

سال نوزدهم، شماره ۱۹۸
آذر ۱۴۰۲

بانک سامان
Saman Bank



دراستای ایفای مسئولیت اجتماعی

افتتاح نهمین مدرسه سامان در روستای بچه دره خراسان شمالی



با موبایلت فعال کن!

رفع رکود حساب با اپلیکیشن موبایلت



موبایل بانک سامان
www.mobillet.ir

موبایلت



گروه مالی سامان

پوداخت الکترونیک سامان کیش

تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی (جنوب به شمال)، بن بست ترکش دوز، پلاک ۲
تلفن: ۰۲۱-۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۰۲۱-۸۴۰۸۰ نمابر: ۰۲۱-۸۸۲۱۹۱۴۰
www.sep.ir



بیمه سامان

تهران، خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، پلاک ۴۳۳
تلفن: ۰۲۱-۸۹۴۳ نمابر: ۰۲۱-۸۸۷۰۲۰۴
www.si24.ir



کارگزاری بانک سامان

تهران، بلوار آفریقا، خیابان ناهید غربی، پلاک ۳۱
تلفن: ۰۲۱-۴۳۰۲۴۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۸۸۷۴۶۸۹
www.samanbourse.ir



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزرا)، خیابان هفتم، پلاک ۱۱
تلفن: ۰۲۱-۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۰۲۱-۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۰۲۱-۸۸۷۰۹۲۱۰
www.samanexchange.com



اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان

تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به همت، نبش خیابان اتوبانک، برج سامان
تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۱۰۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۴۱۷۲۶۰۰۱
www.icbs.ir



خدماتی آفتاب تجارت سامان

تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزراء)، کوچه ۲۰ (شهید رفیعی)، پلاک ۴، طبقه اول
تلفن: ۰۲۱-۴۷۷۰۲۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۴۷۷۰۲۲۲۲
www.aftabts.com



تأمین سرمایه کاردان

تهران، خیابان نلسون ماندلا، خیابان ظفر غربی پلاک ۲۸۱ کد پستی ۱۹۶۸۶۳۴۷۷۹۵
تلفن: ۰۲۱-۹۶۶۲۱۱۰۰ نمابر: ۰۲۱-۹۶۶۲۱۱۳۳
www.kardan.ir



کیش سل پارس

تهران، سعادت آباد، ضلع شمال شرقی چهارراه سرو، جنب بانک سامان، پلاک ۷۷
تلفن: ۰۲۱-۸۷۶۴۰ نمابر: ۰۲۱-۲۶۶۵۴۸۰۹
www.samantel.ir



پردازشگران سامان

تهران، محله امانیه، بلوار نلسون ماندلا، خیابان شهید محمد علی رحیمی، پلاک ۴۳
تلفن: ۰۲۱-۲۶۲۹۳۹۴۲ نمابر: ۰۲۱-۲۶۲۹۳۹۴۲
www.samanpr.net



تندر نور

تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۷
تلفن: ۰۲۱-۷۷۴۴۴۴۶۴ - ۰۲۱-۷۷۱۸۲۸۴۴
www.thunder-light.com





صاحب امتیاز: بانک سامان
مدیر مسئول: فرشته ضرابیه
سر دبیر: ناصر بزرگمهر
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 شود.
- 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 شود.
- مقالات کوتاه و حداکثر برای ۴ صفحه نشریه تهیه شود.
- عکس و طرح مناسب همراه مقاله ارسال شود.
- عکس نویسنده یا مترجم همراه مقاله باشد.
- پی نوشت و هر گونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل درج شود.
- تیترو سوتیترهای مناسب به وسیله نویسنده مشخص شود.
- مطالب چاپ شده الزاماً نظر رسمی مجله نیست.
- تا حد امکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی به کار رود.
- اعداد به صورت 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 تلخیص مقالات آزاد است.

نشانی اداره مرکزی و مدیریت روابط عمومی

و صدای مشتریان بانک سامان:

تهران، خیابان شریعتی، نبش کوچه اتوبانک، برج سامان

تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی: ۳۸۴۳ سایت: www.sb24.ir

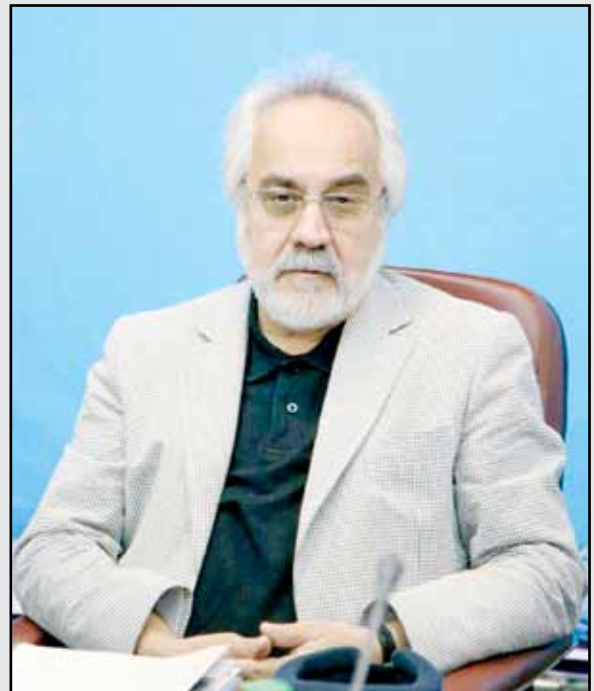
Email: samanbankmag@gmail.com

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۸۷۹ فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

- ۶ یادداشت سردبیر.....
- ۸ زبان بدن در مذاکرات (۱).....
- ۱۲ تأمین مالی و مدیریت طرح در قراردادهای عاملیت بانکی وجوه اداره شده.....
- ۱۴ شب یلدا! شب معناها.....
- ۱۵ الزامات حکمرانی هوشمند در کسب و کار الکترونیک در صنعت بیمه.....
- ۱۶ معجزه تقویت لیسنینگ با اسپیکینگ.....
- ۱۸ پرسش و پاسخ.....
- ۲۰ کافه تک.....
- ۲۱ پدیده‌ها چگونه محبوب می‌شوند.....
- ۲۲ افتتاح نهمین مدرسه بانک سامان در روستای بچه دره خراسان شمالی.....
- ۲۴ اهدای تندیس طلایی رضایتمندی مشتریان به بانک سامان.....
- ۲۵ آغاز به کار سکوی تأمین مالی جمعی پولسار.....
- ۲۵ انتشار جدیدترین گزارش فناوری اطلاعات بانک سامان.....
- ۲۵ مراسم تقدیر از همکاران مؤسسه حریم سامان.....
- ۲۶ رکوردشکنی افتتاح حساب غیر حضوری در موبایل.....
- ۲۷ تیمی کاربلد و حرفه‌ای در شعبه بلوار کشاورز.....
- ۳۲ تأمین به موقع منابع و مثبت بودن حساب جاری بانک.....
- ۳۶ حمایت بانک سامان از گردهمایی اتاق بازرگانی ایران و سوئیس.....
- ۳۶ افزوده شدن دو محصول جدید بیمه زندگی به سبد محصولات بیمه سامان.....
- ۳۷ سخنرانی معاون فنی بیمه‌های زندگی بیمه سامان در همایش بیمه دیجیتال دبی.....
- ۳۷ ارائه خدمات بیمه‌ای و بانکی هم‌زمان با اپلیکیشن بیمه سامان.....
- ۳۸ کسب عنوان "مقاله برتر" توسط همکار بیمه سامان در همایش بیمه و توسعه.....
- ۳۸ زنگ مدرسه دانش آموزان ۲۲ استان با "سامان" رنگ بیمه گرفت.....
- ۳۹ شناسایی نابودکنندگان ارزش در پورتفوی محصول بانک.....
- ۴۲ الگوهای تاریخی.....
- ۴۴ سپاس رفتار حرفه‌ای.....
- ۴۶ نظام پاسخگویی در سیستم حسابداری دولتی.....
- ۴۸ بررسی حدود امکان اعطای و کالت راهن به مرتهن و رویه موجود.....
- ۵۱ سازمان متاورسی.....
- ۵۲ جهان در آستانه تهدیدهای سایبری.....
- ۵۳ تأمین سوخت کشتی‌ها با زباله‌های دریایی.....
- ۵۴ تولید برق از باد در واحدهای مسکونی.....
- ۵۵ توزیع عادلانه ثروت لازمه کاهش فقر و فاصله طبقاتی.....
- ۵۶ فناوری با محیط زیست چه می‌کند؟.....
- ۵۷ ضرورت حمایت دولت از سرمایه‌های مردمی.....
- ۵۸ نکات مهم در مدیریت شهری.....
- ۵۹ مراقب «آشیانه زندگی» باشیم!.....
- ۶۲ شعب بانک سامان.....



ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

هر آرزوی امیرکبیر اقتصاد

به نام او که هر چه بخواهد همان می شود

بود و همه چیز و همه جای مملکت را در آن دوران سیاه، ویرانی فرا گرفته بود. اعضای دولت و دربار در فساد غوطه‌ور بودند. جنوب و شمال کشور در دست انگلیس و روس قرار داشت.

ارتش و قزاق‌ها به صورت سازمانی در جهت سرکوبی و ناراحت کردن مردم درآمده بودند، نیروی دریایی که در آن تاریخ برای کشورهای مجاور دریاها نقش حیاتی داشت، اصلاً در ایران وجود نداشت، صنعت به صورت موجود در کشورهای پیشرفته‌ی آن روز دنیا، ابداً در ایران نبود، کشاورزی و دامداری به همان وضع قرون وسطی باقی مانده بود. کسی هم به فکر بهره‌برداری از معادن و ذخائر و ثروت‌های خدادادی کشور نبود.

علم و ادب و هنر و اقتصاد و علومی که در غرب رواج پیدا کرده بود، کفر و الحاد به شمار می‌رفت و در عوض، بازار رشوه و دزدی و تجاوز و تعدی و زورگویی رواج داشت و القاب و عناوین پرزرق و برق در میان طبقه‌ی بالا دست به دست می‌گشت.

در این وضعیت امیرکبیر شروع به اصلاحات در دو جناح داخلی و خارجی کرد.

او برای اولین بار سرو سامانی به قوانین مالیاتی داد و اطلاعات خزانه و مالیات و شرایط پولی و مالی در ایران را به روزرسانی کرد و برای مأموران دولتی حقوق ثابت تعیین گردید.

در اغلب دوره‌های حکومتی در ایران مسئولین و سربازان قشون به جز مالیات، اموالی را تحت عنوان هدیه، انعام، سیوروسات، آذوقه، مزدگانی و رشوه از مردم مطالبه می‌کردند.

امیرکبیر دستور ممنوعیت دریافت هر نوع وجه غیرقانونی را صادر نمود

شنبه ۲۰ دی ماه سالگرد شهادت امیرکبیر در ۱۷۰ سال قبل است. میرزا تقی خان فراهانی ملقب به امیرکبیر که فقط ۴۵ سال عمر کرد و ۳ سال و ۳ ماه آخر عمرش نخست وزیر ناصرالدینشاه قاجار بود، توانست در همان ۳ سال و ۳ ماه، رئیس دولت ماندگار تاریخ ایران و بنیانگذار علوم نوین و اقتصادی جدید شود.

امیرکبیر با ایجاد دارالفنون و تأسیس رشته‌های پزشکی و مهندسی و روزنامه وقایع اتفاقیه حقی بزرگ برگردن علم و دانش در این سرزمین دارد.

اینکه، در این سرزمین بر امیرکبیر چه رفت و چرا حمام فین کاشان تا ابد نفرین شده خون ناحق سرداری است که رگ خویش را در بوسه برخنجر نامردمان سیاستی داد که نمی‌خواستند استقلال و آزادی این ملت را ببینند، باید تاریخ را ورق زد و خواند.

اما نام امیرکبیر کفایت می‌کند که ما این روزها حداقل در آرزوی امیرکبیری در حوزه‌های مختلف از سیاست تا اقتصاد بگردیم، خصوصاً که به یاد آوریم برای اولین بار، مبارزه با رشوه خواری در دوران صدراعظمی امیرکبیر و در حکومت فاسد قاجاریه آغاز شد و به دستور او دریافتی‌های بی حساب و کتاب به افراد و سازمان‌ها قطع شد، او حتی حقوق شاه را هم کاهش داد و دریافتی ناصرالدینشاه را که سر در خزانه داشت، به ماهی دوهزار تومان رساند.

امیرکبیر پایه‌گذار اندیشه‌ی مترقی در ایران به شمار می‌رود و در مدت کوتاه وزارت خود، یک سیاست مستقل و ملی بر مبنای اقتصاد سالم و علمی را در پیش گرفت.

امیرکبیر وارث وضع نامساعد و مشکلات و موانع برای خدمت و کار

ودستور به تنبیه متخلفین داد و این موارد را برای آگاهی عموم و تشویق آنها به گزارش تخلفات در روزنامه دولتی انتشار داد.

امیرکبیر از کسی هدیه نمی‌پذیرفت و به دولتیان نیز چنین دستور داد که هدیه از کسی نپذیرند تا کسی دستاویزی برای رشوه نداشته باشد. امیرکبیر، القاب و عناوین فرمایشی را موجب زیان‌های اجتماعی می‌دانست و در نامیدن دیگران به گفتن واژه «جناب» اکتفا می‌کرد و دستور حذف القاب را صادر کرد.

امیرکبیر، رسم قمه کشی و لوطی‌بازی و حمل اسلحه سرد و گرم و قاعده بست نشینی را لغو کرد و به اصلاح وضع چاپارخانه پرداخت و حمل و نقل محصولات پستی به اقصی نقاط کشور را آغاز کرد.

