند.

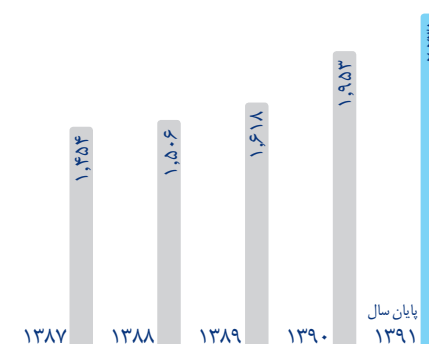
در همین راستا، این اداره با رویکرد ارتباط مستقیم با کارکنان و ارائه آموزش‌های لازم (از بدو ورود همکاران به بانک)، به برگزاری سمینارها، معرفی مطالعات موردی مرتبط برای سطوح مختلف کارکنان و آموزش‌های از راه دور با کمک بسته‌های آموزشی متنی و تصویری تهیه‌شده با همکاری اداره آموزش می‌پردازد و به این طریق به‌طور مستمر با کارکنان در تماس است.

این اداره همچنین با نظارت بر اجرای دقیق دستورالعمل‌های مرتبط، کنترل عملیات شعب و شناسایی خلاء کنترلی و تدوین آیین‌نامه احراز هویت مشتریان، مشارکتی تنگاتنگ و مستقیم با نهادهای نظارتی دارد.



سرمایه‌های انسانی

تعداد کارکنان بانک تا پایان سال ۱۳۹۱ نمودار ۳۲

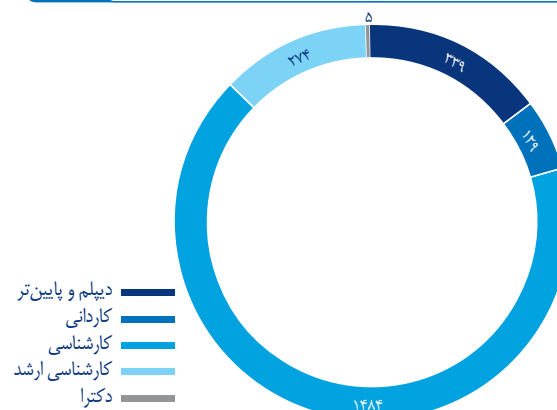


آمار تعداد کارکنان سامان در پایان اسفندماه سال ۱۳۹۱، با رشد حدود ۱۲ درصدی نسبت به سال پیش، از ۱,۹۵۳ نفر به ۲,۳۳۱ نفر رسید. این تداوم رشد، به‌طور منطقی بیانگر این است که با رشد تعداد مشتریان، حساب‌ها و تراکنش‌ها، تعداد کارکنان نیز حسب مورد افزایش می‌یابد.

خط‌مشی مشتری‌محور بانک سامان که در سال ۱۳۸۹ ترسیم شد، رویکرد و عملکرد بانک را در سطحی کلان دستخوش تحول ساخت. این رویکرد جدید که وفادارسازی مشتریان را در کانون تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های بانک قرار داد، مسئولیتی بس مهم را بر شانه خانواده بزرگ سامان و به‌طور ویژه کارکنان گذاشت. رویکرد مشتری‌مدارانه جدید بانک تلاش می‌کند با ایجاد ارزش افزوده واقعی برای مشتریان، آنها را به مشتریان وفادار خود تبدیل کند و در این میان، کارکنان بانک به‌عنوان حلقه ارتباطی مستقیم سازمان با مشتریان، نقشی کلید در خلق این وفاداری و رضایت دارند.

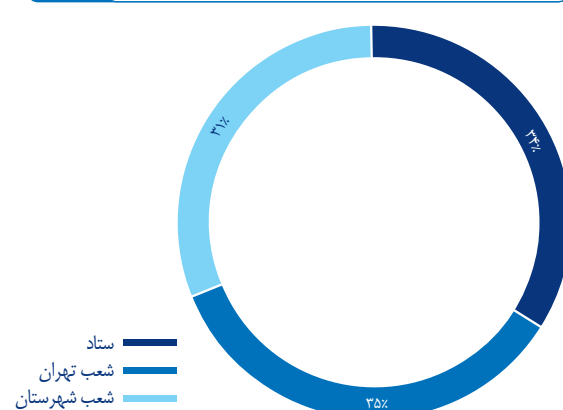
مدیریت امور منابع انسانی سامان در چهار حوزه اصلی شامل آموزش و توسعه، عملیات کارکنان، جبران خدمات و خیریه فعالیت می‌کند.

