

سامان

سال یازدهم، شماره ۹۹
شهریور ۱۳۹۴

بانک سامان 
Saman Bank

بانک سامان
Saman Bank 

هفدهمین سالگرد تأسیس
بانک سامان
مبارک باد

بانک سامان



برندگان این ماه وین کارت اعلام شد. دوره هشتم (۱ تا ۳۱ مرداد ماه ۹۴)

باشماه‌تیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.com

● مشاهده اسامی برندگان در سایت www.sb24.com

● قرعه‌کشی ماهانه ۲۵۱ جایزه نقدی به ارزش ۵ میلیارد ریال

● خرید بیشتر، امتیاز بیشتر (درگاه‌های سامانی و شتابی)

● موجودی بیشتر، امتیاز بیشتر

گروه مالی سامان

بیمه سامان

تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزراء) - ساختمان شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴
www.sif24.ir



شرکت کارگزاری بانک سامان

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



شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

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



شرکت ماهواره‌ای سامان

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



شرکت اعتبار سنجی حافظ سامان ایرانیان

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



صرافی سامان

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



شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان

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



شرکت پردازشگران سامان

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



شرکت تأمین سرمایه کاردان

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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

با سالان همراه باشید





ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی

سال یازدهم، شماره ۹۹، شهریور ۱۳۹۴

سلمان

همگام با سامانیان همسو با سامان

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

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

همیشه منتظر آثار شما هستیم

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

آدرس اداره مرکزی بانک سامان:

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

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

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

آدرس دفتر مجله سامان:

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

یادداشت سردبیر / ۶

مقاله‌ها

■ انتشار اثر تحقیقی از گروه مالی سامان / ۸ • پایه‌های مدیریت مشتری / ۱۴ • نقش بانک هادر اقتصاد جهان / ۱۶ • تاثیر جنسیت، سطوح آموزشی و فرهنگی، دینداری و تجربه کاری روی تصمیم‌گیری اخلاقی حسابداران / ۱۸ • مقایسه جایزه ملی کیفیت ایران (INQA۱) با جایزه تعالی سازمانی (EFQM) / ۲۲ • بررسی تاثیر بانک‌های خصوصی در تحولات اقتصادی / ۲۶ • بیماری‌های

مدیریتی / ۳۰

گفت و گو

■ همه عاشقان سامان / ۳۳

گزارش

■ گزارش ماهانه تحلیل بازار / ۳۹

آموزش

■ مدیریت مصرف آب / ۴۵ • مدیریت مصرف برق، گرمایش و سرمایش / ۴۷ • مدیریت مصرف

ملزومات اداری / ۴۹

باجه خیال

■ مقام رضایت / ۵۱ • سکوت عشق / ۵۲ • تنهایی و دیگر هیچ / ۵۲ • راهکار مفید برای داشتن استراتژی شبکه‌های اجتماعی / ۵۳ • ۲۶ قدم ساده برای موفق شدن / ۵۴

اخبار

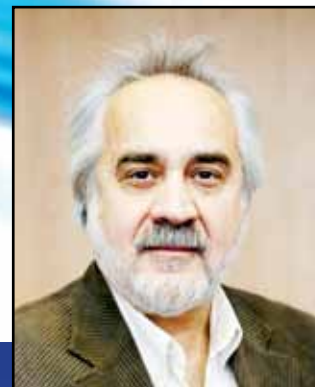
■ اساتید برتر سال ۱۳۹۳ آکادمی آموزش بانک سامان / ۵۵ • صدور بیمه مسافرتی با شرایط ویژه برای مشتریان برتر بانک سامان / ۵۶ • شعبه تبریز، رتبه ششم رادر بین شعب بانک سامان در ماه تیر ۹۴ به دست آورده است / ۵۶ • تسهیلات بانک سامان برای دارندگان کارتخوان‌های فعال / ۵۷ • قهرمانی پرسنل سامان در رشته‌های رزمی / ۵۷ • شرکت توف نورد نظام مدیریت کیفیت مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان را تأیید کرد / ۵۷ • کیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان / ۵۸ • سپاس تیر و مردادماه / ۹۴ • ۶۱ • شعب بانک سامان / ۶۲ • نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی / ۶۶

مدیریت مشتری مداری^(۷)

ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواهد همان می شود



که از شرایط بند اول در بخش خصوصی به مال و منالی دست یافتند و در سیستم دولتی هم میز و مقام بزرگتری پیدا کردند. در بررسی تاریخ می بینیم که در همه ادوار و برای همه ملت ها، در شرایط سخت مثل جنگ و انقلاب و تحریم، کمبودها نمود پیدا می کنند و کار به جایی می رسد که کوپن و صف و سهمیه بندی، اولین راه حل دولت ها برای ایجاد عدالت خواهد بود، اما همین شرایط برای دلالت و سودجویان و زالو صفتان شرایط ویژه ای را فراهم می کند تا به ثروت های باد آورده ای دست پیدا کنند که از مکیدن خون ملت فراهم شده است و بامزه ترین قسمت قصه آنجایی است که سالیان بعد در دوران آرامش، وارثان بعدی آن ها، همچنان یک تاز صحنه باقی می ماندند و طلبکارملتی خواهند شد که یکبار هم توسط نسل قبل غارت شده اند و خود را به نادانی می زنند که نمی دانند، پدران و پدربزرگ های شان چگونه به این ثروت ها دست یافته اند و باز هم مدعی فرزندان همان مردمی می شوند که قبلتر هم تاوان صبوری و وفایشان را به سرزمین مادری داده اند.

در بررسی بخش اول باید به شرایط سخت کمبودها اشاره کرد، شرایطی که حق انتخاب از مردم گرفته می شود، بدست آوردن هرگونه کالایی با هر کیفیتی و به هر قیمتی برای مردم یک پیروزی تلقی می شود، از نان و پنیر و کره و موارد مصرفی روزانه تا کالاهای مصرف نشدنی، توسط کسبه و مغازه ها توزیع می گردد، و شکل های دیگر توزیع مثل تعاونی ادارات، شهرداری ها، کلیسا و مسجد و امثال آن که کاملاً با موضوع بی ارتباط هستند به وجود می آید، کسی هم به کیفیت فکر نمی کند، هدف فقط بدست

وجود جنگ تحمیلی و بعد هم سالیان متمادی خصومت غرب و سپس تحریم های گسترده، عملاً هر حرکت مناسب رقابتی را در همه حوزه های اقتصادی، صنعتی، بازرگانی و تجارت را متوقف کرد. نپیوستن به تجارت جهانی هم راه را بر بازار رقابت بست و در نتیجه آنچه در این سال ها به مردم عرضه شد نوعی انحصار در کالا و خدمات بود و بس، و در حوزه ارتباطات هم فقط مشتری مداری بر اساس اخلاقیات بود و پند و اندرز.

در حوزه های تصمیمات دولتی و حتی خصوصی، فرهنگ «مدیریت نمیشه» همچنان حاکمیت خود را مقتدرانه بر اکثریت جامعه ادامه داد و برخورد با مشتری و مخاطب که همگی جزئی از همان مردمی بودند که قرار بود همه دولتمردان، خدمتگزار آنها باشند تبدیل به نعل وارونه شد و این مشتری و مخاطب بودند که دست به سینه در مقابل هر عرضه کننده جنس و کالا و خدمت در عرصه دولت و بخش خصوصی ایستادند و دم نزدند و تحمل کردند تا شاید روزی کسی آنها را به نشستن دعوت کند و احترام بگذارد.

شرایط «مدیریت نمیشه» همیشه بر ۲ مبنای آغاز و ادامه می یابد، اول بر مبنای کمبودها و شرایط سخت اقتصادی که ملت ما نمونه مشخص آن را در اعتصاب های دوران انقلاب ۸۰ سال جنگ تحمیلی و بعد از آن در همه سال های تحریم با پوست و خون خود در حوزه های گوناگون حس کرده اند. دوم بر اثر نبودن فرهنگ همدلی و همراهی و باور نداشتن خدمت به همنوع بدون انتظار دستمزد خاص، و عدم رشد فرهنگ مشتری مداری و نبودن آموزش در همه سطوح و رشد فاصله طبقاتی بین گروهی

به خاک و سرزمین و انسان و درخت و گل و هوا و آسمان و جهان کمرنگ می شود.

اما فراموش نکنیم که ما همان ملتی هستیم که در طول تاریخ مورد هجوم مغول و یونان و عرب و دیوان و ددان بوده ایم، از دل ملت ما، فرزندانی متولد شدند که در دهه شصت، کمتر از سی سال قبل، بدون هیچ چشمداشتی به آینده با خون خود از ناموس و شرف و استقلال سرزمین مادری، نه در برابر یک کشور متخاصم، در برابر یک جهان همدست و متجاوز، دفاع کردند تا امروز دولت تدبیر و امید بتواند با سربلندی در دنیا حرف های خودش را بگوید. نام آنها نباید فقط زینت بخش چند کوچه و خیابان و اتوبان باشد، مرام آن ها باید الگوی رفتاری مسئولین و من و شما باشد.

در چنین شرایطی اگر مردم از فرهنگ «مشتري مداری» صحبت کنند و تقاضای محو فرهنگ «مدیریت نمیشه» را داشته باشند تقاضایی بزرگ نیست. و در همین راستا است که سامانیان مدعی خدمتگزاری و همراهی با مردم و خصوصا مشتریان خود هستند، بانک سامان در شرایطی که مشتری مداری حتی در شعار هم مطرح نبود متولد شد و از بدو شروع کار به مشتریان خود بفرما زد تا بر صندلی آرامش نشسته و پاسخگویی را وظیفه خود اعلام کرد. ۱۷ سال فرصت ارزشمندی بود تا بتواند جایگاه خود را در فرهنگ بانکداری مدرن بر پایه ارتباطات با مشتری طراحی و اثبات کند. سالگرد تولد بانک سامان را به همکاران ارجمند و مشتریان عزیز و خوانندگان نشریه سامان صمیمانه تبریک می گوئیم.

آوردن کالا است، در این شرایط فرهنگ «مشتري مداری» از بین رفته و تنها چیزی که اهمیت ندارد، جایگاه مشتری است، در شرایط سخت، صحبت از حقوق انسانی و آثار تمدن، کار بیهوده و خنده آوری است. در همین لحظه در بخش هایی از جهان، زنده ماندن به هر قیمتی مهم است، در سال ۲۰۱۵ میلادی کودکان و زنانی در کشورهای دور و بر ما زندگی می کنند که هر لحظه منتظر بمب و گلوله و مرگ از طرف جامعه به اصطلاح متمدن هستند، مجموعه این شرایط باعث می شود که مفاهیم حقوق شهروندی که از دل آن فرهنگ «مشتري مداری» متولد می شود، مسکوت مانده و در عوض فرهنگ «مدیریت نمیشه» و فرهنگ «همینه که هست» متولد شود و سریع رشد کند.

در بررسی اجمالی بخش دوم باید به نبود آموزش مستمر در طول دوران حیات یک ملت اشاره کرد. باید از باورها و سنت ها و افکار و عقاید و کلیه مظاهر فرهنگی فردی و گروهی مردم شامل هنر و حکمت و دین و اخلاق و حقوق و قومیت و حتی وضعیت ژنی افراد و جغرافیای محیط نام برد. در چنین شرایطی است که یک ملت بعد از سونامی و ویرانی، تلاش می کنند تا آنچه را در خرابه ها پیدا کرده اند به دست صاحبانشان برسانند، و ملتی دیگر با کوچکترین بحران با ادعای سروری جهان، و با بیشترین اسلحه تاریخ، شیشه های مغازه ها را می شکنند و به غارت اموال عمومی و خصوصی برای چند روز بحران بوجود آمده از یک توفان طبیعی می پردازند. واژه هایی مثل همدلی، همراهی، همزبانی، همگامی، هم قلمی، مهربانی، مروت، مردانگی، زنانگی و عاشق دیگران بودن و از خود گذشتگی و خدمت



انتشار ۳ اثر تحقیقی از گروه مالی سامان

اطلاعات در سیستم، اسکن پرسشنامه می باشد. در ادامه نمونه هایی از چگونگی پیاده سازی این سیستم ذکر شده و به شرکتهای بیمه توصیه شده است که چگونه از چنین سیستمهایی بهره مند شوند.

مقاله دوم: با عنوان "تحلیل هزینه ها و تعیین بازه نرخهای بیمه درمان تکمیلی" به مطالعه موردی بهره وری کسب و کار در بیمه های درمان تکمیلی در بیمه سامان می پردازد.

در این مقاله با استفاده از محاسبات فنی بیمه (آکچوئری) بر روی داده های خسارت درمان تکمیلی، هزینه های مختلف این بیمه ها تحلیل شده است. سپس برای قیمت بهینه در بیمه های درمان برآورد شده و سناریوی نرخهای مختلف با سطوح سودآوری گوناگون، بررسی شده است.

مقاله سوم: با عنوان "آیا کسب و کار بیمه عمر در ایران سود آور است؟" اولین تحقیقات کاربردی در زمینه تحلیل سودآوری بیمه های عمر در ایران به شمار می رود. در گزیده این مقاله آمده است که صورت های مالی و حسابداری در شرکت های بیمه، صرفاً عملکرد یک ساله را نشان می دهند.

درحالی که بیمه های زندگی بیشتر به صورت چند ساله بوده و ارزش فعلی تعهدات آتی شرکت و ریسک های مربوط به آن مهمترین نقش را در توانگری شرکت، بازی می کند. این برای سهامدار مهم است که محصول سودآور و استاندارد باشد. اما چگونه باید این سودآور بودن خود را نشان دهد. به خصوص برای شرکت های جدید و یا در حال توسعه که هنوز خسارتی تجربه نکرده اند. بنابراین از پیش بینی ها باید تغییرات اصلی بررسی گردد تا سودآوری بر اساس این تغییرات تحلیل شود.

حاصل کار تیم تحقیقاتی همکاران بیمه سامان و بانک سامان به عنوان ۳ مقاله اول در کتاب کنفرانس بین المللی **Financial and Actuarial Mathematics** منتشر شد. این مقالات در سال ۲۰۱۳ در کشور ترکیه (استانبول) بصورت سخنرانی حضوری ارائه شده بود. ریحانه جناتی کاشانی، مریم مرادی زیارانی، شیما آرا و سید امیر ملک پور از مدیریت آکچوئری شرکت بیمه سامان و ایمان ارسطو مدیر بازاریابی و فروش در بانک سامان به سرپرستی احمدرضا ضرابیه معاون طرح و توسعه مدیرعامل و عضو هیات مدیره بیمه سامان در این تیم، فعالیت داشتند.

فعالیت های این تیم از سال ۸۹ آغاز شده و با همکاری یک مشاور بین المللی ادامه یافته است. ۳ اثر ارائه شده، حاصل مطالعات بر روی داده های شرکت بیمه سامان در حوزه بیمه های عمر و تشکیل سرمایه و درمان تکمیلی است.

مقاله اول: با عنوان "سیستم های صدور خبره در کارشناسی ریسک بیمه های عمر" به مطالعه موردی در فرآیند صدور بیمه های عمر در شرکت بیمه سامان پرداخته است. در این مقاله پس از بررسی رویه صدور بیمه نامه های عمر و تشکیل سرمایه و سیستم های الکترونیکی مربوط به آن، پیاده سازی فرآیند کارشناسی ریسک بیمه های عمر به صورت الکترونیکی، بررسی شده است که نتیجه آن پرتال الکترونیکی شرکت بیمه سامان در صدور بیمه های عمر و تشکیل سرمایه است. مزایای مختلف این سیستم در دسته بندی داده ها، داده کاوی، کاهش هزینه های عملیات و امکان پیگیری الکترونیک بیمه نامه و معایب آن وقفه در عملیات بدلیل سرعت کم اینترنت و دوباره کاری در ثبت

آیا کسب و کار بیمه های زندگی در ایران، سودآور است؟



ایمان ارسطو
(مدیر بازاریابی و فروش بانک سامان)
مریم مرادی زیارانی
(کارشناس ارشد آکچوئری)

احمد رضا ضرابیه
(معاون مدیر عامل و عضو هیات مدیریت شرکت بیمه سامان)
ریحانه جناتی کاشانی
(کارشناس ارشد آکچوئری - اداره محاسبات آکچوئری بیمه سامان)

کلید واژه: بیمه زندگی، تحلیل سودآوری

چکیده

با فعالیت شرکت های بیمه خصوصی در صنعت بیمه، جان دوباره ای در کالبد بیمه های زندگی دمیده شد. رشد فروش بیمه های عمر و تشکیل سرمایه (Universal Life) در سالهای اخیر، مسایل تازه ای را بوجود آورده است. سهامداران شرکت های خصوصی نیاز دارند تا توانگری شرکت بیمه را در بیمه های زندگی سنجیده و آینده شرکت را پیش بینی کنند. آیا کسب و کار بیمه های زندگی، همیشه سودآور است؟! صورت های مالی و حسابداری، صرفاً عملکرد یک ساله را نشان می دهند. در حالیکه بیمه های زندگی بیشتر به صورت چند ساله بوده و ارزش فعلی تعهدات آتی شرکت و ریسک های مربوط به آن مهمترین نقش را در توانگری شرکت، بازی می کند. تحلیل سودآوری با استفاده از داده های شرکت بیمه سامان، اطلاعات مورد نیاز مدیران ارشد برای تصمیم گیری در کسب و کار بیمه های زندگی را فراهم می کند. این تجربه برای اولین بار در ایران، انجام شده و نتایج آن مورد تایید مشاوران بین المللی شرکت بیمه سامان قرار گرفته است.

مقدمه

رویکرد بیمه مرکزی ایران در آزادسازی نرخ ها و توسعه بازارهای رقابتی در بیمه های زندگی لزوم بررسی های آکچوئری را بیش از پیش کرده است. دستیابی به نرخ های معقول و رقابتی از یک سو و در نظر داشتن سودآوری

مستمر و بلندمدت از سوی دیگر نیازمند محاسبات مختلف مالی و آکچوئری است. برای شرکت های بیمه به ویژه در بخش خصوصی، ارایه خدمات بلندمدت بیمه های زندگی مستلزم برآوردهای آتی و محاسبات آماري گوناگون است.

برخلاف بسیاری از صنایع، بیمه زندگی کسب و کاری است با محصولات بلندمدت، که باید سودآوری آن با نگرشی درازمدت در نظر گرفته شود. بیمه گر کارایی و توانمندی خود را بطور مداوم و پیوسته مدیریت و بررسی می کند، ولی از آنجایی که بیمه عمر برای مدت طولانی معتبر است، سودآوری این کسب و کار زمانی خود را نشان می دهد که تمامی فعالیت های مرتبط با آن کامل شوند. تحلیلگران معیارهای سنجش مختلفی را برای اطلاع از میزان رقابت پذیری و کارکرد فعالیت ها، استفاده می کنند و این مسئله روابط منطقی را دچار مشکل می کند. سیستم های آزمون سودآوری بین شرکت ها و حتی بین رشته های مختلف یک کسب و کار فرق می کند. بنابراین تنها یک روش و یا یک استاندارد بکار نمی رود.

به صورت سنتی شرکت های بیمه عمر در آزمون سودآوری همان نرخ تنزیل ریسکی را بکار می گیرند که برای کل شرکت بکار می برند و در واقع دو فرض را بکار می گیرند اول اینکه ریسک همه محصولات یکسان است و دوم اینکه اختلاف بین نرخ بازده بدون ریسک و نرخ ریسک تنزیل برابر است با نرخ مورد انتظار قبول ریسک ها در محصولات بیمه ای و این نرخ را با نرخ بازده دارایی سهامدار مرتبط می نمایند. در حالی که این روش ممکن

است برای بسیاری از شرکت‌های بیمه قابل قبول باشد، اما بکارگیری آن برای هر دو محصولات بانک و بیمه‌ای و در واقع برای محصولات که اساساً شامل ریسک‌های مختلف می‌شوند، قابل قبول نیست. عدم توجه به اینکه محصولات مختلف دارای ریسک‌های متفاوت می‌باشند، می‌تواند منجر به تصمیمات نادرست در مورد سودآور بودن یا سودآور نبودن محصول شود.

فنون اکچوئری برای دستیابی به یک روش کلی و سیستماتیک در بررسی جریانات نقدی متغیر بیمه‌های زندگی بر مفهوم تسهیم دارایی تمرکز کرده‌اند. محاسبات پایه‌ای تسهیم دارایی، ساده است و بر اساس پیش‌بینی جریانات نقدی بر مبنای ماهیت بیمه‌نامه و مفروضات تجربی (مثل حق بیمه ناخالص، بازده سرمایه‌گذاری، هزینه‌ها، هزینه‌های بیمه، ریزش، سود بیمه‌گذار و سایر فاکتورهایایی که به نظر اکچوئر برای محاسبات لازم است.) می‌باشد. اکچوئر‌ها از محاسبات تسهیم دارایی برای تعیین نرخ حق بیمه، محاسبه ارزش بازخریدی، ایجاد شاخص سود، ارزیابی اثر سود، آزمون توانگری مالی، پیش‌بینی و تعیین ارزش ضمنی استفاده می‌کنند.

بیمه‌زندگی نقش کلیدی در مدیریت ریسک در جوامع مدرن دارد. امروزه بسیاری از نسل‌ها به محصولات بیمه‌ای عمر و درمان اتکامی‌کنند و این مسئله بار سنگینی را برای صندوق‌های بازنشستگی و درمان ایجاد خواهد کرد. درک میزان عملکرد صنعت بیمه بسیار مهم و اساسی است. سرمایه‌گذاران نیازمند آگاهی از میزان سودآوری هستند تا بتوانند در حوزه سرمایه‌گذاری تصمیم‌گیری‌های درستی انجام دهند. سودآوری بیمه‌های زندگی برای بیمه‌گذاران و قانونگذاران مهم است. برای مدیران نیز دریافت گزارش‌های درست و کامل اهمیت بسیار دارد.

بیمه عمر و تشکیل سرمایه

در بیمه عمر و تشکیل سرمایه (جامع زندگی) انعطاف‌پذیری زیادی در تعیین حق بیمه، روش سرمایه‌گذاری، سرمایه فوت، روش افزایش سرمایه فوت و حق بیمه و پوشش‌های اضافی مختلف وجود دارد. بیمه‌گذار حق بیمه دلخواه خود را انتخاب کرده و بر اساس آن تعهدات مورد نیاز خود را نیز درخواست می‌کند. هزینه‌های فروش، هزینه‌های اداری و هزینه وصول حق بیمه سایر هزینه‌هایی است که در چارچوب مقررات بیمه‌ای هر کشور، محاسبات فنی روندهای آماری و سیاست‌های هر شرکت بیمه، تعیین می‌شود. سرمایه‌گذارهای شرکت‌های بیمه، شامل سبدهایی است که انواع سرمایه‌گذاری با ریسک‌ها و بازدهی‌های مختلف رایج در هر کشور را در خود جای داده است. گارانتی‌های بیمه‌ای در این محصول عبارتند از:

خطر فوت به هر علت: این پوشش، تضمین می‌کند که مبلغی مشخص، در صورت وقوع فوت به هر علت از جمله حادثه یا بیماری به خانواده کارکنان، پرداخت شود. جهت همگامی با تورم، این مبلغ هر ساله افزایش می‌یابد.

خطر فوت ناشی از حادثه: معمولاً نگرانی افراد از فوت در اثر حادثه و تصادفات بیشتر از فوت ناشی از بیماری‌هاست. این پوشش تضمین می‌کند که اگر فوتی در اثر یک حادثه ناگهانی رخ داد، سرمایه بیمه عمر، چند برابر شود. جهت همگامی با تورم، این مبلغ هر ساله افزایش می‌یابد.

از کار افتادگی ناشی از حادثه: حوادث و تصادفات، گاهی منجر به فوت و گاهی منجر به نقص عضو و از کار افتادگی می‌شوند. این پوشش، تضمین می‌کند که مبلغی به صورت یکجا به فردی که در اثر حادثه، دچار نقص عضو شده است، پرداخت شود. جهت همگامی با تورم، این مبلغ هر ساله افزایش می‌یابد.

هزینه بیماری‌های صعب‌العلاج: معمولاً بیمه‌های درمانی و یا تامین اجتماعی در پرداخت هزینه‌های مختلف بیمارستانی دارای سقف ریالی می‌باشد. برخی از بیماری‌های صعب‌العلاج از قبیل انواع سرطان - سکتة مغزی - سکتة قلبی - اعمال جراحی عروق کرونر و پیوند اعضا اصلی بدن دارای هزینه‌های زیادی است که معمولاً از سقف بیمه‌های درمانی، فراتر می‌رود. بعلاوه، در بیمه‌های درمانی بخشی از هزینه به عنوان فرانشیز، می‌بایست توسط بیمه‌شده پرداخت گردد. با این پوشش می‌توان هزینه‌های گفته‌شده را نیز پرداخت کرد. سقف این پوشش معمولاً ۳۰ درصد سرمایه فوت می‌باشد. جهت همگامی با تورم، این مبلغ هر ساله افزایش می‌یابد.

معافیت از پرداخت حق بیمه: این پوشش تعهد می‌کند که در اثر از کار افتادگی بیمه‌شده در اثر بیماری یا حادثه، حق بیمه، تا ۱۰ سال از جانب شرکت بیمه در حساب شخص، منظور گردد و منافع بیمه ادامه داشته باشد. برخی شرکت‌های بیمه، بر اساس پوشش معافیت، پوشش درآمد از کار افتادگی را نیز به این بیمه‌نامه اضافه کرده‌اند که تعهد آن پرداخت ضریبی از حق بیمه در صورت از کار افتادگی به شخص بیمه‌شده است.

اندوخته سرمایه‌گذاری تضمینی: در هر سال، بخشی از مبلغ پرداخت شده به عنوان هزینه تضمین برای مخاطرات زندگی کسر می‌گردد. باقیمانده مبالغ پرداخت شده، به صورت تضمینی، سرمایه‌گذاری شده و به صورت انباشته رشد می‌کند. سود هر سال در سرمایه‌گذاری سال‌های بعد نیز لحاظ می‌گردد. این اندوخته پس از ۱۰ یا ۲۰ سال، مبلغ قابل توجهی خواهد شد که آسایش دوران پیری را فراهم می‌کند. در بیمه جامع زندگی، حداقل سود اندوخته سرمایه‌گذاری برای ۱۰ سال اول تضمین شده و پس از آن، تضمین‌هایی با توجه به شرایط اقتصادی روز، ارایه می‌گردد.

آزمون سودآوری بیمه‌های زندگی

آزمون سودآوری

روشی خوب و تثبیت شده در ارزیابی سودآوری محصولات بیمه‌ای و نرخ بازده سرمایه‌گذاری است که بوسیله اکچوئر‌ها به طور گسترده‌ای در انگلستان و بسیاری از کشورهای سال‌های اخیر بکار گرفته شده است. آزمون سودآوری جریانات نقدی پایه‌ای را در طول عمر یک محصول پیش‌بینی می‌کند.

در دهه‌های اخیر به ترکیبات مالی مانند ترکیب فروش محصولات بانکی و بیمه‌ای توجه ویژه‌ای شده است. این توسعه منجر به قیمت‌گذاری محصولات از جنبه‌های مختلف مشتری، عملکرد سازمانی و پرداخت غرامت شده است.

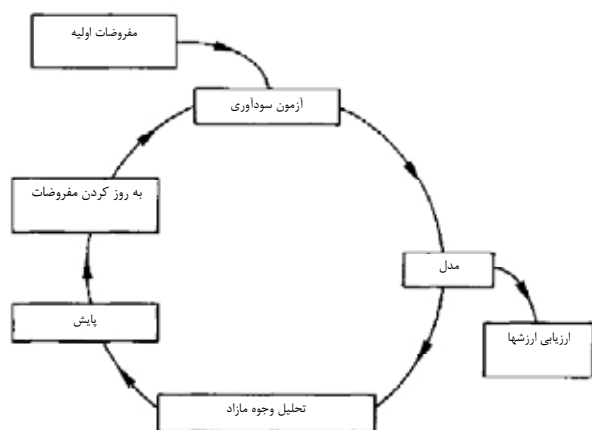
برای سهامدار، این مهم است که محصول سودآور و استاندارد باشد. اما چگونه باید این سودآور بودن خود را نشان دهد. به خصوص برای شرکت‌های جدید و یا در حال توسعه که هنوز خسارتی تجربه نکرده‌اند.

ارزش دارایی‌ها بدست می‌آید. بررسی توانگری مالی شرکت‌های بیمه از طریق اجرای آزمون‌های سود و زیان می‌باشد.

ارزش مجموعه‌ای از جریانانات نقدی در یافتن بسیاری از اهداف بکار می‌آید. مثل تخصیص منابع کمیاب، تعیین قیمت با توجه به بازار، برآورد ارزش دارایی‌ها، تعهدات یا شرکت‌ها. هدف از چنین ارزش گذاری تعیین ارزش اقتصادی یک یا چند جریان نقدینگی یا تفاوت در ارزش اقتصادی جریانانات نقدینگی می‌باشد.

ارزش جریانانات نقدی از طریق تحلیل خود جریانانات نقدی به علاوه ارزش زمانی پول و هزینه ریسک تعیین می‌شود. این ارزش را می‌توان از طریق قیمت واقعی که تراکنش در آن انجام می‌شود، تعیین کرد. البته فاکتورهای دیگری از جمله محیطی که در آن تراکنش رخ می‌دهد یا در مواردی خریدار و فروشنده و تصمیم گیرنده نیز دخیل می‌باشند.

برآورد ارزش جریانانات نقدی آینده، کار اصلی عملیات اکچوئری می‌باشد. جریانانات نقدینگی یا مثبت هستند که نمایانگر یک دارایی در حال حاضر یا دارایی مورد انتظار در آینده می‌باشد یا منفی هستند که نمایانگر تعهد پرداخت می‌باشند.



چرخه کنترل (گوفورد، ۱۹۸۵)

شکل بالا یک توالی چرخه کنترل را نشان می‌دهد. آزمون سودآوری، برای برپا کردن مدل یک سازمان جریان‌های نقدینگی را فراهم می‌کند. یافته‌های واقعی شرکت، با مدل مقایسه شده و مغایرت‌ها، در فرآیند تحلیل وجود مازاد^۱ تحلیل می‌شود. این مغایرت‌ها پایش می‌شوند، تا مفروضاتی که در آزمون سودآوری بکار رفته است، بهبود یابد. ویژگی اصلی این ساز و کار کنترل، تحلیل وجود مازاد است که با استفاده از مدل و بررسی مغایرت‌های ریال تجربه واقعی را با مقادیر پیش بینی شده، مقایسه می‌کند.

نرخ گذاری^۲ بهینه آزمون سودآوری^۳، این امکان را فراهم می‌سازد تا با مقایسه نرخ بیمه‌های صادر شده و نرخ‌های جدید بدست آمده از این طرح، حاشیه سود و نقطه سربه سری در فروش بیمه‌های زندگی، مشخص شود. نتایج این تحلیل کمک می‌کند تا سودآوری واقعی در این رشته و تفاوت‌های آن با چارچوب مشخص شده در آیین نامه‌های شوریعالی بیمه مشخص شود.

بنابراین از پیش بینی‌ها باید تغییرات اصلی بررسی گردد تا سودآوری بر اساس این تغییرات تحلیل شود.

محصولات بیمه‌ای و بانکی تابع ریسکهای مختلفی هستند. ریسکهای کلیدی در هر یک به شرح ذیل می‌باشند:

محصولات بانکی: ریسک نرخ بهره، ریسک اعتباری و ریسک هزینه.

محصولات بیمه‌ای: ریسک‌های خطر فوت و ریزش بیمه نامه‌ها، ریسک فروش، هزینه ریسک و ریسک سرمایه گذاری.

در مورد محصولات با ریسک‌های مختلف، فاکتور ریسک باید در آزمون سودآوری وارد شود.

سود، اساس دوام و بقای هر موسسه‌ای می‌باشد. شرکت‌های بیمه عمر نیز از این امر مستثنا نیستند. جدا از توزیع سود (یا عبارتی ارزش مازاد) بین سهامدار و بیمه گذاران، تازمانی که شرکت نتواند سرمایه گذاری‌های کافی را انباشته کرده و نگهداری کند، انتظارات سهامداران و یا بیمه گذاران را برآورده نخواهد کرد.

صنعت بیمه معمولاً واژه "سود" را برای بیان عملکرد کسب و کار خود بکار می‌برد. در حالیکه سود تنها وقتی تعیین می‌شود که آخرین بازمانده از یک گروه از بیمه شده‌ها نیز خارج شده و تمامی خسارت‌ها و هزینه‌ها پرداخت شده باشد. باقیمانده دارایی‌های محقق شده سود تجمعی مربوط به گروه مورد نظر را نشان می‌دهد. به علاوه توزیع دوره‌ای سود در طول جریان قرارداد مورد نیاز است. در شرایط واقعی تر تعیین سود تنها در صورتی امکانپذیر است که برای هر یک از توزیع‌های زمانی، بتوان آینده را برآورد کرد و ارزیابی تعهدات را بر مبنای آنها انجام داد.

تعریف کردن هدف‌های آزمون سودآوری برای شرکت بیمه ضروری می‌باشد. دلایل این امر عبارتند از:

- تشخیص و برآورده کردن انتظارات گوناگون طرفهای ذینفع شامل بیمه گذاران، سهامداران، کارکنان و نمایندگان فروش.
- بازتاب دادن هدف و مقاصد شرکت بطوریکه به هم‌نمایی فعالیتها و تلاش‌ها بیانجامد.

- نزدیک شدن به ماهیت حقیقی اقتصادی و حامل ریسک یک کسب و کار بیمه زندگی

هیچ سیستم و یا روشی قیمت گذاری و یا آزمون سودآوری حاصل نمی‌شود مگر آنکه منجر به نتایج واقعی شود. یک سیستم آزمون سودآوری فرآیند تعریف استانداردهای عملکرد مورد انتظار همه پارامترهای موثر و مبنایی برای عملکرد واقعی می‌باشد.

هر اکچوئری باید غیر قابل پیش بینی بودن آینده را در نظر بگیرد. در آینده هر چیزی ممکن است بنابراین هر ممکنی از آینده به عنوان یک سناریو بیان می‌شود. تعریف سناریو یعنی اینکه یک پیش بینی از آینده با مجموعه‌ای از مفروضات، یک سناریو یک ورودی برای مدل است. در روش تصادفی یک فرایند دو مرحله‌ای تعریف می‌شود. مرحله اول تعریف تعدادی سناریوی از پیش تعریف شده بر مبنای مجموعه‌ای از مفروضات است و مرحله دوم آینده را در مورد هر یک از سناریوها مدل بندی می‌کند.

روش ارزش کتابی

سراسر ترین روش می‌باشد. ارزش شرکت با کسر ارزش تعهدات از

متدولوژی و مفروضات مورد کاوی بیمه سامان

هر کسب و کاری نیاز دارد بداند که آیا فعالیتش سودآور است یا خیر. گرچه آگاهی از میزان سودآوری در طرح‌های طولانی مدت مانند بیمه زندگی و بازنشستگی بسیار سخت تر است تا طرح‌های کوتاه مدت. متد و روش‌های متفاوتی برای ارزیابی سودآوری وجود دارد.