امیرکبیر اولین بار مبارزه با شکنجه را اجرایی کرد و اقرار با شکنجه را در ایران ممنوع کرد، که اکنون نیز در قانون اساسی هرگونه شکنجه منع شده است و ادله حاصل از شکنجه اعتبار ندارد.

امیرکبیر، حذف مشاغل بی‌فایده در نظام سازمانی را پایه‌گذاری کرد و معیار ترفیع را شایستگی قرارداد و دستور شایسته سالاری را صادر کرد. امیرکبیر، وزارت امور خارجه را توسعه داد و سفارت‌خانه‌های دائمی در لندن و سن‌پترزبورگ و کنسولگری در بمبئی، عثمانی و قفقاز را تأسیس کرد.

امیرکبیر سیاست معروف به (سیاست موازنه منفی) را در پیش گرفت؛ که بر اساس آن مقرر شد، به روس و انگلیس و سایر قدرت‌های خارجی امتیاز داده نشود.

امیرکبیر برای تضعیف قدرت و نفوذ روس و انگلیس در ایران، می‌خواست نگاه فرانسه و آمریکا را به ایران جلب کند؛ لذا یک قرارداد کنسولگری و یک قرارداد کشتیرانی با آمریکا منعقد کرد.

امیرکبیر به وضعیت ارتش و ایجاد کارگاه باروت سازی و توپخانه و لباس سربازان توجه کرد و امنیت را مهم می‌دانست و ۴۰ کلاتری در تهران تأسیس کرد.

حکایت‌های گوناگون از قدرت و صلابت امیرکبیر نقل شده است که یکی از آنها می‌گوید:

یک نفر از تجار در راه قم مالش به سرقت رفت و برای دادخواهی به نزد امیر آمد. امیر بر کاغذی نوشت: مال این شخص باید فوراً پیدا شود و گر نه تا پنج فرسخ دهات اطراف را می‌گویم و حکام را معزول می‌کنم و سکنه را جریمه می‌سازم و آن نوشته را به آن شخص داد و گفت بر سنگی در آن جاده بگذار، تا مالت را برگردانند.

شخص آن را دیوانگی دانست، ولی اجابت کرد.

خبر در قم پیچید و همه بسیج شدند تا مال او را یافتند و در کنار همان

سنگ نهادند.

امیر گفت: اگر حاکم، حاکم باشد، سنگ هم حکم را می‌خواند.

میرزاتقی خان فراهانی ملقب به امیرکبیر ایران در ۲۰ دی ۱۱۸۶ در اراک متولد و در ۲۰ دی ۱۲۳۰ در کاشان به شهادت رسید.

در ششمین همایش مرزهای دانش توسعه، روز ۲۰ دی که روز تولد امیرکبیر و روز شهادت او بوده و او را سر حلقه تلاشگران توسعه ایران می‌دانند به اسم روز ملی توسعه نامیده می‌شود.

حالا ۱۷۲ سال از مرگ امیرکبیر گذشته است و بعد از قرن، اقتصاد علمی و مالیات و بسیاری از آرزوهای امیرکبیری شگل گرفته است.

امروزه سیستم بانکی در جهان و کشور ما نقش آفرینی ویژه دارند. اقتصاد بدون بانک معنا و مفهوم ندارد، دریافت و پرداخت همه امور مالی کشورها فقط از طریق سیستم بانکی امکانپذیر است.

اولین بانک در ایران، ۳۶ سال بعد از مرگ امیرکبیر (بانک شرق ۱۲۶۶) و سال بعد بانک دولتی شاهی براساس امتیازنامه رویتر تأسیس شد. اولین بانک دولتی واقعی ایرانی (بانک سپه) با سرمایه ۳ میلیون ریالی نظامیان در ۱۳۰۴ متولد شد. نخستین بانک خصوصی ایران به نام (بانک بازرگانی) در ۱۳۳۱ آغاز به کار کرد و بانک مرکزی ایران ۷۳ سال بعد از شروع فعالیت بانکی در کشور در سال ۱۳۳۹ تأسیس شد.

شاید امیرکبیر اگر زنده مانده بود، سیستم بانکی خیلی زودتر به کشور ما می‌رسید و بین مردم راه باز می‌کرد. شک نکنیم که یکی از مهمترین ابزار توسعه در جهان بانک‌ها بوده‌اند، همین شعبه‌های به ظاهر ساده در شهرها و روستاهای جهان و کشور ما، با خود دانش، تکنولوژی، گردش مالی، فرهنگ پس‌انداز کردن و توسعه علمی را به همراه داشته‌اند.

امروز زندگی در جهان بدون خدمات بانکی امکانپذیر نیست، در کشور ما هم، حضور بانک‌ها، خارج از بحث‌های متداول و کمبودها و ایرادات بسیار که متأسفانه، گاهی در جامعه رخ‌نشان می‌دهد، بانک‌ها با خود توسعه و پیشرفت را به نمایش گذاشته‌اند.

از زمان تولد دوباره بانک‌های خصوصی در بعد از انقلاب، مشتری‌مداری و احترام به مخاطب و افکار عمومی همراه با سهولت دسترسی به خدمات بانکی و تکنولوژی اینترنت، حرف‌های تازه‌ای بودند که جامعه را به دنبال خود کشیدند.

بانک سامان و همکاران عزیز من هم در این سالها از هیچ‌گونه تلاش در به ثمر رساندن آرزوهای بزرگ امیرکبیری در توسعه و تلاش برای آینده بهتر این سرزمین کم‌نگذاشته‌اند، هرچند همه باور داریم که تا رسیدن به افق آرزوهای آرمانی، فاصله کم نیست و تلاش بیشتری را می‌طلبند.



زبان بدن در مذاکرات (۱)

- اشارات در اقصی نقاط جهان معنای مشابهی ندارند. انگشت شست روبه بالا برای بسیاری از مردم جهان اشاره‌ای زشت و گستاخانه تلقی می‌شود.
- اشاره کردن به فردی با انگشت اشاره در خارج از آمریکا کاری زشت است مخصوصاً مردمی که از کشورهای آسیایی هستند.
- اشاره خداحافظی "بای - بای" آمریکایی‌ها در جنوب شرق آسیا به معنی "بیا اینجا" است.

اشاره با انگشت اشاره

یک شرکت ژاپنی در ایالات متحده آمریکا کارکنان آمریکایی استخدام می‌کند و هلن اولسون یکی از آنهاست. تمامی مدیران ارشد مردان ژاپنی هستند که مهارت آنها در زبان انگلیسی تعریفی ندارد. هلن در روز دوم کارش باید با یکی از رؤسای ارشد در مورد کاغذهای روی میز صحبت کند. هلن به خاطر موانع زبانی از اشاره استفاده می‌کند تا نشان بدهد که می‌خواهد رئیسش به سر میزش بیاید تا مشکل را بررسی کند. بعد از اینکه رئیسش به او نگاه می‌کند او انگشت اشاره‌اش را خم می‌کند و آن را به معنی "بیا اینجا" تکان می‌دهد.

رئیس وحشت زده به نظر می‌رسد.

هلن که کاملاً از زبان بدن ژاپنی‌ها بی‌اطلاع است اشاره‌ای زشت را اجرا نموده است. زمانی که متوجه شد رئیس گمان کرده وی چه منظوری داشته است احساس حقارت کرد. البته هلن اصلاً نمی‌خواست به وی توهین کند، اما در نتیجه این سوء تفاهم، آن قدر از کارکردن در دفتر احساس ناراحتی می‌کرد که تصمیم گرفت استعفا بدهد. اما زمانی که به مدیرش اطلاع داد وی استعفای وی را نپذیرفت. معمولاً در ژاپن کارمندان استعفا نمی‌دهند. اگر هلن از شرکت می‌رفت این منجر به شرمساری رئیسش می‌شد. به همین خاطر هلن مدت کوتاهی به کارش ادامه داد و بعد علی‌رغم اعتراض کارفرمایش استعفا داد. ژاپن تنها کشوری نیست که این اشاره در آن معنای زشت و منفی دارد. در یوگسلاوی و مالزی از آن برای فراخواندن حیوانات استفاده می‌کنند؛ در اندونزی و استرالیا برای صدا کردن زنان خیابانی به کار می‌رود، در ویتنام از آن برای فراخواندن حیوانات یا افراد دون پایه‌تر استفاده می‌کنند.



ابراهیم زارع‌پور، دکتری مدیریت
بازرگانی و مدرس آکادمی سامان
Zarepour.TMU@gmail.com

اشاره انگشت شست

کارولین در بخش مدیریت یک دانشکده مشغول به کار است. او به دانش‌آموزان در مورد نمراتشان در آزمون تعیین سطح زبان انگلیسی به عنوان زبان دوم اطلاعات می‌دهد. رفتاری بسیار دوستانه دارد و در مقابل دانش‌آموزانی که مهارت‌های انگلیسی محدودی دارند بردباری و شکیبایی به خرج می‌دهد.

یک روز زیتیلای دختری از افغانستان به دانشکده می‌آید تا در مورد نتایج آزمونش سؤال کند. او عملکرد خوبی داشته است و کارولین می‌خواهد این مسئله را با وی در میان بگذارد؛ بنابراین اشاره انگشت شست روبه بالا (به معنی آرزوی موفقیت، عالی، اوکی) را به وی نشان می‌دهد. وقتی زیتیلای این حرکت را می‌بیند قرمز می‌شود و دانه‌های عرق از پیشانی‌اش جاری می‌شوند. بدون اینکه حرفی بزند به سرعت از دفتر بیرون می‌رود. در فرهنگ افغان زیتیلای این اشاره همان معنای جنسی را دارد که اشاره انگشت میانی آمریکایی دارد. در دیگر کشورهای خاورمیانه، همچنین نیجریه و استرالیا، هم اشاره‌ای گستاخانه و وقیحانه تلقی می‌شود. در فرهنگ‌های جنوب شرق آسیا (کامبوج، همونگ، لائوس، مین، ویتنام) معنی خاصی ندارد.

در کنوانسیون دموکراتیک سال ۱۹۹۲، بیل کلینتون، نامزد ریاست جمهوری، از این اشاره در تلویزیون ملی استفاده کرد تا خوشحالی‌اش از نامزدی ریاست جمهوری را نشان بدهد. می‌توانید بهت و شگفتی بینندگان جهانی تلویزیون را تصور کنید که از این اشاره همان معنی مدنظر زیتیلای را برداشت کرده‌اند.

زمانی که دائماً بین افراد هم‌رتبه به کار می‌رود بیانگر خشونت و رفتار تهاجمی است. در جنوب شرق آسیا از آن برای تهدید کردن کودکان استفاده می‌کنند و اگر برای بزرگسالان به کار برود نوعی توهین به آنهاست.

• از اشاره "بیا اینجا" انگشت اشاره در مقابل ژاپنی‌ها یا دیگر مردم آسیا استفاده نکنید.

لبخند زدن

مردم در اداره راهنمایی رانندگی در صف هستند تا برای دریافت گواهینامه‌های جدید یا المثنی رانندگی‌شان از آنها عکس بگیرند.

رأس کافر عکاس است. زمانی که وی از مردم می‌خواهد لبخند بزند اکثر آنها لبخند زیبایی می‌زنند. اما یک روز او از یک مرد ژاپنی خواست لبخند بزند ولی مرد ژاپنی گفت نمی‌خواهد لبخند بزند.

مرد ژاپنی نخندید؛ چون این عکس برای یک سند دولتی بود. لبخند زدن برای وی بدین معنی بود که او مسئولیت رانندگی خود را جدی نمی‌گیرد. معمولاً ژاپنی‌ها در کشور خودشان برای عکس کارت‌های شناسایی لبخند نمی‌زنند. معادل بودن لبخند زدن با رفتار سبک‌سرانه هم علت دیگری است که تعداد کمی از دولتمردان ژاپنی عکس‌هایی دارند که در آنها لبخند زده‌اند به جز در مواردی که از آنها می‌خواهند هنگام عکس گرفتن با افراد عالی‌رتبه آمریکایی لبخند بزنند.

بر اساس نظر هیروتو موراساوا از مؤسسه تحقیقات زیبایی و فرهنگ پولاد توکیو که کارش بررسی صورت‌هاست، زیاد تکان دادن اجزای صورت یا بدن رفتاری مناسب تلقی نمی‌شود. تا اوایل قرن بیستم برخی از زنان ژاپنی ابروهای خود را می‌تراشیدند و دندان‌های خود را سیاه می‌کردند تا صورت خنثی و خالی از احساسات داشته باشند. بسیاری از زنان ژاپنی هنوز هم زمانی که حرف می‌زنند یا می‌خندند دهانشان را پشت دستشان پنهان می‌کنند. مردان هم دوست دارند احساساتشان را پنهان نمایند.

درحالی‌که آمریکایی‌ها لبخند زدن را به رفتار دوستانه و صمیمی نسبت می‌دهند، شاید لبخند در یک فرهنگ دیگر معانی دیگری داشته باشد. در ژاپن مردم زمانی که غمگین یا شاد هستند، قصد عذرخواهی دارند، عصبانی هستند یا گنج شده‌اند لبخند می‌زنند. در فرهنگ کره لبخند زدن به معنی سبک‌سری و بی‌فکری است. گرایش کره‌ای‌ها به لبخند در این ضرب‌المثل خلاصه می‌شود: مردی که زیاد لبخند می‌زند یک مرد واقعی نیست. عدم لبخند زدن کره‌ای‌ها در زمان صحبت مغازه‌داران کره‌ای با مشتریان غیر کره‌ای به‌عنوان رفتار تهاجمی تلقی می‌شود. بعد از اعتراضات سال ۱۹۹۲ در لس‌آنجلس، بیونگ سیک هونگ، متخصص مدیریت آمریکایی کره‌ای تلاش کرد به مهاجران کره‌ای در لس‌آنجلس و اورنج کانته یاد بدهد لبخند زدن و راه‌های دیگر برای نشان دادن صمیمیت و دوستی به آمریکایی‌ها اهمیت زیادی دارد.