تعداد کارکنان به تفکیک تحصیلات نمودار ۳۳



بیش از ۸۴ درصد از کارکنان بانک از تحصیلات دانشگاهی برخوردارند که بخشی عمده را دارندگان مدرک کارشناسی تشکیل می‌دهند.

درصد کارکنان به تفکیک شعبه و ستاد نمودار ۳۴



بیش از ۶۶ درصد سرمایه انسانی بانک در شعب مشغول به کار هستند. با برنامه گسترش شبکه شعب، این سهم در سال‌های آتی افزایش نیز خواهد یافت.

طراحی نظام جانشین‌پروری و تدوین آیین‌نامه‌ی اخلاقی کارکنان بانک سامان از دیگر ابتکاراتی است که سال آینده به گزارش دستاوردهای آن خواهیم پرداخت.

برنامه‌های اجرایی و دستاوردهای اداره توسعه منابع انسانی در سال ۱۳۹۱، به شرح زیر است:

- استقرار سیستم کاری با عملکرد بالا (HPWS)؛
- کوتاه‌سازی و بهینه‌سازی فرایندهای منابع انسانی؛
- پیاده‌سازی نظام مدیریت عملکرد کارکنان؛
- توسعه ظرفیت‌ها و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی.

از آنجاکه یکی از مهم‌ترین عوامل در سازگاری، بقا و توسعه سازمان‌ها، دانش و مهارت‌های کارکنان آنهاست، بانک سامان کوشید در سال ۱۳۹۱ با ارائه آموزش‌های نظام‌مند و اتخاذ رویکرد همه‌جانبه به منابع انسانی، سرمایه انسانی بانک را در راستای توسعه اقتصادی سازمان حفظ و تقویت کند. از همین رو، چشم‌انداز آموزشی بانک در چارچوب برنامه استراتژیک پنج‌ساله بانک عبارت است از: مرجعیت در آموزش و توسعه علوم بانکی در ایران، براساس استانداردهای جهانی.

اهداف آموزشی بنیادین بانک سامان عبارتند از:

- آموزش و بهسازی منابع انسانی با هدف انجام بهینه امور و وظایف شغلی؛
- آموزش مهارت‌ها و شایستگی‌های شغلی موردنیاز به کارکنان جدید؛
- طراحی و اجرای دوره‌های جدید در عرصه علوم بانکی و مهارت‌های مورد نیاز بانک.

طی سال ۱۳۹۱، بانک سامان به‌طور متوسط ۵۳ ساعت آموزش برای تک‌تک کارکنان خود (۲,۲۲۵ نفر) برگزار کرده که مجموعه کاملی از مهارت‌های فنی و دوره‌های کارآموزی را دربرمی‌گیرد. هدف مشترک تمامی این آموزش‌ها، تجهیز کارکنان بانک به برترین دانش و مهارت‌های حوزه بانکداری در ایران، در راستای جلب رضایت مشتریان، در هر سطحی از تعامل بوده است. مهم‌ترین پروژه‌های آموزشی تعریف‌شده در این سال، تربیت مدرسان حرفه‌ای، آزمون‌های ادواری، کتابخانه مجازی و طراحی نظام آموزش مجازی بوده است. از مهم‌ترین دوره‌های آموزشی برگزارشده در این سال می‌توان به این موارد اشاره کرد: دوره مدیریت عملکرد ویژه رؤسا و معاونان شعب، دوره کمیته بال ویژه رؤسا و معاونان شعبه‌ها، دوره ACCA توسط مؤسسه PACT، دوره CIA توسط مؤسسه PACT ویژه اداره بازرسی و تطبیق، دوره مدیریت راهبرانه و مدیریت برند ویژه رؤسا و معاونان شعبه و دوره زبان انگلیسی برای کارکنان ارزی بانک و ...