عملیات قیمت گذاری، پیش بینی‌های مربوط به جریان‌ات نقدی ورودی و خروجی بیمه‌نامه‌های واحد را شامل می‌شود. این جریان‌ات نقدی (خالص جریان‌ات نقدی، که همان مابه‌التفاوت درآمدها و هزینه‌های نقدی بیمه سامان است) بر اساس نرخ‌های مناسب به ارزش فعلی تنزیل می‌شوند. ارزش فعلی حاصل شده، نمایانگر سود خالص شرکت از محل صدور بیمه‌نامه مزبور خواهد بود.

هزینه‌های شرکت عمدتاً ناشی از فعالیت‌های فروش و بازاریابی و اداری است. درآمدهای شرکت نیز معمولاً از محل بیمه‌گذاران و بر اساس نرخ‌های از پیش تعیین شده تأمین می‌شود. علی‌القاعده، این درآمدها باید بتوانند هزینه‌های شرکت را پوشش دهند.

کلیه مفروضات و داده‌های این مورد کاوی بر اساس داده‌های سال‌های ۸۸ و ۸۹ شرکت بیمه سامان بوده و در چارچوب آیین نامه ۱۳ شورایی بیمه در ایران، لحاظ گردیده است.

آزمون سودآوری بیمه زندگی و تشکیل سرمایه که به کمک مدلی اکسلی انجام گرفته است، به پیش‌بینی جریان‌ات نقدی این محصول بر اساس مفروضاتی چند می‌پردازد. بدین ترتیب، امکان محاسبه حاشیه سود و نسبت ارزش فعلی سود مورد انتظار (خالص جریان‌ات نقدی) به ارزش فعلی حق بیمه‌های مورد انتظار میسر می‌شود. شرکت می‌بایست برای طراحی مناسب محصول عددی را برای این نسبت در نظر بگیرد.

آزمون سودآوری بر اساس سناریوهای مختلف

در این بخش سودآوری محصول بیمه عمر و تشکیل سرمایه شرکت بیمه سامان بر اساس مبانی حق بیمه، سن، و مدت و در قالب سناریوهای مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد. شایان ذکر است، در تمامی این سناریوها سرمایه فوت بیمه‌گذار ۲۵ برابر حق بیمه در نظر گرفته شده است. در هر یک از جدول‌های زیر، نتیجه آزمون سودآوری آورده شده است. در ستون هر جدول، طبقه‌های سنی که بیمه می‌شوند در نظر گرفته شده است و در سطر اول هر جدول، مدت بیمه‌نامه‌ها و درصد ذکر شده در خانه‌های جدول بصورت زیر بدست می‌آید:

مجموع ارزش فعلی جریان‌ات نقدی ورودی - مجموع ارزش فعلی جریان‌ات نقدی خروجی

مجموع ارزش فعلی جریان‌ات نقدی ورودی

زمانی که این درصد منفی باشد، به این معنی است که چرخه کسب و کار به سمت ضرر اقتصادی در حرکت هست، حتی اگر صورت‌های مالی و نسبت‌های حسابداری، مطلوب به نظر برسند!

مثبت بودن درصد نیز، لزوماً به معنی سودآور بودن کسب و کار نیست. بلکه حداقل درصد بیشتر از ۱/۵ در سودآوری کسب و کار مطلوب است. باید توجه داشت که درصد‌های درج شده در جدول‌ها، اصلاً به معنی نرخ سود کسب و کار نیست. بلکه به نوعی شدت سودآوری را بیان می‌کند. زیرا

مجموع ارزش‌های فعلی در سال‌های آتی، در آن لحاظ شده است. بنابراین این درصدها هرچه بیشتر باشد به معنی آن است که شدت سودآوری این کسب و کار بیشتر بوده و بازگشت سرمایه، زودتر انجام می‌گیرد.

در این جدول‌ها، مفروضات گفته شده قبلی با حق بیمه ۸,۵۰۰,۰۰۰، ۷,۵۰۰,۰۰۰، ۶,۵۰۰,۰۰۰ و ۵,۵۰۰,۰۰۰ ریال آورده شده است. با بررسی روند این جدول مشخص شد چنانچه، میانگین حق بیمه‌های سالیانه، کمتر از ۴,۵۰۰,۰۰۰ ریال باشد، درصد شدت سودآوری، منفی می‌گردد. این به آن معنی است که اگر میانگین حق بیمه‌های دریافتی شرکت بیمه، کمتر از ۴,۵۰۰,۰۰۰ باشد، با وجود آنکه صورت‌های مالی ممکن است سودآوری را نشان دهند در چرخه ضرر کسب و کار در حرکت است. به عبارت دیگر اگر وجود در گردش، در سپرده‌های بدون ریسک و یا در صنایع دیگر، سرمایه گذاری شود، ارزش بیشتری خواهد داشت. شایان ذکر است که در سال ۸۸ و ۸۹ میانگین کل حق بیمه‌های شرکت بیمه سامان، حدود ۴,۸۰۰,۰۰۰ ریال بوده است.

سودآوری محصول عمر و تشکیل سرمایه شرکت بیمه سامان بر اساس روش‌های مختلف پرداخت حق بیمه آزمون شده است. جدول زیر حداقل حق بیمه لازم برای سودآور بودن محصول را تحت دو قرارداد (۱) و (۲) و (۳) اتکایی ۵۰ درصد به بیمه مرکزی و (۴) و (۵) و (۶) و (۷) و (۸) و (۹) و (۱۰) و (۱۱) و (۱۲) و (۱۳) و (۱۴) و (۱۵) و (۱۶) و (۱۷) و (۱۸) و (۱۹) و (۲۰) و (۲۱) و (۲۲) و (۲۳) و (۲۴) و (۲۵) و (۲۶) و (۲۷) و (۲۸) و (۲۹) و (۳۰) و (۳۱) و (۳۲) و (۳۳) و (۳۴) و (۳۵) و (۳۶) و (۳۷) و (۳۸) و (۳۹) و (۴۰) و (۴۱) و (۴۲) و (۴۳) و (۴۴) و (۴۵) و (۴۶) و (۴۷) و (۴۸) و (۴۹) و (۵۰) و (۵۱) و (۵۲) و (۵۳) و (۵۴) و (۵۵) و (۵۶) و (۵۷) و (۵۸) و (۵۹) و (۶۰) و (۶۱) و (۶۲) و (۶۳) و (۶۴) و (۶۵) و (۶۶) و (۶۷) و (۶۸) و (۶۹) و (۷۰) و (۷۱) و (۷۲) و (۷۳) و (۷۴) و (۷۵) و (۷۶) و (۷۷) و (۷۸) و (۷۹) و (۸۰) و (۸۱) و (۸۲) و (۸۳) و (۸۴) و (۸۵) و (۸۶) و (۸۷) و (۸۸) و (۸۹) و (۹۰) و (۹۱) و (۹۲) و (۹۳) و (۹۴) و (۹۵) و (۹۶) و (۹۷) و (۹۸) و (۹۹) و (۱۰۰) و (۱۰۱) و (۱۰۲) و (۱۰۳) و (۱۰۴) و (۱۰۵) و (۱۰۶) و (۱۰۷) و (۱۰۸) و (۱۰۹) و (۱۱۰) و (۱۱۱) و (۱۱۲) و (۱۱۳) و (۱۱۴) و (۱۱۵) و (۱۱۶) و (۱۱۷) و (۱۱۸) و (۱۱۹) و (۱۲۰) و (۱۲۱) و (۱۲۲) و (۱۲۳) و (۱۲۴) و (۱۲۵) و (۱۲۶) و (۱۲۷) و (۱۲۸) و (۱۲۹) و (۱۳۰) و (۱۳۱) و (۱۳۲) و (۱۳۳) و (۱۳۴) و (۱۳۵) و (۱۳۶) و (۱۳۷) و (۱۳۸) و (۱۳۹) و (۱۴۰) و (۱۴۱) و (۱۴۲) و (۱۴۳) و (۱۴۴) و (۱۴۵) و (۱۴۶) و (۱۴۷) و (۱۴۸) و (۱۴۹) و (۱۵۰) و (۱۵۱) و (۱۵۲) و (۱۵۳) و (۱۵۴) و (۱۵۵) و (۱۵۶) و (۱۵۷) و (۱۵۸) و (۱۵۹) و (۱۶۰) و (۱۶۱) و (۱۶۲) و (۱۶۳) و (۱۶۴) و (۱۶۵) و (۱۶۶) و (۱۶۷) و (۱۶۸) و (۱۶۹) و (۱۷۰) و (۱۷۱) و (۱۷۲) و (۱۷۳) و (۱۷۴) و (۱۷۵) و (۱۷۶) و (۱۷۷) و (۱۷۸) و (۱۷۹) و (۱۸۰) و (۱۸۱) و (۱۸۲) و (۱۸۳) و (۱۸۴) و (۱۸۵) و (۱۸۶) و (۱۸۷) و (۱۸۸) و (۱۸۹) و (۱۹۰) و (۱۹۱) و (۱۹۲) و (۱۹۳) و (۱۹۴) و (۱۹۵) و (۱۹۶) و (۱۹۷) و (۱۹۸) و (۱۹۹) و (۲۰۰) و (۲۰۱) و (۲۰۲) و (۲۰۳) و (۲۰۴) و (۲۰۵) و (۲۰۶) و (۲۰۷) و (۲۰۸) و (۲۰۹) و (۲۱۰) و (۲۱۱) و (۲۱۲) و (۲۱۳) و (۲۱۴) و (۲۱۵) و (۲۱۶) و (۲۱۷) و (۲۱۸) و (۲۱۹) و (۲۲۰) و (۲۲۱) و (۲۲۲) و (۲۲۳) و (۲۲۴) و (۲۲۵) و (۲۲۶) و (۲۲۷) و (۲۲۸) و (۲۲۹) و (۲۳۰) و (۲۳۱) و (۲۳۲) و (۲۳۳) و (۲۳۴) و (۲۳۵) و (۲۳۶) و (۲۳۷) و (۲۳۸) و (۲۳۹) و (۲۴۰) و (۲۴۱) و (۲۴۲) و (۲۴۳) و (۲۴۴) و (۲۴۵) و (۲۴۶) و (۲۴۷) و (۲۴۸) و (۲۴۹) و (۲۵۰) و (۲۵۱) و (۲۵۲) و (۲۵۳) و (۲۵۴) و (۲۵۵) و (۲۵۶) و (۲۵۷) و (۲۵۸) و (۲۵۹) و (۲۶۰) و (۲۶۱) و (۲۶۲) و (۲۶۳) و (۲۶۴) و (۲۶۵) و (۲۶۶) و (۲۶۷) و (۲۶۸) و (۲۶۹) و (۲۷۰) و (۲۷۱) و (۲۷۲) و (۲۷۳) و (۲۷۴) و (۲۷۵) و (۲۷۶) و (۲۷۷) و (۲۷۸) و (۲۷۹) و (۲۸۰) و (۲۸۱) و (۲۸۲) و (۲۸۳) و (۲۸۴) و (۲۸۵) و (۲۸۶) و (۲۸۷) و (۲۸۸) و (۲۸۹) و (۲۹۰) و (۲۹۱) و (۲۹۲) و (۲۹۳) و (۲۹۴) و (۲۹۵) و (۲۹۶) و (۲۹۷) و (۲۹۸) و (۲۹۹) و (۳۰۰) و (۳۰۱) و (۳۰۲) و (۳۰۳) و (۳۰۴) و (۳۰۵) و (۳۰۶) و (۳۰۷) و (۳۰۸) و (۳۰۹) و (۳۱۰) و (۳۱۱) و (۳۱۲) و (۳۱۳) و (۳۱۴) و (۳۱۵) و (۳۱۶) و (۳۱۷) و (۳۱۸) و (۳۱۹) و (۳۲۰) و (۳۲۱) و (۳۲۲) و (۳۲۳) و (۳۲۴) و (۳۲۵) و (۳۲۶) و (۳۲۷) و (۳۲۸) و (۳۲۹) و (۳۳۰) و (۳۳۱) و (۳۳۲) و (۳۳۳) و (۳۳۴) و (۳۳۵) و (۳۳۶) و (۳۳۷) و (۳۳۸) و (۳۳۹) و (۳۴۰) و (۳۴۱) و (۳۴۲) و (۳۴۳) و (۳۴۴) و (۳۴۵) و (۳۴۶) و (۳۴۷) و (۳۴۸) و (۳۴۹) و (۳۵۰) و (۳۵۱) و (۳۵۲) و (۳۵۳) و (۳۵۴) و (۳۵۵) و (۳۵۶) و (۳۵۷) و (۳۵۸) و (۳۵۹) و (۳۶۰) و (۳۶۱) و (۳۶۲) و (۳۶۳) و (۳۶۴) و (۳۶۵) و (۳۶۶) و (۳۶۷) و (۳۶۸) و (۳۶۹) و (۳۷۰) و (۳۷۱) و (۳۷۲) و (۳۷۳) و (۳۷۴) و (۳۷۵) و (۳۷۶) و (۳۷۷) و (۳۷۸) و (۳۷۹) و (۳۸۰) و (۳۸۱) و (۳۸۲) و (۳۸۳) و (۳۸۴) و (۳۸۵) و (۳۸۶) و (۳۸۷) و (۳۸۸) و (۳۸۹) و (۳۹۰) و (۳۹۱) و (۳۹۲) و (۳۹۳) و (۳۹۴) و (۳۹۵) و (۳۹۶) و (۳۹۷) و (۳۹۸) و (۳۹۹) و (۴۰۰) و (۴۰۱) و (۴۰۲) و (۴۰۳) و (۴۰۴) و (۴۰۵) و (۴۰۶) و (۴۰۷) و (۴۰۸) و (۴۰۹) و (۴۱۰) و (۴۱۱) و (۴۱۲) و (۴۱۳) و (۴۱۴) و (۴۱۵) و (۴۱۶) و (۴۱۷) و (۴۱۸) و (۴۱۹) و (۴۲۰) و (۴۲۱) و (۴۲۲) و (۴۲۳) و (۴۲۴) و (۴۲۵) و (۴۲۶) و (۴۲۷) و (۴۲۸) و (۴۲۹) و (۴۳۰) و (۴۳۱) و (۴۳۲) و (۴۳۳) و (۴۳۴) و (۴۳۵) و (۴۳۶) و (۴۳۷) و (۴۳۸) و (۴۳۹) و (۴۴۰) و (۴۴۱) و (۴۴۲) و (۴۴۳) و (۴۴۴) و (۴۴۵) و (۴۴۶) و (۴۴۷) و (۴۴۸) و (۴۴۹) و (۴۵۰) و (۴۵۱) و (۴۵۲) و (۴۵۳) و (۴۵۴) و (۴۵۵) و (۴۵۶) و (۴۵۷) و (۴۵۸) و (۴۵۹) و (۴۶۰) و (۴۶۱) و (۴۶۲) و (۴۶۳) و (۴۶۴) و (۴۶۵) و (۴۶۶) و (۴۶۷) و (۴۶۸) و (۴۶۹) و (۴۷۰) و (۴۷۱) و (۴۷۲) و (۴۷۳) و (۴۷۴) و (۴۷۵) و (۴۷۶) و (۴۷۷) و (۴۷۸) و (۴۷۹) و (۴۸۰) و (۴۸۱) و (۴۸۲) و (۴۸۳) و (۴۸۴) و (۴۸۵) و (۴۸۶) و (۴۸۷) و (۴۸۸) و (۴۸۹) و (۴۹۰) و (۴۹۱) و (۴۹۲) و (۴۹۳) و (۴۹۴) و (۴۹۵) و (۴۹۶) و (۴۹۷) و (۴۹۸) و (۴۹۹) و (۵۰۰) و (۵۰۱) و (۵۰۲) و (۵۰۳) و (۵۰۴) و (۵۰۵) و (۵۰۶) و (۵۰۷) و (۵۰۸) و (۵۰۹) و (۵۱۰) و (۵۱۱) و (۵۱۲) و (۵۱۳) و (۵۱۴) و (۵۱۵) و (۵۱۶) و (۵۱۷) و (۵۱۸) و (۵۱۹) و (۵۲۰) و (۵۲۱) و (۵۲۲) و (۵۲۳) و (۵۲۴) و (۵۲۵) و (۵۲۶) و (۵۲۷) و (۵۲۸) و (۵۲۹) و (۵۳۰) و (۵۳۱) و (۵۳۲) و (۵۳۳) و (۵۳۴) و (۵۳۵) و (۵۳۶) و (۵۳۷) و (۵۳۸) و (۵۳۹) و (۵۴۰) و (۵۴۱) و (۵۴۲) و (۵۴۳) و (۵۴۴) و (۵۴۵) و (۵۴۶) و (۵۴۷) و (۵۴۸) و (۵۴۹) و (۵۵۰) و (۵۵۱) و (۵۵۲) و (۵۵۳) و (۵۵۴) و (۵۵۵) و (۵۵۶) و (۵۵۷) و (۵۵۸) و (۵۵۹) و (۵۶۰) و (۵۶۱) و (۵۶۲) و (۵۶۳) و (۵۶۴) و (۵۶۵) و (۵۶۶) و (۵۶۷) و (۵۶۸) و (۵۶۹) و (۵۷۰) و (۵۷۱) و (۵۷۲) و (۵۷۳) و (۵۷۴) و (۵۷۵) و (۵۷۶) و (۵۷۷) و (۵۷۸) و (۵۷۹) و (۵۸۰) و (۵۸۱) و (۵۸۲) و (۵۸۳) و (۵۸۴) و (۵۸۵) و (۵۸۶) و (۵۸۷) و (۵۸۸) و (۵۸۹) و (۵۹۰) و (۵۹۱) و (۵۹۲) و (۵۹۳) و (۵۹۴) و (۵۹۵) و (۵۹۶) و (۵۹۷) و (۵۹۸) و (۵۹۹) و (۶۰۰) و (۶۰۱) و (۶۰۲) و (۶۰۳) و (۶۰۴) و (۶۰۵) و (۶۰۶) و (۶۰۷) و (۶۰۸) و (۶۰۹) و (۶۱۰) و (۶۱۱) و (۶۱۲) و (۶۱۳) و (۶۱۴) و (۶۱۵) و (۶۱۶) و (۶۱۷) و (۶۱۸) و (۶۱۹) و (۶۲۰) و (۶۲۱) و (۶۲۲) و (۶۲۳) و (۶۲۴) و (۶۲۵) و (۶۲۶) و (۶۲۷) و (۶۲۸) و (۶۲۹) و (۶۳۰) و (۶۳۱) و (۶۳۲) و (۶۳۳) و (۶۳۴) و (۶۳۵) و (۶۳۶) و (۶۳۷) و (۶۳۸) و (۶۳۹) و (۶۴۰) و (۶۴۱) و (۶۴۲) و (۶۴۳) و (۶۴۴) و (۶۴۵) و (۶۴۶) و (۶۴۷) و (۶۴۸) و (۶۴۹) و (۶۵۰) و (۶۵۱) و (۶۵۲) و (۶۵۳) و (۶۵۴) و (۶۵۵) و (۶۵۶) و (۶۵۷) و (۶۵۸) و (۶۵۹) و (۶۶۰) و (۶۶۱) و (۶۶۲) و (۶۶۳) و (۶۶۴) و (۶۶۵) و (۶۶۶) و (۶۶۷) و (۶۶۸) و (۶۶۹) و (۶۷۰) و (۶۷۱) و (۶۷۲) و (۶۷۳) و (۶۷۴) و (۶۷۵) و (۶۷۶) و (۶۷۷) و (۶۷۸) و (۶۷۹) و (۶۸۰) و (۶۸۱) و (۶۸۲) و (۶۸۳) و (۶۸۴) و (۶۸۵) و (۶۸۶) و (۶۸۷) و (۶۸۸) و (۶۸۹) و (۶۹۰) و (۶۹۱) و (۶۹۲) و (۶۹۳) و (۶۹۴) و (۶۹۵) و (۶۹۶) و (۶۹۷) و (۶۹۸) و (۶۹۹) و (۷۰۰) و (۷۰۱) و (۷۰۲) و (۷۰۳) و (۷۰۴) و (۷۰۵) و (۷۰۶) و (۷۰۷) و (۷۰۸) و (۷۰۹) و (۷۱۰) و (۷۱۱) و (۷۱۲) و (۷۱۳) و (۷۱۴) و (۷۱۵) و (۷۱۶) و (۷۱۷) و (۷۱۸) و (۷۱۹) و (۷۲۰) و (۷۲۱) و (۷۲۲) و (۷۲۳) و (۷۲۴) و (۷۲۵) و (۷۲۶) و (۷۲۷) و (۷۲۸) و (۷۲۹) و (۷۳۰) و (۷۳۱) و (۷۳۲) و (۷۳۳) و (۷۳۴) و (۷۳۵) و (۷۳۶) و (۷۳۷) و (۷۳۸) و (۷۳۹) و (۷۴۰) و (۷۴۱) و (۷۴۲) و (۷۴۳) و (۷۴۴) و (۷۴۵) و (۷۴۶) و (۷۴۷) و (۷۴۸) و (۷۴۹) و (۷۵۰) و (۷۵۱) و (۷۵۲) و (۷۵۳) و (۷۵۴) و (۷۵۵) و (۷۵۶) و (۷۵۷) و (۷۵۸) و (۷۵۹) و (۷۶۰) و (۷۶۱) و (۷۶۲) و (۷۶۳) و (۷۶۴) و (۷۶۵) و (۷۶۶) و (۷۶۷) و (۷۶۸) و (۷۶۹) و (۷۷۰) و (۷۷۱) و (۷۷۲) و (۷۷۳) و (۷۷۴) و (۷۷۵) و (۷۷۶) و (۷۷۷) و (۷۷۸) و (۷۷۹) و (۷۸۰) و (۷۸۱) و (۷۸۲) و (۷۸۳) و (۷۸۴) و (۷۸۵) و (۷۸۶) و (۷۸۷) و (۷۸۸) و (۷۸۹) و (۷۹۰) و (۷۹۱) و (۷۹۲) و (۷۹۳) و (۷۹۴) و (۷۹۵) و (۷۹۶) و (۷۹۷) و (۷۹۸) و (۷۹۹) و (۸۰۰) و (۸۰۱) و (۸۰۲) و (۸۰۳) و (۸۰۴) و (۸۰۵) و (۸۰۶) و (۸۰۷) و (۸۰۸) و (۸۰۹) و (۸۱۰) و (۸۱۱) و (۸۱۲) و (۸۱۳) و (۸۱۴) و (۸۱۵) و (۸۱۶) و (۸۱۷) و (۸۱۸) و (۸۱۹) و (۸۲۰) و (۸۲۱) و (۸۲۲) و (۸۲۳) و (۸۲۴) و (۸۲۵) و (۸۲۶) و (۸۲۷) و (۸۲۸) و (۸۲۹) و (۸۳۰) و (۸۳۱) و (۸۳۲) و (۸۳۳) و (۸۳۴) و (۸۳۵) و (۸۳۶) و (۸۳۷) و (۸۳۸) و (۸۳۹) و (۸۴۰) و (۸۴۱) و (۸۴۲) و (۸۴۳) و (۸۴۴) و (۸۴۵) و (۸۴۶) و (۸۴۷) و (۸۴۸) و (۸۴۹) و (۸۵۰) و (۸۵۱) و (۸۵۲) و (۸۵۳) و (۸۵۴) و (۸۵۵) و (۸۵۶) و (۸۵۷) و (۸۵۸) و (۸۵۹) و (۸۶۰) و (۸۶۱) و (۸۶۲) و (۸۶۳) و (۸۶۴) و (۸۶۵) و (۸۶۶) و (۸۶۷) و (۸۶۸) و (۸۶۹) و (۸۷۰) و (۸۷۱) و (۸۷۲) و (۸۷۳) و (۸۷۴) و (۸۷۵) و (۸۷۶) و (۸۷۷) و (۸۷۸) و (۸۷۹) و (۸۸۰) و (۸۸۱) و (۸۸۲) و (۸۸۳) و (۸۸۴) و (۸۸۵) و (۸۸۶) و (۸۸۷) و (۸۸۸) و (۸۸۹) و (۸۹۰) و (۸۹۱) و (۸۹۲) و (۸۹۳) و (۸۹۴) و (۸۹۵) و (۸۹۶) و (۸۹۷) و (۸۹۸) و (۸۹۹) و (۹۰۰) و (۹۰۱) و (۹۰۲) و (۹۰۳) و (۹۰۴) و (۹۰۵) و (۹۰۶) و (۹۰۷) و (۹۰۸) و (۹۰۹) و (۹۱۰) و (۹۱۱) و (۹۱۲) و (۹۱۳) و (۹۱۴) و (۹۱۵) و (۹۱۶) و (۹۱۷) و (۹۱۸) و (۹۱۹) و (۹۲۰) و (۹۲۱) و (۹۲۲) و (۹۲۳) و (۹۲۴) و (۹۲۵) و (۹۲۶) و (۹۲۷) و (۹۲۸) و (۹۲۹) و (۹۳۰) و (۹۳۱) و (۹۳۲) و (۹۳۳) و (۹۳۴) و (۹۳۵) و (۹۳۶) و (۹۳۷) و (۹۳۸) و (۹۳۹) و (۹۴۰) و (۹۴۱) و (۹۴۲) و (۹۴۳) و (۹۴۴) و (۹۴۵) و (۹۴۶) و (۹۴۷) و (۹۴۸) و (۹۴۹) و (۹۵۰) و (۹۵۱) و (۹۵۲) و (۹۵۳) و (۹۵۴) و (۹۵۵) و (۹۵۶) و (۹۵۷) و (۹۵۸) و (۹۵۹) و (۹۶۰) و (۹۶۱) و (۹۶۲) و (۹۶۳) و (۹۶۴) و (۹۶۵) و (۹۶۶) و (۹۶۷) و (۹۶۸) و (۹۶۹) و (۹۷۰) و (۹۷۱) و (۹۷۲) و (۹۷۳) و (۹۷۴) و (۹۷۵) و (۹۷۶) و (۹۷۷) و (۹۷۸) و (۹۷۹) و (۹۸۰) و (۹۸۱) و (۹۸۲) و (۹۸۳) و (۹۸۴) و (۹۸۵) و (۹۸۶) و (۹۸۷) و (۹۸۸) و (۹۸۹) و (۹۹۰) و (۹۹۱) و (۹۹۲) و (۹۹۳) و (۹۹۴) و (۹۹۵) و (۹۹۶) و (۹۹۷) و (۹۹۸) و (۹۹۹) و (۱۰۰۰) و (۱۰۰۱) و (۱۰۰۲) و (۱۰۰۳) و (۱۰۰۴) و (۱۰۰۵) و (۱۰۰۶) و (۱۰۰۷) و (۱۰۰۸) و (۱۰۰۹) و (۱۰۱۰) و (۱۰۱۱) و (۱۰۱۲) و (۱۰۱۳) و (۱۰۱۴) و (۱۰۱۵) و (۱۰۱۶) و (۱۰۱۷) و (۱۰۱۸) و (۱۰۱۹) و (۱۰۲۰) و (۱۰۲۱) و (۱۰۲۲) و (۱۰۲۳) و (۱۰۲۴) و (۱۰۲۵) و (۱۰۲۶) و (۱۰۲۷) و (۱۰۲۸) و (۱۰۲۹) و (۱۰۳۰) و (۱۰۳۱) و (۱۰۳۲) و (۱۰۳۳) و (۱۰۳۴) و (۱۰۳۵) و (۱۰۳۶) و (۱۰۳۷) و (۱۰۳۸) و (۱۰۳۹) و (۱۰۴۰) و (۱۰۴۱) و (۱۰۴۲) و (۱۰۴۳) و (۱۰۴۴) و (۱۰۴۵) و (۱۰۴۶) و (۱۰۴۷) و (۱۰۴۸) و (۱۰۴۹) و (۱۰۵۰) و (۱۰۵۱) و (۱۰۵۲) و (۱۰۵۳) و (۱۰۵۴) و (۱۰۵۵) و (۱۰۵۶) و (۱۰۵۷) و (۱۰۵۸) و (۱۰۵۹) و (۱۰۶۰) و (۱۰۶۱) و (۱۰۶۲) و (۱۰۶۳) و (۱۰۶۴) و (۱۰۶۵) و (۱۰۶۶) و (۱۰۶۷) و (۱۰۶۸) و (۱۰۶۹) و (۱۰۷۰) و (۱۰۷۱) و (۱۰۷۲) و (۱۰۷۳) و (۱۰۷۴) و (۱۰۷۵) و (۱۰۷۶) و (۱۰۷۷) و (۱۰۷۸) و (۱۰۷۹) و (۱۰۸۰) و (۱۰۸۱) و (۱۰۸۲) و (۱۰۸۳) و (۱۰۸۴) و (۱۰۸۵) و (۱۰۸۶) و (۱۰۸۷) و (۱۰۸۸) و (۱۰۸۹) و (۱۰۹۰) و (۱۰۹۱) و (۱۰۹۲) و (۱۰۹۳) و (۱۰۹۴) و (۱۰۹۵) و (۱۰۹۶) و (۱۰۹۷) و (۱۰۹۸) و (۱۰۹۹) و (۱۱۰۰) و (۱۱۰۱) و (۱۱۰۲) و (۱۱۰۳) و (۱۱۰۴) و (۱۱۰۵) و (۱۱۰۶) و (۱۱۰۷) و (۱۱۰۸) و (۱۱۰۹) و (۱۱۱۰) و (۱۱۱۱) و (۱۱۱۲) و (۱۱۱۳) و (۱۱۱۴) و (۱۱۱۵) و (۱۱۱۶) و (۱۱۱۷) و (۱۱۱۸) و (۱۱۱۹) و (۱۱۲۰) و (۱۱۲۱) و (۱۱۲۲) و (۱۱۲۳) و (۱۱۲۴) و (۱۱۲۵) و (۱۱۲۶) و (۱۱۲۷) و (۱۱۲۸) و (۱۱۲۹) و (۱۱۳۰) و (۱۱۳۱) و (۱۱۳۲) و (۱۱۳۳) و (۱۱۳۴) و (۱۱۳۵) و (۱۱۳۶) و (۱۱۳۷) و (۱۱۳۸) و (۱۱۳۹) و (۱۱۴۰) و (۱۱۴۱) و (۱۱۴۲) و (۱۱۴۳) و (۱۱۴۴) و (۱۱۴۵) و (۱۱۴۶) و (۱۱۴۷) و (۱۱۴۸) و (۱۱۴۹) و (۱۱۵۰) و (۱۱۵۱) و (۱۱۵۲) و (۱۱۵۳) و (۱۱۵۴) و (۱۱۵۵) و (۱۱۵۶) و (۱۱۵۷) و (۱۱۵۸) و (۱۱۵۹) و (۱۱۶۰) و (۱۱۶۱) و (۱۱۶۲) و (۱۱۶۳) و (۱۱۶۴) و



که در مدل ۳ حق بیمه از میانگین پیشنهادی کمتر است.

سناریوی ۱	
سن	۳۰
مدت	۲۰ سال
روش پرداخت	سالانه
حق بیمه	ریال ۷,۵۰۰,۰۰۰

پانوشته ها:

- (۱) Asset share
- (۲) Embedded value
- (۳) Universal Life insurance
- (۴) Profit testing
- (۵) Risk-bearing
- (۶) The book value method
- (۷) Analyzing of surplus
- (۸) Pricing
- (۹) Profit testing



سناریوی ۲	
سن	۳۵
مدت	۲۵ سال
روش پرداخت	سالانه
حق بیمه	ریال ۰۰۰,۰۰۰,۱۰

منابع

Acquisition Valuation of P&C (۲۰۰۴) Danhel, J. and P.Sosik Insurance Companies. University of Prague, Working Paper Profit Reporting and Analysis in Unit Linked (۱۹۸۹)Fogan.colm Lifeassurance,presented at:Society of Actuaries in Ireland, April ۱۹۸۹.

The Control Cycle: Financial Control of a' (۱۹۸۵) .Goford, J Life Assurance Company', Journal of the Institute of Actuaries' ۱۱۴-۹۹:۲۸,('Students Society (JSS

Formulating A pricing", (۱۹۹۰) .Gupta. Ashok. K., Black. M policy for financial service conglomerates", Presented at AFIR/ ۱۹۹۰, ۲۷-۲۳ ERM Colloquium, Paris, France — April

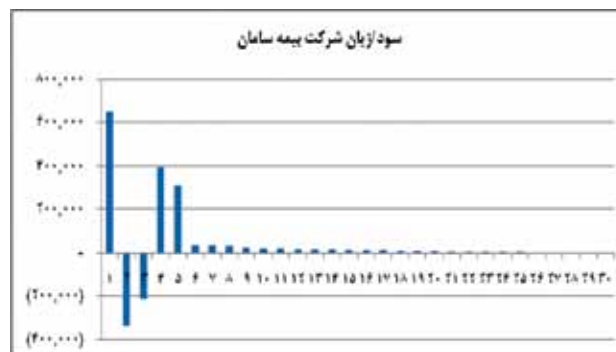
The valuation of future cash flows: an (۲۰۰۰) .Guterman, S actuarial issues paper, in I.T. Vanderhoof and E.I. Altman eds. The Fair Value of Insurance Business. Kluwer Academic Publishers, New York

encyclopedia of actuarial science, , (۲۰۰۴) Richards.stephen "Profit Testing"; John Wiley & Sons, Ltd

Smart,C. "Pricing and Profitability in a Life Office," Journal of ۱۳.۱۲۵.p, (۱۹۷۷) the. Institute of Actuaries, CIV, Part II

Managers do not Lean Back: A Profit (۱۹۹۶).Valkenburg.f.r Testing Model that Evaluates Scenario Dependent Management ۵۷۲-۵۴۵ Decisions", AFIR Colloquium, Nurnberg, Germany, pp Life Insurance Product Evolution in Changing", (۲۰۱۲) .Yam c.f may ۱۹۲-۶, "Actuarial Regime", presented at IAA Colloquium Hongkong, ۲۰۱۲

وبسایت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران, www.centinsur.ir. آیین نامه سیزده شورای عالی بیمه.



سناریوی ۳	
سن	۳۰
مدت	۲۰ سال
روش پرداخت	سالانه
حق بیمه	ریال ۶,۰۰۰,۰۰۰

پایه های مدیریت مشتری

محمد حسین مقیدی
(معاون فروش شعبه مرکزی)



"برای جذب مشتری، ابتدا باید بدانیم که او چه می خواهد"

مدیریت بازیافت مشتری

مدیریت حفظ مشتری

مدیریت علایق مشتری

در نمودار بالا شما مسیر حیات مشتریان خود را مشاهده می نمایید. هر کدام از مشتریان چه حقیقی یا حقوقی دیر یا زود این مسیر را طی خواهند کرد.

برای ما مرحله "برداشت محصول" از همه هیجان انگیزتر است. چون تنها در این مرحله می توانیم "سکه برداشت کنیم" برای مابقی مراحل باید بسیار سخت خود را درگیر امور مربوطه کنیم.