لبخند زدن برای دیگر اقوام آسیایی به معنی مخالفت، عصبانیت، خستگی شدید، گجی یا جایگزین "معذرت می‌خواهم" یا "متشکرم" است. زمان که پورتو ریکویی‌ها لبخند می‌زنند منظورشان "لطفاً"، "متشکرم"، "بله" چه کاری می‌توانم برایتان انجام بدهم؟" یا "ببخشید. می‌توانم چند دقیقه از وقت شما را بگیرم؟" از نظر پورتو ریکویی‌ها نوسان در معنی به حالت چشم و حرکات عضلات پیشانی بستگی دارد.

• آمریکایی‌ها در اصل برای ابراز دوستی لبخند می‌زنند. شاید مردم

دیگر کشورها معانی دیگری را به این لبخندها نسبت بدهند. خلاصه نتایج مصاحبه‌های ۱۳۴ دانشجوی پزشکی ژاپنی نشان داد که ۶۹٪ از آنها لبخند زدن را به عنوان نشانه شادی، ۱۰،۶٪ به عنوان نشانه تنفر، ۸،۹٪ به عنوان نشانه غمگین بودن، ۶،۲٪ به عنوان نشانه اهانت و ۲،۵٪ به نشانه ترس تعبیر می‌کردند.

دولت کانادا از تاریخ ۱۵ ماه اگوست ۲۰۱۳ مشخصات جدیدی را برای عکس‌های پاسپورت تعیین کرده است. حالا کانادایی‌ها باید دو عکس با صورت خنثی و فاقد احساسات یعنی دهان بسته، و نگاه خیره ارسال نمایند. دیگر خبری از لبخند زدن نیست. هدف از این کار این بود که کارکنان بخش امنیتی بهتر بتوانند صاحب پاسپورت را شناسایی کنند.

نگاه

آقای هایز، مدیریت یک داروخانه به نحوی اداره کسب‌وکار توسط خودش افتخار می‌کند. به نظر می‌رسد مشتریان از خریدشان از آنجا راضی هستند و او به این مسئله باور دارد؛ چون روحیه رفافت و صمیمیت دسته‌جمعی را در میان کارمندانش رواج داده است.

آقای هایز یک روز درحالی‌که به ایزابلا کمک می‌کرد محموله جدید لوازم آرایشی را باز کند او را دعوت به استراحت می‌کند تا بنشیند و با وی یک فنجان قهوه بنوشند. او با خجالت قبول می‌کند. آقای هایز با وی صحبت می‌کند؛ اما متوجه می‌شود وقتی با او حرف می‌زند ایزابلا به زمین گاه می‌کند و به نظر تمایلی به حرف زدن با وی ندارد. او باور می‌کند که این رفتار ایزابلا نشانه بی‌احترامی است و وی را مؤاخذه می‌نماید. ایزابلا از عصبانیت وی متعجب می‌شود.

آقای هایز با توجه به سبک ارتباط باز آمریکایی خودش از ایزابلا می‌پرسد که چرا او به وی نگاه نمی‌کند. او با بی‌میلی توضیح می‌دهد. او به‌عنوان فردی که تازه از مکزیک به آمریکا مهاجرت کرده است یاد گرفته است به‌عنوان احترام به افراد صاحب‌اختیار - معلمان، کارمندان، والدین - از نگاه کردن به چشمان آنها اجتناب نماید. آقای هایز از این مسئله اطلاعی نداشت. او به وی توضیح داد که بسیاری از آمریکایی‌ها این نگاه نکردن را به‌عنوان بی‌احترامی و ریاکاری تعبیر می‌کنند. در نهایت او ایزابلا را متقاعد نمود که تلاش کرده و عاداتش را تغییر بدهد و او به تدریج موفق به انجام این کار شد.

مردم بسیاری از کشوری‌های آسیایی، لاتین و کارائیب هم از نگاه کردن به چشم دیگران اجتناب می‌نمایند که نشان‌دهنده احترام است. بسیاری از مردمان آفریقایی آمریکایی، مخصوصاً جنوبی‌ها، نیز از این رسم تبعیت می‌کنند. پایان‌نامه دکترای ساموئل آویون، دانشجوی فوق‌لیسانس دانشگاه مرکزی ایالت میزوری توضیح می‌دهد که چگونه سوءتعبیر عادات مربوط به نگاه زمانی که مربیان سفیدپوست بازیکنان آفریقایی آمریکایی را برای تیم خود انتخاب می‌کنند، تأثیرات منفی خواهد داشت.

او گزارش می‌دهد سفیدپوستان هنگام مکالمه معمولاً به شنوندگان نگاه نمی‌کنند؛ بلکه هر از چند گاهی چند ثانیه آنها را بررسی می‌کنند. هنگام گوش دادن برعکس این حالت عمل می‌کند - از آنها انتظار می‌رود در تمام مدت به گوینده نگاه کنند.

بسیاری از سیاه‌پوستان آفریقایی آمریکایی برعکس این حالت را در ارتباطات انجام می‌دهند. زمانی که صحبت می‌کنند به شنونده خیره می‌شوند؛ زمانی که به حرف کسی گوش می‌دهند اغلب به این‌ور و آن‌ور نگاه می‌کنند؛ بنابراین اگر مربیان سفیدپوست در مورد این تفاوت‌های

مهم اطلاعاتی نداشته باشند در مورد علاقه و دقت بسکتبالیست‌های آفریقایی آمریکایی تعبیر نادرستی خواهند داشت.

• شاید اجتناب از نگاه مستقیم نشانه احترام گذاشتن باشد. تفاوت‌های فرهنگی روی نگاه مردم هنگام حرف زدن و گوش دادن تأثیر می‌گذارند. در آمریکا که چندین فرهنگ متنوع دارد، مسئله نگاه کردن منجر به بروز دو نوع از تعارضات اجتماعی شده است: در بسیاری از مراکز شهری، مشتریان غیر کره‌ای زمانی که مغازه‌داران کره‌ای مستقیماً به آنها نگاه نمی‌کردند عصبانی می‌شدند. مشتریان این نگاه نکردن را به عنوان بی‌احترامی تعبیر می‌کنند، عادت‌ی که علت اصلی بروز اختلافات آشکار در میان برخی آسیایی‌ها و آفریقایی آمریکایی‌ها در نیویورک، تگزاس و کالیفرنیا شد. بسیاری از معلمان هم‌داستان‌هایی در مورد اختلافات در کلاس‌ها تعریف کرده‌اند که علت آن تعبیر نادرست عدم نگاه کردن مستقیم کودکان آسیایی و لاتین تبار به عنوان بی‌احترامی بوده است.

از طرف دیگر نگاه مستقیم حالا در میان نسل جوان‌تر و مرزهای میان نژادها معنی تازه‌ای دارد. وقتی یک نوجوان، مخصوصاً در مناطق شهری، مستقیماً به نوجوان دیگری نگاه می‌کند این کارش نوعی تحریک کردن است که گاهی نگاه تهدیدآمیز و دیوانه‌وار هم نامیده می‌شود و شاید منجر به دعوا و منازعه فیزیکی بشود.

نگاه خیره علت اصلی بسیاری از دعوها در دانشگاه‌هاست. در یک دبیرستان سبب دعوی بین تازه‌واردان کامبوجی و دانش‌آموزان آفریقایی آمریکایی شد. کامبوجی‌ها به دانش‌آموزان دیگر خیره می‌شدند تا بفهمند آمریکایی‌ها چگونه رفتاری کنند؛ ولی دیگر دانش‌آموزان از این رفتار آنها برداشت نادرستی کردند و دعوها آغاز شد.

به نظر می‌رسد خیره شدن را به اجتناب از نگاه کردن به نشانه احترام ارتباط داده‌اند؛ بنابراین در مناطق شهری فعلی که جوانان در آنها زندگی می‌کنند اگر یکی به دیگری خیره شود به معنی بی‌احترامی یا توهین به آن شخص است. مانند ضرب‌المثلی بسیاری قدیمی "من خواهان رضایت هستم" که سبب آغاز دوئل‌ها می‌شد، خیره نگاه کردن هم پیش‌نیاز برخورد فیزیکی است.

در ورودی‌های بخش سیاحتی "سیتی والک" متعلق به استودیو فیلم‌سازی یونیورسسال در لس‌آنجلس نشانه‌های نظام‌نامه اخلاقی را قرار داده‌اند. قانون دوم هشدار علیه تهدید فیزیکی یا لفظی هر فرد، دعوا، آزار دیگران از طریق فعالیت‌های پر صدا یا بلند و خیره شدن نابجا... است.

• نگاه خیره به جوانان در شهر شاید نشانه‌ای برای دعوت به دعوا و برخورد فیزیکی باشد.

صف

زمانی که جودیت اسمیت به باجه خود در اداره راهنمایی رانندگی وارد می‌شود با صف طولانی معمول افرادی روبرو می‌شود که می‌خواهند برای دریافت گواهینامه رانندگی عکس بگیرند. بعد از گرفتن چندین عکس نفر بعدی، یک زن، جلو می‌آید و درعین حال به چهار نفر دیگر علامت می‌دهد که به وی ملحق بشوند.

جودیت که ناراحت شده است می‌پرسد: شما چند نفرید؟ زن ارمنی با انگلیسی دست‌وپاشکسته‌اش می‌گوید "پنج". جودیت یک مترجم را فرامی‌خواند و مترجم به زن توضیح می‌دهد که او نمی‌تواند برای چهار نفر دیگر هم در صف جا بگیرد. سایر اعضای خانواده وی که ناراحت شده بودند به انتهای صف می‌روند و یک ساعت دیگر صبر می‌کنند تا جودیت از آنها عکس بگیرد.

صف بستن در ارمنستان قوانین دیگری دارد. در آنجا کار این زن قابل‌پذیرش است. مهاجرانی هم که از جوامع تحت سلطه شوروی سابق می‌آیند رفتار مشابهی دارند. یک مرکز خدمات اجتماعی که به مهاجران شوروی سابق خدمات ارائه می‌کند با مشکلات زیادی روبرو می‌شد؛ چون متقاضیان صف‌های منظمی تشکیل نمی‌دادند. مشتریان عادت داشتند برای جلب توجه متصدی باجه یکدیگر را هل بدهند و دعوا کنند، تاکتیکی که در کشورهای سابقشان رایج بود و سودمند واقع می‌شد. مدیر برای توقف این رفتارها خدمات را با توجه به وقت قبلی ارائه می‌کرد تا دیگر با مشکلات ناشی از تشکیل صف‌ها دست‌وپنجه نرم نکنند.

آمریکایی‌ها در مورد قوانین مربوط به صف بستن قاطع هستند. آنها در کودکی یاد می‌گیرند که هیچ‌کس نمی‌تواند جای دیگری را بگیرد و هر فرد باید صبر کند و هر کس زودتر برسد زودتر خدمات دریافت می‌کند. هیچ‌کس امتیازهای ویژه‌ای ندارد. ایده‌های آنها در مورد صف بستن نماد ارزش‌های دموکراسی و کارآمدی هستند.

• بسیاری از مهاجران تازه‌وارد قوانین آمریکایی‌ها در مورد ایستادن در صف را درک نمی‌کنند. در مواقعی که باید در صف‌ها بایستند، تنها با استفاده از سیستم ارائه خدمات بر اساس وقت ملاقات می‌توان از مشکلات مربوط به تشکیل صف‌ها اجتناب کرد.

هر بار یک نفر

هارولد به یک تلویزیون جدید نیاز دارد و به یک مغازه لوازم‌خانگی می‌رود که انبار بسیار بزرگی دارد. اد، فروشنده بانگیزه، مدل‌ها و ویژگی‌های مختلف آنها را برای هارولد توضیح می‌دهد. اما در میانه کار هارولد را تنها می‌گذارد تا به مشتری دیگری برسد که تازه‌وارد مغازه شده است. این کارش هارولد را ناراحت می‌کند. وی علی‌رغم قیمت‌های عالی آنجا، باعجله مغازه را ترک می‌کند.

هارولد باور دارد که وقتی فروشنده با یک مشتری کار می‌کند باید تا زمان پایان معامله در کنار وی باقی بماند - چه چیزی را خریداری بکند چه خرید نکند. او کسب‌وکار کوچک خودش را به مدت ۵۰ سال بدین صورت اداره کرده بود و قبلاً نیز همیشه رفتار مشابهی با وی داشتند. در مقابل، اد - در واقع ادواردو - از پورتوریکو به آمریکا آمده بود و در آنجا مفهوم هر بار یک مشتری اعمال نمی‌شد. در پورتو ریکو و دیگر کشورهای آمریکای لاتین، فروشنده‌گان درعین حال به حداکثر ۴ نفر خدمات می‌دهند. در کنار این مسئله، مشتری تازه‌وارد بر دیگر مشتری‌ها اولویت دارد، بنابراین بر اساس پیش‌زمینه اد، رفتار او در زمان ترک هارولد مؤدبانه بوده است. اگر تمام توجهش را معطوف هارولد می‌کرد در واقع به مشتری جدید توهین کرده است.

این سیستم اغلب باعث آشفتگی گردشگران آمریکایی می‌شود مخصوصاً زمانی که در آسیا یا آمریکای لاتین به بانک می‌روند. اما گردشگران در حین سفر به کشورهای خارجی انتظار این تفاوت‌ها را دارند؛ ولی در خانه انتظار ندارند با چنین تفاوت‌هایی روبرو بشوند. این مسئله برای هر دو طرف چالش‌برانگیز است.