برخی از مهم‌ترین اقدامات آموزشی اجراشده در سال ۱۳۹۱ عبارتند از:

- راه‌اندازی سایت فرهنگ لغات سامان (Samanpedia)؛
- راه‌اندازی بخش مجازی آموزش در پورتال بانک سامان؛
- مجازی‌سازی ۵۰ هزار صفحه کتاب در موضوعات بانکداری، مدیریت و غیره.



آموزش و توسعه

اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌های امروز به پایه‌ای رسیده که از آن به‌عنوان سرمایه‌های انسانی یاد می‌شود. تردیدی نیست که پیشرفت و استمرار حیات سازمان‌ها در گروی توجه همه‌جانبه مدیران به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است. شکوفایی نیروهای انسانی در هر سازمان مستلزم انجام اقدامات گوناگونی است که تأمین رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین آنهاست. از جمله پیامدهای مثبت رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های مشتری‌مدار مانند بانک‌ها و از جمله بانک سامان، جلب رضایت مشتریان است. بدیهی است رضایت مشتریان، عامل اصلی گرایش ایشان به دریافت خدمات از بانک سامان و متعاقب آن، رشد و شکوفایی بانک به‌شمار می‌آید. یکی از مهم‌ترین اقدامات ابتکاری بانک، که به‌طور آگاهانه رضایت احساسی کارکنان و به تبع آن، مشتریان را هدف قرار می‌دهد، طراحی نظام مدیریت رضایت شغلی کارکنان در سال ۱۳۹۱ بوده است. در همین راستا، به‌منظور دستیابی و حفظ این برتری فرهنگی، نتایج پیاده‌سازی این نظام در بطن تمامی برنامه‌ها و اهداف مدیریت امور منابع انسانی در سال ۱۳۹۲، گنجانده خواهد شد.

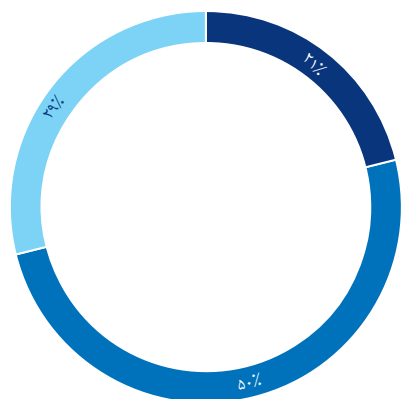
سامان بر این باور است که برای خدمات‌رسانی به مشتریان بر مبنای شاخص‌های استاندارد، نخست باید چشم‌اندازی را پیش‌روی کارکنان خود ترسیم کند که برخورداری منصفانه افراد از تمامی فرصت‌های پیشرفت شغلی را امکان‌پذیر می‌سازد. بر همین اساس، برنامه پیشرفت شغلی افراد (کارراهه شغلی کارکنان) در سال مورد گزارش طراحی شد که در سال ۱۳۹۲ پیاده‌سازی خواهد شد. تمایز برجسته این برنامه با فرایندهای مورد استفاده در گذشته، دوری جستن از اولویت‌بخشی صرف به شاخص سابقه خدمت کارکنان، برای ارتقای شغلی آنان است. در واقع، هدف اصلی این برنامه نهادینه‌سازی فرهنگ شایسته‌سالاری در بانک سامان بوده است.