ما یا در حال جذب نظر مشتری به خود هستیم "مدیریت علایق مشتری" یا باید هر طور که شده است او را دوباره بازگردانیم "مدیریت بازیافت مشتری".

مشتریان ما در مرحله "مدیریت حفظ مشتری" همچنان در حال ارزیابی سایر رقبا و "عادت به ما" میباشند که نتیجه این مرحله ابطال حساب و خیز به سوی رقبای ما می باشد.

همچنین ما باید در زمان اجرای تمام مراحل، رویه های اجرایی متفاوتی را اتخاذ نماییم تا به مشتریان خود دست یابیم و آنان را برای مدت مشخصی در کنار خود داشته باشیم.

نگاهی به "مدت زمان زندگی" مشتریان من

برای اینکه در مسیر زندگی مشترکمان با مشتری بی توجه از کنار یکدیگر عبور نکنیم و یا بیان متفاوت نداشته باشیم بهتر است درک

صحیح از آنچه که مشتری انتظار دارد و از ما می خواهد داشته باشیم و دقیقاً آنگونه که می توانیم از طریق ارائه خدمات رضایت او را کسب کنیم عمل نماییم.

مدیریت علایق مشتری

مشتریان هدف

در زمان جستجوی مشتریان هدف، ما در حال تلاش جذب نظر و جذب نگاه آنان به خود هستیم، شما اطلاع رسانی می کنید، در جمع سخنرانی می کنید، در نمایشگاه ها حضور دارید، در فضای مجازی چرخ می زنید، خلاصه کنم: ما "خبرهای خوب" می دهیم:

من وجود دارم

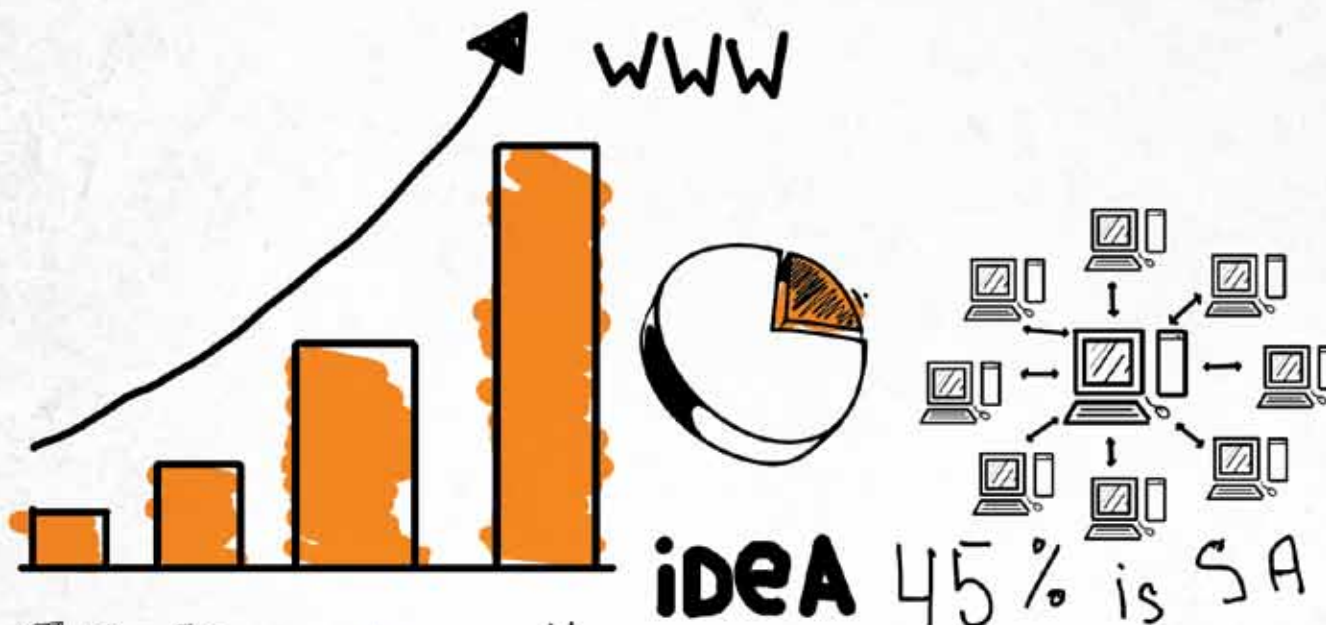
من بهترین محصول بانکی (و یا خدمات رسانی) در دنیا را در دست دارم

در حین این تلاش و فعالیت، شما می بایست مشتری یا مشتریان هدف خود را شناسایی کنید. امکان از دست دادن زمان و انرژی بسیار وجود دارد تا زمانی که شما مشخصات ویژه ای از آنچه که بدنبالش هستید نداشته باشید.

مدیریت حفظ مشتری

ورود به بانک

در زمان ورود مشتریان به بانک آنان مقداری شناخت از شما دارند، آنان می دانند چه به آنان می دهید و شما که هستید. آنچه که هنوز اتفاق نیفتاده است عقد قرارداد است که می تواند دلایل بسیاری داشته باشد، یکی از دلایل عدم اعتماد به شما است. یک دلیل دیگر این



مدیریت بازیافت مشتری قطع ارتباط / زمان رفتن

در این موقعیت مشتری خدمات و محصولات بانک را نمی‌خواهد، تمایل دیدن شما را ندارد، از شما سیر شده است و اسم بانک شما را نمی‌خواهد بشنود. او خود را برای بانکی دیگر آماده می‌کند و قلبش برای جایی دیگر می‌تپد. شما با انرژی مثبت و لبخند بر لب با او نشست و برخاست دارید.

بازیافت مشتری

معنای واقعی این قسمت "دوباره زنده کردن" است - کاری که واقعاً انجام می‌دهیم. ما مشتریان مرده را به دنیا برمی‌گردانیم. آنان را دوباره روشن می‌کنیم تا از خدمات بانک استفاده کنند. و این امر دوباره از اول آغاز می‌شود "مشتریان هدف" و ... که البته این بار حرکت سریع تر از قبل خواهد بود، زیرا مشتری شما را از قبل می‌شناسد.

این روند برای من چه معنایی دارد؟

اولین و مهمترین آموزش این است که: "شما هیچ وقت نمیتوانید به اندازه کافی از مشتری خود بدانید!" تنها زمانی که شما متوجه شوید چرا مشتریان اینگونه رفتار می‌کنند، می‌توانید اقدامات سود آور در این راستا داشته باشید تا درآمد زایی شما از مشتریان بیشتر شود. به دلیل تفاوت دیدگاه و نیاز مشتریان، نحوه رفتار و برخورد و برداشت شما نیز با آنان متفاوت است. گاهی شما بعضی از موارد را بصورت ذاتی حل و فصل می‌نمایید که در هیچ کارگاه آموزشی تا به امروز نیاموخته‌اید.

است که شما هنوز نتوانسته اید به آنان بفهمانید چقدر دنیایشان زیبا خواهد شد، اگر قرار داد را امضا کنند، خلاصه کنم در این زمان شما قدم به قدم مشتری را به خود وصل می‌کنید، بسیار آرام ولی باتداوم و برنامه‌ریزی شده.

رشد مشتریان هدف

در "رشد مشتریان هدف" شما توانسته اید قراردادی را به ثبت برسانید ولی مشتری هنوز آن سرمایه گذاری که شما می‌خواهید را انجام نداده است چون هنوز بصورت کامل از خدمات شما مطمئن نیست. حال در این مرحله تنها "ارتباط تداوم دار" به شما کمک واقعی میکند، نه تلاش مکرر برای قانع کردن. مقداری آرامش خاطر برای شما بوجود آمده است لذت ببرید و بدانید که این "آرامش ابدی" نیست.

برداشت محصول

زیباترین زمان در اینجا است، شما می‌توانید بیشترین درآمد را داشته باشید و "سکه بچینید" مشتریان از شما و خدمات شما رضایت کامل دارند و در این خصوص با دیگران صحبت می‌کنند و شما را به سایر افراد معرفی می‌کنند که این کمک خوبی است برای تبلیغات شما.

ابطال حساب

در زمان حرکت مشتری به سوی "ابطال حساب" او از شما دوری میکند، او به ندرت به شعبه می‌آید و شما او را برای مدتی نمی‌بینید. شاید او دیگر به خدمات شما و محصولات شما نیازی ندارد. شاید پیشنهاد بهتری در دست دارد. شاید از شما دلخور است. شما باید دلیل را پیدا کنید و با انرژی مثبت و لب خندان پیگیر باشید.



داود قنبری
(بانکدار شعبه دزاشیب)

نقش بانک ها در اقتصاد جهان

دارد که به دلایلی علاقه یا توان استفاده کارآمد از آن را ندارند؛ از طرف دیگر مدیران خلاق و کارپردازان با تجربه ای وجود دارند که سرمایه کافی در اختیار ندارند؛ در نتیجه وجود موسساتی که بتوانند این دو گروه از افراد جامعه را به هم مرتبط سازند، ضروری است. بانک ها از با سابقه ترین و کارآمدترین ابزارهای این ارتباط به حساب می آیند؛ بانک ها با داشتن شعبه های متعدد در اقصی نقاط کشور به آسانی پس اندازهای را که جمع آوری کرده و در اختیار صاحبان صنایع، کشاورزان و بازرگانان قرار می دهند و نقش قابل توجهی در رشد و توسعه اقتصادی ایفا می کنند؛ به همین جهت است که گفته می شود، اگرچه در ظاهر نقش اصلی را در فعالیت های اقتصادی عوامل تولید یعنی سرمایه، کار و تکنولوژی ایفا می کنند، لیکن مزایای متعدد بانکی در امر جذب پس اندازها و اعطای تسهیلات و اعتبارات، جایگاه خاصی برای بانک ها در پیشرفت اقتصادی جامعه باز کرده است، به طوری که به اعتقاد برخی از اقتصاددانان رشد و توسعه، یکی از دلایل توسعه نیافتگی کشورهای جهان سوم نبود مؤسسات پولی و بانکی کارآمد و سالم است.

اجرای سیاست های پولی

یکی از نقش های نظام بانکی، کنترل و هدایت متغیرهای اساسی اقتصاد کلان از طریق اجرای سیاست های پولی است. سیاست گذاران بانک مرکزی با مطالعه دقیق وضعیت اقتصادی کشور برای رسیدن به اهداف رشد مناسب اقتصادی، اشتغال کامل، تثبیت سطح عمومی قیمت ها و تعادل موازنه پرداخت های خارجی، با استفاده از ابزارهای سیاست پولی وارد شده و از طریق تأثیرگذاری روی

امروزه نظام بانکی متشکل از بانک مرکزی و بانک های تجاری و موسسه های مالی و اعتباری نقش عمده و رهبری کننده در کنترل فعالیت های اقتصادی و به گردش درآوردن چرخ های پیشرفت اقتصادی و اجتماعی ایفا می کند. شبکه گسترده بانک های تجاری و موسسه های مالی و اعتباری با محوریت بانک مرکزی حداقل ۳ نقش مهم و کلیدی در اقتصاد ایفا می کنند.

رونق مبادلات تجاری

یکی از نقش های مهمی که ابتدا صرافان و بانکداران در اقتصاد ایفا می کردند، تسهیل مبادلات تجاری است؛ حفظ و نگهداری پول نقد و حمل و نقل آن از مکانی به مکان دیگر، سرعت و وسعت مبادلات را با موانع اساسی مواجه می نمود. ابداع انواعی از حساب های سپرده و استفاده از شیوه های متنوع خدمات بانکی و از همه مهمتر اختراع اسکناس و به کارگیری اشکال مختلف پول های اعتباری و بانکی تقریباً تمام موانع توسعه تجارت و بازرگانی را از سر راه برداشته است. امروزه بانک ها با بهره گیری از پیشرفته ترین تکنولوژی و ابزارهای مورد نیاز و با استفاده از گسترده ترین شبکه های سازمان یافته در دنیا، به کمک خدمات متنوع کامپیوتری توانایی دارند تا سپرده های پولی اشخاص حقیقی و حقوقی را به بهترین وجه نگهداری و با کمترین هزینه و با مطمئن ترین راه در اسرع وقت، از مکانی به مکان دیگر، یا از حسابی به حساب دیگر منتقل کنند و همین مطلب موجب شده تا بیش از ۹۰ درصد مبادلات در کشورهای توسعه یافته با استفاده از خدمات بانکی صورت گیرد.

تجهیز و تخصیص بهینه منابع

در هر جامعه ای بخشی از سرمایه های نقدی در دست افرادی قرار

نرخ سود بانکی (هزینه استفاده از پول) و حجم پول اهداف مذکور را تعقیب می‌کنند؛ وجود نظام بانکی کارآمد باعث می‌شود اقتصاد جامعه در مقابل نوسانات و بحران‌های اقتصادی عکس العمل‌های مناسب داشته باشد و جامعه را پیوسته به سمت اشتغال کامل و رفاه عمومی بیشتر هدایت کند.

سیاست‌های پولی

سیاست‌های پولی عموماً با در نظر داشتن نوسانات اقتصادی ۲ نوع تدبیر را پیش‌بینی کرده است که به سیاست پولی انبساطی و سیاست پولی انقباضی شهرت یافته‌اند.

سیاست پولی انبساطی

به سیاست‌هایی اطلاق می‌شود که از طریق افزایش در عرضه پول اهداف عمومی سیاست‌های پولی را برآورده می‌سازد و یا به عبارت دیگر هر سیاست یا تدبیر افزایش‌دهنده عرضه پول را سیاست انبساطی پولی گویند.

سیاست پولی انقباضی

به تدابیری اطلاق می‌شود که از طریق کاهش در عرضه پول، اهداف عمومی سیاست‌های پولی را برآورده می‌سازد و یا به عبارت دیگر هر نوع تدابیر کاهش‌دهنده عرضه پول را سیاست پولی انقباضی گویند.

ابزارهای سیاست پولی در ایران

۱. کنترل نرخ‌های سود بانکی
 ۲. سقف اعتباری
 ۳. نسبت سپرده قانونی
 ۴. اوراق مشارکت بانک مرکزی
 ۵. سپرده ویژه بانک‌ها نزد بانک مرکزی
- به‌طور کلی موثر بودن سیاست‌های پولی به وضعیت اقتصاد یک کشور بستگی دارد اما مسلم است که آن دسته از بانک‌های مرکزی که توانسته‌اند در طول سالیان متمادی نرخ تورم کشورشان را در سطحی معقول ثابت نگه دارند را می‌توان در اعمال سیاست‌های پولی موفق نامید.

نقش بانک‌ها در اقتصاد مقاومتی

اقتصاد مقاومتی یعنی بهترین نوع رفتار در شرایطی که وضعیت اقتصادی در عرصه بین‌المللی عادی نیست و کارکرد آن بهره‌وری حداکثری با تحمیل کمترین هزینه از ظرفیت‌های موجود داخلی است؛ از ویژگی‌های مهم اقتصاد مقاومتی ایجاد توان تولید در داخل و انعطاف‌پذیری حوزه‌های مختلف اقتصادی در مواجهه با بحران‌های گوناگون با منشاء داخلی و یا خارجی است. بر این اساس، بانک‌ها بر مبنای کارکرد تعریف شده خود، به عنوان تامین‌کننده و یا واسطه مالی، می‌توانند با تامین به موقع و مناسب منابع مالی مورد نیاز بنگاه‌های اقتصادی و با اتخاذ روش‌های ساده و شفاف در ارتباط با مشتریان خود، نقش ممتازی در بهبود فضای کسب و کار و تحقق اقتصاد مقاومتی ایفا کنند.

نظام بانکی کشور باید ضمن اتخاذ سیاست‌های اقتصادی مناسب در

تعامل مستقیم با بانک مرکزی و وزارت اقتصاد و دستگاه دیپلماسی کشور، ترتیبی اتخاذ نماید تا شرایط تحقق یک اقتصاد مولد درون‌زا و برون‌گرا و پیشرو ایجاد شود؛ آنچه که می‌تواند رسالت بانک‌ها را به عنوان یک محرک و مولد اقتصادی و هماهنگ با سایر متولیان اقتصادی کشور محقق نماید، بهره‌گیری از نیروی انسانی توانمند، خلاق، متعهد و با انگیزه است که به عنوان اصلی‌ترین پیش‌رانه اقتصادی در جوامع پیشرفته و اقتصادهای نوظهور به اثبات رسیده است.

چالش‌های پیش روی نظام بانکی

۱. **تحریم:** این تحریم‌ها هزینه‌های سیستم بانکی و فعالان اقتصادی را افزایش داده است.

۲. **سودآوری:** یکی از منابع اصلی سودآوری بانک‌ها، خدمات بانکداری بین‌المللی است که با توجه به تحریم‌ها، این بخش از درآمدها به طور کامل تحقق نمی‌یابد و نظام بانکی به ناچار باید به ایجاد سود از محل‌های دیگر و بانکداری داخلی روی آورد. در بانکداری داخلی، عمده‌ترین منبع درآمدی، سود حاصل از تسهیلات اعطایی است؛ افزایش نرخ سود سپرده‌ها نسبت به نرخ سود تسهیلات، موجب کاهش سودآوری بانک‌ها شده است.

۳- **بانکداری بخشی و صنفی:** در سال‌های اخیر گروه‌های مختلف در خواست تاسیس بانک مختص به خود را داده و در بسیاری از موارد موفق به اخذ مجوز از بانک مرکزی شده‌اند؛ این وضعیت می‌تواند به عنوان یک چالش محسوب شود.

۴- **مطالبات غیر جاری:** یکی دیگر از چالش‌های شبکه بانکی، مشکلی به نام مطالبات غیر جاری و یا در اصطلاح عام، مطالبات معوق است. افزایش نرخ سود تسهیلات، رکود ناشی از بحران‌های مالی و اقتصادی در دنیا، عدم تعمیق و گسترش بازار و بوروکراسی‌های اداری در نظام اداری و قضایی کشور، همگی بر حجم مطالبات غیر جاری بانک‌ها افزوده‌اند.

۵- **فن آوری و نوآوری:** از مهم‌ترین چالش‌های آتی در بانک‌ها کم‌توجهی به رشد فن آوری و نوآوری در بانک‌ها است. بانک‌ها با ساختار و سیستم‌های سنتی و با توجه به ساختار و مقررات سخت و عدم رقابت بین‌المللی از یک سو و بالا بودن هزینه‌های ارتقای تکنولوژیکی از سوی دیگر، به رشد فن آوری، تکنولوژی و نوآوری سخت محتاج هستند.

۶- **نظارت:** قوانین ناظر بر عملیات بانک‌ها، به دلیل تعدد، زمان‌بر بودن برای روزآمدی و مشکل جامعیت، انسجام کافی را برای سیستم بانکی ندارد، به همین دلیل، علی‌رغم تلاش وافر بانک مرکزی که باعث شده از سال‌ها پیش، این قوانین در دست بررسی برای تجمیع و به روز شدن باشند، هنوز به قانون جامع و منسجمی برای اداره و نظارت بر شبکه بانکی دست نیافته‌ایم.

منبع:

- پول و ارز و بانکداری؛ تالیف دکتر جمشید پژویان.

تأثیر جنسیت، سطوح آموزشی و فرهنگی، دینداری و تجربه کاری روی تصمیم گیری اخلاقی حسابداران

آرش آذین فر
(متصدی امور بانکی شعبه بابل)



مقدمه:

دیدگاه حسابداری از منظر تفسیری ممکن است باعث ایجاد بصیرت جدید به مدلهای اخلاقی ملموس گردد که توسط اپستین و اسپالدینگ ۱ در سال ۲۰۱۳ ارائه شده و شامل سودمندگرایی، عملگرایی، مذهب گرایی و وظیفه گرایی است.

سودمندگرایی ۲:

رویکردی که بدین صورت تعریف می شود: «تلاش جهت اخذ تصمیمی که بیشترین احتمال مطلوبیت و سودمندی را برای بیشترین گروه مردم به همراه داشته باشد.» این نقش اخلاقی ممکن است کاملاً اخلاقی نباشد، زیرا برخی از اضافات (حاشیه های) آن که صراحتاً غیر اخلاقی است ممکن است تأیید شود. برای نمونه اگر پلیس، شخصی را به ارتکاب جرمی به زندان بیاورد در صورتی که این شخص واقعاً بی گناه باشد، اما پلیس مطمئن باشد که این شخص گناهکار است و روی درست بودن عقیده اش پافشاری کند و از این قضیه مطمئن باشد، آن وقت این عقیده سودمند بنظر می رسد اما نتیجه اش غیر اخلاقی است. یا حتی یک جنایتکار حرفه ای ممکن است عقیده اش را قبول داشته باشد و جنایت خود را یک عمل خوب و درست (سودمند) بداند. در این روش، بعنوان یک استاندارد برای تصمیم گیری شخصی سودمندگرایی دارای تناقض می شود. با این حال، سودمندگرایی می تواند هدفی را ارائه نماید که بعنوان استاندارد جهت تدوین صورت کلی از اخلاقیات اجتماعی باشد. ممکن است گفته شود یک نقش زمانی خوب است که در جامعه احساس امنیت ایجاد کند. این مساله بعنوان یک نقش کلی خوب است اما در عمل همانند مثال فوق الذکر باید مراقب بود که نقش کلی به افراد جامعه صدمه نزنند. جذابیت این رویکرد بطور محتمل این سوال اخلاقی را مطرح می کند که آیا اخلاقیات می تواند بر همه جنبه های یک رشته علمی حاکم شود و در نتیجه از حالت ذهنی بودن بیرون

حسابداری نقش مهمی را در فرآیند اقتصادی و اجتماعی یک کشور ایفا می کند. سرمایه گذاران، اعتبار دهندگان و سایر ذینفعان به درستی و صحت اطلاعات حسابداری (علی الخصوص گزارشات مالی شرکت) اتکا می کنند و بر مبنای آن به تصمیم گیری می پردازند. اخلاق یک مولفه اساسی در حرفه حسابداری است. یک حسابدار حرفه ای چگونه بایستی با معماها و رویدادهای اخلاقی مواجه شود؟ و نیز از پس پیچیدگی های آن برآید؟ درک عواملی که استانداردهای اخلاقی حسابداران در آینده را شکل می دهد به نهادهای آموزشی مثل دانشگاهها و موسسات آموزش عالی کمک می کند تا برنامه درسی را بگونه ای تنظیم کنند که موارد اخلاقی مناسب را لحاظ نمایند و به شرکتها کمک می کند که اخلاق مناسب را به کارکنانشان آموزش دهند. اگر استانداردهای اخلاقی در محیط کار پیاده نشود در وظیفه اصلی حرفه حسابداری که همانا خدمت به جامعه است، خلل وارد می گردد.

مدل های اخلاقی معاصر:

در خصوص رویدادهای اخلاقی، هر شخصی بطور اساسی با این سوال مواجه می شود: چه چیزی باعث بیشترین انگیزه برای من می شود؟ پاسخ این سوال می تواند مواردی چون پول، قدرت، دانش، محبوبیت و یا صداقت باشد. البته باید مراقب بود که صداقت در موارد دیگر نادیده گرفته نشود، چون در این صورت انتخاب انجام شده، قربانی مقتضیات و شرایط می گردد. چنین شرایطی ضرورتاً در زندگی هر شخصی واقع می شود. سوال مهم این است که چه عواملی روی انتخاب انجام شده موثر است. تحقیقات اخیر عواملی چون جنسیت، سطوح آموزشی، دینداری و تجربه کاری را با توسعه استانداردهای اخلاقی اشخاص وابسته می داند. چندین مدل تئوریک برای توضیح رفتار اخلاقی استخراج شده است.

آید؟ اگر این رویکرد عینی شود بیشتر جذاب و کاربردی خواهد بود. استفاده مکتب سودمندگرایی از فرایند خطی برای تشریح رابطه علت و معلولی بین عمل و بیشترین فایده می تواند تصویری از تحلیل مثبت را ایجاد کند. عدم اطمینان از پیامدهای آتی این تصور از اخلاق را پدید می آورد که اخلاق باعث حداکثر شدن مطلوبیت تحت شرایط عدم اطمینان می گردد. اشخاصی که بوسیله تصمیمات یک حسابدار تحت تاثیر قرار می گیرند، همه موارد ناممکن (همه احتمالات) را پیش بینی می کنند. بالاخره حسابدار با این مساله مواجه می شود که باید دنبال چیزی برود که بیشترین فایده را برای بیشترین گروه دارد.

عملگرایی ۳

در این منظر تنها به نیاز تصمیم گیرنده توجه می شود و در این فرآیند بسیار ساده است. بنابراین علی رغم همه مفاهیمی که در مقابل آن وجود دارد شاید عملگرایی رویکردی باشد که همه مردم در نهایت آن را بکار می گیرند. عملگرایی یک فلسفه زنده از عمل برای تئوری مطلوبیت نئوکلاسیک است. تابه حال عقیده عملگرایی از اخلاق به نسبت استنباط های خود را برای پیش بینی پذیری و پایداری مختل کرده است. در یک سیستم عملگر بطور بالقوه تعارض وجود دارد. یک واحد تجاری معتقد است که بوسیله کاهش بهای تمام شده، سود خود را افزایش دهد. شخص حسابدار که حساب و کتاب شرکت را انجام می دهد ممکن است تحت تاثیر این قضیه قرار گیرد که آیا این هدف قابل دستیابی است یا خیر، که انگیزه شخص از افزایش مطلوبیت به شمار می رود. دو هدف فوق الذکر باید در همان عمل پیشگفته (که با هم منطبق است) حاصل گردد. حسابدار خوب شخصی است که نیازهای گروه وسیع تری از ذینفعان را تامین می کند. بطور خلاصه عملگرایی یک مبنای اصولی برای استانداردهای اخلاقی نیست، بلکه شناسایی عملگرایی به عنوان یک استاندارد برای تصمیم گیری مهم که استنباط های اخلاقی عمیقی را داراست. وظیفه قانونی در قبال رفتار غیر اخلاقی نتیجه آن می شود که فرد از ابزاری منفی جهت انجام عمل بهره گیرد و اعمال شخص به حدی هدایت شده و با فکر که بطور اخلاقی خارج از نیازهایش می باشد. این رویکرد به اشخاص اطمینان می دهد که انسان می تواند در هر زمینه ای (از جمله اقتصادی) بهترین باشد.

باید حجم محدودی از قوانین تصویب شود تا هر وضعیتی را جهت حل آن نسبت به مجموع پوشش دهد. رعایت قانون از الزامات مهم و اساسی است. مسئله برای این مبناینگونه است که شخص دارای فکر باز و روشن باید منفعت خودش را در منافع دیگران ببیند، حتی وقتی قانون وی را مجبور به انجام کاری نمی کند. این ممکن است که واقع شود اما آن فقط یک انطباق، یعنی برگشت به منطق افلاطون می باشد. دلیلی که به ما ارائه می شود با مبنایی برای تصمیم گیری اخلاقی دست کم دو احتمال برای نتایج اخلاقی بر مبنای عملگرایی وجود دارد. اول، آنکه شخص می تواند استاندارد اخلاقی داشته باشد که به جستجوی خودپسندی (ارضای نفس) یا مطلوبیت مثبت بر می گردد. برای آنکه وجدان پاک یک مطلوبیت مطلق برای انسان با اخلاق است. دوم، آنکه شخص می تواند زمینه اعتقادی اش طوری باشد که نفسش عملی را انجام دهد که

باید انجام دهد (عمل منصفانه باشد). زیرا سیستم اقتصادی بوسیله خدمت به خویش پشتیبانی می شود که بیشترین عدالت (انصاف) در این سیستم است. مطابق با نظر اورت ۴ (۱۹۶۶)، رقابت اقتصادی نیرویی است که منجر به پیشرفت اجتماعی و توزیع عدالت در جامعه می شود. آیا عملگرایی بدین مفهوم است که مردم دائماً تصمیمات غیر اخلاقی می گیرند؟ نه، چنین نیست اما ما می توانیم بگوئیم که وقتی بین دو راه اخلاقی و منفعت شخصی گیر می افتد، تئوری اقتصادی پیشنهاد می دهد که انتظار دومین احتمال را باید داشته باشیم. نیازهای جامعه از دیدگاه اقتصادی بازتاب نیازهای اخلاقی جامعه است. برخی محققان از جمله کلارک مطرح می کنند که مفهوم قوی از اخلاق برای سرمایه داری نیاز است تا بر تمایلات قوی ذاتی (که با منفعت شخصی در ارتباط است) غلبه نماید. کلارک از مذهب بعنوان مبنای این اخلاق استفاده کرد.

مذهب گرایی ۵:

اخلاق دینی بر مبنای رهنمودهای الهی است و استانداردهای حق و باطل را مشخص می کند. بنابراین منشاء اخلاق، خداست. خدا رهنمودهای اخلاقی را از طریق احکام مکتوب یا از طریق دعا ارائه می دهد. مذاهب مهم جهانی شامل اسلام، مسیحیت، یهودیت، بودایی و هندو می باشد. تمدن غرب بیشتر متأثر از دیدگاه اخلاقی مسیحی - یهودی است. مذهب از نظر بنیان اخلاقی کاملاً قوی می باشد چون شخص مذهبی در همه کارها خدا را بعنوان منشاء استاندارد اخلاقی در نظر می گیرد. اخلاق دینی در رویکرد مسیحی - یهودی تجویزهایی شامل صداقت، رعایت حقوق دیگران، احترام به اموال شخصی دیگران و محبت به دیگران دارد. در فرهنگ غرب مفروضات اخلاقی بر مبنای رسوم فرهنگی یهودی - مسیحی قرار دارد. اما شرکتهای چندملیتی در برخی مناطق تابع این فرهنگ نیستند. به علاوه وضعیتهای غیر معمول به حدی ممکن است زیاد باشد که یک شخص تاجر در شناسایی دقیق و بکارگیری اصول اخلاقی با مشکل مواجه باشد. بطور برابر مذهب یک مبنای وسیع برای اخلاقیات در جامعه ارائه می نماید که به عنوان مثال می توان به مواردی همچون شرایط کاری سالم، رفتار منصفانه کارفرمایان و حفاظت از محیط زیست اشاره کرد.

وظیفه شناسی ۶:

رویکرد وظیفه شناسی به اخلاقیات به نتیجه عمل تمرکز نمی کند بلکه بیشتر به خود عمل توجه دارد. این رویکرد پیامدهای یک عمل را نادیده می گیرد. حسابدار وظیفه اخلاقی برای ارائه منصفانه و نمایش صادقانه عملکرد مالی شرکت را دارد. در رویکرد وظیفه شناسی اخلاقیات حسابدار بر مبنای وظایف یک حسابدار نسبت به زندگی بوسیله دستورالعملهای اخلاقی وی می باشد و شخصی که حسابدار را استخدام می کند او انتظار چنین رفتار (وظیفه) اخلاقی را دارد. این رویکرد فرض می شود که بعنوان مجموعه ای از صداقت در کتابها گنجانده شود. وظیفه شناسی مبنایی برای ارزیابی دائمی از آنچه که بهترین است ارائه نمی دهد. خوب است بگوئیم حسابدار باید وظیفه اش را دنبال کند اما چه چیزی واقعاً وظیفه است؟ مبنای تامین نیازها چیست؟ VGAAP برای عملیات بسیاری از مسائل حسابداری عمومی قابل پذیرش نیست.



باید) در ارتباط با سایرین رفتار کند. تئوری اقتصادی اخیر این نظر را که شرکت یک عامل در مفهوم اخلاقی است رد می کند زیرا آن یک عامل قانونی است که مرکز خودشناسایی از ارزش گذاری و خبردهی ندارد. بعلاوه تئوری اقتصادی ادعا می کند که نمایندگان بوسیله انگیزه شخصی تحریک می شوند و شناسایی نفس (ماهیت) خودتشخیصی در شرکت مشکل است. از این گذشته انگیزه سود یک انگیزه اولیه یک شرکت است و اعمال اخلاقی در واقع بسط این انگیزه سود است (در بلندمدت رفتار اخلاقی پاداش دارد). جامعه شرکت را به عنوان یک شخصیت جداگانه می شناسد و از طریق صورتهای مالی خود را به جامعه معرفی می کند. شرکت نیز به مثابه یک انسان عضو یک جامعه اخلاقی است. در ارائه یک حساب شرکت شکل جامعی از افشا را جهت آزمون خودش ارائه می کند و برای آزمون شدن به یک نماینده معتبر نیاز است که همان حسابداری باشد. حسابداری از یک جهت روح شرکت است چون قدرت هوشیاری شرکت را بالا می برد. به هر حال این قدرت نقطه تعیین کننده نیست. نقطه تعیین کننده ارتباط زبان، عمل و زمان در تصمیم گیری است که استدلال اخلاقی را مدنظر دارد. ارائه حسابهای شرکت، شناسایی موقتی و نمایش لحظه ای از اعمال شرکت است و آنها را برای اعمالشان در قبال جامعه بزرگتر پاسخگو می سازد. رابطه امانی بین حسابداری و شرکت باعث رسمی شدن مسئولیت شرکت می شود که از روی صداقت و گذار شده تا اندازه حسابداری در وجدان اخلاقی شرکت نقش تعیین کننده ای بازی می کند. هیات تدوین استانداردهای حسابداری، قاعده ای را برای برخی وضعیت ها ارائه می دهد اما این قاعده ها همه وضعیتها را پوشش نمی دهد. حسابداران نباید صرفاً داده هایی که به آنها ارائه می شود را گزارش کنند بلکه آنها باید راهی را برای ارائه اطلاعات جستجو کنند تا اشاره ضمنی بر این قضیه داشته باشد که آنها چگونه همه حسابها را تهیه می کنند و چگونه پاسخگو هستند. همچنانکه هر یک از صورتهای مالی یک دیدگاه جامع اخلاق حسابداری را برای بقیه حرفه فراهم می آورد. شرکت حسابی را ارائه می دهد که با مشخصات اخلاقی همراه است و این که حسابداری چه مشخصه هایی از عامل اخلاقی این شرکت را گزارش می نماید. حسابداری باید در ارائه یک حساب بخاطر داشته باشد که استانداردهای ارائه حسابها بایستی استفاده کنندگان را به تجدید ساختار و شکل بندی جامعه و شرایط اقتصادی قادر سازد و به واحد تجاری کمک کند که خود را برای آینده قابل پیش بینی مهیا سازد. (این

مشکلی که این رویکرد دارد این است که ممکن است یک شمشیر دولبه باشد. شخص حسابداری ضامن پیگیری استانداردهای حسابداری است که ممکن است در مفهوم بطور غیر اخلاقی باشد و باعث گمراهی استفاده کنندگان از گزارشگری مالی گردد و به نوعی این استانداردها نامناسب باشد. سرانجام وقتی حرفه حسابداری نامناسب بودن را شناسایی می کند، GAAP جدید صادر می شود. از طرف دیگر مساله نامناسب بودن ممکن است به توقعات از کاربران و حرفه غیر وابسته باشد بطوریکه هر انحرافی از استاندارد ممکن است به همان اندازه گمراه کننده باشد. اگر استاندارد ناگزیر تجدیدنظر شود، رویکرد وظیفه شناسی هیچ مکانیزمی را برای بکارگیری این نسخه جدید بکار نمی گیرد. حسابداری ممکن است با بصیرت خودش مسائل را با راههای مختلف حل کند. اما این راهها مجموع اطلاعات را در یک وضعیت غیر قابل قیاس رها می کند. انسان جایز الخطاست لذا استانداردهای حسابداری جایز الخطا نیز ارائه می شود. بدیهی است که روشهای حسابداری غیراستاندارد منجر به آشفتگی می شود که بدلیل فقدان قابلیت مقایسه وضعیتهاست. در این زمینه اخلاق نقش مهمی را بازی می کند، زیرا اخلاق باید یک رهنمود نهایی را برای شخص حسابداری ارائه نماید. یکی از استانداردهای مهم اخلاقی، صداقت است. وقتی استانداردهای حسابداری یک کشور صداقت کمتری را در بر می گیرد، آنگاه تضاد ایجاد خواهد شد. تضاد وقتی حل می شود که استاندارد تغییر کند. دلایل تغییر استانداردهای حسابداری موجود اغلب خودپوششی است که مبنای آن همان عملگرایی می باشد.