اد نمی‌خواست بی‌ادبی کند. فقط نمی‌دانست نحوه انجام کار در این کشور متفاوت است و مدیریت وی را آموزش نداده بود. از طرف دیگر هارولد از این احتمال آگاهی نداشت که شاید سبک‌های اداره کسب‌وکار در سراسر جهان یکسان نیستند. او رفتار اد را به عنوان بی‌ادبی و اهانت شخصی تعبیر کرد.

هارولد به خاطر این تفاوت‌های فرهنگی تلویزیون خود را از مغازه‌ای



پیش پرستارش بود، ویلمینا تکه‌ای از لباسش را که تازه درآورده بود روی متکای کودک یا در گهواره‌اش می‌گذاشت. بدین صورت بوی بدنش کودک را آرام می‌کرد و به وی اطمینان می‌داد که مادرش نرفته است؛ بخشی از وی باقی‌مانده است.

امروزه از این تکنیک در آمریکا هم استفاده می‌کنند مخصوصاً مادران شاغلی که بعد از تولد کودکشان خیلی زود دوباره کارشان را از سر می‌گیرند. مادر هر روز قبل از رفتن سرکار یک تکه لباس را که تازه درآورده‌اند در کنار کودک می‌گذارند. بوی بدن مادر روی پارچه یادآور دائمی حضور وی است.

بو به نظر نقش مهم‌تری در جمع‌آوری اطلاعات حسی در میان فیلیپینی‌ها دارد. یک فیلیپینی آمریکایی گزارش کرد زمانی که برای ملاقات با بستگانش به فیلیپین رفته بود مادر بزرگش همیشه او را بو می‌کرد. درحالی‌که از ابتدا از این کار شوکه شده بود این رفتار را پذیرفت. بوکشیدن مادر بزرگ از روی بدجنسی نبود، بوها اطلاعاتی را در مورد سلامت و بهداشت افشا می‌نمایند.

• سطح تأکید روی حواس پنج‌گانه در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. برخی روی بویایی، برخی روی بینایی، شنوایی یا حس لامسه تأکید دارند.

• زمانی که مادر به فرزندش می‌گوید "برمی‌گردم" روی حس شنوایی تأکید دارد. شاید مادری دیگر این پیام را با استفاده از حس بویایی منتقل نماید.

• قبایل مائوری نیوزیلند (زلاندنو) رسم دارند با هونگی به هم سلام کنند. آنها بینی‌ها و پیشانی‌هایشان را به بینی و پیشانی دیگری فشار می‌دهند و از یک‌هوا تنفس می‌کنند- نوعی بوکشیدن. در گذشته در هاوایی مردم یکدیگر را بو می‌کردند. اگرچه بسیاری از مردم امروزه واژه هائول به معنی خارجی را کلمه‌ای خفت‌آور تلقی می‌کنند در زبان هاوایی به معنی "از یک‌نفس نبودن" است. این ارتباطی بین عادات بوکشیدن و سلام و احوالپرسی اینویت یعنی مالیدن بینی‌ها به یکدیگر است.

منبع: کتاب رفتارهای چندفرهنگی اثر نورین درسر، ترجمه دکتر ابراهیم زارع‌پور، نشر فوژان

خریداری کرد که توجه شخصی لازمه را به وی معطوف نمودند و ادورادو این فروش را از دست داد.

• درحالی‌که اغلب آمریکایی‌ها انتظار دارند که وقتی به‌عنوان مشتری به جایی می‌روند فقط به آنها توجه نمایند بعد به سراغ مشتری دیگر بروند، افرادی که از کشورهای آمریکای لاتین و آسیا می‌آیند سیستم معکوس این حالت را فراگرفته‌اند.

• زمانی که مدیران کارمندان جدید از دیگر کشورها را آموزش می‌دهند باید به تازه‌واردان در مورد روابط فروشنده/ مشتری به سبک آمریکایی و توجه به یک مشتری توضیح بدهند. اگر اصطلاحات علوم اجتماعی را بررسی کنیم تعاملات هر بار یک نفر، ویژه ایالات متحده آمریکا، را فرهنگ یک‌بعدی می‌نامند. تعاملات اعراب، مردم آسیا و آمریکایی‌های لاتین تبار چندبعدی هستند- در حین حال به بیش از یک نفر خدمات‌رسانی می‌کنند یا چند مسئله را هم‌زمان بررسی می‌نمایند. این تفاوت توضیح می‌دهد که چرا اعراب، آسیایی‌ها و آمریکایی‌های لاتین تبار بیشتر در مکالمات میان حرف دیگران می‌پرند. به‌علاوه، می‌تواند تفاوت‌های رفتاری در کلاس درس در زمینه قطع کردن حرف دیگران را توجیه کند و توضیح بدهد که چرا برخی کودکان از برخی فرهنگ‌ها انتظار توجه معلم را دارند درحالی‌که معلم حواسش به سایرین است.

بو

بانی عاشق تدریس در این کلاس ویژه در دانشگاه در زمینه پیشرفت مقدماتی کودکان است؛ چون دانشجویانش بسیار سرزنده و پرحرف هستند. حالا مطالعه مقاله روان‌کاوا وریک اریکسون در مورد اعتمادسازی در کودکان توسط والدین را به‌عنوان تکلیف به آنها داده است. زمانی که والدین آمریکایی عصرها برای تفریح بیرون می‌روند، باور دارند خواندن یک داستان قبل از بیرون رفتن و تضمین اینکه پدر و مادر خیلی زود باز می‌گردند باعث می‌شود کودک احساس امنیت بکند.

ویلمینا، یک دانشجوی فیلیپینی، مخالف است و می‌گوید این روش بسیار محدود و مختص طبقه متوسط مرفه است.

ویلمینا روش دیگری را برای اعتمادسازی پیشنهاد می‌کند، روشی که در فیلیپین یاد گرفته است. هر بار که او بیرون می‌رفت و کودک در خانه



تأمین مالی و مدیریت طرح در قراردادهای عاملیت بانکی وجوه اداره شده

پیام پژوهش فر - اداره مدیریت طرح بانکی در شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان

تأمین مالی پروژه‌های صنعتی و عمرانی یکی از تخصصی‌ترین حوزه‌های خدمات بانکی است که در درجه اول مدیریت ریسک اعتباری بانک و در درجه دوم همگام‌سازی دیسپلین‌های مهندسی پروژه با عملیات بانکداری اولویت دارد و شایسته برخورداری از تعالی مأموریت آن بانک در ارائه چنین خدماتی است. خدمات مهندسی شده بانکی در تأمین مالی، باتوجه به قراردادهای عاملیت، مکانیزمی است که راه منحصر به فردی را پیش روی سیستم بانکی می‌گذارد تا بتواند خدمات کلان شرکتی و پروژه‌ای را متمایز از دیگر روش‌های تأمین مالی یا بازارهای موازی آن، به طور مؤثر و هدایت شده ارائه نماید و در عین حال هیچ‌گونه ریسک اعتباری به بانک تحمیل نگردد. باتوجه به دستورالعمل وجوه اداره شده در تیرماه سال ۱۴۰۲ توسط بانک مرکزی، این مکانیزم در سیستم پولی و بانکی با تمرکز بر تأمین مالی پروژه محور و در رقابت با «ابزار تأمین مالی جمعی» و «تأمین مالی از طریق صکوک» در این مطلب به صورت اختصاصی بسط داده می‌شود.

نقش بانک در تأمین مالی از طریق وجوه اداره شده

منظور از وجوه اداره شده، جمع‌آوری منابع مالی از تعداد مشخص و معینی از تأمین‌کنندگان است که مایل هستند منابع تجمیع شده صرفاً در یک پروژه مشخص (متقاضی مشخص) صرف گردد و مسائل مربوط به عواید، بازپرداخت، ریسک اعتباری و کلیه مسائل مربوط به توجیه‌پذیری از پیشرفت و بهره‌برداری پروژه مربوط به قراردادی معین فی‌مابین واگذارنده منابع مالی و مصرف‌کننده منابع می‌باشد. در این میان بانک تنها به‌عنوان کارگزار، با دریافت کارمزد توافقی شده، وظایفی دارد که هر کدام می‌بایست به طور صریح در «قرارداد عاملیت» گنجانده شود. قرارداد عاملیت بانکی می‌تواند به صورت موردی و ساده یا جامع و پیچیده باشد. از این رو، انواع خدمات عاملیت بانکی با کارمزدهای متفاوت به صورت زیر تعریف می‌شود.

۱. بانک به‌عنوان کارگزار در نظارت بر مصرف منابع پروژه
۲. بانک به‌عنوان کارگزار در پذیرش و سپرده‌گذاری وثایق مربوط به پروژه
۳. بانک به‌عنوان کارگزار در حسابداری و گردش وجوه روزانه در پروژه

۴. بانک به‌عنوان کارگزار در مدیریت مالی و ریسک پروژه
۵. بانک به‌عنوان کارگزار در خدمات اعتبارسنجی و امکان‌سنجی پروژه
۶. بانک به‌عنوان کارگزار در خدمات پرداخت و اعتبار اسنادی تدارکات پروژه

در ساده‌ترین قرارداد عاملیت بانک عامل، وظیفه هدایت درست و مؤثر وجوه در پروژه را از جانب واگذارنده مطابق با رعایت «ضوابط و مقررات مربوط به پول‌شویی و مبارزه با تروریسم» برعهده دارد و در صورتی که در قرارداد عاملیت، هریک از وظایف فوق از جانب واگذارنده منابع به بانک برون‌سپاری شود، بانک به‌عنوان کارگزار در حدود وظایف تعیین شده، خدمات مرتبط را به طور صرف در موضوع قرارداد (پروژه) عهده‌دار است. به‌طور کلی مسئولیت‌های اعتباری از قبیل تعیین و ارزیابی کفایت وثایق، ضمانت یا پذیرش ریسک نکول، تعیین سقف و کفایت وجوه در پروژه، دوره بازپرداخت و نرخ مؤثر بهره در مسئولیت بانک نمی‌باشد. به طور ویژه، تعیین دوره بازپرداخت و میزان نرخ بهره متعلقه به واگذارنده منابع، در تصمیم

شورای پول و اعتبار است.

خدمات مدیریت طرح در تأمین مالی از وجوه اداره شده

باتوجه به اینکه در فرایند تأمین مالی پروژه‌ها بانک در نقش کارگزار می‌باشد، انجام هریک از وظایف مقرر در قرارداد عاملیت مستلزم اطمینان از حسن اجرا، تسلط کامل بانک بر دیسپلین‌های مهندسی در پروژه می‌باشد. یکی از خدمات متمایزکننده‌ای که خدمات بانک کارگزار را از دیگر بانک‌ها و نهادهای مالی متمایز می‌کند، برخورداری از تیم مشاوران مدیریت طرح است که موجب همگام کردن گزارش‌های مهندسی در مدیریت گردش وجوه جمع‌آوری شده و هدایت مصرف و رعایت بهیمنی آن خواهد شد به گونه‌ای که تمامی عملیات بانکی مقرر در قرارداد عاملیت، منوط به تأیید و دستور پرداخت از جانب مشاوران مدیریت طرح استناد می‌گردد. بانک با چنین رویکردی قادر خواهد بود خدمات اختصاصی و در اصطلاح «Bespoke» به متقاضیان وجوه و واگذارندگان وجوه ارائه دهد.

مزایای بانکی در تأمین مالی از وجوه اداره شده

۱. در این روش بانک خارج از قرارداد عاملیت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال جمع‌آوری و اداره شده نخواهد داشت و از مقررات ناظر بر فعالیت بانک از جمله مقررات احتیاطی مستثنی است.
۲. بانک هیچ‌گونه ضمانتی نسبت به وجوه واگذارندگان به متقاضیان ندارد.
۳. قراردادهای وجوه اداره شده میان بانک و واگذارنده وجوه، مستلزم تأیید بانک مرکزی نمی‌باشد.
۴. مطابق دستورالعمل، در صورت تخلف متقاضی از عدم مصرف وجوه اداره شده در موضوع قرارداد تسهیلاتی، بانک مجاز به اقدامات حقوقی و اداری است.
۵. بانک در این فرایند قادر خواهد بود تا در مقایسه با خدمات تأمین مالی جمعی و انتشار صکوک شرکتی در بازار سرمایه، رقابت مؤثر و پرنرنگی داشته باشد و همچنین طیف گسترده‌ای از واگذارندگان وجوه و قراردادهای عاملیت متعدد و متفاوت را جذب نماید.
۶. توانایی بازاریابی و معرفی انواع پروژه‌های متعدد به واگذارندگان وجوه، با اطمینان از هدایت و مدیریت وجوه از طریق بانک‌داری اختصاصی و

مشاوران مدیریت طرح مزیت رقابتی محسوب می‌شود.