افزون‌بر این، در سال ۱۳۹۱ شاهد پیاده‌سازی برنامه همه‌جانبه و شفاف نظام مدیریت عملکرد و ارزیابی فراگیر ۳۶۰ درجه برای ارزیابی عملکرد رده شغلی سرپرستان در بانک سامان بوده‌ایم. از دستاوردهای اصلی فرایند مدیریت عملکرد در بانک سامان می‌توان به ایجاد فضای مشارکت فعالانه کارکنان، شناخت توانمندی‌ها و قابلیت‌های کارکنان، نیازسنجی آموزشی و کمک به فرایند ارتقا و انتصاب اشاره کرد. شاید بتوان گفت نقطه اوج ثمربخشی این نظام زمانی است که اهداف سازمانی به اهداف فردی متصل می‌شوند که بانک سامان شاهد این دستاورد بوده است. در این روش، مدیران بیشتر نقش تخصیص‌دهنده منابع، مربی و تسهیل‌کننده فرایندها را ایفا می‌کنند و کارکنان زیرمجموعه خود را برای دستیابی به اهداف تعیین‌شده یاری می‌دهند.

از دیگر دستاوردهای حوزه منابع انسانی در سال ۱۳۹۱، تشکیل کارگروه تدوین آیین‌نامه‌های منابع انسانی بوده است. این کارگروه که از کارشناسان شاغل در اداره‌های مدیریت امور منابع انسانی تشکیل شده، مسئولیت تدوین و بازنگری دستورالعمل‌های مدیریت امور منابع انسانی را بر عهده دارد. اداره توسعه منابع انسانی نیز مسئول هدایت و راهبری این کارگروه است.