حسابداران و وجدان اخلاقی در شرکتها

حسابداری زبان تجارت است و در حیات شرکت نقش مهمی ایفا می کند. حسابداری دست کم ۲ نقش مهم در این زبان مهم تجارت ایفا می کند. اول، حرفه حسابداری بعنوان یک گروه تعریف می شود که چگونه کاربرد حسابداری را بیان می دارد که بصورت علائم اختصاری می باشد. دوم، آنکه حسابداری معاملات و سایر وقایع را برحسب اهمیت و اعتبار تفسیر و سپس طوری شکل بندی می کند که همه گروه های ذینفع حقیقت را درخصوص شرکت بدانند. رویکرد تفسیری، حسابداری را بعنوان یک عامل (نماینده) ارائه کننده یک حساب توصیف می کند. ویلیام اسپیکر معتقد است که بررسی اخلاقی از فعالیت ارائه یک حساب بعنوان مبنای درک معیار اخلاقی روش و تحقیقات حسابداری می باشد. این روش ارتباط بین حسابداری و کتب مفید در ارائه حسابداری توأم با اخلاق حاکم را نشان می دهد که از الزامات اقتصادی افزایش سود و منفعت شخصی به مراتب قوی تر است. در این عرصه شخص حسابداری با سوالات اخلاقی متعددی مواجه می شود. عمل ارائه یک حساب مطابق با نظر اسپیکر به معنای ارائه مشخصات اخلاقی از یک شرکت است بطوریکه عمل ارائه یک حساب به دنبال آن است که در یک دنیای اقتصادی غیر اخلاقی ادعاهای اخلاقی را مطرح کند. نظریه اسپیکر مطرح می کند که حسابداری یک عمل استدلالی است که ما را در شناسایی سوال اخلاقی طبق منطق سقراطی کمک می کند و اینکه چگونه باید زندگی کنیم در زمانی که بعنوان یک شرکت فعالیت خود را آغاز کردیم. حسابداری پاسخ این سوالات را می دهد و تشریح می کند که چگونه شرکت می تواند (و



قانون بیش تر منحصر به فرد است. دیدگاه ما از اخلاقیات ممکن است که ما را با یک قانون خاص موافق یا مخالف کند اما عمل اطلاعات از قانون لزوماً یک عمل اخلاقی نیست. شخصی که با دیگران خوب رفتار می کند شخص مورد احترامی است اما بین شخصی که در مفهوم نوع دوستانه خوب است و شخص که در دستیابی به برخی از اهداف و پرهیز از برخی نتایج منفی، خوب است اختلاف اساسی وجود دارد. از منظر اخلاقی بین خوب بودن برای آن که توجه مردم را جلب کنید و خوب بودن برای آن که به آن ها خدمت کنید فرق کلی وجود دارد. بر مبنای این یک شرکت که دارای حقوقی شبیه حقوق یک شخص است و دارای قدرت بیش تری از اشخاص حقیقی است باید همان مسئولیت های اشخاص حقیقی و حتی مسئولیت های بیشتری از اشخاص حقیقی را عهده دار باشد. شرکت با فعالیت های اقتصادی اش شناخته می شود و حسابداران بطور کلی ثبت این فعالیت ها را عهده دار هستند. لزوم اجرای استانداردهای اخلاقی بر هیچکس پوشیده نیست. لذا قصور در اجرای مناسب این استانداردهای اخلاقی در محیط کار می تواند در تعهد قدیمی حرفه حسابداری که خدمت به منافع عموم جامعه می باشد خلل جدی وارد کند.

منابع:

- Epstein MJ, Spalding AD. The accountant's guide to legal liability and ethics. Homewood, IL: Irwin; ۲۰۱۳.
- Everett JR. Religion in economics. Philadelphia: Porcupine Press; ۱۹۸۲ (reprint ۱۹۴۶).
- Schopenhauer A. On the basis of morality. New York: Bobbs-Merrill; ۱۹۶۵.
- Barnett T, Bass K, Brown G. Religiosity, ethical ideology, and intentions to report a peer's wrongdoing. Journal of Business Ethics ۱۵(۱۱):۱۱۶۱-۷۴.
- Dawson LM. Ethical differences between men and women in the sales profession. Journal of Business Ethics ۱۶(۱۱):۱۱۴۳-۵۲.
- Fort TL. Religion and business ethics: the lessons from political morality. Journal of Business Ethics ۱۶(۳):۲۶۳-۷۳.

(Endnotes)

- ۱- Epstein & Spalding
- ۲- Utilitarian
- ۳- Pragmatism
- ۴- Everett
- ۵- Religious
- ۶- Deontology
- ۷- اصول پذیرفته شده حسابداری
- ۸- Schopenhauer

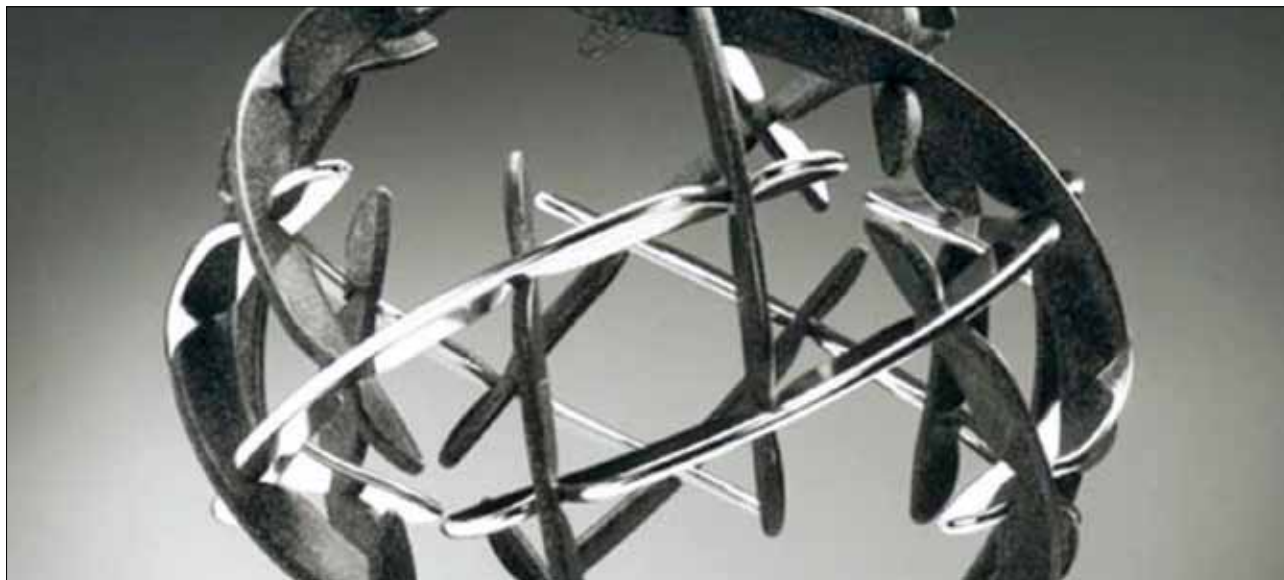
قضیه به استاندارد اهمیت برمی گردد). استفاده کننده (کاربر) از اطلاعات صورتهای مالی برای تصمیم گیری استفاده می کند به شرطیکه اطلاعات دست اول موجود باشد. از منظر حسابداری و استفاده کننده ما می توانیم استانداردهایی را به واسطه هر یک از منظرهای فعالیتهای شرکت ایجاد و درک کنیم. اگر عقاید اخلاقی حسابداری درک شود، آن وقت می توان روی اعتبار اطلاعات قضاوت کرد. این منطقی است که مذهب به عنوان اولین و مهمترین عامل در آماده سازی اخلاقی حسابداران حرفه ای نقش ویژه ای دارد. شاید بحث مذهب یکی از مهمترین پارامترهای استاندارد اخلاقی باشد. در زمینه تجربه کاری، معمولاً حسابداران باتجربه تر در زمینه تعارض استانداردهای اخلاقی و استانداردهای محیط کار بیشتر نگران هستند. در بسیاری از تحقیقات اختلاف در منظرهای اخلاقی ناشی از تفاوت در تجربه کاری است. در منظر عمل گرایی اعمال تصمیم گیرنده خارج از منفعت شخصی وی است. با این همه، منظر مذکور هنوز نتوانسته است که یک مدل قابل اعمال از اخلاقیات ارائه کند. معمولاً افراد باتجربه کاری، اعمالشان به دور از خامی و با آرمان گرایی است.

نتیجه گیری:

این مقاله به بررسی استانداردهای اخلاقی حسابداران می پردازد که مطالعه ای را برای فهم بهتر مدل های اخلاقی فراهم می کند تا از قضاوت های شخصی توضیح مناسبی را بعمل آورد. در استانداردهای اخلاقی، بر مبنای جنسیت، سطوح آموزشی، مذهب و تجربه کاری اختلاف وجود دارد. تجربه کاری و دوره آموزشی بعد از لیسانس در فرآیند تصمیم گیری اثرات خاصی را به جا می گذارد. برای بسیاری از دانشجویان حسابداری، اصول مذهبی نقش تعیین کننده ای در طرح ریزی استانداردهای اخلاقی بازی می کند. اخلاقیات فهم اثرات عمل شخص به روی سایرین و عمل شخص به گونه ای که این اثر شناسایی شود می باشد. بنابراین از منظر اخلاقی ملاحظه اولیه این بحث است که چه چیزی برای سایرین بهترین می باشد. در سیستم اخلاقی آرتور اسچوفنهور ۸ ما تمایز شخص خوب از بد را مشاهده می کنیم که بر مبنای این عقیده کلی است که شخص خوب معمولاً بیش تر از سایرین بین خود و دیگران فرق قائل می شود که مصداق بارز آن در فرمایشات ائمه معصومین از جمله حضرت علی (ع) موجود است که می فرمایند: هر آنچه را که برای خود می پسندی برای دیگران نیز پسند و هر آنچه را که برای خود نمی پسندی برای دیگران نیز می پسند. تصمیم گیری اخلاقی نسبت به رعایت

مقایسه جایزه ملی کیفیت ایران (INQA۱) با جایزه تعالی سازمانی (EFQM۲)

اداره تعالی و مدیریت فرآیند
مدیریت بهبود و کیفیت



مقدمه

معیارهای فرعی آن‌ها مورد سنجش قرار گرفته و سطح تعالی و بلوغ آن‌ها محاسبه می‌شود. معیارهای این مدل‌ها اغلب در ۲ گروه توانمندسازها^۳ و نتایج^۴ دسته‌بندی می‌شوند. گروه اول شامل عوامل رسیدن سازمان به نتایج مطلوب و گروه دوم حاصل اجرای مناسب توانمندسازها است. ارتباط یک‌به‌یک توانمندسازها و نتایج ضروری است، یعنی در نتایج باید آن دسته از روندهایی مشخص گردند که ارتباط مناسبی با توانمندسازها داشته باشند. ۲ جایزه اصلی که در کشور ایران پایه‌ریزی شده و همه‌ساله برگزار می‌شود، جایزه ملی تعالی سازمانی و جایزه ملی کیفیت است. جایزه ملی تعالی سازمانی بر اساس ویرایش ۲۰۱۳ مدل تعالی سازمانی EFQM طراحی شده است. درواقع این مدل یکی از کاراترین و پرکاربردترین مدل‌های تعالی سازمانی است که طرفداران زیادی نیز دارد. جایزه ملی کیفیت ایران (INQA) نیز بر پایه این مدل و با توجه به شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ایران و ویژگی‌های سازمان‌های ایرانی طراحی گردیده است. در ادامه این مقاله به معرفی ویرایش ۲۰۱۳ مدل تعالی سازمانی EFQM و تفاوت‌های حاصل از بومی‌سازی این مدل در جایزه ملی کیفیت ایران می‌پردازیم.

معرفی مدل تعالی سازمانی

جدیدترین نسخه مدل تعالی EFQM، در سال ۲۰۱۳ منتشر شده است. در شکل شماره یک زیر معیارهای این مدل در ۲ دسته توانمندسازها و نتایج ارائه شده است که در ادامه به معرفی اجمالی آن‌ها می‌پردازیم.

جوایز تعالی سازمانی یا کیفیت ابزارهایی کاربردی هستند که می‌توان به کمک و به‌کارگیری آن‌ها به یک چارچوب مدیریتی کارآمد و مناسب برای سازمان‌ها دست پیدا نمود. درواقع این جوایز پاداشی هستند که به سازمان‌هایی که در مقایسه با دیگران بر اساس مجموعه‌ای از معیارهای مشخص، از عملکرد مطلوب‌تری برخوردارند، تعلق می‌گیرد. از اهداف این جوایز می‌توان به مواردی چون افزایش آگاهی نسبت به اهمیت کیفیت و تشویق به‌کارگیری به مدیریت کیفیت، ترغیب به انجام خودارزیابی‌های سامانمند بر اساس معیارهای تعیین‌شده، تشویق و تهییج سازمان‌ها به همکاری‌های مشترک و تشریک‌مسابی در طیف گسترده‌ای از موضوعات مهم و حساس غیرتجاری، تشویق و ترغیب سازمان‌ها به انتشار اطلاعات مربوط به‌کارگیری موفقیت‌آمیز استراتژی‌های بهبود کیفیت و منافع و مزایای حاصل از اجرای این استراتژی‌ها اشاره نمود. طبق تحقیقات به‌عمل‌آمده بیش از ۱۲۰ جایزه کیفیت، بهره‌وری یا برتری‌جویی در سطح جهان وجود دارد که ۶۴ کشور دنیا از آن‌ها برای تعالی سازمانی خود بهره می‌برند. از مشهورترین این جوایز، جایزه ملی کیفیت مالکوم بادریج، جایزه کیفیت اروپا و جایزه دمینگ است. هرکدام از جوایز مذکور دارای یک مدل جهت ارزیابی سازمان‌های داوطلب هستند.

مهم‌ترین و اصلی‌ترین قسمت این گونه مدل‌ها، معیارهای ارزیابی آن‌ها است. درواقع سازمان‌های داوطلب بر اساس این معیارها و

شکل شماره یک- معیارهای مدل تعالی سازمانی



شاخص‌های برداشتی و عملکردی است. شاخص‌های برداشتی شامل برداشت‌های مشتریان از سازمان هستند که ممکن است از طریق منابع مختلفی مانند نظرسنجی، گروه‌های کانونی، رتبه‌بندی‌ها، تقدیر و تشکر و شکایات به دست آیند. شاخص‌های عملکردی، درونی هستند که توسط سازمان به منظور پایش، درک، پیش‌بینی و بهبود عملکرد سازمان و پیش‌بینی تأثیرات آن‌ها بر برداشت مشتریان بیرونی استفاده می‌شوند.

معیار ۷- نتایج کارکنان (۱۰۰ امتیاز): این معیار نیز مشابه معیار مشتریان از ۲ دسته شاخص برداشتی و عملکردی تشکیل شده است. شاخص‌های برداشتی کارکنان می‌تواند برداشت‌هایی از قبیل رضایت، احساس اقتدار، انگیزش و مشارکت و کار تیمی باشد. شاخص‌های عملکردی نیز می‌تواند نشانگر وضعیت بهره‌وری کارکنان، عملکرد آموزش، قدردانی‌ها، تشویق‌ها و شکایات باشد.

معیار ۸- نتایج جامعه (۱۰۰ امتیاز): سازمان‌های متعالی به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با جامعه را اندازه‌گیری کرده و به آن‌ها دست می‌یابند. در این معیار برداشت جامعه از سازمان و چگونگی به کار گرفتن شاخص‌های عملکردی جهت پایش، درک، پیش‌بینی و بهبود عملکرد سازمان و نیز پیش‌بینی برداشت جامعه از سازمان ارزیابی می‌گردد.

معیار ۹- نتایج عملکردی (۱۵۰ امتیاز): نتایج عملکردی در قالب دستاوردهای کلیدی استراتژیک و شاخص‌های کلیدی عملکرد ارائه می‌شوند. در این معیار نتایج برنامه‌ریزی شده سازمان که وابسته به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت هستند و چگونگی به کار گرفتن شاخص‌های عملیاتی به منظور پایش و درک فرایندها و همچنین پیش‌بینی و بهبود احتمالی دستاوردهای کلیدی عملکرد بررسی می‌شود.

معرفی اجمالی مدل جایزه ملی کیفیت ایران
در شکل شماره دو، مدل جایزه ملی کیفیت ایران نمایش داده شده است.

شکل شماره ۲- مدل جایزه ملی کیفیت ایران



معیار یک- رهبری (۱۰۰ امتیاز): سازمان‌های متعالی رهبرانی دارند که آینده را به تصویر کشیده و آن را محقق می‌سازند و همواره به عنوان الگو برای ارزش‌ها و اخلاق سازمانی، ایفای نقش می‌کنند و الهام‌بخش اعتماد هستند. آن‌ها انعطاف‌پذیرند و سازمان را قادر می‌سازند تا برای حصول اطمینان از موفقیت مداوم، آینده را به موقع پیش‌بینی کرده و عکس‌العمل نشان دهد. این معیار ۵ زیر معیار (معیار فرعی) دارد.

معیار ۲- استراتژی (۱۰۰ امتیاز): سازمان‌های متعالی، مأموریت و چشم‌انداز خود را از طریق یک توسعه راهبرد متمرکز بر منابع ذی‌نفعانشان در بازار و بخشی که در آن فعالیت می‌کنند به اجرا درمی‌آورند. این معیار شامل ۴ زیر معیار است که در آن‌ها خط‌مشی و راهبری بر اساس نیازها و انتظارات حال و آینده ذی‌نفعان، اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد، تحقیق، یادگیری و فعالیت‌های مرتبط بیرونی، به‌روزرسانی و بازنگری و فرایندهای کلیدی در سازمان تدوین و جاری می‌شوند.

معیار ۳- کارکنان (۱۰۰ امتیاز): این معیار شامل ۵ زیر معیار است که شامل چگونگی برنامه‌ریزی و مدیریت و بهبود منابع انسانی، توسعه دانش و شایستگی ایشان و مشارکت و گفت‌وگو بین سازمان و کارکنان است.

معیار ۴- شراکت‌ها و منابع (۱۰۰ امتیاز): سازمان‌های متعالی شراکت‌های بیرونی، تأمین‌کنندگان و منابع درونی را مدیریت می‌کنند. این معیار شامل ۵ زیر معیار است که شامل مدیریت همکاری‌های تجاری، مدیریت منابع مالی، مدیریت ساختمان‌ها، تجهیزات و مواد، مدیریت فناوری و مدیریت اطلاعات و دانش می‌باشد.

معیار ۵- معیار فرایندها، محصولات و خدمات (۱۰۰ امتیاز): این معیار شامل ۵ زیر معیار در خصوص طراحی و مدیریت فرایندها، توسعه محصولات و خدمات، ترویج و بازاریابی محصولات و خدمات، تحویل و مدیریت محصولات و خدمات و مدیریت روابط با مشتریان است.

معیار ۶- نتایج مشتریان (۱۵۰ امتیاز): این معیار شامل ۲ دسته

جهت مطالعه بیشتر در خصوص معیارهای جایزه ملی کیفیت ایران به مقاله منتشرشده در شماره ۹۴ ماهنامه بانک سامان (فروردین ۹۴) رجوع شود.

جایزه ملی کیفیت با تمرکز بر جوایز بخشی طراحی شده است، به عبارتی این جایزه می‌تواند در بخش‌های مختلف اقتصادی با محوریت دستگاه‌هایی که مسئولیت‌های رسمی برای حوزه‌های خاص دارند، تعریف شود. تاکنون ۴ نسخه بخشی از این جایزه با عناوین جایزه ملی کیفیت غذا و دارو با تولی گری معاونت غذا و داروی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات با مسئولیت وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، جایزه ملی کیفیت صنعت خودرو با همکاری وزارت صنعت، معدن و تجارت و نیز جایزه ملی کیفیت در بخش کشاورزی با تولی گری وزارت جهاد کشاورزی تدوین شده و در حال اجرا و برگزاری است.

مقایسه مدل EFQM و INQA

مدل EFQM، مدلی است که از گردهمایی شرکت‌های بزرگ اروپایی و به اشتراک گذاشتن تجربیات آن‌ها در زمینه مسائل مختلف شکل گرفته است. در این مدل، سازمان شرکت‌کننده در جایزه بدون توجه به نوع محصولات خودارزیابی می‌گردد و این در حالی است که شواهد حاکی از آن است که حتی شرکت‌های خارجی بسیار معروف و بزرگ محصولاتی با سطوح کیفیتی متفاوت دارند. همین مسئله سبب می‌شود که هنگام ارزیابی سازمان‌ها در جایزه EFQM، صرفاً نقاط برجسته در ارتباط با محصولات مختلف مورد توجه قرار گرفته و نقاط ضعف پنهان می‌شود. درحالی‌که در جایزه INQA تمرکز بر روی یک یا چند محصول سازمان است. اگر سازمانی قصد داشته باشد که در فرآیند ارزیابی جایزه INQA به همراه تمام محصولاتش شرکت نماید، در این صورت همه محصولات آن ارزیابی شده ولی امتیاز سازمان به اندازه کمترین امتیاز در ارتباط با یک محصول خاص سازمان است. درواقع در جایزه INQA بخشی از سازمان شامل مدیریت ارشد و بخش‌های ستادی و صف شامل اداری، پرسنلی، تدارکات، فروش و بازاریابی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند.

در مدل EFQM تمرکز بر سرمای‌مدی سازمان است، اما در جایزه INQA تمرکز بر روی مدیریت کیفیت محصول است ازاین‌رو جایگاه محصول، مشتری و فرآیندهای مرتبط به تولید در جایزه INQA بسیار پررنگ‌تر است. درواقع جایزه EFQM یک مدل کسب‌وکار سازمان است درحالی‌که INQA یک مدل مدیریت فراگیر محسوب شده و بیشتر بر جریان کیفیت محصول در سازمان منطبق است و نه سرمای‌مدی سازمانی.

نکته بعدی در تفاوت‌های این ۲ جایزه، مبحث ذی‌نفعان است. در جایزه INQA منظور از ذی‌نفعان، افراد یا سازمان‌هایی هستند که از طریق محصول مورد ارزیابی با سازمان ارتباط دارند، اما در جایزه EFQM، ذی‌نفعان سازمان، مستقل از محصول مدنظر قرار

می‌گیرند.

کیفیت کل سازمان حاصل جمع کیفیت تمامی اجزاء آن است. در صورت کم توجهی به این مهم ممکن است سازمانی را دارای کیفیت بالا تعریف کنیم ولی برخی از اجزای آن از کیفیت نامطلوبی بهره برده باشند. ازاین‌رو نگاه شبکه‌ای و مازولاری که جایزه INQA به سازمان دارد باعث می‌شود که هر مدل یا واحد تولیدی، از کیفیت مستقل برخوردار باشد.

نکته آخر که از گزارش‌های عملکردی ۲ جایزه فوق نیز اثبات شده است، جذب راحت‌تر سازمان‌های کوچک و متوسط در جایزه INQA است، این در حالی است که جایزه EFQM در جذب سازمان‌های بزرگ، موفق‌تر بوده است.

در جدول شماره یک تفاوت‌ها و شباهت‌های عمده ۲ جایزه EFQM و INQA ارائه شده است.

محو‌رها	مدل INQA	مدل EFQM
هدف نهایی	موفقیت پایدار سازمان	سرمای‌مدی سازمان
مبنای مدل	اصول ۸ گانه مدیریت کیفیت	اصول ۸ گانه سرمای‌مدی
نوع مدل	مدل کیفیت فراگیر	مدل کسب‌وکار
تمرکز اصلی مدل	رضایت مشتریان و مصرف‌کنندگان	رضایت همه ذی‌نفعان به‌طور متوازن
زیربنای عملی مدل	ایزو ۹۰۰۴:۲۰۰۹	بررسی دلایل پیشرفت سازمان‌های اروپایی
روش ارزیابی	خودارزیابی با منطق رادار	خودارزیابی با منطق رادار
مکانیزم بهبود سازمان	اصلاح اجزاء چرخه عمر محصول	پروژه‌های بهبود سرمای‌مدی سازمان
فضای حاکم در طراحی	نیازهای کشور ایران و کشورهای مشابه	نیاز کشورهای اتحادیه اروپا

جدول شماره یک- مقایسه مؤلفه‌های عمده دو جایزه INQA و ICTINQA

نگاشت معیارهای ۲ مدل EFQM و INQA

در جدول شماره ۲ نگاشت معیارهای دو مدل EFQM و INQA به همراه امتیازات هرکدام ارائه شده است.

معیارهای جایزه INQA	امتیاز	معیارهای جایزه EFQM	امتیاز
رهبری و مدیریت	۱۰۰	رهبری	۱۰۰
		استراتژی	۱۰۰
کارکنان	۱۰۰	کارکنان	۱۰۰
منابع	۱۰۰	شرکت‌ها و منابع	۱۰۰
فرآیندها	۲۰۰	فرآیندها، محصولات و خدمات	۱۰۰
نتایج مشتریان و مصرف‌کنندگان	۲۵۰	نتایج مشتریان	۱۵۰
نتایج عملکردی	۱۵۰	نتایج کلیدی	۱۵۰
		نتایج کارکنان	۱۰۰
نتایج جامعه و محیط‌زیست	۱۰۰	نتایج جامعه	۱۰۰



گرفتن جميع نکات ارائه شده در خصوص تفاوت های این ۲ مدل، برای آن دسته از سازمان هایی که قصد رقابت به صورت جهانی را دارند، این مدل توصیه می شود.

اما در خصوص جایزه INQA با توجه به اینکه این جایزه تأکید بر کیفیت محصول و فرآیندهای تولید آن دارد، این مدل برای سازمان های فعال داخل کشور که به خصوص در صنایع رقابتی داخلی فعال هستند مؤثرتر می باشد. به اشتراک گذاری تجارب سازمان های داخلی و خارجی و امکان الگوبرداری از آنها از دیگر مزایای استفاده از این ۲ مدل می باشد.

پانوش:

(Iranian National Quality Award (INQA
European Foundation for Quality
(Management (EFQM
Enablers
Results

منابع:

دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران، نظامنامه جایزه ملی کیفیت،
www.inqa.org

دبیرخانه جایزه ملی تعالی سازمانی، www.iranaward.imi.ir
الگوی تعالی سازمانی ویرایش ۹۳، مرکز تعالی سازمانی، سازمان مدیریت صنعتی.

جدول شماره ۲- نگاشت معیارهای دو مدل EFQM و INQA همان طور که در جدول فوق مشخص است، تمرکز و اهمیت ارزیابی جایزه INQA در ۲ معیار فرآیندها و نتایج مشتریان و مصرف کنندگان از جایزه EFQM بیشتر است.

در جایزه EFQM امتیاز معیارهای رهبری و استراتژی ۲ برابر معیار رهبری و مدیریت در جایزه INQA است که نشان بر تمرکز بیشتر، بهتر و واضح تر بر روی مؤلفه های رهبری، خط مشی و استراتژی سازمان دارد.

از طرفی دیگر در جایزه EFQM در قسمت نتایج کارکنان، معیار مشخصی در نظر گرفته شده است که در جایزه ملی کیفیت این معیار در بخش نتایج عملکردی لحاظ می گردد. همچنین نتایج کلیدی و کارکنان جایزه EFQM که متناظر با نتایج عملکردی جایزه INQA می باشد، مجموعاً دارای امتیاز بیشتری هستند که نشان از بالاتر بودن اهمیت مشارکت کارکنان برای رسیدن به اهداف کوتاه و بلندمدت سازمان در جایزه EFQM می باشد.

نتیجه گیری

همان طور که پیش تر اشاره شد، سازمان ها برای حرکت در یک چارچوب مدیریت مناسب نیاز به ابزارها و نکات راهنمای بسیاری دارند. ۲ ابزار بومی شده رایج در کشور جایزه تعالی سازمانی و جایزه ملی کیفیت ایران می باشد. مهم ترین وجوه تمایز جایزه EFQM جهانی بودن مدل و دارا بودن اعتبار جهانی است. از این رو با در نظر

بررسی تاثیر بانک‌های خصوصی در تحولات اقتصادی

میلاد صحت طلب
متصدی امور بانکی شعبه ارومیه

سودآوری متعادل برای سهامداران، اهداف توسعه ملی، بهروری و بهزیستی مردم را مد نظر قرار دهد.

بعد از ورود بانک‌های خصوصی شاهد تغییرات محسوسی در سیستم بانکی و اقتصادی بودیم به طوری که باعث گردید بسیاری از محققان و کارشناسان اقتصادی به تغییر این سیستم که تا آن زمان در دست دولت بود و هیچ گونه رقابتی میان آن‌ها جهت پیشی گرفتن از یکدیگر و ایجاد نوآوری وجود نداشت امیدوار شوند. اقتصاد مبتنی بر بازار، بدون یک بازار مالی کارآمد نمی‌تواند عملکرد مناسبی داشته باشد. تاریخ اقتصادی ثابت کرده پیشرفت‌های صنعتی کشورهایی مانند انگلستان، ایالات متحده و آلمان به توسعه مالی آن‌ها مربوط بوده، بنابراین خصوصی سازی بازار مالی که از قدم‌های اول برای دست‌یابی به توسعه است باید مورد توجه کشورهای در حال توسعه قرار گیرد. در کشور ما نیز با توجه به رویکرد جدید اقتصادی و اصل ۴۴، خصوصی سازی بازار مالی و نظام بانکداری مورد توجه قرار گرفته که اگر چه بسیار مهم است، اما بدیهی است که بدون تغییر مدیریت نمی‌تواند تأثیرات لازم و مورد نیاز برای رشد و توسعه را داشته باشد.

۲- تحولات اقتصادی و اصول مغفول بانکداری خصوصی در ایران

نظام بانکی خصوصی با بهره‌گیری از ظرفیت و منابع خود به حفظ قوام اقتصادی کشور کمک شایانی کرده و ضربه‌گیر برخی از مشکلات بوده است. یقیناً توان و ظرفیت‌های بالقوه نظام بانکی خصوصی می‌تواند پس از حل مسائل مبتلا، مددکار رشد و تعالی کشور و بهبود سطح معیشت شهروندان باشد و می‌توان ادعا کرد رشد و تعالی اقتصادی کشور بدون همراهی و مساعدت نظام بانکی خصوصی توانمند و پویا قابل حصول نیست و نیل به

چکیده

با تصویب و تأسیس بانک‌های خصوصی در کشور در سال ۱۳۷۹ انتظار مردم و تمامی دست‌اندرکاران مسایل اقتصادی ما بر این بود روند اقتصادی کشور رو به بهبود رود. انتظاری که از تأسیس یک بانک غیر دولتی یا خصوصی در یک جامعه می‌رود انتظار مبهمی نیست. وقتی بانکداری دولتی نتواند چرخه اقتصادی یعنی جذب سرمایه‌ها و کمک به صادرات به ویژه از نوع غیرنفتی آن را ایجاد نماید میدان برای ورود بانکداری خصوصی باز می‌شود تا نقایص بانکداری دولتی را جبران سازد. از این میان مسئولان بانک‌های دولتی از یک سو و گردانندگان نظام بانکداری خصوصی از سوی دیگر باید عملکرد خود را از نظر نقش‌آفرینی در توسعه اقتصادی کشور، کاهش تورم و رشد سیستم بانکداری از نظر خدمات با کیفیت و ارائه تسهیلات مناسب به مخاطبان خود، روشن نمایند. لذا بررسی این موضوع که آیا بانک‌های خصوصی با شیوه‌های مدرن اقتصادی جاری در سطح بین‌الملل در جذب سرمایه‌ها به چرخه اقتصادی موفق بوده‌اند؟ و یا در رشد جریان اقتصادی کشور چه از نظر کمی و چه کیفی نقش موثری داشته است؟ یا به شکل غیر دولتی همان راهی را طی کرده است که نظام بانکداری دولتی رفته است، سوالی است که در این مقاله به آن پاسخ داده می‌شود.

واژه‌های کلیدی: بانکهای خصوصی، سیستم بانکداری، توسعه

اقتصادی، نظام بانکی

۱- مقدمه

بانک‌ها قلب تپنده اقتصاد ملی هستند و می‌بایستی چنان مدیریت شوند که اهداف تأسیس بانک و اهداف توسعه‌ای کشور را برآورده سازند. بانک خصوصی موفق بانکی است که ضمن دارا بودن تمام مزایای بنگاه اقتصادی و توجه به چرخش بهینه بنگاه، تا مرحله

جامع به دست نیامده که اولاً مبری از شائبه ربا باشد و ثانیاً منافع هر سه رکن سهامدار، سپرده گذار، و گیرنده ی تسهیلات را تامین کند.

۲-۳- ضعف توان نظارت بانک مرکزی

بانک مرکزی در طول سالیان متمادی با شکل گیری موسسات مالی و پولی، به اشکال متفاوت و خاستگاه های گوناگون مواجه بوده است. بسیاری از این موسسات مایل به رعایت اصول لازم الرعایه برای یک بانک یا موسسه اعتباری نبودند و منافع خود را در همین عدم رعایت می دیدند. این موسسات با استفاده از توان موسسات بانکی و اعتباری در خلق پول، رشد سریع را هدف قرار داده متناسب با خاستگاه و توان ارتباطی خود، مجوز تاسیس، صلاحیت مدیران، و حق نظارت بانک مرکزی بر عملکرد خود را حذف و بدون رعایت این اصول، فعالیت می کردند. حاصل این شد که بانک مرکزی از یکی از مهم ترین وظایف و ماموریت های خود محروم شد. در واقع کشور از خدمات نظارتی بانک مرکزی روی این موسسات محروم شد و توان نظارتی بانک مرکزی متناسب با نیاز کشور رشد نکرد

در طول ۳ سال اخیر، با تصمیم جدی حکومت، این مسئله به مسیر اصلاحی افتاده است و تعداد زیادی از این موسسات موظف به رعایت ضوابط و مقررات بانکی شده اند. بانک مرکزی در عین به انضباط کشاندن این موسسات، با حداقل عوارض جنبی، کاری سترگ در پیش دارد که ظرفیت و توان فنی، تکنیکی، نیروی انسانی مجرب و کار مد خود در بخش نظارت را ارتقا دهد. این تقویت سازمانی و استحکام جایگاه بانک مرکزی، باید تا آنجا پیش برود که بانک مرکزی توان آن را پیدا کند که احکام و تکالیف دقیق و فنی و شدیدی در خصوص بانک ها و موسسات مالی و اعتباری صادر کند، و بتواند آن احکام را به سهولت به مرحله ی عمل برساند و همه موسسات مالی و اعتباری و بانک های کشور به طور مطلق و بی چون و چرا مجری تصمیمات واحد نظارت بانک مرکزی باشند. طی طریق در این مسیر شروع شده، اما هنوز راه طولانی و سخت و پر پیچ و خمی تا نیل به مقصود در پیش است. راه سختی است اما به سختی اش می ارزد.