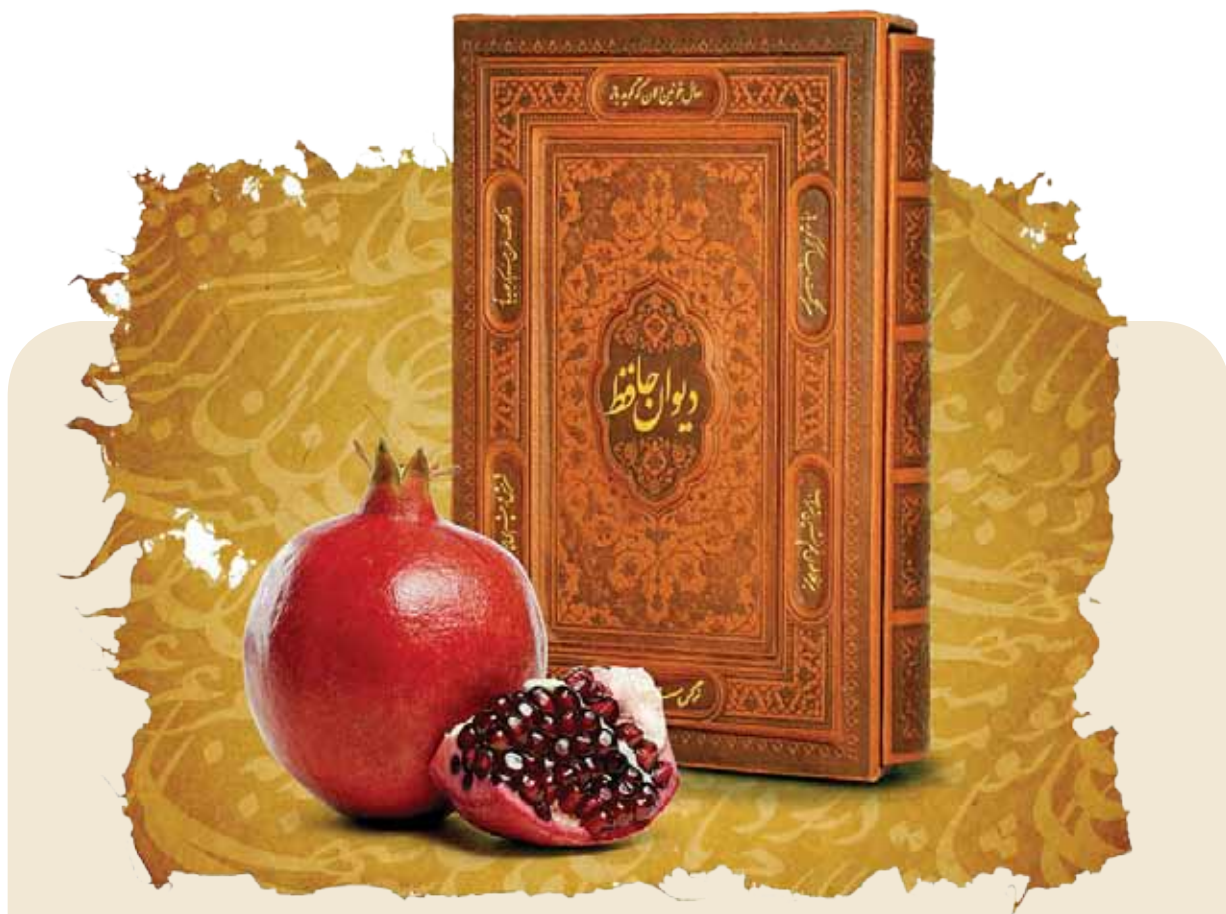
۷. در پیشبرد اهداف کلان پولی و رسالت بانکی، بانک قادر خواهد بود تأمین مالی هدایت شده و مؤثر را به پروژه‌ها و صنایع مختلف در کارنامه نظام بانکی به ارمغان آورد.

۸. در این روش تأمین مالی، پیچیدگی و ملاحظات بانک مرکزی بسیار ساده‌تر خواهد بود و آزادی عمل واگذارنده، بانک عامل و متقاضی به مراتب بیشتر می‌باشد. ۹. تعریف خدمات مدیریت طرح در قرارداد عاملیت در این روش، برگ برنده‌ای برای بانک کارگزار، طرفین تأمین مالی و نظام بانکی خواهد بود.

۱۰. بانک می‌تواند در عملیات وجوه اداره شده مشارکت مالی داشته باشد و در اصطلاح «وجوه تلفیقی» به پروژه تزریق نماید که در این صورت جدای از قرارداد عاملیت، مستلزم رعایت آیین‌نامه‌ها، حدود و مقررات بانک مرکزی در تخصیص تسهیلات و مشارکت بانکی است.

نتیجه‌گیری

همان‌طور که اشاره شد، با به‌کارگیری وجوه اداره شده در تأمین مالی و نقش بانک به‌عنوان کارگزار در قرارداد عاملیت و همچنین بهره‌گیری از مشاوره خدمات مدیریت طرح، حوزه بانکداری پروژه محور به شکل اختصاصی و تخصصی‌تر ارائه می‌گردد و مسیر تأمین مالی پروژه‌های توسط بانک‌ها در بستر مهندسی و مشروط بر دریافت مستندات و گزارش‌های مهندسی می‌باشد که هم‌زمان اطمینان و کاهش ریسک عملیاتی و اجرایی را برای واگذارندگان وجوه به همراه خواهد داشت. در این روش همچنین خدمات کارمزدی بانک مطابق قرارداد عاملیت، فاقد هرگونه ریسک اعتباری خواهد بود و ریسک عملیاتی «بانک به‌عنوان کارگزار» در این فرایند در صورت همگام‌شدن خدمات مدیریت طرح به صفر می‌رسد؛ زیرا همان‌طور که اشاره شد هرگونه عملیات بانکی در پروژه منوط به ارائه مستندات و گزارش‌های مدیریت طرح می‌باشد. در این روش همچنین بانک با داشتن اطلاعات کافی از واگذارنده / واگذارندگان و وجوه اداره شده در پروژه، اختیار در تصمیم‌گیری اطمینان یافته‌ای مبنی بر مشارکت در قالب وجوه تلفیقی اداره شده از منابع خود خواهد داشت.



شب یلدا؛ شب معناها

لیلا نوری، کارشناس مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان و استاد دانشگاه پیام نور

سرگرمی و آرامش خانواده؛ رقص و پایکوبی یعنی: کار تیمی همیشه نتیجه خوب دارد؛ مهیا کردن خوراکی‌ها یعنی: تأمین آذوقه (هندوانه، انار، کشمش، بادام، گردو، سنجید، گندم برشته، شاهدانه و کشک و تنقلاتی که مادر بزرگ‌ها برای سفره شب چله فراهم می‌کردند)؛ انگورهای بسته با نخ به سقف خانه‌های چوبی یعنی: استفاده از راهکارهای مناسب برای رسیدن به اهداف؛ چراغ‌نفتی برای روشنایی یعنی: استفاده از وسایل برای هموار کردن راه؛

بلندترین شب یعنی: پیشینیان باتوجه به طولانی بودن این شب اهمیت زمان را درک کردند و توانستند کارها و فعالیت‌های خود را با گردش خورشید و تغییر فصول و بلندی و کوتاهی روز و شب و جهت و حرکت و قرار ستارگان تنظیم کنند. شنیدیم که در بعضی از نقاط در این روز مردم تا سحر انتظار می‌کشند تا از قارون افسانه‌ای استقبال کنند. قارون در لباس هیزم‌شکن برای خانواده‌های فقیر تکه‌های چوب می‌آورد یا خمچه (خُنجه) تهیه و به خانه عروس می‌فرستند. تازه فهمیدم که یلدا به عنوان شب اول زمستان و شب آخر پاییز چه مفاهیمی را می‌تواند به ما انتقال دهد.

وقتی ماه آذر شروع می‌شود به فکر شب یلدا می‌افتم. برای همه ما این شب پر از خاطره است. گذشتگان ما کاملاً آگاهانه این روز را مهم دانستند. واژه یلدا به معنای زایش و تولد است، ایرانیان باستان با این باور که فردای شب یلدا با دمیدن خورشید، روزها بلندتر می‌شوند و تابش نور ایزدی افزونی می‌یابد، این شب را زایش مهر یا زایش خورشید می‌خواندند و جشن بزرگی برپا می‌کردند. با کمی تعمق می‌توان عناصر این شب را چنین تعبیر کرد:

هم‌نشینی یعنی: باهم هستیم؛

جشن شبانه یعنی: شاد باشیم؛

بیداری تا بامداد و تماشای طلوع خورشید یعنی: امید به زندگی و راه نو؛

جمع شدن خانواده در منزل بزرگ‌ترها یعنی: خانواده، ثروت و برکت و احترام به یکدیگر؛

کرسی چوبی و نشستن زیر آن یعنی: جمع شدن زیر یک سقف؛ قصه‌گویی یعنی: استفاده از تجربیات؛

حافظ و شعرخوانی یعنی: زنده نگه داشتن روحیه شادی، مهربانی،



الزامات حکمرانی هوشمند در کسب و کار الکترونیک در صنعت بیمه

| سپیده غیائی فرد، مدیر مشتریان ویژه بیمه سامان |
| محمد رئیسی، کارشناس فنی مدیریت مشتریان ویژه بیمه سامان |

داده‌ها، یکپارچگی آنها و هوشمندی در استفاده از آن است؛ بنابراین کشور در صورتی موفق خواهد بود که بتواند از این داده‌های جدا از هم، دانش و هوشمندی در حکمرانی تولید کند.

با این توضیح می‌توان گفت که حکمرانی هوشمند، در امتداد مفهوم دولت الکترونیک قابل طرح است. بر همین اساس توجه به تغییرات در عرصه‌های مختلف عمومی، منجر به شکل‌گیری حکمرانی هوشمند شده که دربرگیرنده مؤلفه‌های مانند اداره هوشمند، تعامل هوشمند، امنیت هوشمند و زیرساخت هوشمند است؛ بنابراین با حکمرانی هوشمند، می‌توان مزایای بسیاری را برای جامعه و بیمه‌گذاران از جمله افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های کلان جامعه، بهبود کارایی، عدالت اجتماعی و بهینه‌سازی مصرف منابع و تمرکززدایی و توزیع امکانات را در جهت پیشبرد برنامه‌های کشور فراهم کرد.

البته هوشمندسازی کسب و کار الکترونیک در صنعت بیمه یک مرحله حیاتی بوده و با احصاء دقیق شرایط علی و الزام آور همچون (توسعه خدمات الکترونیک و تغییر رفتار و انتظارات بیمه‌گذاران، ضرورت استقرار نظام یکپارچه بیمه‌ای، کنترل و مدیریت ریسک، حاکمیت قانون؛ بسترهای موردنیاز و عوامل مؤثر نظیر (سیاست‌های بیمه‌ای، زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات و تکنولوژی‌های نوین، ملاحظات حقوقی و قانونی، هوشمندسازی کسب و کار؛ عوامل تسهیلگر و یا محدودکننده‌ای چون (سطح دانش و مهارت، فرهنگ دیجیتال، هزینه‌های هوشمندسازی و نگرش مدیران؛ راهبردها و اقدامات لازم مانند (ارتقا سطح دانش، توسعه هوشمندسازی مبتنی بر اطلاعات، تقویت فرهنگ و قوانین دیجیتال) به پیامدهای ناشی از این فرایند همچون (جامعه دانشی، ایجاد دموکراسی الکترونیک، زیرساخت هوشمند، امنیت هوشمند، مشارکت و تعامل هوشمند، تحقق دولت الکترونیک) می‌توان بر دغدغه‌ها و چالش‌های آن فائق آمد و وضعیت آن را انسجام و بهبود بخشید.

سخن پایانی آن است که حکمرانی بر اساس وفور داده نیازمند هوشمندسازی و افزایش دقت در سیاست‌گذاری در این صنعت است. در این مسیر بسیاری از شیوه‌های پیشین نیاز به تغییر با ابزارهای مدرن تر دارند؛ ساختارهای کهنه نیاز به نوسازی دارند و این نوسازی بدون اتکا و فهم عمیق از فناوری، ما را از مسیر پیشرفت دورتر خواهد کرد.

استخراج از پژوهشی با عنوان:

ارائه الگوی حکمرانی هوشمند در کسب و کار الکترونیک در صنعت بیمه: رویکرد داده‌بنیاد

مقاله ارائه و چاپ شده در سی‌امین همایش ملی و یازدهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه

در سال‌های اخیر، با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، تمام ابعاد زندگی بشر و سبک حکمرانی و خدمت‌رسانی تحت‌تأثیر قرار گرفته است. در واقع فناوری‌ها و راهبردهایی از قبیل ابرداده‌ها، داده‌های باز، شبکه‌های اجتماعی، بلاگ‌ها، دولت سیار، رایانش ابری و... نحوه ارائه خدمت را متحول کرده‌اند.

صنعت بیمه به‌عنوان یکی از بخش‌های کلیدی اقتصاد نیز از این قاعده مستثنی نبوده و دستخوش تغییرات عمده‌ای در روش‌ها و فرایندهای مدیریتی کسب و کارهای سیستم محور و مبتنی بر اطلاعات شده است. این صنعت، طی سال‌های اخیر به دلیل فشارهای اقتصادی، تغییر قوانین و مقررات، تغییر انتظارات بیمه‌گذاران و ظهور نسل جدید، نفوذ گسترده فناوری، تغییر سبک زندگی افراد و فعالیت واحدهای تولیدی و خدماتی، برای تطبیق با شرایط جدید و تغییر فرایندهای کاری به شکل نوآورانه تحت فشار قرار گرفته است. مشتریان و تقاضای آنان در مرکز این فشار و تغییر و تحولات قرار دارند و انتظارات آنان از صنعت بیمه به دلیل تجربه روبه‌بهبود در سایر صنایع در حال تغییر است.