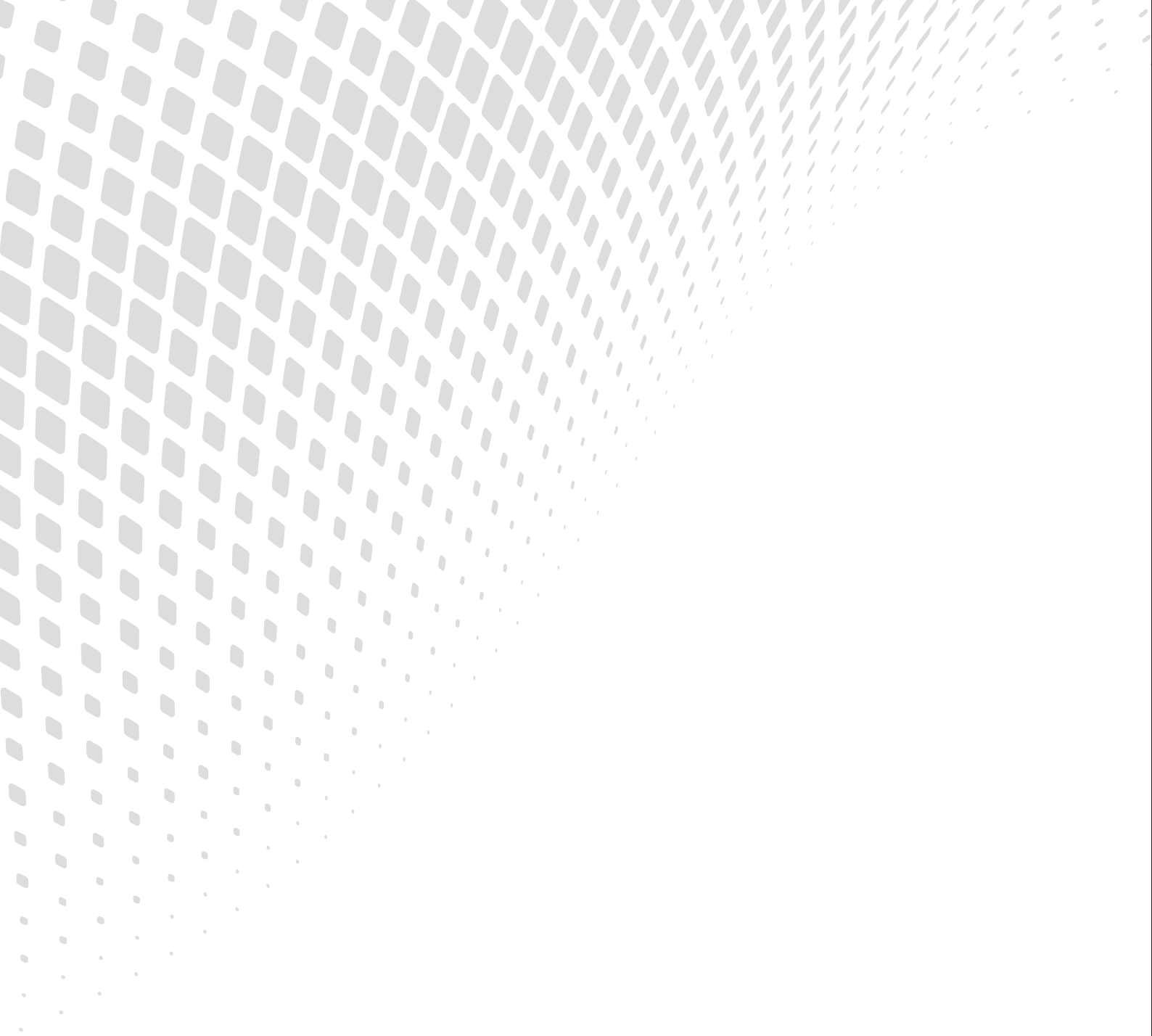
نفرساعت آموزش

نمودار ۲۵



■ نفرساعت آموزشی دوره‌های ستاد
 ■ نفرساعت آموزشی دوره‌های صف
 ■ نفرساعت آموزشی دوره‌های بدو استخدام

اطمینان از برخورداری کارکنان از سطحی قابل‌قبول از کاردانی و درک، از اهمیتی حیاتی و استراتژیک برای بانک برخوردار است؛ از همین روست که بیش از ۲,۰۷۷ ساعت آموزش پیش‌از استخدام در سال ۱۳۹۱ برگزار شده است.



مسئولیت پذیری اجتماعی

مشارکت فرهنگی - هنری

حمایت از جوانان مستعد و توانمند در جشنواره «دامون‌فر»

حمایت از هنرمندان جوان و گشایش راهی که این جوانان مستعد بتوانند در مسیر توسعه هنر خود با دغدغه کمتری حرکت کنند همواره از سیاست‌های بانک سامان بوده است. با همین نگرش بانک سامان در مهرماه سال ۱۳۹۱، از چهارمین دوسالانه نقاشی دامون‌فر حمایت کرد تا نام این بانک در ذهن و یاد پیشکسوتان و تازه‌نفسان این عرصه هنر، نقش بندد. چهارمین دوسالانه نقاشی دامون‌فر با حمایت ۶۵۰ میلیون ریالی بانک سامان، مهرماه ۱۳۹۱ در سینما گالری پردیس ملت برگزار شد و در آن هنرمندان جوان معرفی و تقدیر شدند. بانک سامان با خرید تعدادی از آثار برگزیده، ضمن پشتیبانی از این جوانان هنرمند، گنجینه هنری ارزشمندی را برای خود اندوخت.



سرفرازی نام ایران با حمایت از سمفونی «خلیج فارس»

حکایت سرفرازی نام ایران به روایت موسیقی می‌تواند تأثیری شگرف بر فرهنگ این مرز و بوم بگذارد. شاید همین نکته کافی است تا بانک سامان را بر آن دارد از اثری فاخر حمایت کند، اثری به نام «سمفونی خلیج فارس» به آهنگ‌سازی شهرداد روحانی، رهبر صاحب‌نام ایرانی که به‌جرات می‌توان گفت اثری ماندگار در حوزه موسیقی کلاسیک خواهد شد و نمره‌ای درخشان در کارنامه حمایت و توجه بانک سامان به حوزه هنر ثبت خواهد کرد.



حمایت از جشنواره داستان کوتاه «فهرست»

جشنواره داستان کوتاه «فهرست» با حمایت ۷۰ میلیون ریالی بانک سامان، پاییز ۱۳۹۱ در تهران برگزار شد. نزدیکی هرچه بیشتر نویسندگان با ناشران و نیز حمایت از مؤسسه خیره‌نیکوکاران حامی (حامی آموزش استعدادهای درخشان نیازمند) که می‌تواند به ارتقای فرهنگ کتاب و کتابخوانی کمک کند، به‌عنوان هدف برگزاری این جشنواره اعلام شد.