۲-۴- دخالت سازمان های غیر مسئول و غیر متخصص ذینفع در

سیاست گذاری پولی

یکی از ارکان نظام بانکی، سیاست گذاری پولی و اعتباری است. سیاست گذاری پولی و اعتباری، امری پیچیده و ظریف و در عین حال حساس است. ماهیت سیاست گذاری پولی ایجاب می کند که این کار توسط سازمان مسئول و افراد آشنا و مسلط و در عین حال غیر ذینفع انجام شود. این امر نیز در مسیر اصلاح و حل مشکل پیش می رود. کمک و مساعدت مجلس شورای اسلامی و مجمع تشخیص مصلحت در احیای شورای پول و اعتبار، اقدامی اساسی در این زمینه بود. مصوبات کمیسیون تلفیق برنامه پنجم مجلس شورای اسلامی، قدمی تکمیلی در این امر خطیر است، و هنوز کار بیشتر و راه درازی را در تحقق آن و رسیدن به شرایط متعادل و



اهداف اقتصادی مندرج در سند چشم انداز در گرو توانمند شدن نظام بانکی خصوصی و رفع مسائل مبتلا به آن است. در زیر اهم مسائل بانکداری خصوصی در ایران برای بحث کارشناسانه و یافتن راه های برون رفت از آن ارائه می شود.

مسائل حال حاضر در بانکداری خصوصی ایران را می توان در چند عنوان زیر طبقه بندی نمود

۱- کم بودن سرمایه بانک ها نسبت به حجم اقتصاد و رشد مورد نیاز

۲- فقدان سیاست جامع در خصوص سود بانکی

۳- ضعف توان نظارت بانک مرکزی

۴- دخالت سازمانهای غیر مسئول-غیر متخصص و ذینفع در سیاست گذاری پولی

روشن تر شدن ماهیت هر یک از مسائل، به ارائه راه حل مناسب برای حل مسائل و مشکلات کمک میکند.

۲-۱- کم بودن سرمایه بانک ها نسبت به حجم اقتصاد و رشد مورد نیاز

تأمین اعتبار فعالیت های اقتصادی از ۳ طریق انجام می شود: اعتبارات دولت، بازار سرمایه، و نظام بانکی. اعتبارات نظام بانکی حدوده ۱۰ برابر مجموع سرمایه بانک ها است. میزان تقاضای اعتبار از سیستم بانکی در حال حاضر بسیار بیشتر از ۱۰ برابر مجموع سرمایه بانک ها است. در چنین شرایطی یا باید از پرداخت اعتبار خودداری کنند و یا به تقاضا ها پاسخ دهند و نسبت های کفایت سرمایه را رعایت نکنند و ریسک بانک را بالا ببرند و صورت های مالی بانک را بی اعتبار و غیر قابل اتکا کنند. راه حل مناسب، افزایش سرمایه بانک است.

۲-۲- فقدان سیاست جامع در خصوص سود بانکی

مسئله سود بانکی شاید بیش از سایر مسائل، در جامعه و جلسات کارشناسی مورد بحث واقع شده است، لیکن هنوز یک سیاست



متناسب در پیش است.

۳- عملکرد بانک های خصوصی

بانک ها بعنوان تامین کننده سرمایه موسسات تولیدی نقش اساسی ایفا می کنند. بنابراین ارزیابی و بررسی عملکرد بانک ها و ارایه راهکار برای بهینه عمل کردن آن ها می تواند به رشد و توسعه اقتصادی کشور کمک قابل توجهی کند و مانع هدر رفتن منابع شود. در عرصه خدمات تامین مالی، بانک های خصوصی توانایی بالقوه بالایی برای ورود و تجهیز منابع مالی در بازارهای نوین دارند که فراهم نمودن بسترهای قانونی و عملیاتی لازم از سوی بازیگران اصلی (نظیر بانک مرکزی و سازمان بورس) این مسئله را تسهیل و تسریع می نماید.

ایجاد و توسعه بانکداری خصوصی از مواردی می باشد که به بهبود وضعیت صنعت بانکداری کشور کمک شایانی نموده است. بانکداری خصوصی با توجه به انعطاف بالا و تنوع در عرضه خدمات بانکی توانسته نقش تعیین کننده ای در ارتقای سطح بانکداری داشته باشد.

یکی از دستاوردهای بانک خصوصی، حرکت به سمت بانکداری الکترونیک است. این بانک ها به دلیل فراهم نمودن بسترهای لازم به سرعت به سمت بانکداری متمرکز و یکپارچه (core banking) حرکت کرده اند. از دیگر تحولات ایجاد شده می توان از فعالیت های سپرده ای، تنوع در سود دهی و معرفی حساب های جدید در سپرده ای نام برد. تحول دیگر استفاده از بانکداری نوین، مدرن و بهره برداری از ابزار نوین مانند بانکداری مبتنی بر اینترنت، ارائه انواع کارت های اعتباری، نقدی و خرید و همچنین خدماتی مانند تلفن بانک، پیامک و فکس بود که تقریباً مشتریان را از مراجعه به شعبه بی نیاز کرده است.

خصوصی سازی در ایران به واسطه وجود اراده قوی در سطح کلان تصمیم گیری کشور به یک هدف راهبردی تبدیل شده و ابلاغ سیاست های کلی بند (ج) اصل ۴۴ قانون اساسی توسط مقام معظم رهبری درباره توسعه بخش های غیر دولتی از طریق واگذاری فعالیت ها و بنگاه های دولتی، فصل نوینی را در اقتصاد ایران ایجاد کرده است.

۴- رشد بدون نظارت بانک های خصوصی و عبور از خط قرمز اقتصادی

رشد قارچ گونه بانک های خصوصی در سال های اخیر و ضعف ساختار نظارتی و مدیران ارشد بانک مرکزی از سوی دیگر باعث شده تا بانک ها لجام گسیخته در جهت عبور از خطوط قرمز اقتصادی حرکت کنند. عبور از سقف مجاز تسهیلات و تعهدات، باعث می شود تا بانک ها دست گذاری به طرف بانک مرکزی دراز کنند و با پذیرش پرداخت بهره های کمر شکن از بانک مرکزی استقراض نمایند. بانک مرکزی نیز به جای برخورد با بانک های خاطی و به دلیل نگرانی از تبعات امنیتی اعلام ورشکستگی بانک ها، اقدام به ارائه تسهیلات جدید به بانک ها (افزایش پایه پولی) و در

واقع افزایش نقدینگی جدید در جامعه می کند. این سیکل معیوب باعث شده تا بدهی بانک ها به بانک مرکزی به طور مداوم افزایش یابد.

۵- نقش بانک های خصوصی در اقتصاد ایران

اکنون در دنیا برای نجات صنایع از رکود و مشکلات به واحدهای تولیدی کمک های بلاعوض اعطا می شود، این در حالی است که با وجود مشکلات پیش پای تولیدکنندگان ایرانی در اثر افزایش نرخ ارز، برخی مسائل برون مرزی، مسائل ناشی از اجرای قانون هدفمندی یارانه ها و افزایش قیمت انرژی سود تسهیلات بسیار بالا است.

بانک مرکزی نظارت و کنترلی بر عملکرد بانک های خصوصی ندارد، این بانک ها سودهای بالایی از تولیدکنندگان دریافت می کنند و مردم نیز پول های خود را از بانک های دولتی خارج کرده و به بانک های خصوصی منتقل می کنند، و به همین دلیل نیز بانک های دولتی دچار رکود شده اند.

وظیفه اصلی نظام مالی، ایجاد رابطه بین سرمایه گذاران (دارندگان وجوه) و سرمایه پذیران (کسانی که به تأمین مالی نیاز دارند) می باشد. اجرای صحیح این فرایند از طریق یک نظام تأمین مالی کارآمد صورت می گیرد که شامل نهادهای مالی، بازارهای مالی، ابزارهای مالی، نهادهای سیاست گذار در بخش مالی و قوانین حاکم بر بخش





مالی می باشد. این نظام در حقیقت حلقه واسط بین بازارهای مختلف نظیر مسکن، صنعت و... است که به تأمین مالی آن ها از طریق یکدیگر می پردازند.

نظام تأمین مالی کشور ما یک نظام مالی اسلامی است که بر اساس اصل مشارکت در سود و زیان و پذیرش ریسک، رسیدن به عدالت و رفاه در همه ابعاد اجتماعی را مدنظر قرار داده است. این نظام بر مواردی همچون رد رباخواری، مشارکت در سود و زیان عملیات، ممنوعیت بخشی از عملیات بورس بازی و سفته بازی، اجتناب از عملیات غیرمجاز شرعی و انجام تعهدات مندرج در قرارداد استوار است. این نظام با توجه به شرایط و وضعیت موجود، با چالش هایی همچون عدم تنوع در اوراق بهادار، تأثیرپذیری سیاست پولی از سیاست مالی، پایه بانکی بودن این نظام، عدم هدایت منابع به سمت سرمایه گذاری های مولد و دخالت دولت (نرخ سود و تسهیلات تکلیفی) رو به رو می باشد. یکی از مهم ترین مشکلات پیش روی این نظام، پایه بانکی بودن آن است، لذا برطرف نمودن چالش های نظام بانکی (همچون وجود ملاحظات فقهی - شرعی، نبود چارچوب های حقوقی - قانونی مناسب، محدودیت بازارها و ابزارهای مالی اسلامی، وجود مشکلات عملیاتی، مسأله نقدینگی و مدیریت ریسک) می تواند به بهبود و توسعه نظام تأمین مالی کشور و در نتیجه رشد و توسعه اقتصادی کشور کمک فراوانی نماید، چرا که رشد و توسعه اقتصادی در گرو تخصیص بهینه منابع مالی است.

۶- نتیجه گیری

خصوصی سازی بانک ها بر کارایی خدمات مالی تأثیر می گذارد. رقابت موجب بهبود کارایی می شود، انگیزه های نوآوری را افزایش می دهد و دسترسی بنگاه های کوچک تر به منابع مالی کاهش نمی یابد. تجربه کشورهای مختلف نشان می دهد که نظام بانکی کارآمد نیازمند وجود یک نظام انعطاف پذیر که در آن ورود و خروج آزاد است و نه لزوماً یک نظام با نهادهای رقابتی متعدد است، حتی در بیشتر نظام های مالی توسعه یافته، مشکلات مربوط به اطلاعات و هزینه های ثابت نسبتاً بالا در مورد وام های کوچک موجب محدود شدن دسترسی بنگاه ها و شرکت های کوچک می شود. توسعه اقتصادی و مالی یکی از اولین اهداف هر دولتی در

جهان است که باعث می شود شهروندان آن کشور از رفاه اقتصادی و اجتماعی بالاتری برخوردار باشند. از طرف دیگر تحقیقات نشان داده هر کشوری که سهم بیشتری در اقتصاد خصوصی دارد، بیشتر توسعه یافته است. به عبارت دیگر مبادلات تجاری گسترده در بین بانک های خصوصی یکی از عوامل اصلی توسعه اقتصادی و مالی کشورها محسوب می شود. در مورد بانک های تجاری دولتی اهدافی کلیدی وجود دارد که باعث شده خصوصی سازی آن از اهمیت ویژه ای برخوردار شود. برخی از این اهداف کلیدی که انتظار می رود با انجام خصوصی سازی حاصل شود، عبارتند از: بهبود وضعیت نیروی انسانی، اصلاح وضعیت شبکه شعب، کاهش هزینه ارائه خدمات، افزایش کارایی شبکه بانکی، گسترش تنوع خدمات بانکی، بهبود در کیفیت خدمات و افزایش در سرعت ارائه خدمات. در پایان این نکته را یادآور می شود که در کشورهای نفتی ضعف ارتباط بین رشد اقتصادی و توسعه مالی ناشی از ضعف انباشت سرمایه و بازده سرمایه گذاری است و با توجه به نقش نهادهای مالی در توسعه اقتصادی، به نظر می رسد که بخش اعظمی از توسعه نظام مالی کشورمان در گرو توسعه و حمایت از بانک های خصوصی باشد.

منابع:

- ۱- تأثیر حضور بانک های خصوصی بر بانک های دولتی. مجله بانک و اقتصاد، سال سوم. صفحه ۵۳
۲. «نقش بانک های خصوصی در تحولات بازار پول»، برگرفته از سایت دنیای اقتصاد:
http://www.donya-e-qtasad.com/Default_view.aspx?@=94792
- ۳- «نقش بانک های خصوصی در توسعه نظام تأمین مالی کشور» برگرفته از سایت
[http://www.neweconomics.blogfa.com/posts](http://www.neweconomics.blogfa.com/posts/http://www.neweconomics.blogfa.com/posts)
- ۴- اسدی، م، «نقش بانک های خصوصی در توسعه نظام تأمین مالی کشور»، روزنامه دنیای اقتصاد شماره ۱۷۹۷





بیماری های مدیریتی

عادل حبیبی
(شعبه حسین آباد)

در مقابل واژه مدیریت اصطلاح سوء مدیریت قرار ندارد. بلکه سوء مدیریت بیماری منتج از مدیریت ناصواب براساس اشتباهات رایج یا غیرمعمول مدیریتی است. با توجه به اهمیت نقش مدیر در سازمان و تاثیر وی در تحقق اهداف سازمانی، جای دارد بیماری های مدیریتی را شناخته و درصدد برطرف ساختن آنها برآییم. در ادامه تعدادی از بیماری های شایع مدیریت درج شده است.

دسته اول بیماری های مدیریتی: آسیب های مدیر بر خود **مدیر ملا نقطه ای:** مدیری که تمایل عجیبی به اصلاح و تغییر نامه ها و گزارش های کارمندان دارد.

مدیر چوب به دست: مدیری که احساس می کند کارمندان مانند افسرهای سرباز خانه هستند و همه چیز را از آنها سریع و با عجله می خواهد.

همه کاره: مدیری که وظایف سایر افراد را کم اهمیت می شمارد و تمام وظایف را مربوط به خود می داند.

مدیر ریاست مآب: فردی که بیش از حد پایبند تشریفات و مقام ریاست است.

مدیر تک رو: مدیری که سعی می کند تمام کارهای سخت را به تنهایی انجام دهد و اصولاً در یک زمینه خاص تجربه دارد و از زمینه های دیگر بی خبر است.

مدیر دودل: مدیری که در انتخاب و عملکرد خود دچار دودلی و تردید است.

مدیر غافل: مدیری که توانایی خوبی در پیش بینی ندارد و عموماً

مدیریت از دیر باز در فعالیت های انسان وجود داشته البته نه به اندازه و اهمیتی که در حال حاضر وجود دارد. انسان برای انجام هر فعالیتی باید از عوامل زیادی بهره ببرد اما این عوامل به خودی خود موجب نیل به هدف نمی شوند چون باید با یکدیگر هماهنگ باشند و یک مجموعه یکپارچه را تشکیل دهند؛ البته این هماهنگی نیز به خودی خود به دست نمی آید. در اینجا است که ما به اهمیت مدیریت پی می بریم. هیچ مجموعه ای نمی تواند بدون رهبری و مدیریت به هدف خود دست یابد؛ در غیراینصورت اتفاقی و غیرقابل تکرار می باشد. در نتیجه هر سازمان و گروهی به مدیریت و رهبری احتیاج دارد آن هم مدیریتی کارآمد. مدیریت در یک معنا و از یک رویکرد علم، فن و هنر تصمیم گیری است. وظیفه اصلی مدیر در این نوع رویکرد تصمیم گیری های علمی، صحیح و موثر است. مدیر می کوشد با استفاده از مجموعه داده ها و اطلاعات موجود یا تولید شده بر اساس ورودی ها، صحیح ترین تصمیم ها را اتخاذ نماید. بهره گیری از نتایج خروجی برای بهبود کیفیت تصمیم ها یکی از مهم ترین هنرهای مدیر است.

عموماً عارضه اصلی مدیریت سوء مدیریت است. سوء مدیریت مانند سوء هاضمه در بدن انسان، در پیکره مدیریت جای میگیرد که این اختلال به علت ورودی های نامناسب سایر اجزا ایجاد می شود. سوء مدیریت عملی ناآگاهانه است که مدیر براساس مجموعه عواملی چون دانش کم، نگاه غیرتخصصی، کم داشت منابع اصلی سازمان، ورودی های نامناسب، پردازشهای غلط و... اتفاق می افتد.



انتظارا تش به وقوع نمی پیوندند.

مدیر جاهل: مدیری که در صدر برطرف کردن مشکلات نباشد و معتقد باشد که هیچ مشکلی و ناتوانایی وجود ندارد و عیب و نقص زمانی شروع می شود که مدیر نداند چنین ناتوانایی هایی دارد.

مدیر نزدیک بین: مدیری که با ایجاد رعب و وحشت سعی می کند اوضاع را مدیریت کند.

مدیر علی الاصولی: مدیری که تصور می کند برای مدیریت به مقدار زیادی خصاست، اصول و معیارها نیاز است.

مدیر مقرراتی: این حالت، حالت شدید بیماری علی الاصولی است (ارجاع به مقررات، تنزل قدرت تصمیم گیری)

مدیر خوش خیال: به جای حل مشکلات میگوید کاش اینطور نشده بود و قدرت اختیار خود را به خیال می سپارد

مدیر ساعتی: مدیری که تابع قوانین زمانی نیست.

مدیر دو پهلو: مدیری که رک بودن را کنار می گذارد و جواب سر راست به افراد نمی دهد.

مدیر یکطرفه: مدیری است که همیشه به جانبداری و حمایت از همکاران خود می پردازد و این کار عادت آنهاست.

مدیر منزوی: مدیری که تصور می کند نشست و برخاست با دیگر همکاران موجب کاستی اقتدار او می شود

مدیر تشریفاتی: مدیری که ادعا می کند در همه کارمندان به روی او باز است، اما شرایط آن را فراهم نمی کند

مدیر در بسته: مدیری که تمام معایب مدیر تشریفاتی را دارد علاوه بر این که معتقد است مقام ریاست گران بها تر از آن است که با کارمندان تلف شود.

مدیر مستعجب: مدیری که اعتقادات بیش از حد به تجارب شخصی خود دارد.

مدیر حیثیت باز: مدیری که حیثیت و شئون اداری را متناسب با شرایط و اوضاع خود تعریف می کند.

دسته دوم بیماری های مدیریتی: آسیب های مدیر بر همکاران
مدیر انحصارچی: مدیری که زحمات کارمندان را به حساب خود می گذارد مانند اساتیدی که نتیجه پژوهشهای دانشجویان خود را به نام خود چاپ می کند.

مدیر طلبکار: مدیری که همیشه طلبکار است و معتقد است کارمندان نباید بخاطر انجام وظیفه مستحق تقدیر باشند.

مدیر بی خاصیت: مدیری که برای رفع مشکلات غیر اداری کارمندان هیچ قدمی بر نمی دارد به این دلیل که چنین اقدامی جزء وظایف اداری و قانونی او نیست.

مدیر قلدر: مدیری که با عدم اطاعت زیردستان آنان را محاکمه و اخراج می کنند.

مدیر کج رفتار: مدیری که واکنش هایش درست نمی باشد و هر کاری که می کند نتیجه بر عکس می گیرد.

مدیر محرمانه: مدیری که ارزیابی کارمندان را مشکوک و محرمانه

در فضایی غیر مطمئن انجام می دهد.

مدیر ماشینی: مدیری که به خاطر پیشبرد کارها مسئولیت برخی را بسیار زیاده تر می کند و این مورد سبب اختلاف و تنش در میان سایر اعضا می شود.

مدیر دستورالعملی: مدیری که خود را داناتر و کاردان تر از زیردستان خود می داند و این حق را به خود می دهد حین انجام کار به زیر دستان طرز انجام کار را متذکر شود.

مدیر یادداشتی: مدیرانی که به جای دستورات شفاهی، دستورات خود را یادداشت وار و در نامه ها و گزارش ها بیان می کنند.

مدیر زورگو: در این مورد مدیر بدلیل مخالفت غیراصولی با نظریات اصولی برخی از کارمندان، آنها را برکنار میکند.

مدیر بزرگ نما: مدیری که تمایل زیادی دارد در دفتر کار خود و در پشت میز ریاست خود فقط با کارمندان روبرو شود و مدام اختیارات و قدرت خود را به رخ کارکنان بکشد.

مدیر بخیل: مدیری که به عملکرد و پیشرفت کارکنان خود کاری ندارد و گاهی مانع پیشرفت آنها نیز می شود

مدیر بد دهن: مدیری که عادت به پرخاشگری و فحاشی دارد.

مدیر سرمست: مدیری که فقط احساس قدرت می کند و معتقد است انجام هر عملی از سمت او مجاز است.

مدیر وحشتناک: این بیماری همانطور که از نامش مشخص است مربوط به مدیری است که وظیفه نظارت و سرپرستی را با ایجاد رعب و وحشت انجام می دهد و اگر در اداره یا شرکت نباشد، همه کارها متوقف می گردد.

مدیر زهر چشم گیر: مدیری که وقتی مشکلی پیش می آید و قسمتی از کارها خراب می شود با تنبیه یکی از کارمندان که غالباً بی گناه است از آنها زهره چشم می گیرد.

مدیر مکانیک: مدیری که معتقد است کارمندان نیز مانند ماشین می مانند و زمانی که هریک از کارمندان برای حتی لحظاتی مثلاً در فکر فرو رود یا قدم بزند معتقدند چنین کارمندی مشغول انجام وظیفه نیست و بیکار است.

مدیر بازیگر: مدیری که تظاهر می کند، مثلاً تظاهر به تعریف و

مدیر آهنی: این مدیر فکر می کند که کارکنان مانند آدم آهنی هستند که از دستورات خاصی اطاعت می کنند و کارهای مشخصی انجام می دهند و هرگز مرتکب خطا نمی شوند و این کارمندان از حق ابتکار هم محروم هستند.

مدیر معاون باز: مدیری که تعداد زیادی معاون و مشاور و سمت های دیگر در سازمان می گمارد و به این خاطر که تعداد آنها بیش تر از نیاز است این کار عموماً موجب کندتر و دشوار شدن کارها می شود.

مدیر عروسک ساز: مدیری که علاقه مند است همه چیز در سازمان او یکنواخت و متحدالشکل باشد و کارمندان را تبدیل به عروسک هایی کند که اراده ای از خود ندارند.

مدیر پیشنهاد ستیز: مدیری که با پیشنهادهای جدید مبارزه میکند، این دسته از مدیران سبب می شوند کارمندان صاحب اندیشه و تفکر سرکوب شوند.

مدیر فرافکن: مدیری که گرایش زیاد به تجدید ساختار دارد و همه مشکلات را ناشی از ساختار موجود می دانند

جمع بندی:

همانطور که ذکر شد بیماری های مدیریتی متعدد و همچنین خطرناک هستند. به گونه ای که عدم تشخیص و درمان آنها می تواند موجب آسیب های جدی و جبران ناپذیر به سرمایه انسانی و پیکره سازمان گردد. روش تشخیص این بیماری ها داشتن شناخت از خود و جلوگیری از تعصب ورزی و جانب داری و اصرار بر مواضع شخصی است؛ و روش درمان اکثر این بیماری ها از یک طرف رعایت اعتدال و از طرف دیگر آموزش و افزایش دانش مدیریت و پرهیز از اتخاذ تصمیمات احساسی است. پس سعی کنیم شناختی صحیح نسبت به موقعیت ها، عکس العمل ها و رفتارهای خود داشته باشیم و در صورت وجود علایم بیماری مدیریتی نسبت به درمان و اصلاح آن رفتار ناصحیح اقدام کنیم.

- منبع:

پایگاه اطلاع رسانی صنعت (www.myindustry.ir)



تمجید یا تظاهر به عصبانیت و ناراضی.

دسته سوم بیماری های مدیریتی: آسیب های مدیر بر سازمان
مدیر منفی باف: مدیری که هیچ وقت ویژگی ها و نکات مثبت کارمندان را نمی بیند و به محض پیدا کردن یک نقطه ضعف از کارمندان همه نقاط قوت و شایستگی شخص را زیر سوال می برد. مدیر نتیجه خوار: برای این مدیران فقط نتیجه مهم است و به روند فرآیند کارها توجهی نمی کنند.

مدیر سرهم بند: مدیری که امور را ماست مالی می کند و مدیریتش ناقص است.

مدیر دائم الاولویت: برای این مدیر هر دستور و برنامه ای دارای حداکثر اهمیت و در اولویت می باشد، بدون اینکه مشخص باشد این اولویت و تقدم نسبت به چیست.

مدیر حل المسائل: این مدیر معتقد است که برای هیچ مشکلی در نمی ماند و همیشه به تنهایی از عهده مشکلات بر می آید و در مواقعی راه حل درست برای مسائل اشتباهی به کار می برد.
مدیر معلول: مدیری که به جای یافتن علت ها، تنها به معلول اهمیت می دهد.

مدیر مصالحه چی: مدیری که بر سازشکاری و مصالحه تکیه می کند و در این مواقع هم کارمندان ناراضی هستند و هم سازمان متضرر می شود.

مدیر وحدت طلب: مدیری که مطالبی درباره اصل وحدت فرماندهی شنیده و آنها را به شدت پذیرفته و بدون در نظر گرفتن شرایط سازمان آنها را مورد عمل قرار می دهد.

مدیر حاضر تصمیم: مدیری که باور دارد تصمیم غلط نیز از دودلی بهتر است.

مدیر ذره بین: مدیری که از در دروازه رد نمی شود و از سر سوزن رد می شود.

مدیر تملق پرور: مدیری که به کارمندان می فهماند از تملق و چاپلوسی خوشش می آید.





گفت و گو: محمد علی عرفی نژاد
عکس: فاطمه خوشبویی



همه عاشقان سامان

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان

این بار به سراغ شعبه اسدآبادی رفته‌ایم

محبتی است که همگی از او به یاد دارند و یا بالاتر، محبتی است که در حقیقت روا می‌دارند.

حرف خوش، اتفاق خوش

خانم کژال آیت‌النبی، رئیس شعبه سامان در یوسف‌آباد یکی از آن شخصیت‌هایی است که وقتی با او از هر دری صحبت می‌کنیم، قضیه و بحث را به جایی می‌کشد که جز مهربانی و عطوفت و صفای روحیه چیز دیگری مطرح نشود، وقتی در صحبت‌هایش مثلاً از آقای ضرابیه می‌گوید با یادآوری این نکته که روزی گفته‌اند:

– همه شما همکاران بانک سامان فرزندان ما هستید و به همان اندازه عزیز هم هستید، این حرف ریشه در رفتاری داشته یا دارد که برای همه عمر ماندگار است، به همین ترتیب هم بانک سامان، یعنی بانک من، هر کاری بخواهید برایش انجام می‌دهیم، یک حرف باارزش در تمام لحظه‌های زندگی برای منی که در آغاز در زمینه‌های دیگری کار می‌کردم و حالا به‌عنوان رئیس شعبه مشغول به کار هستم، سرلوحه خواسته‌ها و رفتارم با مراجعان بانک و شعبه قرار می‌گیرد.

من معتقدم، اگر من فرزند قدیمی سامان هستم پس باید وظیفه‌ام را هیچگاه فراموش نکنم، این را در تمام لحظه‌های فعالیت و در میان دیگر همکارانم یادآوری می‌کنم، چرا که زندگی آرام امروزم و همکاری با دوستانم به دلیل مهر و محبتی است که در تمام این سال‌های فعالیت در حقم روا داشته است.

و باز یادآوری می‌کند از یک همکار جوان که تازه به شعبه آمده و می‌داند به‌هنگام کار در شعبه فاطمی وقتی در فروش اوراق سپرده به عنوان فروشنده برتر معرفی شده، بین فروشنده‌های برتر دیگر، برای تشویق یک ماشین پژو پارس برنده شده، این مایه خوشحالی برای من و دیگر همکارانم است، ما با لحظه‌های خوب و خوش زندگی یکدیگر است که معنی زندگی خوب را درک می‌کنیم.

در دیدار تازه

وقتی به دیدار افراد فعال و جوان در شعبه‌های سامان می‌رویم گویی



نکته جالب درباره حرف‌ها و نظرات همه همکاران و همیاران حاضر و فعال در شعبه‌های بانک سامان و دیگر بخش‌های مربوطه، احترامی است که همه دوستان مصاحبه‌شونده برای سامان و نام سامان قائلند. کار کردن در یک نهاد اقتصادی، بانک‌های دولتی و بانک‌های خصوصی برای بعضی‌ها خیلی ساده و راحت، به بحث گذران زندگی و دریافت حقوق ماهیانه و استفاده از تسهیلات مسکن مثل خرید خانه و ماشین و یک زندگی نسبتاً خوب و مناسب است، اما گروهی دیگر هم هستند که جدا از این تعاریف، از دلبستگی‌هایشان به محل کار، مدیران و افراد قدیمی‌تر و به عبارت دیگر بالاسری‌هاست، کمتر می‌توان یافت جایی را که از همه جهات جوابگوی خواسته‌های افراد حاضر در آنجا باشد، اما وقتی با روسای شعبه‌ها، معاونان و دیگر همکارانی که در شعبه‌های بانک سامان صحبت می‌کنم، ماجرا کاملاً فرق می‌کند، آنها از خاطرات سال‌های فعالیت می‌گویند، از اتفاقات خوش و از مدیرانی که بدون رو در بایستی همه همت خود را گذاشته‌اند برای مواظبت از همیاران جوان و قدیم‌ترها و تازه از راه‌رسیده‌ها ... مثلاً زمانی که با یک رئیس شعبه صحبت می‌کنی، در میان حرف‌ها و کلمات انتخابی‌اش شور و رفاقت و محبت را به نمایش می‌گذارد، یک اتفاق خوش برای یک همکار، گویی واقعیت





موسسه بشود و البته بسرعت در شغل دیگری که مورد نظرش هم بود مشغول به کار شد.

و بالاخره کارتان را شروع کردید!

به عنوان متصدی بانکی ۳ مشغول شدم، آن روزها هیچ کس را در تهران نداشتم، اما آنقدر علاقه مند به کارم بودم که بدون هیچ مشکلی دوام آوردم، رئیس شعبه آن روزمان آقای (رضاپور) بودند که هر چه فرا گرفتم از ایشان بود، سخت گیری های جانبی داشتند، تا مطمئن نمی شدند کار را یاد نگرفته ایم به سراغ برنامه بعدی نمی رفتند، بچه ها را کاری بار می آوردند، دیسپلین خاصی داشتند، باید همه کارها را یاد می گرفتیم، حالا می فهمم این رفتار ایشان چه تاثیری در کار بچه ها داشت، موسسه را از خود می دانستیم، پس در کار کوتاه نمی آمدیم، یادم هست یکی از خواسته های مهم ایشان رفتار و احترام به مشتری بود، جدای از آن در زمینه ارز و تسهیلات همه چیز را یادمان دادند، باید بگویم «شعبه آفریقا» خود به تنهایی یک دانشگاه بود، آن سخت گیری ها برای فراگیری و ادامه فعالیت ها حتی در دانشگاه هم به کار گرفته نمی شد.

– بنابراین از آن روزهای قبل از تبدیل موسسه به بانک، برای کار و زندگی امروز آموزش دیدید؟

به میهمانی دعوت شده ایم، حرف از روزهای خوب، خاطرات خوب و بد، روزهای شروع به کار و زندگی و خانواده می شود و همه اینها با لبخند مهر و سرچشمه گرفته از عاطفه شخصی صورت می گیرد، مثل همین بار که در خیابان قدیمی و مهم یوسف آباد به دیدار خانم آیت النبی آمده ام، می گوید:

– سال ۸۰ با همسر که هم دانشگاهی بودیم عقد کردیم، در رشته فوق لیسانس اقتصاد فارغ التحصیل شده بودم، همسر با دیدن ورقه درخواست همکاری موسسه اقتصاد سامان آن روزگار که هنوز بانک نشده بود و با توجه به اینکه از من شنیده بود کار بانکی را دوست دارم، به آنجا مراجعه کرده و اسم هر دویمان را داده بود، چند وقت بعد با من تماس گرفتند که اگر هنوز مشتاق به کار در این موسسه هستید برای مصاحبه بیایید.

(در میان صحبت هستیم که آقایی تقریباً سالمند با در دست داشتن یک کارت عابر بانک وارد شده و اعلام کرد برای دریافت وجه به هر سه ماشین «پز» مراجعه کردم، اما گویا مشکلی هست، خانم آیت النبی شخصاً وی را به داخل اتاق شیشه ای فراخوانده و پس از دیدن کارت از یکی از بچه های نزدیک خواست تا بررسی کند مشکل چیست؟ معلوم شد مشکل وجود ندارد و صاحب سپرده به اشتباه از دگمه ها استفاده کرده است.)

حرف ادامه یافت و ...

آن روزها موسسه اقتصادی سامان دفتر اصلی اش در کالج بود و یک شعبه هم در آفریقا داشت، یادم هست آقای رجایی، آقای محمد ضرابیه و آقای خلیلی آذر و نیز آقای هدایت به مدت ۴۵ دقیقه از من سوالاتی کردند که اتفاقاً همه را جواب دادم. آنها می پرسیدند و اطلاعات به سرعت به مغزم می آمد، از آن روز پرخاطره یک هفته گذشت که باز با من تماس گرفتند برای مصاحبه آخری نزد آقای خلیلی آذر بروم. بعد وقتی فهمیدم قبول شده ام از خوشحالی روی پا بند نبودم. این در حالی اتفاق افتاده بود که همسر من نتوانست وارد



دوره پایان‌نامه‌ام را نیز ارائه کردم. (اثر آموزش بر توسعه اقتصادی ایران) غرق کار بودم و آموزش که سال ۹۰، احساس کردم حالا هنگام حرکت بعدی است، من یک سامانی شده بودم و از آغاز شکل‌گیری بانک فعالیت کرده بودم، با انرژی مثبت با مدیر منابع انسانی صحبت کردم برای آمدن به شعبه و بالاخره آمدم و این شد که حالا در خدمت شما هستم.