اگر چه با توجه به نقش کلیدی داده و اطلاعات در صنعت بیمه از صدور بیمه‌نامه تا پرداخت خسارت قابلیت دیجیتالی شدن را داشته و در همین راستا کسب و کارهایی نیز تحت عنوان «اینشورتک» در این زمینه فعالیت خود را آغاز کرده‌اند، اما به کارگیری فناوری‌های نوین همچنان با چالش‌هایی کلیدی از قبیل محدودیت خطوط ارتباطی و سرعت پایین آن‌ها در انتقال داده‌های الکترونیکی، نبود شبکه اصلی تجارت الکترونیکی در کشور و سخت‌افزار و نرم‌افزار مربوط به آن، فقدان زمینه‌های حقوقی لازم برای استفاده از تجارت الکترونیک همچون عدم مقبولیت اسناد و امضاهای الکترونیکی در قوانین و مقررات جاری کشور، تأمین امنیت لازم انجام مبادلات الکترونیکی و محرمانه ماندن اطلاعات مربوطه و... مواجه است. بنابراین، هم‌زمان با استفاده از اینترنت در ارائه خدمات، مفاهیم جدید از قبیل دولت الکترونیک، دولت دیجیتال، دولت هوشمند، حکمرانی الکترونیک، حکمرانی هوشمند و... فراروی حکومت‌ها وجود دارد. چنان‌که حکمرانی هوشمند به یک پدیده در حال گسترش تبدیل شده و یک حکمرانی فناورانه است و نیاز به فهم فناورانه دارد؛ به نظر می‌رسد اگر یک نظام حکمرانی نتواند تصویر روشنی از فناوری داشته باشد، نمی‌تواند پایه‌گذار یک نظام حکمرانی مناسب باشد. بادقت در آنچه که بیان شد می‌توان دریافت امروزه مشکل صنعت بیمه فقدان داده در کسب و کار نیست، بلکه ناتوانی در ارتباط

ENGLISH



سامان جمشیدی

آموزش زبان با سامان

معجزه تقویت لیسنینگ با اسپیکینگ

اصل، این یک چالش بسیار جذاب و کاربردی است. شما باید هر روز، حداقل در موقعیت‌های مشخصی سعی کنید مکالمات و جملاتتان را به انگلیسی برگردانید. داشتن یک پارتنر زبان می‌تواند کمک زیادی در این مورد محسوب شود.

شما می‌توانید با یکی از هم‌کلاسی‌ها و یا دوستانتان که سطح مشترکی با شما دارد، این تمرینات را انجام دهید. همچنین برنامه‌های زیادی هستند که به شما کمک می‌کنند در آن‌ها پارتنر زبان پیدا کنید و روزمره با آن‌ها انگلیسی صحبت کنید.

گوش دادن موزیک و همخوانی با آن

موزیک یکی از سرگرمی‌های جدانشدنی امروزه است که همه افراد به سبک‌های مختلفی از آن گوش می‌دهند. بهتر است، سبک موردعلاقه‌تان را انتخاب کرده و موزیک‌های انگلیسی‌زبان آن را گوش کنید؛ همچنین، باید ابتدا از آهنگ‌های ساده شروع نمایید. بعد از مدتی با خواندن متن و یا حفظ کردن آن‌ها سعی کنید با آهنگ‌ها همخوانی کنید. این راه هم برای تقویت اسپیکینگ مؤثر خواهد بود.

خواندن کتاب با صدای بلند

خواندن کتاب به زبان اصلی، علاوه بر این که بسیار لذت‌بخش است و دایره لغاتتان را گسترده‌تر می‌کند، می‌تواند به شما در تقویت مهارت‌های دیگر نیز کمک کند. بهتر است، کتاب را با صدای بلند بخوانید تا هم مشکلات تلفظی پیدا نکنید و هم ادای کلمات و جمله‌ها برایتان راحت‌تر شود.

گوش دادن پادکست و تکرار آن

پادکست‌ها، امروزه با موضوعات بسیار متفاوتی عرضه می‌شوند و قطعاً

بله درست حدس زدید! توانایی لیسنینگ و مهارت شنیداری، می‌تواند به طور مستقیم روی مهارت اسپیکینگ شما تأثیر بگذارد. در اصل، این دو مکمل همدیگر هستند و اگر شما بتوانید روی هر دوی آن‌ها به صورت هم‌زمان متمرکز شوید، قطعاً نتیجه بسیار بهتری خواهید گرفت. از طریق گوش کردن به انواع پادکست، موزیک‌های انگلیسی و کتاب‌های صوتی می‌توانید از طریق افزایش مهارت شنیداری، تقویت اسپیکینگ را نیز پیش ببرید.

بهتر است پادکست‌ها و کتاب‌هایی که انتخاب می‌کنید در ژانر موردعلاقه شما باشند؛ همچنین، آن‌ها را با توجه به سطح خود انتخاب کنید تا بتوانید به صورت حداقلی، معنی آن‌ها را متوجه شوید. تداوم در این کار به شما کمک می‌کند که سریع‌تر به نتیجه دلخواه خود برسید.

بازخوانی مطالب (تکرار)

این روش، یکی از محبوب‌ترین و ساده‌ترین انتخاب‌هایی است که می‌توانید داشته باشید. از طریق این تکنیک، تقویت اسپیکینگ شما هم‌زمان با تقویت لیسنینگ پیش خواهد رفت. شما با تقلید و تکرار دیالوگ‌ها و یا متن‌هایی که می‌شنوید، می‌توانید به سادگی انگلیسی صحبت کنید. کافی است فیلم، پادکست، کتاب صوتی و یا هر مطلبی را انتخاب کرده و بعد از اینکه با دقت به تلفظ و کلمات گوش دادید، آن را تقلید کنید.

حرف زدن روزمره را به زبان انگلیسی پیش ببرید گوش کردن

هیچ چیز به اندازه حرف زدن روزمره و موقعیت‌های احتمالی نمی‌تواند مهارت شما را در این زمینه بالا ببرد. تقویت اسپیکینگ از طریق دیالوگ‌های روزمره، می‌تواند هر بار نکات زیادی به شما یاد بدهد. در



همان‌طور که قبلاً خدمتتان گفتیم، در پایان فصل پاییز، آزمونی برگزار خواهد شد که در صورت قبولی در آن از سمت آکادمی سامان به شما مدرک مرتبط اعطا می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر در این زمینه و شرکت در آزمون، از تاریخ دهم تا بیستم دی‌ماه QR Code زیر را اسکن کنید.



شما هم می‌توانید مطالب موردعلاقه خودتان را به زبان انگلیسی پیدا کنید، و به تقویت اسپیکینگ خود ادامه دهید. پیشنهاد می‌کنیم بعد از اینکه پادکست را گوش کردید، سعی کنید آن را به صورت بخش‌بخش، تقلید و تکرار کنید. پادکست‌های زیادی هستند که شما می‌توانید در شبکه‌های اجتماعی، مانند: یوتیوب، کست باکس و دیگر موارد گوش کنید.

تماشای فیلم

فیلم‌ها هم مثل آهنگ‌ها، سرگرمی بزرگی هستند که می‌توانید با دیدن آن‌ها، هم سرگرم شوید و هم تقویت اسپیکینگ را جدی‌تر دنبال کنید. شما می‌توانید با دیدن فیلم‌های زبان‌اصولی و دقت به ساختار جملات آن، به‌راحتی مهارت‌هایتان را افزایش دهید. فیلم‌ها، لهجه‌های مختلفی دارند و باید به این موضوع هم دقت داشته باشید؛ اگر به لهجه خاصی علاقه‌مند هستید، حتماً باید فیلم‌هایی با همان سبک را نگاه کنید. همچنین بهتر است، علاوه بر فیلم‌های سینمایی، سریال‌های به‌روز و پرطرفدار را نیز دنبال کنید و آن‌ها را به زبان انگلیسی ببینید. این کار به شما کمک می‌کند تا با مکالمات روزمره و رایج، بیشتر آشنا شوید. بسیاری از افراد هستند که تنها با سریال دیدن، توانسته‌اند سطح زبان خود را بالا ببرند و تقویت صحبت کردن را در کنار سرگرمی تجربه نمایند. تقویت صحبت کردن به‌راحتی می‌تواند با تمرینات مداوم و منظم انجام شود. شما باید این مهارت را جدی بگیرید و برای افزایش توانایی‌تان، اقدامات لازم را انجام دهید. اگر از این راه‌ها استفاده کنید، با لذت بیشتری زبان را یاد می‌گیرید و سرعت شما در یادگیری تلفظ و صحبت کردن به‌صورت روان نیز بیشتر خواهد شد. برای دیدن مطالب و ویدئوهای مربوط به آذرماه، QR Code زیر را اسکن کنید.



پرسش و پاسخ

مثل روال گذشته، قراره هر ماه با طرح یه سؤال درباره موضوعات مختلف مثل موضوعات بانکی، کسب و کار، ارتباطات و... نظر همکاران بانک سامان رو در رابطه با اون موضوع دریافت کنیم و از طریق انتشار پاسخها در این صفحه، بتونیم کمک کنیم تا دانش و تجربه هر کدام از همکاران بانک سامان، به صورت روان تر جریان پیدا کنه و به دست همه خوانندگان نشریه سامان برسه.

● و اما سؤال این ماه: اوقات فراغت خودتان را چگونه می گذرانید؟

سهراب جلیلی طهماسبی - کارشناس پشتیبانی درگاه های فیزیکی، مدیریت پشتیبانی فروش

به نظرم افتتاح مجموعه سالن های ورزشی مثل: بیلارد، رزمی، بدنسازی، ورزش زورخانه ای یا اتاق ماساژ یا حتی گیم نت در برج سامان میتونه جالب و کاربردی باشه.

حمید روشنی - بازرس تطبیق و مبارزه با پول شویی ستاد، مدیریت تطبیق و مبارزه با پول شویی

من کتاب خوندن رو خیلی دوست دارم. زمانی هم که نتونم مطالعه کنم کتاب های صوتی و پادکست های سایت رخ رو گوش میدم، این سایت فوق العاده است. علاوه بر اون تهران گردی توی کوچه و بازار بزرگ رو هم که

رامین لطفعلی پور خویی - کارشناس پیگیری مطالبات کلان، مدیریت پیگیری مطالبات

تو مسیر رفت و برگشت گوش دادن به پادکست، روزهای زوج باشگاه، شبها پیاده روی با پیکو (پت)، در صورت آلوده نبودن هوا هر شب تماشای فیلم یا فیفا بازی (PS4) یه هفته در میان آخر هفته میریم شمال و زندگی سالم و ارگانیک، یکبار در ماه برنامه کوهنوردی بانک، استخر و سایر تفریحات در صورت هماهنگی جمعی پایه ام

سید عباس جهان مطاع - بانکدار عملیات، شعبه سجاد مشهد بازاربایی pos

محمد کوشکستانی - بانکدار عملیات، شعبه بازار کفاش ها

چون فرصت نمی شه بیشتر کارهای روزمره اما اگر پیش بیاد طبیعت گردی شیوا ایزدی - بانکدار فروش، شعبه میدان نبوت

اوقات فراغت: مطالعه کتاب، تفریح: مسافرت

حشمت سپندار - رئیس شعبه، شعبه اهواز

جمعه ها تماشای فیلم و دوچرخه سواری

مهرداد شیدائی آشتیانی - کارشناس عملیات بانکداری شرکتی، مدیریت بانکداری شرکتی

اگر در محل برج سامان یک باشگاه ورزشی احداث بشه دیگه به امید پروردگار تفریحات بیرون سازمانی ام هم به درون سازمانی تبدیل میشه.

زینب پرویزی - کارشناس پشتیبانی عملیات بانکی، مدیریت پشتیبانی فروش

من که عاشق سفرم و همیشه دلم میخواد یه فرصتی ایجاد بشه یه کاروان مسافرتی بخرم و باهاش برم دور ایران و دنیا رو بگردم. به غیر از سفر، در کنار خانواده بودن، نقاشی، کتاب و ورزش اوقات فراغت منو پر میکنن.

مهدی یوسفی - کارشناس فروش غیر حضوری، مدیریت جذب و فروش در طول مسیر رفت و برگشت از سرکار: کتاب خوانی، قبل از خواب: فیلم، آخر هفته: کوهنوردی، اگر هم پول مازاد بیاد چند وقت یکبار مسافرت

امین مصلی نژاد - مسئول مرکز خدمات، شعبه اروند

جدیداً دسته‌جمعی با همکاران شعبه میریم فوتسال

علی توسن - بانکدار فروش، شعبه نازی آباد

بیشتر اوقات ورزش و مواقعی هم در صورت فراهم بودن شرایط رفتن به کنسرت یا دیدار با دوستان.

مرتضی علی بابائی - کارشناس حفاظت الکترونیک، مدیریت حراست طبیعت‌گردی

مهرداد آئینی - بانکدار عملیات، شعبه شهری

گذراندن وقت با افراد درون سازمان

محمدرضا پیشگاه هادیان - رئیس شعبه، شعبه کارگر شمالی

قطعاً طبیعت‌گردی و ایرانگردی گروهی و آشناسیدن با افراد جدید در طول سفر. قبلاً دو تا پیشنهاد متفاوت هم دادم اولی اینکه به نام بانک یک کمپر خریداری بشه و دورتادور تبلیغات بانک سامان نصب بشه و یک نفر به‌صورت دوره‌ای به‌عنوان سفیر بانک تمام ایران رو باهاش بگرده و تبلیغات کنه که میتونه پیچ اینستاگرام جداگانه‌ای داشته باشه و اثر مردمی خواهد داشت. دوم اینکه با یک تور لیدر مجرب قرارداد بسته بشه در طول ماه دو بار تور طبیعت‌گردی و ایرانگردی یک‌روزه یا دوروزه با اتوبوس‌های VIP برگزار کنند تا همکارها با خانواده بتونن لذت سفر دسته‌جمعی رو تجربه کنند.

بهنام نقابی - بانکدار عملیات، شعبه سرو

Playhouse (خونه بازی)

نعمت علینقی تبار ملک‌شاه - بانکدار عملیات، شعبه بابل

انجام کارهای عقب‌افتاده، آگه وقتی بمونه طبیعت‌گردی، شنا، شکار، مسافرت.