این جشنواره از نویسندگان علاقه‌مند برای ارسال داستانتانک (شامل ۱+ ۲۹۹ کلمه) دعوت کرد. داستان‌های دریافتی در هیئت داورانی متشکل از نویسندگان و چهره‌های مطرح حوزه داستان‌نویسی بررسی شد و داستان‌های برگزیده در مجموعه داستان‌های کوتاه «فهرست» به چاپ رسید. همچنین، در مراسمی با حضور اهالی فرهنگ و هنر، به سه داستان منتخب جشنواره، به‌عنوان برندگان اول تا سوم، جوایزی نفیس همراه با لوح افتخار اهدا شد.



بانک سامان و مسئولیت‌های اجتماعی

بانک سامان به‌عنوان یک شهروند حقوقی مسئول، همواره متعهدانه در انجام وظایف اجتماعی خود و حمایت از اقشار آسیب‌پذیر قدم برمی‌دارد. در سال ۱۳۹۱ نیز همچون سال‌های پیش، همکاری با خیریه‌های دارای منشأ اثر و حمایت از امور فرهنگی، هنری، آموزشی و درمانی، در کانون توجه و تمرکز برنامه‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی بانک قرار داشت.

حمایت انسان‌دوستانه

دستانی که به ورزش‌فان سامان بخشید

مردادماه سال ۱۳۹۱، ایران به سوگ ویرانی پاره‌ای از پیکره‌اش نشست. زلزله‌ای بزرگ، ورزقان، منطقه‌ای در آذربایجان شرقی را در هم کوبید و خسارات جانی و مالی هنگفتی برای کشور به‌بار آورد. در این میان، حرکتی خودجوش در سامان آغاز شد. همکاران همگام مدیریت ارشد بانک، برای جبران بخشی از این ضایعه اعلام آمادگی کردند.

بانک سامان با تخصیص کل بودجه هدایای نوروزی ۱۳۹۲ به این امر و کمک‌های نقدی همکاران سامانی، برای کمک به مردم آسیب‌دیده ورزقان پیش‌قدم شد. با بودجه‌ای بالغ بر ۸۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال، ساخت یک مدرسه، درمانگاه و آپارتمان برای سکونت پزشک درمانگاه آغاز شد. این پروژه در سال ۱۳۹۲، تکمیل و آماده بهره‌برداری هم‌وطنان عزیزمان خواهد شد.

حمایت پزشکی- درمانی

بهترین کمک‌ها برای نیازمندترین انسان‌ها

«خیریه بهنام دهش‌پور»، مؤسسه خیریه‌ای برای کمک به بیماران نیازمند مبتلا به سرطان در ایران است. این مؤسسه با رسالت سازمانی ارائه خدمات درمانی، پزشکی، بهداشتی و فرهنگی در سطح بین‌المللی به بیماران مبتلا به سرطان فعالیت می‌کند؛ به‌طوری‌که ارائه این خدمات بدون محدودیت سنی، جنسی، ملیتی، مذهبی یا نوع و مرحله بیماری صورت می‌گیرد. در سال ۱۳۹۱، بانک سامان در ایفای بخشی از مسئولیت‌های اجتماعی و بشردوستانه خود، بودجه‌ای معادل ۳۰۰ میلیون ریال را برای کمک به خیریه بهنام دهش‌پور اختصاص داد. بنیاد «خیریه سپهر» به‌عنوان یک مؤسسه غیرانتفاعی، غیرسیاسی و غیرتجاری بعد از زلزله تأسف‌بار بم در دی‌ماه ۱۳۸۲ به‌منظور خدمت‌رسانی به بخشی از آسیب‌دیدگان زلزله بم با مجوز سازمان بهزیستی کشور تأسیس شد، این مؤسسه از دیگر مؤسساتی است که در این سال مورد حمایت بانک سامان قرار گرفت. این خیریه در سال مورد گزارش از کمک ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریالی بانک سامان بهره‌مند شد. مؤسسه خیریه «زنجیره امید»؛ به‌عنوان شاخه ایرانی مؤسسه زنجیره امید فرانسه (La Chaîne de l'Espoir)، در سال ۱۳۸۶ بنیان نهاده شد. رسالت این بنیاد بین‌المللی، تأمین بهترین مراقبت‌های پزشکی برای کودکان مستمند در کشورهای در حال توسعه، بدون توجه به ملیت، مذهب و نژاد آن‌ها است. بانک سامان در سال ۱۳۹۱ کمک هزینه‌ای معادل ۵۰۰ میلیون ریال به این خیریه اختصاص داد. همچنین در این سال بانک سامان با تأمین هزینه درمان یکی از جانبازان جنگ ۸ ساله ایران و عراق، بالغ‌بر ۱,۱۴۰,۴۸۰,۵۰۰ ریال، گامی دیگر در راستای ایفای نقش مسئولانه خود نسبت به اجتماع برداشت.