حرفمان گرم شده که باز می‌پرسم، نظرتان راجع به مشتری و سپرده‌گذاران چیست؟

باور کنید احساس می‌کنم هم شعبه خوب است و هم مردم و مشتری‌ها و سپرده‌گذارها، همه خوبند. در کلاس‌ها هم همیشه گفته‌ام، موفقیت زمانی حاصل می‌شود که مردم را دوست داشته باشیم. بعضی از مشتری‌های قدیمی‌تر می‌گویند وقتی به شعبه یوسف‌آباد می‌آییم احساس می‌کنیم به یک شعبه در خارج از کشور آمده‌ایم، آرامش و سکوت و کار، تا به حال هیچ کس از این شعبه ناراحت بیرون نرفته، به همه همکارانم نیز سفارش کرده‌ام، جدای از کار و راه انداختن خواسته‌ها، در برخوردها شادی و نشاط داشته باشید، خوشبختانه همیشه شاهد بوده‌ام برویچه‌های شعبه‌های سامان همه خوش‌برخورد هستند، گرچه مشکلاتی هم مثل کمبود نیرو داریم، اما می‌گذرد.

به قول یکی از مشتری‌های قدیمی، مهم‌ترین خواسته ما باید خیرخواهی برای دیگران باشد، حالا هم با توجه به پیشرفت‌های موضوعی «تحریم» باید امیدوارتر قدم برداریم، خواهید دید که در آینده فعالیت اقتصادی جهانی، سامان با موفقیت جلو خواهد رفت، می‌توانیم کارهای دیگر را سریع جلو ببریم، ما در این مدت به بانک جهانی حق عضویت پرداخته‌ایم، باید به روزهای خوب‌تر و موقعیت‌های بهتر اقتصادی فکر کنیم، ما با بانک‌های خارج از کشور ارتباط برقرار می‌کنیم، در اعتبار اسنادی و برنامه‌ریزی‌ها برای آینده و اهداف سامان دید مثبتی داریم، با برنامه‌ریزی مدیران سامان حتماً موفقیت‌های بیشتری را لمس می‌کنیم.

برای همین است که معتقدم، کار در بانک سامان مختص همین بانک است، ما ارتباط با مردم و مشتری را فرا گرفتیم، جدای از این حضور بین مردم و در جامعه خودش یک موفقیت برای یادگیری است، به همین جهت است که وقتی هم در خیابان به طرف بانک می‌آیم احساس خیلی خوبی دارم، باور کنید با ذوق و شوق به بانک می‌روسم. من هم جامع‌م‌ام و هم کارم و هم مردم را دوست دارم.

– با توجه به این حرف‌ها، آیا خاطراتی از گذشته و زندگی در شهرتان داشتید؟

شاید ناراحتان کنم، من قبل از ورود به موسسه سامان در سنجند، شهر زادگاهم، شاهد یک بمباران بد خاطره بودم. از این نظر که هرگز نمی‌توانم فراموشش کنم، از آن به بعد بود که زندگی را واقعا حس کردم، درخت‌ها را دوست دارم، نفس کشیدن گل‌ها و نهال‌ها را حس می‌کنم، من بعد از آن خاطره جهنمی بد، توانستم با کارم و در محل کارم لحظه‌های طلایی را کشف کنم برای همین هم همیشه شکرگزارم و باور کنید بانک و همین شعبه‌ای که در آن کار می‌کنم همه زندگی من است. احساس می‌کنم مردم و همکارانم همسفران من هستند، بانک از جمله مشاغلی بود که ارتباط با مردم را برایم فراهم کرد.

– کارتان چگونه آغاز شد؟

با صدور سند و دستور پرداخت کارم را شروع کردم و بعد متصدی دو و یک شدم. سال ۸۴ رییس شعبه آفریقا که در آن کار می‌کردم آقای رضاپور بودند. ستاد تازه داشت دایر می‌شد که رفتم اداره آموزش؛ اول معاون و بعد هم رییس اداره آموزش شدم و پله‌ها را به ترتیب بالا رفتم.

– و در ادامه؟

یک روز آقای رضاپور گفتند، فردا صبح زودتر بیا دفتر مرکزی. باور کنید استرس گرفته بودم، صبح رفتم شعبه و در اتاقشان و معلوم شد باید کار آموزش برای کاربرهای جدید را دنبال کنم، که در همین





او می‌گوید: من همیشه خودم را جای مشتری می‌گذارم، بنابراین همه مشتری‌هایمان، با این نگاه مشتری‌های جدیدی را به شعبه معرفی کرده‌اند، با نگاه و حرف از مهربانی، همه چیز حل می‌شود. او لیسانس ریاضی کاربردی دارد و باز می‌گوید: یک مدیر خوب کارمندان را راه می‌اندازد، رئیس ما از هیچ همراهی کوتاه نمی‌آید، دیده شدن مهم است و ما کاری می‌کنیم که به عنوان یک سامانی دیده شویم.

نکته جالب درباره این مسئول بانک بیمه این است که:

من عاشق ایران هستم، همیشه انرژی خوب گرفته‌ام، از سال ۸۶ وارد سامان شدم، چون همسر من جزو نخبه‌های ایران هست. من هم نگاه مثبت است، یک‌سالی را به خاطر ایشان در خارج از کشور بسر بردم اما دلم همیشه تنگ ایران و مخصوصاً شعبه‌های سامانی بود، در ارتباط با دیگر همکارانم در بخش بانک و بیمه به خاطر رفاقت و مهربانی، فعالیت همه‌مان در بخش جذب مشتری عالی است، یکی از

لوگو و طراحی سامان را دوست دارم

فرامرز غفوری، معاون شعبه یوسف‌آباد سامان، ورودی سال ۸۷ است با تحصیلات لیسانس مدیریت صنعتی که می‌گوید: فکر نمی‌کردم روزی کارمند بانک شوم، اما وقتی لوگو و طراحی بانک سامان را دیدم علاقه‌مند شدم به سامان مراجعه کنم. فارغ‌التحصیل شده بودم، ورودم به بانک حدود ۶ ماه طول کشید البته پس از آزمون و مصاحبه الان ۷ سال است که به سامان پیوسته‌ام، کارآموزی من در شعبه آفریقا بوده و بعد رفتم شهید بهشتی و سپس جام‌جم و در ادامه همین شعبه - محیط سامان برایم هر روز مهم‌تر از روز قبل شد. چرا که فضا مورد علاقه‌ام است. به هر حال اول خوشحالم که در بانک سامان مشغول کار هستم و بعد هم خانم آیت‌اللهی یکی از رئیس شعبه‌های خیلی خوب و با محبت هستند که همیشه به بچه‌ها کار یاد داده است. خوشبختانه در شعبه‌های قبلی هم تا اینجا که حکم معاونت گرفته‌ام همیشه کمک حال همکاران شعبه بوده‌اند و امیدوارم خیلی زود با تغییرات در راه به موفقیت‌ها و خواسته‌هایمان برسیم.

خانم رئیس شعبه نسبت به کار و ادب و رفتار معاونش اظهار می‌دارد، یکی از بهترین نمونه‌های همکاری و دلسوزی را از ایشان دیده‌ام. بازار احترام و سپاسگزاری گرم است.

بنابراین دیگر حرفی نمی‌ماند.

اختیاردار، بانک و بیمه

خانم بهاره ابراهیمی را که در بخش بانک و بیمه فعال هستند به عنوان خانم اختیاردار معرفی می‌کند، چون ۱۲ شعبه دیگر سامان، مسئولان بانک و بیمه‌اش زیر نظر ایشان فعالیت دارند.



او می‌گوید: باور کنید پرسنل بیشتر از حد توان کار می‌کنند چون کمبود نیرو داریم، اما جذابیت کار و محیط پر از مهر و صفا و بالاتر از همه جذابیت ارائه وام این سختی را قابل تحمل می‌کند، بعد هم عشقی که به سامان داریم همه چیز را میسر می‌کند.

چرا؟

خانم کافی را قبلاً در شعبه ملاصدرا دیده بودم، او که کاربر اعتباری است پیش همکارانش هم از اعتبار خوبی برخوردار است و همگی متفق‌القول معتقدند با حضور ۷ ساله ایشان در سامان چرا هنوز ترفیع لازم را بدست نیاورده‌اند! اما روی خوش دارد و کارش در حد بالایی مورد قبول رییس و معاونت شعبه و دیگر همکاران قرار دارد.

خوش شانس شعبه

آقای پورشکوری با لیسانس دانشکده اقتصاد و پس از آزمون در دبیرستان البرز به بانک سامان آمده و هم‌اکنون نزدیک به ۴ سال است که جزو سامانی‌هاست. او را به عنوان کاربر خوش شانس می‌شناسند چرا که بین یک گروه فروشنده اوراق سپرده برنده یک پژو پارس شده و به همه شیرینی داده است. او بخش تسهیلات را به عهده دارد و فروشنده برتر شعبه فاطمی بوده که حالا در شعبه اسدآبادی مشغول به کار شده.

به‌سوی آینده

حکمت‌الله بهرامی حدود ۵ سال است که به‌صورت شرکتی در اداره مرکزی و شعبه بازار کار کرده و حالا هم در شعبه اسدآبادی مشغول کار است که قول داده از مهرماه برای لیسانس آینده را رصد کند.

خاطرات خویم مربوط است به آمد و رفت آقای علی دایی که اینجا حساب سپرده دارد و حساب اصلی‌اش در شعبه ماست، خوشبختانه رییس شعبه ما همه مسائل را در خود شعبه حل می‌کند، و شعبه ما در آرامش و سکوت و همکاری واقعا نمونه است.

مهم انرژی است

محسن جباری، کاربر ریالی شعبه معتقد است در این شعبه آنقدر انرژی خوب حکمفرماست که حتی کمتر به مرخصی می‌رویم، او که از سال ۹۳ به شعبه آمده می‌گوید: پس از مصاحبه آمدم و در همین شعبه هم مشغول به کار شدم، تحصیلاتم، لیسانس مهندس صنایع و فوق‌لیسانس مدیریت صنعتی است؛ در بخش IT هم فعالیت داشته‌ام.

سخت و شیرین

حامد رضازاده که با فوق‌لیسانس مدیریت از دانشگاه علامه وارد بانک شده می‌گوید: کار ما هم بشدت سخت است و هم بشدت شیرین. همیشه معتقدم تصمیم خوبی گرفتم و از اتفاقات خوش زندگیم بوده که به سامان آمده‌ام، مجموعه عوامل دست به دست هم داده تا محیطی شاد و پرکار داشته باشیم. او کاربر ریالی است و در قسمت کلر و الکترونیک، ارز مسافرتی هم کار کرده و در آخر باز می‌گوید هم سخت است، هم شیرین؛ با این همه متشکرم که با من مصاحبه کردید.

بیشتر از حد توان

سیدمحمد افصحی‌زاده که از مهر سال ۹۳ به سامانیان پیوسته، کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی با گرایش بازاریابی از دانشگاه علامه طباطبایی است.



گزارش

گزارش ماهانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره مرداد ۱۳۹۴)

اقتصاد سیاسی

تورم منفی تیر ماه

جدیدترین آمار بانک مرکزی از شاخص‌های قیمت در تیرماه سال جاری حاکی از آن است که نرخ تورم ماهانه پس از ۷۷ ماه (۶ سال و نیم) به زیر صفر رفته و برابر $-۰/۴$ درصد شده است.

بازار مالی

شاخص کل بورس در پایان مرداد ماه در مقایسه با تیر ماه $۲/۷$ درصد کاهش یافت. مهمترین علل نزول شاخص کل بورس در ماه گذشته، کاهش سود تقسیمی بانک‌های حاضر در بورس، کمبود نقدینگی و انتظار برای اجرایی شدن توافق هسته‌ای بود.

اقتصاد بین الملل

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

ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تقویت شد. مهمترین عامل تقویت یورو در برابر دلار در ماه گذشته، تصویب توافق یونان، تضعیف یوان

توسط بانک مرکزی چین و احتمال آغاز جنگ ارزی بود.

نفت

قیمت نفت در مرداد ماه، روند نزولی داشت. مهمترین عوامل کاهش بهای نفت در ماه گذشته، افزایش تعداد دکل‌های فعال در میدین نفتی آمریکا، نگرانی از وضعیت اقتصادی چین و احتمال افزایش تولید نفت ایران بوده است.

بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا صعودی بود. مهمترین علت افزایش بهای طلا در این ماه، تضعیف یوان توسط بانک مرکزی چین و احتمال به تعویق افتادن سیاست افزایش نرخ بهره از سوی فدرال رزرو آمریکا بوده است.

پولی و بانکی

آخرین تحولات متغیرهای پولی در ۳ ماهه ابتدای سال ۱۳۹۴ نمایانگر استمرار کاهش نرخ رشد نقدینگی در سال ۱۳۹۴ می‌باشد. نرخ رشد نقدینگی که در ۱۲ ماهه منتهی به خرداد سال ۱۳۹۳ معادل $۲۷/۲$ درصد بود در ۱۲ ماهه منتهی به خرداد سال ۱۳۹۴ به $۲۲/۷$ درصد رسیده است.

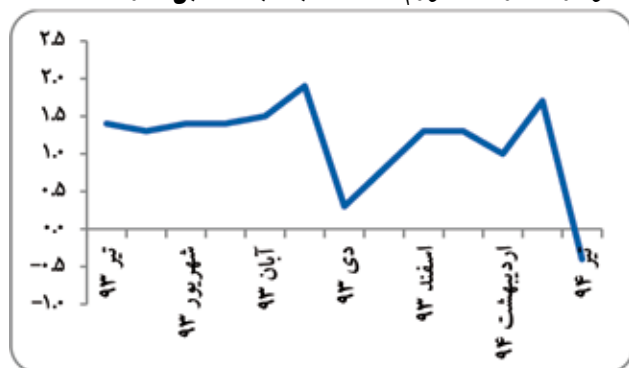
۱- اقتصاد سیاسی

تورم منفی تیر ماه

جدیدترین آمار بانک مرکزی از شاخص‌های قیمت در تیرماه سال جاری حاکی از آن است که نرخ تورم ماهانه پس از ۷۷ ماه (۶ سال و نیم) به زیر صفر رفته و برابر $-۰/۴$ درصد شده است؛ این بدان معناست که سطح عمومی قیمت‌ها نسبت به ماه قبل از آن کاهش یافته است. نرخ تورم نقطه به نقطه نیز به $۱۴/۲$ درصد رسیده که این کمترین نرخ تورم طی ۴ سال و نیم گذشته است. بنا به نظر کارشناسان اقتصادی، این پدیده ناشی از علل مختلفی از جمله کاهش نرخ ارز، کاهش شاخص بهای تولیدکننده و تغییر انتظارات به دلیل به نتیجه رسیدن مذاکرات هسته‌ای است.

بررسی روند شاخص بهای تولیدکننده طی ماه‌های اخیر گواه روند کاهشی این متغیر طی ماه‌های اخیر است. بررسی‌های آماری همبستگی بالای ۲ شاخص بهای تولیدکننده و مصرف‌کننده را تایید می‌کند. در حقیقت تغییرات شاخص قیمت تولیدکننده با وقفه زمانی که خود تابعی از میزان تورم، حجم واردات کالاهای مصرفی و مالیات است، شاخص قیمت مصرف‌کننده را متأثر می‌سازد. علاوه بر این، عامل انتظارات تورمی در اثر کاهش نرخ رشد نقدینگی طی ۲ سال اخیر کمرنگ‌تر شده و از این کانال از نرخ تورم کاسته شده است. و سرانجام خوشبینی به آینده اقتصادی کشور منجر به کاهش نرخ ارز، امید به واردات ارزانتر و کاهش قیمت‌ها شده که نمونه بارز آن کاهش چشمگیر قیمت خودروهای وارداتی طی ماه گذشته است. گرچه کاهش تورم و نیل به تورم تک رقمی آرزوی دیرین فعالان اقتصادی است اما نباید از کاهش تورم مخصوصاً اقلام خوراکی به عنوان نشانه‌ای از بازگشت رکود به اقتصاد کشور غافل شد.

نمودار شماره ۱- تورم ماهانه نسبت به ماه قبل (درصد)



همچنین بر اساس اعلام وزارت کار آمریکا، در ماه گذشته میلادی شرکت ها در بخش غیرکشاورزی این کشور ۲۱۵ هزار فرصت شغلی ایجاد کرده اند. در ماه گذشته نرخ بیکاری آمریکا در سطح ۵/۳ درصد باقی ماند.

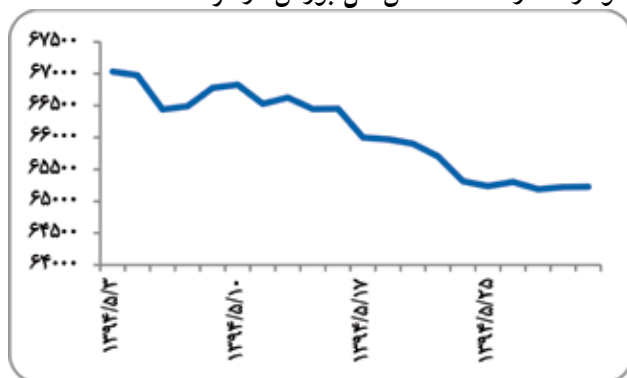
انتشار گزارش های مثبت از بازار کار آمریکا نشانه هایی در باره آغاز زود هنگام برنامه افزایش نرخ های بهره پدید آورده است. بانک مرکزی قصد دارد امسال برای نخستین بار در ۹ سال اخیر نرخ های بهره را بالا ببرد. کمیته سیاستگذاری بانک مرکزی آمریکا در نشست های اخیر خود تاکید کرده که اگر وضعیت بازار کار به شکلی مستمر بهبود یابد، نرخ های بهره را بالا خواهد برد. منظور از بهبود مستمر، ایجاد تعداد کافی فرصت شغلی در هر ماه و پایین باقی ماندن نرخ بیکاری در سطوح کنونی است. این ۲ شرط تحقق یافته اما ۲ شرط دیگر هنوز احراز نشده است: نرخ تورم با رقم مورد نظر بانک مرکزی که ۲ درصد است فاصله زیادی دارد (نرخ تورم در ماه جولای برابر ۰/۲ درصد بوده است) و نیز سطح دستمزدها رشدی نداشته است. از سوی دیگر، وضعیت کلی اقتصاد جهان خوب نیست و این عامل نیز یک مانع برای کاهش سیاست های حمایتی بانک مرکزی محسوب می شود.

اروپا: بر اساس داده های اولیه، منطقه یورو در ۳ ماهه دوم رشد ۱/۲ درصدی را تجربه کرد در حالی که در ۳ ماهه نخست عدد ۱/۰ را ثبت کرده بود این رشد اقتصادی در حالی رخ داده که آمارها حاکی از تورم ناچیز ۰/۲ درصدی در ماه جولای است. از همین رو ماه گذشته بانک مرکزی اروپا بیانیه ای را منتشر ساخت مبنی بر این که بانک حاضر است تا برنامه تسهیل مقداری خود را با توجه به شرایط نامیدکننده رشد اقتصادی و تورم پایین تعدیل کند. شایان ذکر است نرخ بیکاری در منطقه اروپا در ماه ژوئن مشابه ماه می در سطح ۱۱/۱ درصد باقی ماند و بهبود نیافت. همچنین در ماه گذشته بالاخره طرح پیشنهادی دولت یونان در پارلمان این کشور تصویب شد؛ پارلمان یونان با ۲۲۲ رای مثبت در مقابل ۶۴ رای منفی و ۱۱ رای ممتنع به توافقنامه دولت یونان و کشورهای حوزه یورو، رای مثبت داد. هر چند الکسیس سیپراس، نخست وزیر یونان از اعضای حزب خود خواسته بود تا بدین توافقنامه رای مثبت دهند اما برخی از اعضای حزب آن را رد کردند و در مقابل نمایندگان احزاب مخالف به تصویب آن کمک کردند. این توافقنامه شامل دریافت کمک های مالی به ارزش ۸۵ میلیارد یورو (حدود ۹۳ میلیارد دلار) طی ۳ سال آتی است. در برابر آن دولت یونان متعهد به اجرای یک رشته سیاست های سختگیرانه اقتصادی است که شامل افزایش مالیات به ویژه مالیات غیرمستقیم، کاهش هزینه های دولتی و اصلاحات اقتصادی مورد نظر وام دهندگان است.

ژاپن: تولیدات صنعتی یکی از شاخص های کلیدی اقتصاد ژاپن برای سنجش وضعیت اقتصاد این کشور است. تولیدات صنعتی ژاپن در ماه ژوئن تغییر مسیر داد و برخلاف روند در پیش گرفته

گذشته همواره نامعلوم بودن آینده مذاکرات هسته ای علت ریزش شاخص بورس عنوان می شد اما پس از اعلام نتایج مثبت مذاکرات نیز شاخص روندی کاهشی در پیش گرفت که ذیلا به مهمترین علل این رویداد اشاره می شود. بنا به نظر محمد فطانت، رئیس سازمان بورس و اوراق بهادار این امر چندین دلیل دارد که یکی از آنها مربوط به برگزاری مجامع شرکتهای بورسی است. در ۴ ماه ابتدای امسال ۳۶۳ شرکت مجمع برگزار کردند که از این تعداد، ۵۸ درصد آن که ۲۱۲ مجمع را شامل میشود، در تیرماه بوده است. از همین رو و با توجه به تصمیمات بانک مرکزی در مجامع بانکها در جهت تقویت بنیه مالی آنها، سود تقسیمی بانکهای بورسی از ۸ هزار میلیارد تومان به یک هزار و ۶۰۰ میلیارد تومان تقلیل یافته که این وضعیت سود تقسیمی، بازار را دچار مخاطره کرده است، زیرا سهم بانکها در کل بازار سرمایه ۱۳ درصد است که پتانسیل آن بر روی بازار به صورت مستقیم اثر گذاشت. از سوی دیگر، با توجه به کاهش قیمت گندله و سنگ آهن، وضعیت شرکت های معدنی نیز به نوبه خود بر روی شاخص تاثیرگذار بوده است. همچنین حسن قالیباف اصل، مدیرعامل بورس اوراق بهادار تهران معتقد است در حال حاضر تنها در بازار سرمایه وضعیت رکودی حاکم نیست بلکه در سایر بازارها با وضعیت مشابهی مواجه هستیم به طوری که اثر رکود سیاست انقباضی و کمبود نقدینگی در بازار قابل مشاهده است. در کنار این عوامل نباید فراموش کرد که انتظار سهامداران برای مشاهده آثار لغو تحریم ها و اجرایی شدن توافق هسته ای نیز از مهم ترین دلایل رفتار کاهشی شاخص کل بورس عنوان می شود.

نمودار شماره ۲- شاخص کل بورس در مرداد ماه



مأخذ: www.irbourse.com

۳- اقتصاد بین الملل

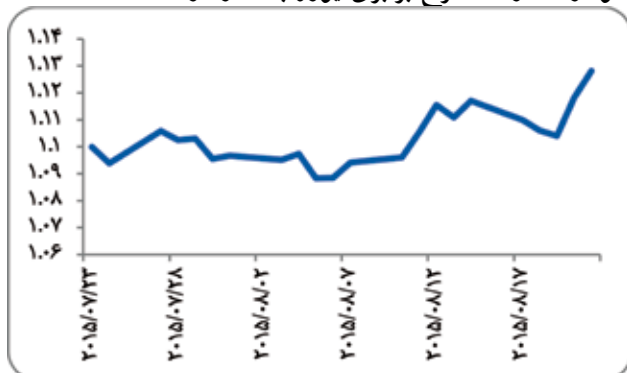
آمریکا: بنا به گزارش بانک مرکزی آمریکا، در ماه گذشته میلادی تولید صنعتی این کشور ۰/۶ درصد رشد کرده و این بالاترین میزان رشد در ۸ ماه اخیر بوده است. از همین رو امیدهای جدیدی درباره رشد بالای اقتصادی در ۳ ماهه سوم امسال برای آمریکا پدید آمده است. همچنین میزان استفاده از ظرفیت تولید از ۷۵/۵ درصد در ماه ژوئن به ۷۶/۲ درصد در ماه گذشته میلادی افزایش یافته است.

۴- ارز

در ماه گذشته، یورو در برابر دلار تقویت شد. مهمترین عوامل تقویت یورو در برابر دلار در ماه گذشته، تصویب توافق یونان، تضعیف یوان توسط بانک مرکزی چین و احتمال آغاز جنگ ارزی بود. در حالی که نیمه نخست ماه همراه با آرامش سپری شد و ارزش دلار در برابر یورو تغییر چندانی نداشت اما در نیمه دوم ماه ارزش یورو با جهش مواجه شد. نخست، توافق یونان با کشورهای حوزه یورو باعث شد معامله‌گرانی که برای مدت طولانی روی خرید دلار و فروش یورو سرمایه‌گذاری کرده بودند، این بار اقدام به خرید یورو در مقابل دلار کنند. اما عامل مهمتر، اقدام بانک مرکزی چین بود که بازار جهانی ارز را غافلگیر کرد. این بانک برای مقابله با کاهش صادرات چین، ارزش یوان را نزدیک به ۲ درصد تقلیل داد که بیشترین افت طی بیش از ۲ دهه گذشته است. این اقدام بانک مرکزی چین برای برخی از معامله‌گران به معنای آغاز جنگ ارزی بود. بانک مرکزی چین پس از این اقدام اظهار داشت که این سیاست تنها یک بار انجام شد و آن هم در جهت اصلاح بازار آزاد بوده است اما به باور برخی کارشناسان، چین تا مطمئن نشود کالاهایش رقابتی‌تر از کالاهای مشابه خارجی است، بدین اقدام ادامه می‌دهد و در نهایت تضعیف یوان باعث شد برخی از فعالان بدین مساله اشاره کنند که فدرال رزرو ممکن است در راستای جنگ ارزی و برای جلوگیری از تقویت دلار آمریکا، در ماه سپتامبر اقدام به افزایش نرخ بهره خود نکند. از همین رو در این ماه، ارزش دلار آمریکا در برابر دیگر ارزها از جمله یورو، تقلیل یافت.

در بازار داخل نیز، قیمت دلار در بازار غیررسمی با افزایش ۱۰۱ تومانی از ۳۲۶۴ تومان در آغاز مرداد ماه به ۳۳۶۵ تومان در پایان مرداد ماه رسید. هر یورو که در آغاز مرداد ماه در بازار غیر رسمی به قیمت ۳۵۹۴ تومان مبادله می‌شد به دلیل افزایش بین‌المللی ارزش یورو با افزایش ۲۴۱ تومانی به ۳۸۳۵ تومان در پایان مرداد ماه صعود کرد. شایان ذکر است نرخ رسمی دلار با افزایش ۲۹۱ ریالی از ۲۹۵۶۷ ریال در آغاز مرداد ماه به ۲۹۸۵۸ ریال در پایان مرداد ماه صعود کرد.

نمودار شماره ۳- نرخ برابری یورو به دلار در ماه گذشته



ماخذ: WWW.imf.org

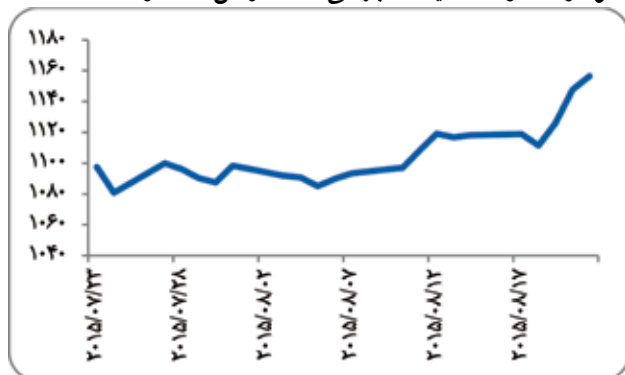


شده نزولی، به یکباره در ماه ژوئن افزایش یافت؛ نرخ رشد سالانه تولیدات صنعتی که در ماه می برابر ۳/۹- درصد بود در ماه ژوئن به ۲/۳ درصد رسید. نرخ بیکاری در ژاپن اگرچه کمکان در کمترین سطوح ۲ دهه گذشته باقی مانده، اما در ماه ژوئن اندکی افزایش یافت. نرخ بیکاری از ۳/۳ درصد در ماه می به ۳/۴ درصد در ماه ژوئن رسید. نرخ تورم نیز در ماه ژوئن در سطح پایین ۰/۴ باقی ماند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که سیاست‌های اقتصادی آقای آبه نخست‌وزیر و سیاست‌های پولی کورودا رئیس بانک مرکزی این کشور در تحریک رشد اقتصادی و تورم چندان موفق نبوده و ۱۵ سال تورم منفی در این کشور هنوز درمان نشده است. علاوه بر این، وضعیت اقتصادی نه چندان قوی در چین به عنوان یکی از اصلی‌ترین شرکای تجاری ژاپن نیز باعث شده تا نهادهای بین‌المللی پیش‌بینی رشد اقتصادی ژاپن را با تجدید نظر نزولی از ۱/۰ درصد به ۰/۹ درصد کاهش دهند.

۵- نفت

در ماه گذشته به بالای ۱۱۰۰ دلار در هر اونس بازگشت. مهمترین عامل رشد قیمت طلا در ماه اخیر، اقدام غیرمنتظره بانک مرکزی چین در کاستن از ارزش یوان در برابر دلار بود. متعاقب این اقدام احتمال داده شد بانک مرکزی آمریکا در واکنش به کاهش ارزش یوان، برنامه بالا بردن نرخ های بهره را به تعویق اندازد در نتیجه قیمت طلا افزایش یافت. در واپسین روزهای مرداد ماه نیز انتشار گزارش نشست کمیته سیاستگذاری بانک مرکزی آمریکا به افزایش قیمت طلا دامن زد؛ این گزارش نشان داد همچنان نگرانی هایی در باره وضعیت اقتصادی این کشور بویژه پایین ماندن نرخ تورم وجود دارد. در این گزارش پیش بینی شده وضعیت اقتصادی به تدریج بهتر می شود؛ به ویژه بهتر شدن شرایط بازار کار سبب بهبود اوضاع کلی اقتصاد خواهد شد اما هنوز تمامی زمینه ها برای این امر آماده نیست. پایین باقی ماندن نرخ تورم یک عامل مهم برای به تعویق افتادن برنامه محدود شدن سیاست های انبساطی است.

نمودار شماره ۵- قیمت جهانی طلا (اونس - دلار)



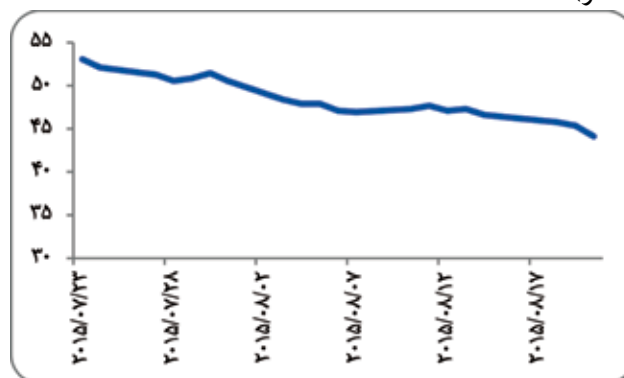
ماخذ: www.kitco.com

۷- بخش پولی و بانکی آخرین تحولات متغیرهای پولی

حجم نقدینگی در پایان خرداد سال ۱۳۹۴ به ۸۱۶۶/۷ هزار میلیارد رسید که نسبت به پایان سال ۱۳۹۳ از رشدی معادل ۴/۴ درصد برخوردار بوده است. بنا به اعلام بانک مرکزی، رشد نقدینگی در این دوره، متأثر از رشد ۳/۹ درصدی ضریب فزاینده نقدینگی و ۰/۴ درصدی پایه پولی بوده که نمایانگر استمرار بهبود ترکیب رشد نقدینگی در سال ۱۳۹۴ می باشد. همچنین رشد نقدینگی در دوازده ماهه منتهی به خرداد سال ۱۳۹۴ معادل ۲۲/۷ درصد بوده است. (گفتنی است رشد نقدینگی در دوازده ماهه منتهی به خرداد سال ۱۳۹۳ پس از همگن کردن رقم مزبور معادل ۲۷/۲ درصد بوده است.) حجم پایه پولی در پایان خرداد سال ۱۳۹۴ نیز با رشدی معادل ۰/۴ درصد نسبت به پایان اسفند ۱۳۹۳ به ۱۳۱۷/۲ هزار میلیارد رسید. (رشد پایه پولی در ۱۲ ماهه منتهی به خرداد سال ۱۳۹۴ معادل ۱۳/۶ درصد بوده است.) در میان اجزای مختلف پایه پولی، خالص مطالبات بانک مرکزی از بخش دولتی با سهمی فزاینده معادل ۶/۱ واحد درصد، مهمترین عامل فزاینده رشد پایه پولی بوده است. افزون

قیمت نفت در مرداد ماه، روند نزولی داشت. سبب نفت خام اوپک، این ماه را با قیمت هر بشکه ۵۳/۰۴ دلار آغاز کرد و در پایان ماه با ۸/۹۱ دلار کاهش به ۴۴/۱۳ دلار رسید که به معنای کاهش ۱۶ درصدی قیمت نفت طی یک ماه است. مهمترین عوامل کاهش بهای نفت در ماه گذشته، افزایش تعداد دکل های فعال در میداین نفتی آمریکا، نگرانی از وضعیت اقتصادی چین و احتمال افزایش تولید نفت ایران بوده است. با وجود کاهش قیمت نفت طی ماه های اخیر، بنا به اعلام شرکت بیکرهیوز تعداد دکل های فعال در میداین نفتی آمریکا طی ماه گذشته به ۳۲ عدد افزایش یافته و در حال حاضر تعداد دکل های حفاری فعال در میداین نفتی آمریکا به بیش از ۶۷۰ عدد رسیده است که بیشترین تعداد از ماه می سال جاری محسوب می شود. دومین عامل ضعف بازار نفت و در نتیجه کاهش قیمت نفت، وضعیت نگران کننده اقتصاد چین است. با آنکه در ۳ ماهه دوم سال جاری میلادی اقتصاد چین ۷ درصد رشد کرده است اما کارشناسان درباره تحقق نرخ ۷ درصد برای رشد اقتصاد چین در سال جاری میلادی مردد هستند. چین دومین مصرف کننده بزرگ نفت پس از آمریکا است. سرانجام بنا به گزارش اداره اطلاعات انرژی آمریکا، با رفع تحریم ها تولید روزانه نفت ایران تا پایان ۲۰۱۶ حدود ۶۰۰ هزار بشکه افزایش می یابد؛ اما تا پایان ۲۰۱۵ ایران می تواند با ۳۰ میلیون بشکه نفت روی آب خود ۱۰۰ هزار بشکه در روز به عرضه جهانی بیفزاید که این امر به دلیل افزایش مازاد نفت موجود در بازار به کاهش قیمت نفت انجامیده است.

نمودار شماره ۴ - قیمت سبب نفتی اوپک طی ماه گذشته (بشکه - دلار)



ماخذ: www.opec.org

۶- بازار طلا

در ماه گذشته روند قیمت طلا صعودی بود. بهای هر اونس طلا در آغاز مرداد ماه در بازار لندن برابر ۱۰۹۷/۴۰ دلار بود که در پایان این ماه به ۱۱۵۶/۵ دلار رسید. مهمترین علت افزایش بهای طلا در این ماه، تضعیف یوان توسط بانک مرکزی چین و احتمال به تعویق افتادن سیاست افزایش نرخ بهره از سوی فدرال رزرو آمریکا بوده است. قیمت طلا که طی ماه های پیش به زیر ۱۱۰۰ دلار سقوط کرده بود

مربوط بوده است. مانده بدهی بانک‌های غیردولتی (به غیر از بانکهای خصوصی شده) در ۳ ماهه ابتدایی سال جاری به میزان ۱۱۵/۶ هزار میلیارد ریال کاهش داشته است.