ایوب رحمن پناه - بانکدار فروش، شعبه سنجند

کل هفته شعبه، جمعه چای رو آتیش در دل طبیعت (چای دودی)

مرتضی افشار - کارشناس بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات

اکثر اوقات مطالعه می‌کنم

محمدرضا عباس نژاد فرزانی - پول رسان، اداره نقد و اوراق بهادار

من همیشه در اولین کار و فرصت به مزار پدر عزیزم میرم و با قرائت فاتحه و قرآن به ایشان ادای احترام می‌کنم و در کارهای بعدی سرزدن به مادر مهربانم و دیدار با خانواده، بعد آن گردش و خرید با همسر، طبیعت‌گردی، رفتن به کنسرت چون خیلی علاقه داریم واقعن لذت بی‌انتهایی داره و آگه شرایط کاری و معیشتی اجازه بده عاشق سفرم چون انرژی و روحیه تازه‌ای به من و همسر برای ادامه زندگی و کار میده. امیدوارم تمام مردم ایران بتونن این کارها رو انجام بدن و در کنار خانواده همیشه سالم و لب خندان داشته باشن ان‌شاءالله.

مرضیه جعفری - بانکدار فروش تخصصی، شعبه سعادت‌آباد

نمیشه انکار کرد که زندگی زبر و خشنه اما لذت‌هایی هست که می‌تونیم زندگی رو با اونا لطیف کنیم، اهلی کنیم، خوشایند کنیم؛ مثل سفر، ریکواری با انرژی طبیعت (کوهنوردی)، گوش‌دادن به پادکست‌های موردعلاقه‌ام، کافه گردی با آدم‌های امن زندگی‌ام، دیدن فیلم و گوش‌دادن به موزیک، خوندن کتاب‌هایی که کمک می‌کنه زندگی رو به گونه متفاوتی تجربه کنم.

حامد دورقی نژاد - بانکدار فروش، شعبه اروند

اخیراً آخر هفته‌ها پیاده‌روی، مطالعه و سالن فوتسال را توی برنامه زندگی قرار دادیم.

هادی ایرانی پور - بازرس تطبیق و مبارزه با پول‌شویی شعب، مدیریت تطبیق و مبارزه با پول‌شویی

ورزش کردن به‌خصوص فوتسال، پیاده‌روی به همراه خانواده در پارک محله البته در هوای پاک، بازدید از والدین آخر هفته همراه با صرف چای دیش...

احسان آقابالائی - بانکدار عملیات، شعبه ترمینال ۲ مهرآباد

تمرکز برای یادگیری زبان انگلیسی و رفتن به آکادمی زبان، گوش‌دادن به موسیقی بدون کلام، آخر هفته‌ها هم معمولاً رفتن به طبیعت (دورهمی خانوادگی)

لیلا رضائی - بانکدار فروش، شعبه ملاصدرا

قطعاً مسافرت ولی ای‌کاش یه مجموعه تفریحی داشتیم تا همه با خانواده‌هامون و دوستانمون می‌توانستیم در طول هفته ازش استفاده کنیم

امید ارتقد - بانکدار فروش، شعبه تهرانسر

کوهنوردی و طبیعت‌گردی، دورهمی‌های خانوادگی و دوستانه و بازی مافیا، تماشای فیلم و گوش‌کردن موزیک، تماشای تئاتر و کنسرت

حسین پرویزی - بانکدار عملیات، شعبه خیابان آذربایجان

بخشنامه می‌خونیم

محمدحسین بدر - مسئول مرکز خدمات، شعبه پیروزی

مسافرت در هر زمانی قطعاً جوابه

فاطمه حلمی شالقونی - کارشناس پایاپای، اداره پایاپای

دیدار با خانواده و دوستان، تماشای فیلم، مطالعه کتاب و ورزش

پریا سرخ دینی - بانکدار عملیات، شعبه کارگر شمالی

بیشتر اوقات مطالعه، مدیتیشن، سفر و طبیعت‌گردی در حد امکان

حسین استادی - بانکدار فروش، شعبه مشهد

مطالعه بخشنامه‌ها، کتاب خوندن و مطالعه زبان

بهزاد شریفی - بانکدار عملیات، شعبه خیابان جمهوری

تماشای فیلم

فاطمه کیومرثی - بانکدار عملیات، شعبه گیشا

بهترین تفریح من گذراندن وقت با خانواده بالاخص کودکم و جبران مافات بهترین لحظاتی است که با ایشان نبودم. به‌صورت روتین مطالعه شبانه کتاب‌ها و مقالات با موضوعات گوناگون و انجام تکالیف کارآموزی هست و در آخر هفته‌ها هم دیدوبازدید از دوستان و یه کم خاله‌بازی و دو هفته یکبار هم کوهنوردی به همراه تیم کانون وکلا.

علی همتی - کارمند عیب‌یاب خودپرداز، اداره نقد و اوراق بهادار

در طول هفته دو یا سه جلسه باشگاه بدنسازی، آخر هفته استخر

سید علی اصغر جنت نژاد - بانکدار ویژه، شعبه کرمان

بهترین تفریح قطعاً سفر و در اوقات فراغت دور دور و اگر فرصتی شد خواندن کتاب

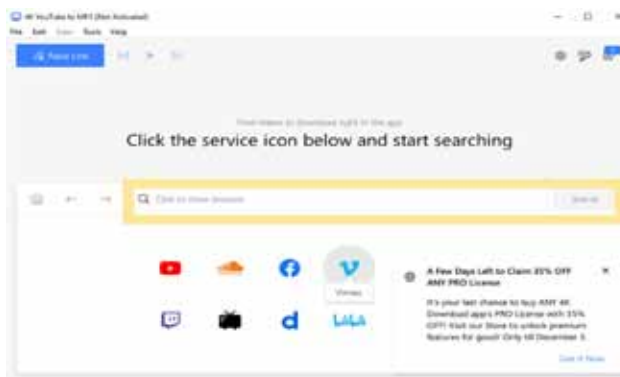
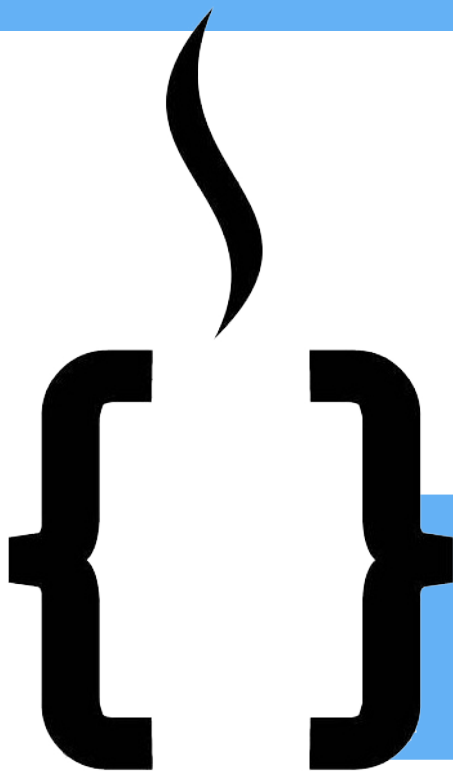
عادل برزگری - بانکدار عملیات، شعبه اروند

آخر هفته‌ها با همکاران شعبه میریم سالن فوتسال، تایم‌هایی که آزاد باشم در طول هفته، ساز موسیقی کار می‌کنم یا کتاب می‌خونم. آخر شبا هم بازی آنلاین و... PS۴

کافه تک Café Tech

| مهرناز تباری |
| کارشناس مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان |

با کافه تک از آخرین اخبار تکنولوژی مطلع شوید و با نرم افزارهای کاربردی آشنا شوید. مثل ماههای گذشته، سعی می کنیم در این بخش نرم افزارهای کاربردی، گجت های جدید، پادکست های مرتبط و کلی خبرهای جذاب از دنیای تکنولوژی رو با شما در میون بذاریم. خوشحال میشیم شما هم تجربه هاتون را برای ما بفرستید و با بقیه به اشتراک بذارید.



کاربرانی که روش های آنلاین برای دانلود را ترجیح می دهند نیز می توانند از سایت زیر استفاده کنند.

<https://yts.om>



لینک دانلود نرم افزار:

<https://www.4kdownload.com/downloads/34>



لینک روش آنلاین (بدون نیاز به نصب نرم افزار):

<https://yts.com/en173>

سلام به همراهان کافه تک

این ماه با معرفی یک نرم افزار کاربردی برای دانلود فیلم از وبسایت یوتیوب همراه شما هستیم. برخی کاربران، استفاده از ویدئوهای یوتیوب در کامپیوتر را به تماشای آنلاین ترجیح می دهند. برای این دسته از کاربران گزینه های متعددی وجود دارد و می توانند با یک بار نصب نرم افزار، هر ویدئویی از یوتیوب را دانلود کنند. در ادامه برخی از این نرم افزارها را معرفی می کنیم:

برنامه 4kdownload

به عنوان اولین برنامه دانلود ویدئو از یوتیوب سراغ 4kdownload رفتیم که یکی از بهترین موارد است. با این نرم افزار امکان دانلود ویدئوها با رزولوشن 4k و موسیقی در فرمت های مختلف از بیش از ۱۰ هزار سایت وجود دارد. این ابزار از تمام سایت های محبوب پشتیبانی می کند. برای دانلود به کمک این برنامه مراحل زیر را دنبال کنید:

ابتدا برنامه 4kdownload را از سایت آن (4kdownload.com) دانلود و نصب کنید. سپس به مرورگر رفته و از یوتیوب URL ویدئویی که قصد دانلودش را دارید کپی کنید و لینک موردنظر را داخل کادر url قرار دهید و منتظر تمام شدن دانلود فایل ویدئویی خود شوید.



موفق سازها پدیده‌ها چگونه محبوب می‌شوند

اثر درک تامسون

مترجم: سینا بحیرایی

Hit Makers:

The Science of Popularity in an Age of Distraction

By Derek Thompson



درباره نویسنده

درک کان تامسون (زاده ۱۸ مه ۱۹۸۶) یک پادکست و روزنامه نگار آمریکایی است که خود را "پیشرو" توصیف می‌کند. تامسون از سال ۲۰۰۹ در آتلانتیک نویسنده بوده است. از نوامبر ۲۰۲۱، تامسون میزبانی یک پادکست هفتگی با عنوان انگلیسی ساده، بخشی از شبکه پادکست رینگر را آغاز کرد. در سال ۲۰۱۸، او میزبان پادکست فناوری و علمی Crazy/Genius شد که در سال اول نامزد دریافت جایزه بهترین پادکست iHeartMedia شد.

او یکی از نویسندگان کارمند آتلانتیک است. کتاب Hit Makers: How to Succeed in a Age of Distraction یکی از پرفروش‌ترین کتاب‌های ملی و برنده جایزه کتاب بازاریابی لئونارد ال بری انجمن بازاریابی آمریکا برای بهترین کتاب بازاریابی در سال ۲۰۱۸ بود.

چکیده‌ای از کتاب

هر بار که در یک شبکه اجتماعی (چه آنلاین یا آفلاین) اطلاعاتی به شخص دیگری می‌دهید، محبوبیت این اطلاعات به این بستگی دارد که آیا مخاطبان شما این اطلاعات را به مخاطبان خودشان می‌دهند یا خیر. از این نظر شما با یک پرسش داده روبه‌رو می‌شوید: «آیا این خبر مناسب مخاطبان من هست؟» مخاطبان شما هم به همین ترتیب این محاسبات را انجام می‌دهند تا تصمیم بگیرند که باید این اطلاعات را به دوستانشان بدهند یا خیر. «آیا این خبر مناسب مخاطبان من هست؟» و مخاطبان آن‌ها یا در اصل مخاطب شما هم پیش‌ازاین که آن را برای مردم کاملاً متفاوتی بفرستند، همین قضاوت را می‌کنند: «آیا مناسب مخاطبانم هست؟» هر مرحله‌ای که از این فرایند طی می‌شود، آن خبر یک گام از منبع اصلی خود بیش‌تر فاصله می‌گیرد.

درباره کتاب

خیلی از مردم به‌صورت توأمان تازه‌خواه (کنجکاو در مورد کشف چیزهای تازه) و تازه‌هراس (نگران مواجهه با چیزهای تازه) هستند. بهترین آثار موفق از این قابلیت برخوردار هستند که با ادغام تازه و قدیمی، اضطراب و درک، لحظات معناداری خلق می‌کنند. آن‌ها بنیان‌گذار غافلگیری‌های آشنا هستند. مطالعه این کتاب را به‌تمامی آن‌ها که در حرفه بازاریابی فعالیت می‌کنند و البته متخصصان علوم ارتباطات و رسانه توصیه می‌کنیم.

کتاب «موفق سازها» یا «پدیده‌ها چگونه محبوب می‌شوند» نوشته درک تامسون اثری درباره موفقیت‌ها است. این کتاب بر این نظریه استوار شده است که «اگرچه به نظر می‌رسد آهنگ‌ها، برنامه‌های تلویزیونی، فیلم‌های پرهزینه، شوخی‌های اینترنتی و برنامه‌های درجه یک به یک‌باره به موفقیت می‌رسند، ولی حتی این آشفته‌بازار فرهنگی هم تحت سلطه قوانین مشخصی است.»

درک تامسون قصد دارد به این بحث روان‌شناسانه بپردازد که چه می‌شود که بعضی مردم از بعضی چیزها خوششان می‌آید و نقش رسانه‌ها، شبکه‌های اجتماعی، بازهای فرهنگی و اقتصادی که ایده‌ها را گسترش می‌دهند در این میان چقدر است.