حمایت از پرفورمنس «نزدیک‌تر بیا... نزدیک‌تر... نزدیک‌تر از این؟»

پرفورمنس «نزدیک‌تر بیا... نزدیک‌تر... نزدیک‌تر از این؟» به کارگردانی محمد پرویزی در گالری شیرین با حمایت ۵۰ میلیون ریالی بانک سامان اجرا شد.

ویدئو- پرفورمنس «نزدیک‌تر بیا... نزدیک‌تر... نزدیک‌تر از این؟» به کارگردانی محمد پرویزی و با بازی پگاه آهنگرانی و آتنا اشتیاقی به مدت ۲۵ شب در گالری شیرین به‌اجرا درآمد. پرویزی که سابقه کارگردانی نمایش «بانوی خیال» (بزرگداشت میراث نگارگران کهن ایران/ اجرا شده در تالار وحدت ۸۴) و چندین ویدئوآرت را در کارنامه هنری خود دارد، در این اجرا، شکلی بدیع از پرفورمنس را ارائه کرد که ترکیبی از ویدئو-آرت، موسیقی و نمایش است.

مشارکت و حمایت آموزشی

ساخت سالانه یک مدرسه تا سال ۱۳۹۴

ایجاد فرصت‌های تحصیلی برای کودکانی که در مناطق محروم زندگی می‌کنند، از مجرای حمایت مالی از نظام آموزشی ایران، یکی از آرمان‌های اجتماعی بانک سامان است. با همین هدف، بانک سامان از سال ۱۳۸۹ برنامه پنج‌ساله‌ای را برای ساخت سالانه یک مدرسه در مناطق محروم آغاز کرده است. در ادامه این برنامه، در سال ۱۳۹۱، مدرسه جدیدی در منطقه کینور از توابع استان خراسان با حمایت مالی بانک سامان بنا شد. بودجه تخصیص‌یافته به این پروژه معادل یک میلیارد ریال بوده است.



پشتیبانی تحصیلی از کودکان مستعد بی‌بضاعت

بنیاد کودک، یک مؤسسه خیریه بین‌المللی فعال در ایران است که با هدف از بین بردن زمینه‌های ترک‌تحصیل کودکان، بنیان نهاده شده است. بی‌تردید کمک به شکوفایی استعدادهای یک کودک مستمند و فراهم‌سازی امکان تحصیل تمام‌وقت برایش، یکی از مؤثرترین راه‌ها برای حمایت از زندگی و آتیه اوست.

بانک سامان در سال ۱۳۹۱، با تخصیص ۷۱۴,۰۶۰,۰۰۰ ریال برای کمک به بنیاد کودک، بار دیگر تعهد خود در حمایت از فعالیت‌های این خیریه را نشان داد. در چارچوب فعالیت‌های این بنیاد، سامان تاکنون حامی تعداد بسیاری از کودکان خانواده‌های کم‌درآمد یا ازهم‌پاشیده بوده است. راهیابی تعدادی از این افراد تحت‌پوشش به دانشگاه‌ها و جذب دیگر افراد به بازار کار، از نتایج بارز این حمایت است.



باشماه تیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.com