جدول ۱- متغیرهای کلان پولی (هزار میلیارد ریال)

نرخ رشد ۳ ماهه اول سال ۱۳۹۴	خرداد ۹۴	پایان ۹۳	
۴/۴ درصد	۸۱۶۶/۷	۷۸۲۳/۸	نقدینگی
۹/۱ درصد	۱۳۱۷/۲	۱۲۰۷/۵	پایه پولی
۳/۵ درصد	۶۸۴۹/۵	۶۶۱۶/۳	شبه پول

بر این، خالص دارایی‌های خارجی بانک مرکزی به عنوان دومین عامل افزایش پایه پولی در ۳ ماهه اول سال جاری، سهمی فزاینده معادل ۵/۲ واحد درصد در رشد پایه پولی داشته که عمدتاً از افزایش نرخ ارز ناشی شده است.

لازم به ذکر است جزء خالص سایر اقلام سهم کاهنده‌ای معادل ۷/۵ درصد در رشد پایه پولی در ۳ ماه اول سال ۱۳۹۴ داشته است. مضاف بر این، مطالبات بانک مرکزی از بانک‌ها با سهمی کاهنده معادل ۳/۴ واحد درصد، دیگر عامل کاهنده رشد پایه پولی در ۳ ماهه اول سال ۱۳۹۴ بوده است. حجم بدهی بانک‌ها به بانک مرکزی در ۳ ماهه اول سال جاری معادل ۵/۲ درصد (۴۴/۴ هزار میلیارد ریال) کاهش داشته است. بررسی بدهی بانک‌ها به بانک مرکزی در گروه‌های بانکی نشان می‌دهد عامل اصلی تغییرات بدهی بانک‌ها به بانک مرکزی، به کاهش بدهی بانک‌های غیردولتی به بانک مرکزی

جدول ۲- شاخص‌های کلان اقتصادی

شاخص	ابتدای ماه	انتهای ماه	تغییرات (درصد)
نرخ ارز (دلار به ریال)	۲۹۵۶۷	۲۹۸۵۸	۰/۹
نرخ ارز (یورو به ریال)	۳۲۳۸۳	۳۴۰۰۶	۵/۰
شاخص بورس اوراق بهادار تهران	۶۷۰۳۶	۶۵۲۲۵	-۲/۷
قیمت هر اونس طلا (دلار)	۱۰۹۷/۴	۱۱۵۶/۵	۵/۴
قیمت هر بشکه نفت اوپک (دلار)	۵۳/۰۴	۴۴/۱۳	-۹/۹
نرخ تورم (دوازده ماه منتهی به تیر ماه ۱۳۹۴ نسبت به دوازده ماه منتهی به تیر ماه ۱۳۹۳)			۱۵/۶

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

جدول ۳- پیش‌بینی متغیرهای رشد اقتصادی مناطق مختلف جهان در سال ۲۰۱۵

مناطق	۲۰۱۵ (درصد)
منطقه اروپا	۱/۴
امریکا	۲/۵
ژاپن	۰/۸
چین	۶/۸
جهان	۳/۳

ماخذ: IMF

جدول ۴- پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی ایران در سال ۱۳۹۴

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

ماخذ: IMF



مدیریت مصرف آب



۷



با توسعه این کمیته در سال ۱۳۹۴، تندیس به عنوان نماد آب طراحی شد که در مسابقات بین‌المللی تیم ملی والیبال، توسط کاپیتان تیم کشورمان به تیم‌های حریف اهدا شد.

۸

کارکنان و مسئولیت فردی

۹



هر یک از ما نیز می‌توانیم به صورت فردی در مدیریت مصرف، مسئولیتی بر عهده گرفته و برای رسان جامعه و سازمان برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت مصرف شویم.

۱۰



هنگام شستن ظرف‌ها از جریان کم آب برای شستشو استفاده نماییم. این روش باعث ذخیره آب تا ۸۰۰ لیتر در ماه می‌شود.

۱۱



* هنگام وضو گرفتن، شستن دست‌ها و مسواک زدن، شیر آب را بدون استفاده باز نگذاریم.
* شیر آبی که در هر ثانیه یک بار چکه می‌کند سالانه ۳۰۰ لیتر آب را هدر می‌دهد. همین میزان آب می‌تواند مصرف روزانه ۳ نفر را تأمین کند.

۱۲



کارمندان خدماتی را در خصوص عدم مصرف زیاد آب در شستشو و نظافت، آگاه نماییم. از ایشان بخواهیم سمپاش یا کتری واحد را به میزان مورد نیاز آب کنند و به آنان متذکر شویم گذرگاه و پله‌ها را با جارو پاکیزه نگه دارند. زیرا اگر این کار با آب انجام شود، مقدار زیادی آب هدر خواهد رفت.

۱۳



موظب خرابی سیفون نواله‌ها باشیم. چون در صورت خرابی حدود ۱۵۰ لیتر در شبانه روز آب هدر می‌رود. در صورت خرابی سیفون یا نشت و چکه کردن آب از نوله‌ها، موضوع را سریعاً با مدیریت پشتیبانی در میان بگذاریم. همچنین در صورت وقوع حوادث مربوط به آب، موضوع را به ۱۲۲ اطلاع دهیم.

۱۴



همواره یادمان باشد، فرزندان ما در آینده نیز آب می‌خواهند.



مدیریت مصرف برق، گرمایش و سرمایش

۱



مدیریت مصرف برق، تعدیل مصرف برق به گونه ای است که نه تنها کیفیت کار و خدمات قابل ارائه کاهش نیابد، بلکه همراه با افزایش این عوامل، بابت برق مصرفی هزینه کمتری پرداخت کنیم.



۳



در این روز، مردم داوطلبانه چراغ‌ها را به مدت ۱ ساعت خاموش می‌کنند تا آتلاف انرژی و آلودگی نوری را در کانون توجه قرار دهند.

این اقدام به نمادی برای نشان دادن تعهد انسان‌ها به محیط‌زیست درآمده است.

۴

راهکارهای مدیریت مصرف برق، گرمایش و سرمایش

۵



✓ دستگاه هایی مانند چاپگر، اسکنر، دستگاه گیس و کامپیوتر متصل به اینترنت را تنها در صورت نیاز روشن کنیم.
✓ از خاموش بودن دستگاه هایی مانند دستگاه گیس، کامپیوتر و پرینتر پیش از ترک محل کار اطمینان حاصل کنیم.

۶



✓ میزان وضوح و دقت صفحه مانیتور کامپیوتر خود را متناسب با نیاز مان تنظیم نماییم.
✓ از دستگاه هایی مانند فتوکپی، چاپگر دورنما به صورت اشتراکی (شبکه کردن) استفاده کنیم.
✓ در صورت عدم استفاده از دستگاه هایی مانند کامپیوتر، دستگاه گیس، در لوفات نماز، جلسه و نهار، محلت "خواب" این وسایل را فعال سازی کنیم.





مدیریت مصرف ملزومات اداری

۱ چگونه می توانیم مصرف ملزومات اداری را مدیریت کنیم؟

۲

در راستای به حداقل رسانی مصرف کاغذ برای مکاتبات داخلی از اتوماسیون اداری و سیستم پست الکترونیکی Outlook استفاده کنیم

۳

- از کاغذهای یک رو سفید و باطله برای پیش نویس، یادداشت و چک پرینت استفاده کنیم
- از کاغذهای سیرگردار فقط در مکانهای خارج از بانک استفاده کنیم
- از درخواست ملزوماتی که ضروری نیستند خودداری کنیم

۴

- تا حد امکان از وسایل اداری مانند ماشین حساب، منگنه، پانچ و سایر موارد به طور مشترک استفاده کنیم
- ملزومات مازاد خود را به جمعدار اموال واحد تحویل دهیم تا در جای مناسب موزع استفاده قرار گیرد

۵



مدارک و مستندات لازم برای حضور در جلسات را با دقت آماده نموده و از پرینت یا کپی کردن مستندات غیر ضروری خودداری کنیم.

۶



• تا حد امکان از پرینت سیاه و سفید به جای پرینت رنگی استفاده کنیم.
• از اندازه‌های مختلف کاغذ (برگه‌های A4 و A5) متناسب با انواع مکاتبات استفاده کنیم.

۷



• تلاش کنیم خودکار و خودنویس‌های مصرفی را تا انتها (تمام شدن جوهر آنها) مصرف کنیم.
• در مصرف دستمال کاغذی، مناد، خودکار و سایر ملزومات اداری صرفه‌جویی کنیم.
• در حفظ و مراقبت از ملزومات اداری کوشا باشیم.

۸



• به جای لیوان یکبار مصرف، از قنجان یا لیوان خود برای نوشیدن آب استفاده کنیم.



ساحه خیال

مقام رضایت

موسی به پروردگار عرض کرد می خواهم یکی از بندگان خوب و برگزیده شما را ببینم ؛ خطاب آب به صحرا برو آنجا مردی کشاورز از خوبان درگاه ماست ؛ حضرت به دشتی رسید و مردی مشغول به کشاورزی دید ، تعجب کرد که او چگونه به درجه ای این چنین رسیده که خدا می فرماید او از خوبان ماست. لذا از جبرئیل پرسش کرد چگونه ؟ جبرئیل عرض کرد همین لحظه خداوند او را امتحان می کند ، عکس العمل او را مشاهده کن ،

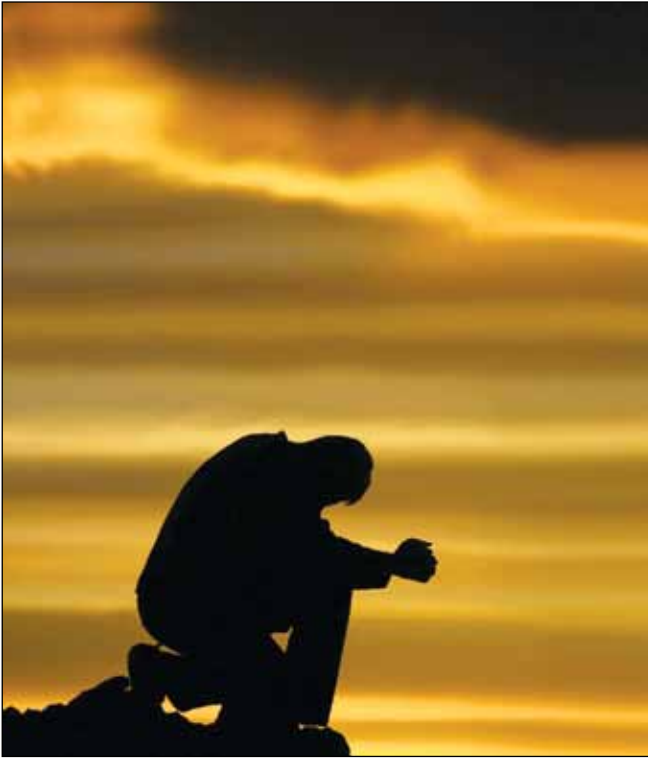
آسمان ابری بود ، بلایی آسمانی نازل شد و از درخشش صاعقه آن مرد کور شد . نشست و گفت مولای من ، تا مرا بینا می پسندیدی من داشتن چشم را دوست می داشتم ، حال که تو مرا نابینا می پسندی من نابینایی را بیشتر از بینایی دوست دارم . حضرت متوجه شدند که مرد به مقام رضا رسیده است.

رو به آن مرد فرمود ای مرد من پیغمبر خدا هستم و مستجاب الدعوه می خواهی دعا کنم خداوند چشمانت را شفا دهد ؟ مرد گفت خیر حضرت فرمود چرا؟ پاسخ داد آنچه مولای من برای من اختیار کرده بیشتر دوست می دارم تا آنچه را که خود برای خود بخواهم .

ای کاش همه ما در ساختن خود همت کنیم که خدایی کریم داریم.

سکوت عشق

شهاب فرجی جونتانی
(متصدی امور بانکی شعبه حافظ اصفهان)



نمیدانم چرا گاهی دلم از غصه می گیرد...
چنان در خود فرو می افتد و آرام در کنج خودش افتان و
بی پروا ،
ز پا افتاده می گرید که گویی درد بی پایان هجرت را برایش
تا ابد هر لحظه و هر جا نمایان کرده اند و هیچ نتواند...
نسیم یاد تو اما نوازش می کند تنهایی من را...
سکوت از من چه می خواهد؟! نمی دانم ! نمی دانم!
مرا در دوردستی که نزدیکست ، نگاهی پر تپش همواره
می خواند...
نگاهی گرم و پر معنا که گویا از ازل نورش مرا مبهوت
می کرده...
من از بهت نگاه تو جانانم ، دمامم غرق امیدم...
نگاهت را نگار من مگیر از من که بی نور نگاه تو، در این کنج
غریب و سرد خاموشی ، شبی آرام و بی پروا کنار ژاله های
نرم و نمناک پر از درد شکیبایی ، فرو افتاده در گرداب
تنهایی، برای تار گیسویت، برای ناز ابرویت ، بدون لحظه ای
تردید،
در آغوش خیال تو ، چه بی پروا و لبریز از سکوت عشق
می میرم....

تنهایی و دیگر هیچ

رضا رئیسی زیارانی
(متصدی امور بانکی فرودگاه امام خمینی)

، کجا و با چه کسی است! سخت است رو به روی آینه بایستی
و کراوات را خودت تنها سفت کنی و سخت تر اینکه سرت با
سنگ این زندگی لعنتی بشکند که یک روز سنگش را به سینه ات
می زدی ... وای که چقدر درد می خواهم برای مردن، برای نبودن
بی عشق ؛ کوچک تر که بودم از زلزله می ترسیدم حالا فهمیدم
"هستش" بشود "بود" و بدترین درد این است که گذشته اش درد
کند ... می خواهم تمام تابلوهای بوق زدن ممنوع را فریاد بزنم،
مکان های سیگار کشیدن ممنوع را دود کنم ، سکوت همه رعایت
فرمائید ها را بوق بزنم تا شاید کسی بیاید و من را از زیر آوار
خودم نجات دهد.

باجه آخر فرودگاه که باشی و شب تعطیلی هم باشد و ساعت ۳
هم باشد و شبکه هم که قطع باشد و باشد و باشدو ... آغاز می کنی
به خودت ، محکوم می شوی به حس خوب بودن ، بودن در
کنار خودت ، نفس برای خودت ، سکوت برای خودت ، نامه
می نویسی برای خودت ... می اندیشی به دور... به کافه هایی که
بسته می شدند و تو در هراس برعکس شدن صندلی های روی
میز، غمگین می شدی به خاطر نگفتن دوستت دارم هایی که یک
عمر به دوش کشیدی و آرزو می کنی کاش هرگز صندلی ، کافه
و میز اختراع نمی شد تا دلتنگی جرأت کند بکشاندت به این همه
صلیب؛ کاشکی مادر بزرگ دعا کند که آلازیمر بگیرم ! سخت
است تمام زندگی ات را ساعتِ کوکِ قراری کنی که نمی دانی کی

۵ راهکار مفید برای داشتن استراتژی شبکه های اجتماعی

سهیل قدری

(کارشناس ارشد اداره روابط عمومی و ارتباط با مشتریان)

فروشگاه را کم و شمارا در شبکه های اجتماعی دنبال کنند و از آن طریق نیز درخواست هایشان را مطرح کنند.



در مورد پست مطالبان تیزهوشانه عمل کنید.

در توئیتر پست ۵ تا ۱۰ مرتبه ای مطلب در طول روز خوب است در حالی که در فیس بوک ۱ تا ۴ بار کافی است. از اینکه باید پست هایتان را چندین مرتبه ارسال کنید اصلاً نترسید. اگر مطلب شما پیام مهمی دارد که می خواهید به دست مخاطبان زیادی برسد، افزایش تعداد پست مطالبان اصلاً مانعی ندارد. زمانی که می خواهید در شبکه های اجتماعی مطلب بگذارید نیز بسیار مهم است. مثلاً اینکه بدانید چه زمانی مخاطبانان آنلاین هستند.

زمان بندی متعهدانه

اگر شما تنها مطلب بنویسید و آن را پست کنید تنها نیمی از کار را انجام داده اید، پس به نیمی از موفقیت مدنظر تان هم خواهید رسید. هنگام به اشتراک گذاری مطالبان داشتن یک برنامه زمانی متعهدانه بسیار مهم است. بدین مفهوم که مطالبان را در زمان مشخصی ارسال کنید و به کامنت های دریافتی در همان چند دقیقه اول پاسخ دهید.

با مشتریانانتان صحبت کنید.

یک کسب و کار خوب زمانی نتیجه می دهد که ۸۰ الی ۹۰ درصد از زمان آن به صحبت با مشتریان و ۱۰ الی ۲۰ درصد آن راجع به تجارت و این که چگونه می توانید به مشتریانانتان کمک کنید گذرانده شود. بر این موضوع متمرکز شوید که مشتریانانتان چه چیزی می خواهند تا بتوانید در مورد آن مطلب منتشر کنید. به سؤالاتی که می پرسند دقت کنید؛ مطمئن باشید که گوش دادن به مخاطبانانتان بیشتر از هر تجربه دیگری به درد شما می خورد. در بین صحبت با آنها گفتن چند لطیفه یا چند تجربه ی کوتاه در رابطه با موضوع، خالی از لطف نیست. مردم همیشه عاشق این هستند که بدانند فهمیده شده اند.

آیا شما برنامه ای برای حضور در شبکه های اجتماعی Social Media ندارید؟ باید داشته باشید! استراتژی شبکه های اجتماعی شما را به خوبی هدایت می کند که چه چیزی را چه زمانی باید منتشر کنید؛ دنبال کردن این استراتژی موجب می شود همیشه تازه و به روز باشید و همواره با مخاطبانانتان ارتباط داشته باشید.



۵ نکته زیر به شما در این راه کمک خواهد کرد:

محتواها را متناسب با اهداف کسب و کارتان تنظیم کنید.

مطالب شما باید مکمل اهداف کسب و کارتان باشد. به عنوان مثال اگر شما یک شرکت محلی تجهیزات سرمایشی و گرمایشی هستید و به صاحبان منازل مسکونی خدمات ارائه می دهید، می خواهید مردم را تشویق کنید تا سیستم های حرارتی خود را چک و به روز کنند، لذا پست هایی که می گذارید باید در مورد داشتن یک موتور تنظیم کننده خوب در سیستم های حرارتی، علائم خطر عدم تراز بودن هیت های حرارتی و مطالبی از این دست باشد. پست هایی که با هدف های کلی کسب و کار شما سازگار باشد.

در کل محتوای منتشر شده شما باید یکی از ۴ هدف زیر را دنبال کند:

- افزایش ترافیک سایت

- افزایش فالوور

- کسب درآمد

- تعامل مفید با کسب و کارهای دیگر.

خط مشی یک برند بزرگ را دنبال کنید.

برندهای بزرگ در این راه چند مورد به ظاهر کوچک را به خوبی رعایت می کنند.

برای شروع جاهایی را پیدا می کنند که مشتریانانشان راجع به آن حرف می زنند و بعد در آنها دقیق می شوند. سپس محتواهایی را خلق می کنند که مردم راجع به آن صحبت می کنند و تمایل دارند بیشتر در موردشان بدانند و در آخر این برندها از رسانه های اجتماعی بهره می گیرند تا بازخورد مشتریانانشان را بسنجند و آنچه راجع به تجارتشان می گویند را بفهمند.

آیتم های تشویقی برای مشتریانانتان بگذارید تا مراجعه حضوری به

۲۶ قدم ساده برای موفق شدن

لیلا نوری

(کارشناس اداره روابط عمومی و ارتباط با مشتریان)

می ترساند مقابله کنید، مثلاً از تاریکی می ترسید، چندساعتی را در یک اتاق تاریک بنشینید، اگر از بلندی می ترسید، به استخر بروید و کم کم به قسمت عمیق تر نزدیک شوید.

مشورت: با مشورت همسر و افراد باتجربه، کاری را که تاکنون دلتان می خواسته اما از درگیر شدن با آن هراس داشته اید در صورت معقول بودن، با تمام قوا انجام دهید.

بی حدومرز: انسان های باکفایت و لیاقت برای تلاش حدودمرزی نمی شناسند.

هر قلعه ای را که فتح کنند، اولین چیزی که به ذهنشان خطور می کند این است: قلعه بلندتر بعدی کجاست؟

رشد: همه انسان های بالیاقت، پیوسته در جستجوی راه هایی هستند که رشد کنند.

چرایی: کسانی که چگونگی کار را می دانند بیکار نمی مانند اما کسانی که چرایی کار را می دانند، قطعاً رهبر همان کار می شوند.

مهارت: اجرای ماهرانه، اراده مصمم و تلاش صادقانه، کار خوب را به ثمر می رساند.

تکیه بر خدا: از میکِل آنژ پرسیدند: ((چرا باوجوداینکه کسی تو را در این گوشه ی تاریک کلیسا نمی بیند با این همه دقت و پشتکار کار می کنی؟)) جواب داد: ((خدا که خواهد دید)).

نتیجه: هر روز باید کار مربوط به آن روز را تمام کنید.

انگیزه: رهبران خوب و با لیاقت فقط به عملکرد عالی خود اکتفا نمی کنند، بلکه به همکاران خود نیز انگیزه می دهند.

هدف گذاری: هیچ کس بدون هدف مشخص قادر به پیشرفت نیست.

تحقیق: به اندازه کافی تحقیق و تفحص کنید تا برای بهبود مهارت های خود راه های مناسبی پیدا کنید.

رشد اخلاقی: سعی کنید مرزهای اخلاقی خود را بشناسید و آن ها را تعالی ببخشید. بی هدف و بی حوصله درجا نزنید و آب در هاون نکوبید، کار خود را عالی، با لیاقت و باشهامت تمام کنید.

دل به کار دادن: اگر تاکنون با تمام وجود وقتان را صرف کار خود نکرده اید، اکنون دل به کار بدهید.

بازخورد: عملکرد خود را مرور کنید. بگردید ببینید کجای کار اشکال داشته است؟ ریشه مشکل را پیدا کنید و درصدد حل آن باشید.

دامنه آرزوها بسیار وسیع است. هر فرد برای خود آرزوهایی دارد و دوست دارد به آن ها برسد. بخش کوچکی از آن، دستیابی به موفقیت های شغلی است. مسیر موفقیت با این مفاهیم هموار می شود:

ایده آل ها: مانند یک هنرپیشه نقشی را ایفا کنید که در تصورات خود دوست دارید باشید.

تغییر: تعداد افرادی که جسارت و شهامت آن را داشته باشند که برای تغییر شرایط خود قدم بردارند، کم است، خیلی کم.

حرکت: باشهامت به سمت آینده حرکت کنید.

فرصت یابی: از فرصت های نادر زندگی استفاده کنید.

شهامت: کسی که شهامت لازم برای پای بندی و مقید بودن به هدف خود را دارد و هر سختی را برای رسیدن به آن تحمل می کند، پشتکار لازم برای تحمل هر نوع ناملایماتی را نیز دارد. پس برای تقویت شهامت خود باید کمی خطر کنید.

شجاعت: انجام دادن کاری که از آن می ترسیم. بیرون آمدن از فضای گنگ و رفتن به سوی قلمروهای جدید. بزرگترین فایده شجاعت و شهامت این است که درهای پیشرفت و افق های جدید را به روی شما می گشاید. شجاعت آینده روشن تری برای شما می سازد.

ریسک: فرد برای حفظ و ارتقای شخصیت خود، دست به ریسک های لازم جهت پیشرفت خود می زند و عاقلانه در موارد نیاز مخاطره می کند.

کار تیمی: افراد موفق می دانند که با مردم چطور برخورد کنند، چطور صحبت کنند و چطور با آن ها کنار بیایند و قدرت این را دارند که افراد را با یکدیگر سازگار کنند تا با همدلی بیشتر با یکدیگر کار کنند.

قاطعیت: موضع قاطع خود را علی رغم مخالفت، ابراز کنید.

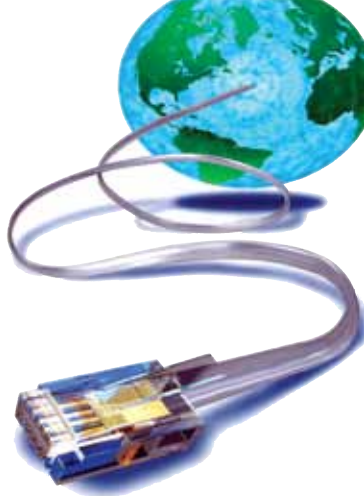
غرور: غرور موجب می شود فرد تاب و تحمل شکست خود نداشته باشد و به این ترتیب از هر نوع ریسک پرهیز می کند.

ترس و تردید: ترس دست و پای هر رهبری را می بندد. ترس مانع انجام کارهای بزرگ است.

اعتماد به نفس: هر بار که در برابر ترس مقاومت کنید، شهامت و اعتماد به نفس تان تقویت می شود.

سخنرانی: در برابر جمع سخن بگویید، با چیزهایی که شمارا

اخبار



اساتید برتر سال ۱۳۹۳ آکادمی آموزش بانک سامان



تعلیم و تعلم از مواهب الهی به پیامبران ، امامان و اولیای صالح برای رهایی بشریت از گمراهی و یافتن راه هدایت و رستگاری است. اوج خلاقیت ، عشق و هنر آفرینش در تعلیم و تعلم تجلی بخش می شود و پاسداشت روز معلم فرصتی مغتنم برای تجلیل و بزرگداشت از اساتیدی است که برای آموزش و تعلیم تلاش می کنند. آگاهی و ارتقای سطح دانش و بینش پرسنل بانک سامان ، مدیون تلاش اساتید فرزانه ای است که اساس رسیدن به تعالی سازمانی را پیشرفت در آموزش و بالا بردن دانش می دانند.

اسامی اساتید برتر سال ۱۳۹۳:

رتبه	نام استاد	سمت	محل خدمت	نام درس مورد تدریس
۱	سرمه گل نراقی	معاون شعبه	میدان آرژانتین	تجهیز منابع سیستمی
۲	فاطمه حاجی بابایی	رئیس شعبه	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	بانکداری داخلی
۳	مهدی عبدلی	معاون شعبه	میرداماد	تجهیز منابع سیستمی
۴	حمیده حدادی زنجانی	رئیس دایره	بانکداری الکترونیک	خدمات بانکداری مجازی
۵	یلدا خلیلی	کارشناس ۱	بانکداری الکترونیک	باجه ها بانکداری
۶	امید صفری	کارشناس ارشد اداره	بانکداری الکترونیک	atm
۷	احمد عهدی	معاون شعبه	اختیاریه	زیرسیستم تسهیلات
۸	اکبر زالی	معاون شعبه	شهرک راه آهن	کارت اعتباری
۹	محمدرضا البرزی	معاون شعبه	هایپرستار	بانکداری داخلی
۱۰	فاطمه دولت آبادی	معاون شعبه	باغ فردوس	تخصیص منابع

صدور بیمه مسافرتی با شرایط ویژه برای مشتریان برتر بانک سامان

سفرهای خارجی مشتریان برتر بانک سامان تا سقف ۳۰ هزار یورو تحت پوشش بیمه مسافرتی شرکت بیمه سامان قرار می‌گیرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، رضا حیدری مدیر بانکداری اختصاصی و مشتریان ویژه با بیان این خبر، تصریح کرد: تمام مشتریان برتر (ویژه و خاص)، به هزینه بانک سامان برای یک مسافرت خارج از کشور خود، زیر پوشش بیمه مسافرتی قرار می‌گیرند.

حیدری تصریح کرد: بانک سامان در صدد است با این بیمه‌نامه، دغدغه‌های مشتریان در مدت سفر خارجی را برطرف کند تا مشکلات احتمالی پیش‌آمده در طول سفر در محل وقوع حادثه جبران شود.

مدیر بانکداری اختصاصی و مشتریان ویژه بانک سامان اظهار داشت: مشتریان برتر (ویژه و خاص) برای برخورداری از این بیمه‌نامه کافی است، حداقل ۳ روز قبل از مسافرت، درخواست خود را به بانکدار ویژه و یا مسئول شعبه‌ای که در آن حساب دارند ارائه کنند تا این بیمه‌نامه صادر و به نشانی آن‌ها ارسال شود. همچنین در صورتی که این مشتریان تمایل داشته باشند از خدمات این بیمه‌نامه به‌صورت غیرحضوری برخوردار شوند، می‌توانند با شماره تلفن ۰۲۱-۲۲۶۶۱۰۶۹ مرکز خدمات بیمه‌ای مشتریان برتر تماس بگیرند. حیدری مهم‌ترین ویژگی بیمه‌نامه مسافرتی سامان را بهره‌مندی از پشتیبانی اپراتور فارسی‌زبان اعلام کرد و گفت: علاوه بر اطلاعات و موقعیت مکانی مراکز درمانی، پزشکان، داروخانه‌ها و مراکز فوریت‌های پزشکی و دندانپزشکی در خارج از کشور، هزینه‌های پزشکی و بستری در بیمارستان، جابجایی یا بازگرداندن بیمه‌شده به کشور در طول مدت سفر در صورت بروز بیماری یا وقوع حادثه و مساعدت حقوقی سرقت یا مفقود شدن گذرنامه، چمدان‌ها و تاخیر در حرکت از جمله مزایای این بیمه‌نامه است.

وی خاطر نشان کرد: صدور بیمه مسافرتی به‌صورت رایگان و با سقف تعهدات این بیمه‌نامه برای مشتریان شبکه بانکی کشور بی‌سابقه است. گفتنی است، شعب بانک سامان در ساعت‌های اداری و مرکز سامان ارتباط به‌صورت ۲۴ ساعته با شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ پاسخگوی پرسش‌های مشتریان برتر بانک است.

شعبه تبریز، رتبه ششم را در بین شعب بانک سامان در ماه تیر ۹۴ به دست آورده است



در جلسه ۶ ماهه سرپرستی استان‌های شمال غرب اعلام شد؛ شعبه تبریز، رتبه ششم را در بین شعب بانک سامان در ماه تیر ۹۴ به دست آورده است. عبدالله اصفهانی، سرپرست محترم استان‌های شمال غرب، روز یکشنبه ۲۵ مرداد ۱۳۹۴، جلسه‌ای با رؤسای شعب و مسئولین مطالبات و مسئولین بخش بازاریابی و فروش بانک و بیمه کل شعب تبریز، ولی عصر تبریز، ۱۷ شهریور و استاد شهریار و بازار تبریز، ارومیه، سرداران ارومیه و اردبیل در شهر تبریز برگزار کردند. در این جلسه، سرپرست استان‌های شمال غرب با بررسی پارامترهای مهم شعب در کل اعلام کرد: وضعیت جذب منابع در کل شعب منطقه شمال غرب کشور مناسب

بوده، به طوری که نرخ پوشش اهداف در ماه تیر ۹۴، بالای ۱۳۸ درصد بوده است و پارامتر سود و زیان شعب بالای ۱۰۰ درصد بوده است که رقم‌های بسیار مناسبی بوده است. اصفهانی در ادامه افزود: خوشبختانه، شعبه تبریز در بین کل شعب تهران و شهرستان، رتبه بسیار خوبی در بخش‌ها و پارامترهای مختلف داشته است. به گفته وی، شعبه تبریز رتبه ششم را در بین ۱۰ شعب برتر کل کشور را داشته و در بین شعب شهرستان‌ها رتبه سوم را کسب کرده است. گفتنی است، بر اساس گزارش وضعیت شعب بانک سامان در تیرماه ۹۳، رتبه سایر شعب نامبرده در منطقه شمال غرب کشور، بین ۵۴ تا ۱۰۵ در بین کل شعب بانک بوده است. پس از تشویق برای رئیس شعبه «تبریز» توسط حاضرین در اجتماعات سرپرستی استان‌های شمال غرب به دلیل عملکرد بسیار مناسب شعبه و پرسنل مجرب و زحماتکش‌اش، احمد فرامرزاده، رئیس محترم شعبه تبریز به ادامه بحث پرداختند. فرامرزاده با اشاره به اهمیت دو مقوله سهم بازار و بحث آموزش افزود: سهم بازار شعب منطقه شمال غرب همواره برای ما در بین بانک‌ها از اهمیت ویژه برخوردار بوده که تمام تلاش ما برای کسب هرچه بیشتر این سهم بوده است.

تسهیلات بانک سامان برای دارندگان کارتخوانهای فعال

دارندگان کارتخوانهای فعال بانک سامان تا سه برابر میانگین موجودی سه ماهه حسابهای متصل به کارتخوان تسهیلات می‌گیرند.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، رضا شیرین گوهریان مدیر امور اعتبارات خرد و صنفی با اعلام این خبر اظهار داشت: در صورتی که حساب متصل به کارتخوان یکی از حسابهای جاری، وین، سپرده‌های کوتاه‌مدت، قرض‌الحسنه پس‌انداز یا جاری ۲۴ باشد، با دارا بودن سایر شرایط، تا سقف ۲۰ میلیارد ریال تسهیلات پرداخت می‌شود. مدیر امور اعتبارات خرد و صنفی بانک سامان تاکید کرد: دارندگان دستگاه‌های کارتخوان که متقاضی استفاده از این تسهیلات هستند، مطابق قوانین و مقررات کشور، باید فاقد چک برگشتی و بدهی به شبکه بانکی کشور باشند. گفتنی است، علاقمندان برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانند به شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه کرده یا با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰ تماس بگیرند.

قهرمانی پرسنل سامان در رشته های رزمی



خودشان را برای مسابقات بعدی که در ماه آینده برگزار می‌شود آماده می‌کنند.

ناصر کمالی و سید محمود صابری، دو نفر از همکاران بانک سامان مقام های اول و دوم را در مسابقات رزمی کسب کردند. به گزارشی که توسط یونس مجد، استاد رزمی کار قهرمانان سامانی ارائه شده است، سید محمود صابری در وزن منفی ۷۳ کیلوگرم بزرگسالان و ناصر کمالی در وزن مثبت ۹۰ کیلوگرم در مسابقات کونگ فو توآ به روش آزاد، که در شهر تهران و در تاریخ ۲۳ مرداد امسال برگزار شد، به ترتیب مقام قهرمانی و نایب قهرمانی را به دست آوردند.

همچنین، ناصر کمالی در پایان مرداد ماه با شرکت در مسابقات انتخابی استان تهران سان شو در وزن open، مقام اول را کسب کرده است. گفتنی است هر دوی کارکنان نامبرده بانک سامان

شرکت توف نورد نظام مدیریت کیفیت سرمایه انسانی بانک سامان را تأیید کرد

مرداد ماه امسال، مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ مورد ممیزی مراقبتی شرکت توف نورد قرار گرفت و گواهینامه آن برای یکسال دیگر تمدید شد. مدیریت سرمایه انسانی سال گذشته با پیاده‌سازی نظام مدیریت فرآیندی، گواهی‌نامه نظام مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را از شرکت توف نورد، تحت اعتبار DAAKS آلمان دریافت کرد. خوشبختانه امسال نیز پس از گذشت یک سال با همت و تلاش همکاران در جهت حفظ و نگهداری دستاوردهای آن، موفق شد از ممیزی مراقبتی شرکت توف نورد که دوازدهم مرداد ماه امسال برگزار شد سربلند بیرون بیاید.

این موفقیت را به تمامی سامانی‌های عزیز تبریک می‌گوییم و امیدواریم دستاوردهای آن برای مجموعه بانک سامان منشأ موفقیت‌های پایدار و روزافزون باشد.



کیوسک‌های نظرسنجی بانک سامان



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

انجام کار و ... جمع‌آوری و مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت بر اساس این نظرات، اصلاحات و بهبودهای مورد نیاز در رویه‌های داخلی انجام می‌شود.

یکی از مهمترین کانال‌های ارتباطی مشتریان با بانک کیوسک‌های نظرسنجی مستقر در شعب می‌باشد که به جهت سنجش رضایت مشتریان در محل و در زمان ارائه خدمات، سرعت، دقت و راحتی مشتری در فرآیند نظرسنجی از اهمیت بسیار بالایی برخوردارند. باتوجه به اهمیت بالای کسب نظرات مشتریان از این طریق و لزوم تقویت فرهنگ نظرسنجی و مشتری‌مداری در بانک سامان، به مکانیزم‌های انگیزشی برای جذب مشتریان نیز اندیشیده شده است. بدین منظور و برای تشویق مشتریان به ارائه نظرات از طریق کیوسک‌های نظرسنجی جوایزی برای شرکت‌کنندگان در نظر گرفته شده که به صورت قرعه‌کشی آنلاین و پس از ثبت نظر و تکمیل فرآیند از طریق نمایش بر صفحه دستگاه به مشتریان برنده اعلام می‌گردد. مشتری منتخب با ارائه کد مربوطه به ریاست شعبه، جایزه خود را دریافت خواهد نمود. بر این اساس اسامی برندگان به شرح جدول زیر می‌باشد.

ردیف	کد شعبه	نام شعبه	نام دریافت‌کننده	تاریخ برنده شدن
۱	۸۲۲	پیروزی	محمود خاکسار	۱۳۹۴/۰۵/۰۱
۲	۹۴۵۱	سمنان	رسول کرکه آبادی	۱۳۹۴/۰۵/۰۱
۳	۹۰۲	میدان توحید کرج	رمضانعلی راضی چافی	۱۳۹۴/۰۵/۰۳
۴	۹۴۳۱	آمل	حسین فقیه	۱۳۹۴/۰۵/۰۳
۵	۹۶۰۲	ولیعصر تبریز	هومن تیغونی میاندوآب	۱۳۹۴/۰۵/۰۳
۶	۸۸۴	گیشا	بهمن عبدی	۱۳۹۴/۰۵/۰۳
۷	۸۲۶	میدان آرژانتین	فهم حاجی ابوالقاسمی	۱۳۹۴/۰۵/۰۴
۸	۸۴۷	میدان تجریش	درویشعلی زورقین	۱۳۹۴/۰۵/۰۶
۹	۸۱۷	یافت آباد	محمدرضا نوفرستی	۱۳۹۴/۰۵/۰۶

۱۳۹۴/۰۵/۰۶	سیده اکرم مظفری	گلزار رشت	۹۴۰۱	۱۰
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	محمد رضا وحدانی	اریکه ایرانیان	۸۱۶	۱۱
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	محمد علی اکبری	شیراز	۹۱۰۱	۱۲
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	مسعود شناسی	ساری	۹۴۰۲	۱۳
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	میثم امیرپور راینی	کرمان	۹۵۰۱	۱۴
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	ناصر نیکزاد فرخی	مرکزی	۸۰۲	۱۵
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	محمود هدایتی	دهکده المپیک	۸۶۷	۱۶
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	محسن رحیمی	بلوار فرامرز عباسی - مشهد	۹۳۰۴	۱۷
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	امید زین الدینی	آفریقا	۸۰۱	۱۸
۱۳۹۴/۰۵/۰۶	غلامعلی پور رستمی	تنکابن	۹۴۲۲	۱۹
۱۳۹۴/۰۵/۱۰	سعید رضا جبری ها	بلوار میرزای شیرازی	۹۱۰۴	۲۰
۱۳۹۴/۰۵/۱۰	وحید اسدی	مولوی	۸۵۴	۲۱
۱۳۹۴/۰۵/۱۰	علی مهرآرا	مجموعه فرودگاهی	۸۵۲	۲۲
۱۳۹۴/۰۵/۱۰	امیر عباس کریم دوست	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	۲۳
۱۳۹۴/۰۵/۱۰	احسان بهرامی	شهرکرد	۹۵۷۱	۲۴
۱۳۹۴/۰۵/۱۱	احسان نورانی مطلق	زاینده رود	۹۵۲۱	۲۵
۱۳۹۴/۰۵/۱۱	مهدی جعفری	میرداماد	۸۰۹	۲۶
۱۳۹۴/۰۵/۱۱	سارا اخلاقی	خیابان آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	۲۷
۱۳۹۴/۰۵/۱۱	بهرام نعمتی	کرمانشاه	۹۲۴۱	۲۸
۱۳۹۴/۰۵/۱۲	محمد رضا افضلی	کوثر کرمان	۹۵۰۲	۲۹
۱۳۹۴/۰۵/۱۲	ابوذر دانشی	یزد	۹۵۴۱	۳۰
۱۳۹۴/۰۵/۱۳	مهران زاده کوچک	آجودانیه	۸۷۱	۳۱
۱۳۹۴/۰۵/۱۵	وحید حسن زاده	شهرک راه آهن	۸۴۰	۳۲
۱۳۹۴/۰۵/۱۵	مهدی حاجی نوروزی تهرانی	سی تیر	۸۴۹	۳۳
۱۳۹۴/۰۵/۱۵	سید جلال علی نژاد	کیش	۹۸۰۱	۳۴
۱۳۹۴/۰۵/۱۵	حسن قربانی	آفریقای شمالی	۸۲۰	۳۵
۱۳۹۴/۰۵/۱۷	هادی سلمانی	خیابان جمهوری اسلامی - بوریحان	۸۶۵	۳۶
۱۳۹۴/۰۵/۱۷	علیرضا محمدی	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	۳۷
۱۳۹۴/۰۵/۱۷	معصومه رضائی هنرمند	همدان	۹۲۲۱	۳۸
۱۳۹۴/۰۵/۱۸	نجف زبردست	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	۳۹
۱۳۹۴/۰۵/۱۸	مجید خدای	بلوار دریا	۸۸۳	۴۰
۱۳۹۴/۰۵/۱۸	علی چاقری	قیطریه	۸۲۸	۴۱
۱۳۹۴/۰۵/۱۹	ساسان آرامشی	سه راه اقدسیه	۸۰۸	۴۲
۱۳۹۴/۰۵/۲۱	هادی کلاکی	گرگان	۹۴۴۱	۴۳
۱۳۹۴/۰۵/۲۱	عدنان دوجی	الهیه	۸۳۸	۴۴

۱۳۹۴/۰۵/۲۲	محمدعلی قائمی	نیاوران	۸۷۴	۴۵
۱۳۹۴/۰۵/۲۲	محمود احمدی مقدم	جام جم	۸۲۱	۴۶
۱۳۹۴/۰۵/۲۲	مصطفی زنگنه	باغ فردوس	۸۰۴	۴۷
۱۳۹۴/۰۵/۲۲	فاطمه تقوی صفا	پاسداران	۸۰۵	۴۸
۱۳۹۴/۰۵/۲۲	علی فتح الهی آرانی	فلکه جهاد	۹۰۰۲	۴۹
۱۳۹۴/۰۵/۲۲	زهره عطار	خیابان دولت	۸۱۳	۵۰
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	امیر بابا	سجاد مشهد	۹۳۰۳	۵۱
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	نوید رفعتی	ایلام	۹۲۶۱	۵۲
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	سهیلا میرابی جبارنیا	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	۵۳
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	ایمان بهمنی	خرم آباد	۹۲۸۱	۵۴
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	مصطفی رهبری عصر	تبریز	۹۶۰۱	۵۵
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	معصومه نجفی	اصفهان	۸۰۳	۵۶
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	سلطانعلی عزیزی	شهر قدس	۸۷۸	۵۷
۱۳۹۴/۰۵/۲۴	مریم کامرانی	امین حضور	۸۵۳	۵۸
۱۳۹۴/۰۵/۲۵	علی رکنی	بجنورد	۹۳۲۱	۵۹
۱۳۹۴/۰۵/۲۵	داود کریم دوست	پونک	۸۷۰	۶۰
۱۳۹۴/۰۵/۲۵	نیما صادقی	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	۶۱
۱۳۹۴/۰۵/۲۵	مریم سزاوار رحمت	صادقیه	۸۰۷	۶۲
۱۳۹۴/۰۵/۲۷	امید آقایی	اهواز	۹۷۰۱	۶۳
۱۳۹۴/۰۵/۲۷	محمد بهزادپور	بازار تبریز	۹۶۰۵	۶۴
۱۳۹۴/۰۵/۲۷	مرجان طلوعی	بلوار کشاورز	۸۸۲	۶۵
۱۳۹۴/۰۵/۲۷	امین قاسمی	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	۶۶
۱۳۹۴/۰۵/۲۷	حمیدرضا حسنی	زنجان	۹۶۸۱	۶۷
۱۳۹۴/۰۵/۲۷	علی نوری	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	۶۸
۱۳۹۴/۰۵/۲۸	نجف زبردست	۱۷شهریور تبریز	۹۶۰۳	۶۹
۱۳۹۴/۰۵/۲۸	سپهر اکبری آرمند	دروس	۸۷۹	۷۰
۱۳۹۴/۰۵/۲۹	امیرحسین پوستی	قم	۹۰۰۱	۷۱
۱۳۹۴/۰۵/۲۹	نوراله کفایتی	قلهک	۸۶۸	۷۲
۱۳۹۴/۰۵/۲۹	حسین مقدمی	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	۷۳
۱۳۹۴/۰۵/۳۱	مهدی فتاحی	پل رومی	۸۱۹	۷۴
۱۳۹۴/۰۵/۳۱	پرویز رضایی	اردبیل	۹۶۴۱	۷۵
۱۳۹۴/۰۵/۳۱	جابر ثابتی زاده	استادشهریار تبریز	۹۶۰۴	۷۶
۱۳۹۴/۰۵/۳۱	محمد مجدیگی	بلوار مرزداران	۸۸۱	۷۷
۱۳۹۴/۰۵/۳۱	پدارم چینی جیان مقدم	مقدس اردبیلی	۸۶۱	۷۸

اسپاس تیر و مردادماه ۹۴

رضایت مشتری از عملکرد و حسن رفتار، اصلی ترین ویژگی نیروهای است که نامشان در لیست سپاسگزاری ماه تیر و مرداد مجله سامان مشاهده می شود. امید که روز به روز لیست اسامی طویل تر باشد. ایام به سامان

نام شعبه و یا اداره بانک سامان	نام و نام خانوادگی سامانی
خیابان سرداران ارومیه	توحید آقاپور
سرو	الهه قبادپور
ایران زمین	سید مرتضی ندائی عزیز لو
ایران زمین	ناهید میزان نوجه دهی
خانه اصفهان	امیر گیلانی فر
بانکداری الکترونیک	شعله صولتی
فلکه اول تهرانپارس	مهرداد کریمی
مقدس اردبیلی	روح اله سیاه وشی
پاسداران	کلیه پرسنل
خیابان سید جمال الدین اسدآبادی	کلیه پرسنل
باغ فردوس	مرتضی صفائی
باغ فردوس	علی مهدی پور تمیجانی
باغ فردوس	سعید جاویدانی
باغ فردوس	محمد تهمتن
جنت آباد	سپیده عطائی لیسار
جام جم	نسیم شهراسبی
ولنجک	شبنم عارفی
میدان آرژانتین	مهران فرخی پور
میدان آرژانتین	احمدعلی گلی فرمی
الهیه	سحر ترابی
امین حضور	سعید غریبی
خیابان دزاشیب- سه راه عمار	علی رضایوف
کریم خان زند	سمیرا تقی زاده
بزرگراه فتح	جواد حبیبی
پاسداران شیراز	کلیه پرسنل
خرم آباد	مهدیه میرزائی فر
ساری	ابوذر اساسه
میدان ونک	الیاس عباس زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینده	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	آقای ساعی نیا
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خ انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، شماره ۸۰۳	۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۶۴۹۹۸	آقای تفرشی
۳	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خ ولیعصر، رو به روی باغ فردوس، بالاتر از سه راه زعفرانیه، پلاک ۱۶۳۸	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	آقای علی خانی
۴	پاسداران	۸۰۵	تهران، خ پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، شماره ۲۳۸	۲۲۵۹۵۶۵۷-۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	آقای رضا زاده
۵	بازار	۸۰۶	تهران، بازار، خ ۱۵ خرداد غربی، بین چهار راه گلوبندک و ابوسعید، شماره ۶۸۱	۵۵۵۷۵۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	آقای اختیاری
۶	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۱	۴۴۲۵۴۵۱۷	آقای رضائی
۷	سه راه اقدسیه	۸۰۸	خیابان اقدسیه- نبش کوچه نسیم- پلاک ۶۳- کد پستی: ۱۹۳۳۲۵۴۴۴۲	۲۲۸۳۳۲۴۹ و ۵۱	۲۲۸۳۲۲۲۳	آقای سیفی
۸	میرداماد	۸۰۹	تهران، خ میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام شماره ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۳	۲۲۹۲۴۴۳	خانم طرفی نژاد
۹	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خ دکتر فاطمی، روبروی خ کاج، نبش کوچه ششم	۸۸۹۸۲۱۸۱- ۸۵	۸۸۹۸۲۱۹۴	آقای ملامحمدی
۱۰	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خ سعادت آباد، میدان کاج، ضلع شمال غربی میدان، جنب مسجد الرسول	۲۲۰۸۶۱۹۶-۹۹	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای دادخواه
۱۱	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خ جنت آباد، نبش لاله شرقی، مجتمع سمرقند	۴۴۴۹۵۲۰۱- ۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای رضائیان
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای رسائی فر
۱۳	میدان ونک	۸۱۴	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از میدان ونک نبش خیابان شریفی، پلاک ۱۳۲۵	۸۸۲۰۵۴۵۵ - ۵۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	آقای نیری
۱۴	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خ ایران زمین، پاساژ ایران زمین پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵ - ۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	خانم میزان
۱۵	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع تجاری اریکه ایرانیان	۲۲۳۵۹۲۷۵ - ۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	خانم قندیان
۱۶	یافت آباد	۸۱۷	تهران، تقاطع جاده ساوه و یافت آباد، مجموعه بازار میل، پلاک ۲۰/۵	۶۶۲۱۱۰۱۴ - ۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای میرزاخانی
۱۷	شهرری	۸۱۸	تهران، شهر ری، خ ذکریای رازی- پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۴۲- ۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای دانش بقا
۱۸	پل رومی	۸۱۹	تهران، خ شریعتی، بعد از پل رومی، نبش کوی سلمان، پلاک ۱۷۶۹	۲۲۲۱۳۱۹۴ و ۹۶	۲۲۲۱۳۱۹۵	خانم خسروی
۱۹	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، خ نلسون ماندلا (جردن)، بالاتر از اسفندیار، نبش شمالی خیابان سعیدی، پلاک ۱۵۸	۳۶۲۱۹۵۴۷	۳۶۲۱۹۷۱۳	خانم بابائی
۲۰	جام جم	۸۲۱	تهران، خ ولیعصر، نرسیده به چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۳	۳۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۳۶۲۱۰۹۱۷	آقای سماک
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خ پیروزی، نبش خ عادل، پلاک ۵۱۹	۳۳۳۳۲۱۴۰-۴۱	۳۳۳۳۳۱۴۳	آقای حمیدیا
۲۲	ولنجک	۸۲۳	تهران، خ ولنجک، خ چهاردهم، پلاک ۳	۲۲۴۲۱۲۲۷- ۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	آقای قاسمی
۲۳	آذربایجان	۸۲۴	تهران، خ آذربایجان، نبش آزادی، روبروی یهودی، پلاک ۱۰۷۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	آقای صالحی کیا
۲۴	شهرک اکباتان	۸۲۵	تهران، شهرک اکباتان، انتهای فاز ۲، بلوار گلها، مجتمع تجاری گلها، پلاک ۱	۴۴۶۳۶۳۰۹-۱۸	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای احسنی
۲۵	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، خ بیهقی، ضلع غربی محوطه فروشگاه شماره یک شهروند پلاک ۲۱۰	۸۸۵۱۷۴۱۸-۱۹	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای رضائی
۲۶	ملت/اکباتان	۸۲۷	تهران، خ سعدی جنوبی، خ اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۴- ۷	۳۳۹۹۸۰۰۹	آقای حاجی پور
۲۷	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی درب شمالی پارک قیطریه، پلاک ۱۶۱	۲۲۲۳۴۰۹۷	۲۲۲۳۴۲۵۸	آقای عباس محمدی
۲۸	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خ ملاصدرا، بعد از چهار راه شیراز، پ ۱۳۲	۸۸۶۲۷۴۴۸- ۸۸۶۲۷۵۱۷	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای مصطفی محمدی
۲۹	اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خ سیدجمال الدین اسد آبادی، نبش خ ۵، پلاک ۳۸۳	۸۸۰۵۵۴۶۱- ۴	۸۸۶۱۰۲۹۵	خانم آیت‌النبی
۳۰	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خ کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲- ۴	۵۵۴۸۱۱۷۹	آقای پاکزاد
۳۱	دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خ شهید دکتر بهشتی، بعد از چهار راه سه‌رودی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۳۶۰۳- ۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	آقای نصیری
۳۲	کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خ کارگر شمالی، بالاتر از خ دکتر فاطمی، پلاک ۲۴۳	۸۸۹۹۱۳۴۵- ۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای جمشیدیان
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خ تهران پارس، بالاتر از فلکه سوم، نبش خ ۱۴ شرقی، پلاک ۴۴۳	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	خانم کسرائی پور
۳۴	پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از خ شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	آقای اعتمادیه
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، خ تهرانپارس، فلکه اول تهرانپارس، نبش خ ۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰- ۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	آقای کریمی
۳۶	بازار کفاش‌ها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ، انتهای بازار کفاش‌ها، مقابل سرای مشکوه، ساختمان ضیای	۵۵۱۵۱۸۰۵	۵۵۶۱۶۰۷۳	آقای سروری
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، الهیه، خ مریم شرقی، نبش خ شریفی مش، پلاک ۶۰	۲۶۲۰۳۴۷۰- ۱	۲۲۰۲۷۹۳۰	خانم ترابی
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خ ولیعصر، میدان منیریه، خ معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵ و ۸۸	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای رسولی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، شهرک راه آهن، میدان امیر کبیر، خ امیر کبیر، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶۹ و ۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای بخشی
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، ضلع جنوبی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای سلیمان بیات
۴۱	دلاوران	۸۴۲	بلوار دلاوران، بعد از چهارراه آزادگان- پلاک ۳۴۰	۷۷۲۱۱۶۵۱-۷۷۲۱۱۹۳۴	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای سلمانی
۴۲	شهران	۸۴۴	تهران، شهران، فلکه دوم شهران، ابتدای خیابان یکم، پلاک ۴	۴۴۳۳۸۱۴۷	۴۴۳۳۸۳۲۹	آقای اسلامی
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بلوار فردوس، بزرگراه شهید ستاری، ابتدای بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۴۸	۴۴۰۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۰۶۸۲۶	آقای پرند

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعب/باجه‌ها
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، سالن ورودی، طبقه همکف	۰۱-۵۵۶۷۸۴۰۸	۵۵۶۷۸۴۱۰	آقای حسینی
۴۵	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خ شهرداری - جنب سینما آستارا - پلاک ۸۱	۰۲۲۷۳۲۳۵۲-۲۲۷۳۲۱۳۹	۲۲۷۳۲۴۴۸	آقای رشیدی
۴۶	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خ مدانی، بعد از ایستگاه برق، پلاک ۱۱۸ و ۱۱۶	۰۷-۵۵۳۳۱۰۰۶	۵۵۳۵۶۰۵۱	آقای میرحسینی
۴۷	سی تیر	۸۴۹	تهران، خ سی تیر، جنب بانک ملی شعبه سی تیر، نبش کوچه بهزاد، پلاک ۸۳	۰۱۸-۶۶۷۵۰۴۱۲	۶۶۷۵۰۲۳۶	آقای عطائی فر
۴۸	باجه هواپیمائی ماهان	۸۵۱	تهران، اول اتوبان کرج، خ آزادگان، برج هواپیمائی ماهان	۰۹۴-۴۸۳۸۱۴۹۲	۴۸۳۸۱۴۹۵	---
۴۹	مهرآباد ترمینال ۲	۸۵۲	تهران، فرودگاه مهرآباد، پروازهای داخلی، ترمینال ۲	۰۹۰-۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۶۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان پارسان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی نبش کوچه علیرضا جاویدی، پلاک ۱۲۰	۰۹۶-۳۳۱۳۷۸۹۶	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای فکوری
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۰۹-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۵	۰۵-۲۲۸۱۶۶۹۰	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای پوریایی امیری
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، بلوار اصلی تهرانسر، نبش خ چهاردهم، پلاک ۶۴	۰۶-۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای صفری
۵۴	هاپیر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس غربی، بزرگراه شهید باکری، مرکز خرید هاپیر استار	۰۸۷-۴۴۱۶۷۱۸۲	۴۴۱۶۷۱۹۹	آقای البرزی
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکونی پور، پلاک ۱۹	۰۱-۲۶۳۰۲۶۸	۲۲۴۳۲۶۹۲	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۰۹۷۹۰۹۶۹۶۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۰۷۳ و ۲۲۷۷۶۵۷۲	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	مقدس اردبیلی	۸۶۱	خیابان زعفرانیه - خیابان مقدس اردبیلی - نبش شرقی خیابان فرخ - پلاک ۱	۰۳-۲۶۸۰۲۴۵۳	۲۶۸۰۲۴۶۱	خانم حکیمی
۵۹	ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۰۸-۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	آقای اطهری
۶۰	دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۰۱۸-۲۲۷۵۳۹۱۴	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای علیخانی
۶۱	بورس کالا	۸۶۴	تهران، خ طالقانی، نبش خیابان بندر انزلی، ساختمان بورس کالا، طبقه همکف	۰۵۲-۸۸۹۴۱۷۵۲	۸۸۹۴۵۱۹۲	آقای آهنگری
۶۲	جمهوری - ابوریحان	۸۶۵	تهران، خ جمهوری، پس از تقاطع فلسطین، جنب اورژانس تهران پ ۱۰۴۰	۰۶۶۴۷۷۶۶۶	۶۶۴۷۷۶۵۵	خانم پور اقدامی
۶۳	سرو	۸۶۶	سعادت آباد - سرو غربی - میدان سرو - ضلع جنوب شرقی میدان - پلاک ۷	۰۴-۲۲۱۴۶۰۸۳	۲۲۱۴۵۸۳۲	خانم رضایی
۶۴	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خ شهید یعقوبی پلاک ۲	۰۷-۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	آقای یوسفی پور
۶۵	قلهک	۸۶۸	خیابان شریعتی - قلهک - نبش کوچه خلیل پور - پلاک ۱۴۹۸	۰۸-۲۶۶۰۱۵۰۵	۲۶۶۰۱۵۰۹	آقای علی اصغر بیات
۶۶	ستارخان	۸۶۹	میدان توحید - ابتدای خیابان ستارخان - نبش کوچه ستایش - پلاک ۲	۰۱۵-۶۶۵۲۶۶۱۵	۶۶۵۲۶۸۵	آقای اسلامی
۶۷	پونک	۸۷۰	خیابان اشرفی اصفهانی - بالاتر از میدان پونک - نبش کوچه نوزدهم - پلاک ۱	۰۱۰-۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	آقای اصیل زاده
۶۸	مژده	۸۷۱	خیابان نیاوران - خیابان مژده (مقدسی) - خیابان میری - پلاک ۴	۰۲۲۷۱۶۲۹۳-۲۲۷۱۶۳۲۱	۲۲۷۱۶۳۵۴	خانم قاسمی
۶۹	شمس آباد - میدان ملت	۸۷۲	خیابان استاد حسن بنا، بالاتر از میدان ملت، نبش شهید عبیدی، پلاک ۱	۰۶۹ و ۲۲۳۱۷۹۶۸	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای صفری
۷۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خ کریم خان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، ضلع جنوبی، پلاک ۴۲	۰۴۲-۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای حیدر هانی
۷۱	نیاوران	۸۷۴	خیابان دکتر باهنر (نیاوران)، دروپی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۰۱-۲۶۱۱۷۲۰۱-۲۶۱۱۷۱۹۲	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم یدیسار
۷۲	بلوار ۴۲ متری سعادت آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۰۷-۲۲۳۷۸۸۵۶	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم حاجی بابایی
۷۳	آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقابزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۰۵۲-۲۲۶۹۶۴۵۱	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم رحیمی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریز، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۰۷۹ و ۶۶۸۱۵۹۶۵	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای کاهه
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۰۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	دروس	۸۷۹	خیابان شریعتی، دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲، کدستی: ۱۹۴۹۹۴۵۵۱۳	۰۳۲۲-۲۶۶۴	---	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران پلاک ۱۳۶	۰۴۰-۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز - رویروی وزارت کشاورزی پلاک ۱۷۸	۰۶-۸۸۹۸۳۱۵۴	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۵۰	۰۱۸ و ۸۸۳۳۳۸۱۷۱	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۳۶۲	۰۶۲ و ۸۸۲۴۷۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۹۱	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۰-۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵	۰۲۶-۳۴۴۴۸۱۴۴۵	آقای ملکی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۹-۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۲	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۱۹۵-۰۲۶-۳۲۷۷۰	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۶	خانم سمردی
۸۴	مهرشهر کرج	۹۰۵	مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۵-۰۲۶-۳۳۴۱۵۷۳۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۵	آقای رضایی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۳۱ و ۰۲۱-۶۵۳۶۹۰۲۱	۰۲۱-۶۵۳۶۹۸۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۲۰-۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰	۰۴۱-۳۳۳۶۱۶۰	آقای فرامرز زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسئول شعب/باچه‌ها
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱-۳۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱-۳۳۳۱۹۸۶۴	خانم هریسچی
۸۸	۱۷ شهر یورت تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یورت جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۱-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	آقای رضایی
۸۹	استاد شهریار	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، بالاتر از هتل شهریار، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۳-۴	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۰	آقای محمودی
۹۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، بلوار جمهوری اسلامی، ابتدای خ دارایی، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۲۶۲۳	آقای میرزایی
۹۱	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خ کاشانی، روبروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۳۶۶۸-۹	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	خانم امامی
۹۲	سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خ سرداران، جنب مسجد قدس، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۲-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۲۷۸۴۶	آقای نامی‌فر
۹۳	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۹۴	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خ فردوسی، نبش منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	آقای رحمانی
۹۵	زاینده رود اصفهان	۹۵۲۱	اصفهان، خ توحید، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۵۷۲-۸	۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹	آقای سیف‌الدینی
۹۶	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۴	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۹	آقای غیور
۹۷	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	آقای سبزه‌زار
۹۸	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۲-۵	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	آقای گیلانی‌فر
۹۹	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۰	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم‌آباد، بلوار علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۱	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۳۲۲۵	آقای فرشیدفر
۱۰۲	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی و میرزا رضای کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	آقای تیموری
۱۰۳	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، سی متری اول، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	آقای آرزومندان
۱۰۴	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۲-۷	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	آقای تونزنده جانی
۱۰۵	بلوار سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ یا خ لاله جنوبی	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	خانم سازگار
۱۰۶	فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، بین عباسی ۳ و پلاک ۱۶۸	۰۵۱-۳۰۶۷۸۹۲۵۴	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵	آقای حاتمی
۱۰۷	هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۴	۰۵۱-۳۸۸۳۴۸۴۴	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	آقای طوسی
۱۰۸	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی، روبروی کوچه واعظی، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۰۹	بیرجند	۹۳۴۱	بیرجند، خیابان مدرس-نبش چهارراه دوم- مقابل حسینیه گازاری‌ها - کدپستی ۹۷۱۸۶۹۷۱۵	۰۵۶-۳۳۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶-۳۳۴۵۰۹۷۵	آقای بهدادفر
۱۱۰	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانیارس، حدفاصل خیابان‌های ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۳۹۲۰۵۲۴-۶	۰۶۱-۳۳۳۹۲۰۷۴۵	خانم حیاتی
۱۱۱	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	آقای فغفوری
۱۱۲	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان، میدان امام علی(ع)، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴-۳۳۲۶۰۱۷۸	۰۵۴۱-۳۲۶۳۲۸۲	آقای شهرکی
۱۱۳	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خ زند، بین خ فلسطين و ۲۰ متری سینما سعدی، پلاک ۳۹۶، ساختمان پاسارگاد	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۱-۲۷	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳	آقای آزادی
۱۱۴	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، روبروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ و ۸۹	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای بردبار
۱۱۵	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، نبش کوچه ۲۷، کدپستی ۷۱۸۷۷۱۱۶۴۵	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	آقای جمسی
۱۱۶	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، بین خ مبعث و مطهری	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۱-۱۲	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۴	آقای نظری
۱۱۷	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خ خیام شمالی، جنب بانک ملی شعبه خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۱۸	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار امام قلی خان، روبروی مرکز تجاری خلیج فارس و مرجان	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۴۰-۴۷	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۵۰	آقای بهاری
۱۱۹	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۱-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای درویشی
۱۲۰	فلکه جهاد قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خ ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۱	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای مجاهدی
۱۲۱	سندج	۹۲۷۱	سندج، خ سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۲۵۴۳۱-۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۲۶	آقای سخاوی
۱۲۲	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نبش سپهبد قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۲۷۹۶۰	آقای ابراهیمی
۱۲۳	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴-۳۲۴۷۱۷۶۱	۰۳۴-۳۲۴۷۱۷۶۵	آقای شفیع
۱۲۴	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۳۲۲۱۰۴	۰۳۴-۳۴۳۲۲۱۰۲	آقای علی‌پور
۱۲۵	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۶۳-۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۲۶	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴-۳۳۲۳۵۳۴۸	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۷۵	آقای حسینی
۱۲۷	کیش	۹۸۰۱	کیش، خ فردوسی، مجتمع تجاری کیش، طبقه همکف، پلاک ۶۴ و ۶۷	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶۴-۴۴۵۲۲۵۹	آقای خیاطی
۱۲۸	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۰۲-۸	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۱۶	آقای اصغرزاده
۱۲۹	گنبد	۹۴۴۲	گنبد کاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خ گلشن و شهدای شرقی پلاک ۱۸۳۹	۰۱۷-۳۳۳۴۷۶۱۲-۱۹	۰۱۷-۳۳۳۴۷۶۲۴	آقای قاضوی
۱۳۰	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، میدان باستانی شعار، اول بلوار گلزار	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۰	۰۱۳-۳۷۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی

شعب بانک سامان

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

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

شعب	شنبه تا چهارشنبه	پنجشنبه	پنجشنبه
شعب استان‌های تهران، فارس، اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قم و البرز	۸ تا ۱۶	۸ تا ۱۳	۸ تا ۱۳
شعبه هاپیراستار	۸ تا ۱۸	۸ تا ۱۳	۸ تا ۱۳
فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته	۲۴ ساعته	۲۴ ساعته
شعب شهرستان و مناطق اروند	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد قشم	۷:۳۰ تا ۱۴	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۳
شعبه منطقه آزاد کیش	۷:۳۰ تا ۱۵/۳۰	۷:۳۰ تا ۱۲/۳۰	۷:۳۰ تا ۱۲/۳۰

لیست مشخصات مربوط به سرپرستی‌ها

نام	سمت	آدرس
عزیزاله عزیزی	سرپرست منطقه ۱	خیابان دزاشیب سه راه عمار، پلاک ۱۵۸-طبقه فوقانی شعبه دزاشیب- تلفن: ۲۲۳۹۷۶۳۹-نمابر: ۲۶۸۵۰۴۶۰
هادی صدیقی	سرپرست منطقه ۲	خیابان ولی عصر، بالاتر از خیابان دکتر شهید بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳، طبقه فوقانی شعبه پارک ساعی. تلفن: ۸۱۴۸۱۲۷۸، نمابر ۸۱۴۸۱۴۰۱
محمد غفاری	سرپرست منطقه ۳	سعادت آباد-خ سرو غربی-میدان سرو- پ-۷ طبقه فوقانی شعبه سرو- تلفن: ۲۲۰۷۵۴۹۸-نمابر: ۲۲۰۷۸۵۵۴
تقی لقمانی	سرپرست استان‌های مرکز	اصفهان - خیابان توحید میانی- نبش کوچه شهید تقی آبادی-پلاک ۵-ط اول - تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۸۰-نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
منصور صرافی	سرپرست استان‌های جنوب شرق	کرمان- خیابان سپهبد قره نی- نرسیده به میدان سپهبد قره نی (زاندارمری سابق)- جنب تیمچه- پلاک ۲۱۶- شماره های ساترال: ۰۳۴۳۲۲۳۸۷۹۴-۸ تلفن مستقیم سرپرست: ۳۴۳۲۲۲۲۱۲۳-نمابر: ۰۳۴۳۲۲۶۳۲۲۴
آقای محقق طوسی	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاده- نبش سجاده-۸ (خیابان لاله جنوبی)- ساختمان بانک سامان طبقه ۶- تلفن: ۰۵۱-۳۶۷۷۹۱۴۳-۴۴
عبداله اصفهانی	سرپرست استان‌های شمال غرب	تبریز-خ امام خمینی-بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ- پلاک ۵۲۱- طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز- تلفن: ۰۳۳۳۷۳۸۴۰-نمابر ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۲۳
محمد نبی وفا	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۵۷-نمابر: ۰۷۱-۳۲۳۱۹۴۶۶
طاهر احمد زاده	سرپرست استان‌های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۴-نمابر: ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۴
ابوالحسن گروسی	سرپرست استان‌های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام- تلفن: ۰۱-۳۳۳۶۵۸۶۰-نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۴

نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

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

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

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

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

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان



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





نمایندگان و شعب بیمه سامان



www.si24.ir

خرید آنلاین



شعب بانک سامان



فرودگاه امام خمینی (ره)



۰۲۱-۸۹۳۰۲۳۰۲

خرید تلفنی



آژانس‌های مسافرتی طرف قرارداد
با نمایندگان

بیمه مسافرتی سامان را
از کجا بخرم؟



سفر را سامان لازم است

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



باشماه‌تیم

هفدهمین سالروز تأسیس بانک سامان خجسته باد.