این کتاب مناسب چه افرادی است؟

این کتاب اساساً دو پرسش مهم را مطرح می‌کند:

۱. راز آفرینش محصولات که مردم دوست دارند، در موسیقی، سینما، تلویزیون، کتاب، بازی، برنامه‌های گوشی و دیگر بخش‌های قلمروی گسترده فرهنگ چیست؟

۲. چرا در این بازار بعضی محصولات شکست می‌خورند درحالی‌که ایده‌های مشابه آن‌ها جواب می‌دهند و به محبوبیتی فوق‌العاده می‌رسند؟



افتتاح نهمین مدرسه بانک سامان در روستای بچه دره خراسان شمالی

مدیرکل آموزش و پرورش استان، مسئولان محلی خراسان شمالی و اهالی روستای بچه دره حضور داشتند.

علیرضا معرفت مدیرعامل بانک سامان در این مراسم طی سخنانی با ابراز خرسندی از افتتاح مدرسه سامان در روستای بچه دره، به پیشتاز بودن این بانک در پیشبرد امور عام‌المنفعه اشاره کرد و ادامه داد: بانک سامان توسعه فضاهای آموزشی در مناطق کم برخوردار را سرلوحه اقدامات خود قرار داده و بر همین اساس تاکنون ۹ مدرسه در مناطق محروم کشور توسط بانک سامان احداث شده و چندین مدرسه دیگر نیز در اقصی نقاط کشور در حال احداث است.

آیین افتتاح مدرسه ۶ کلاسه بانک سامان با حضور مدیران این بانک، نماینده مردم بجنورد در مجلس شورای اسلامی، مدیرکل آموزش و پرورش استان، مسئولان محلی خراسان شمالی و اهالی روستای بچه دره برگزار شد.

به گزارش سامان رسانه، بانک سامان در راستای ایفای مسئولیت اجتماعی با تخصیص اعتبار از محل بودجه فعالیت‌های خیریه خود، اقدام به ساخت و تکمیل مدرسه ۶ کلاسه در روستای بچه دره از توابع شهرستان راز و جرگلان استان خراسان شمالی کرد.

در مراسم افتتاح این مدرسه ۶ کلاسه که به نام «سامان» نام‌گذاری شده، مدیران ارشد بانک سامان، نماینده مردم بجنورد در مجلس شورای اسلامی،





تجهیزات، در سراسر ایران ساخته و هزاران دانش آموز را در سراسر کشور راهی فضاهای آموزشی کرده است. این در حالی است که چندین مدرسه دیگر نیز با سرمایه گذاری بانک سامان در اقصی نقاط کشور در دست احداث است که به زودی به دانش آموزان و فرهنگیان کشور اهدا خواهد شد.

لازم به ذکر است که بانک سامان سال‌ها است در حوزه مسئولیت اجتماعی با احداث چندین مدرسه در مناطق محروم، تجهیز بیمارستان‌ها، کمک به بیماران نیازمند، حمایت از دانش آموزان مستعد نیازمند و کمک در تأمین آب شرب از طریق دفتر یونسکو، اقدامات قابل توجهی انجام داده است.

وی سپس ادامه داد: احداث مدرسه «سامان» در روستای مرزی بیجه دره استان خراسان شمالی نیز باهدف ارج نهادن به سرمایه‌های ملی این منطقه صورت گرفته و امیدوارم که در آینده شاهد موفقیت تک تک دانش آموزان این منطقه باشیم.

لازم به ذکر است، این مدرسه با شش کلاس مشتمل بر ۴۷۷ متر مربع ساختمان آموزشی و ۱۰۰۰ متر مربع محوطه، با سرمایه‌گذاری کامل بانک سامان احداث شده است.

با ساخت این مدرسه شش کلاسه در روستای بیجه دره خراسان شمالی، بانک سامان تاکنون ۹ مدرسه با بالاترین استانداردهای ساختمانی و





اهدای تندیس طلایی رضایتمندی مشتریان به بانک سامان

ایجاد نقاط / درگاه‌های ارتباطی مختلف برای مشتریان قاسمی اصغری در خصوص نحوه ارزیابی و سنجش رضایت مشتریان گفت: برای سنجش رضایت مشتریان از فرایندهای ارائه خدمات و محصولات می‌بایست از روش‌های مختلف از جمله موارد ذیل اقدام به سنجش رضایت مشتریان نمود و پس از آن اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه لازم را در سازمان تعریف نمود.

استفاده از بازرسی‌های ناشناس در قالب مشتری (مشتری پنهان) نظرسنجی رضایت مشتریان به صورت آنلاین / پرسش‌نامه امتیاز رضایت مشتری (CSAT)

نظرسنجی NPS

نظرسنجی CES

که در نهایت همه این اقدامات برای مشتری‌مداری منتج به رضایتمندی مشتری و افزایش رضایت آنها خواهد شد.

بانک سامان موفق شد تندیس طلایی سیزدهمین همایش سراسری رضایتمندی مشتری را از آن خود کند.

به گزارش سامان رسانه، تندیس طلایی سیزدهمین همایش سراسری رضایتمندی مشتری به بانک سامان رسید. در این همایش که صاحبان صنایع، فعالان اقتصادی، برندهای ارزشمند و برخی از مدیران و چهره‌های تأثیرگذار در حوزه تجارت و فعالان کسب‌وکار حضور داشتند، تندیس طلایی رضایتمندی مشتریان به پاس اقدامات مؤثر به بانک سامان اهدا شد.

براین اساس، این تندیس بر اساس ارزیابی شاخص‌های کیفیت، ایجاد درگاه‌های ارتباطی مناسب برای مشتریان و کارآمدی فرایند رسیدگی به صدای مشتریان به بانک سامان اعطا شد.

لازم به ذکر است که پیش از این نیز بانک سامان در سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۱ توانسته بود تندیس طلایی این همایش را از آن خود کند و قبل از آن نیز، این بانک رتبه نخست شاخص رضایتمندی مشتریان را از استانداری تهران دریافت کرده بود.

شایان ذکر است در خلال این همایش، نماینده بانک سامان به‌عنوان یکی از حامیان معنوی این اجلاس، موضوعاتی را به شرح زیر در خصوص مدیریت ارتباط با مشتریان ارائه نمودند:

سازمان‌های مشتری‌مدار دارای خصوصیتی هستند که در نهایت منجر به رضایت مشتریان آنها می‌شود. در تعریفی رضایت مشتریان میزان برآورده شدن انتظارات مشتریان از خدمات و محصولات گفته می‌شود. مشتری راضی که تجربه مناسب و خوبی از ما داشته باشد، طی فرایندهای تعریف شده به مشتری وفادار تبدیل می‌شود. از اثرات رضایت مشتریان بر کسب‌وکارها می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: توسعه کسب‌وکار، ایجاد مزیت رقابتی، وفاداری مشتریان، محبوب شدن برند

علی اکبر قاسمی اصغری، رئیس اداره رسیدگی به صدای مشتریان بانک سامان در ادامه سخنان خود در رابطه با فرهنگ مشتری‌مداری، افزود: در فرهنگ‌سازمانی می‌بایست به مقوله رضایت مشتری و مشتری‌مداری تأکید شده باشد. برای تأثیر فرهنگ مشتری‌مداری بر رضایتمندی مشتریان می‌بایست فرهنگ مشتری‌مداری در ارکان سازمان جاری باشد. برای ایجاد فرهنگ مشتری‌مداری می‌بایست بسترهای لازم در سازمان‌ها به شرح زیر فراهم گردد.

استراتژی / مأموریت، چشم‌انداز

ساختار سازمانی / شرح وظایف / فرایندها

تعریف اهداف عملکردی مرتبط با مشتری‌مداری در سازمان

جذب نیروهای با فرهنگ مشتری‌مدار



مراسم تقدیر از همکاران مؤسسه حریم سامان

پیرو درخواست ریاست اداره حفاظت و انتظامات از مدیریت حراست بانک مبنی بر تقدیر از برخی از همکاران مؤسسه محافظین حریم سامان که در کنار پرسنل بانک به صورت شبانه روزی و با تمام توان خدمت نموده اند، مدیر حراست بانک سامان از برخی همکاران این مؤسسه که در زیر به نام آن‌ها اشاره شده است تقدیر به عمل آورد: ساناز یوسفی، علی نعمتی، اسماعیل آقابراری، ابراهیم بخشنده، میلاد هاشمی فرزین، محمد لشنی زند، پژمان چنگیزها، یوسف اصغری، سهیل محمدصادق، مهران حشمتی، سعید اکبری، بهمن شریفی سرابی، مهدی نامی، مهیار دهقانی پور، احسان سعادت، علی مهدی زاده، شاهرخ عاروان و پوریا شکر.



آغاز به کار سکوی تأمین مالی جمعی پولسار

کارگزاری بانک سامان موفق به اخذ مجوز سکوی تأمین مالی جمعی پولسار از شرکت فرابورس ایران شد. به گزارش سامان رسانه، کارگزاری بانک سامان به عنوان یکی از قدیمی ترین کارگزاری های ایران، موفق به اخذ مجوز سکوی تأمین مالی جمعی با نام پولسار از کارگروه ارزیابی تأمین مالی جمعی شرکت فرابورس ایران شد. در این سکوی کرافاندینگ که نوزدهمین سکوی تأمین مالی جمعی کشور است، کارگزاری بانک سامان به معرفی کسب و کارها برای تأمین مالی سریع و آسان با استفاده از مدل تأمین مالی جمعی اقدام می کند و از سوی دیگر سرمایه گذاران نیز امکان سرمایه گذاری با سود مناسب و ریسک بسیار پایین در این پروژه ها را دارند. پلتفرم پولسار، با فراهم آوردن مزیت هایی همچون وجود طرح های فراوان با سود مناسب، کاهش ریسک، بازدهی بیشتر نسبت به بازار مالی، امکان جذب سرمایه خرد در سمت سرمایه گذاران و روند آسان تر، سرعت بالاتر نسبت به وام بانکی در سمت سرمایه پذیران، باعث به وجود آمدن فرصت مناسبی برای مخاطبان و استفاده کنندگان از سکو تأمین مالی جمعی شده است. علاقه مندان برای دریافت اطلاعات بیشتر می توانند به سایت www.pulsar.ir مراجعه کنند.



انتشار جدیدترین گزارش فناوری اطلاعات بانک سامان

بانک سامان با هدف حمایت از فعالان عرصه فناوری اطلاعات، اقدام به انتشار جدیدترین گزارش تحولات و دستاوردهای فناوری اطلاعات ایران و جهان کرد. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان که همواره ارائه خدمات نوین به مشتریان شرکتی خود را با اولویت بسیار بالا پیگیری می کند، در تازه ترین اقدام خود، گزارشی از تحولات جهانی بازارهای مرتبط با فناوری اطلاعات منتشر کرد. در این گزارش که هم اکنون در بخش بانکداری شرکتی وبسایت بانک سامان در دسترس است، مهمترین تحولات مرتبط با بازارهای فناوری اطلاعات و اقتصاد آن مورد بررسی قرار گرفته است.



رکوردشکنی افتتاح حساب غیرحضوری در موبایلت

| هاشم راعی |
| عکس‌ها: نیلوفر فیاض |



به مناسبت عبور تعداد افتتاح سپرده‌های غیرحضوری در برنامه موبایلت از مرز ۲۰۰ هزار، با حضور مدیرعامل و برخی از مدیران ارشد بانک از دست‌اندرکاران این امر تقدیر شد.

در این مراسم که با حضور مدیرعامل، برخی از اعضای هیئت عامل و برخی مدیران ارشد بانک در تاریخ بیستم آذرماه در محل آمفی تئاتر برج سامان برگزار شد ضمن اهدای جوایزی، از تلاش‌های ایشان در راستای اعتلای نام سامان قدردانی شد.

در این مراسم منصور مؤمنی، معاون بانکی و بازاریابی، طی سخنانی ضمن تشکر از دست‌اندرکارانی که این موفقیت را پایه‌ریزی کردند، از مدیرعامل بانک نیز بابت حمایت‌های گسترده در راستای رفع موانع و دست‌انداها در راه نیل به این موفقیت چشمگیر قدردانی نمود. مؤمنی در ادامه سخنان خود، مهم‌ترین عامل موفقیت را پایداری به همکاری تیمی و ایجاد پل‌های بین واحدی معرفی کرد و ادراک مشترک و صحیح از اهداف و اولویت‌های بانک را لازمه تمامی تلاش‌ها در انجام امور بانک قلمداد کرد.

علیرضا معرفت، مدیرعامل بانک سامان نیز پیش از اهدای لوح تقدیر به دست‌اندرکاران این پروژه، خطاب به حاضرین گفت: در سال ۱۳۹۶ فرایند افتتاح حساب در شعبه بیش از ۳۰ دقیقه وقت همکار ما در شعبه را می‌گرفت و تقریباً از همان زمان بود که به‌صورت جمعی تصمیم گرفته شده بود تا افتتاح حساب آنلاین در نرم‌افزار را راه‌اندازی کنیم که گرچه در حال حاضر این امر، کاملاً رایج و شناخته شده است ولی در آن زمان پدیده‌ای نوظهور بود و از آن زمان گام‌های اولیه این پروژه برداشته شد. معرفت در ادامه سخنان خود گفت: امروز گرچه ۲۰۰ هزارتایی شدن افتتاح حساب غیرحضوری در موبایلت را جشن می‌گیریم؛ ولی این پایان راه نیست و باید با رفع مشکلات و کمبودهای این فرایند، از لحاظ کیفی و کمی افتتاح حساب غیرحضوری را توسعه دهیم.

وی همچنین گفت: موفقیتی که امروز آن را جشن گرفته‌ایم در واقع پیاده‌سازی یکی از حلقه‌های زنجیره استراتژی بانک است. مدیرعامل بانک سامان در ادامه سخنان خود گفت: بر اساس گزارش‌ها، بیش از ۹۰ درصد افتتاح حساب‌ها در سراسر شعب از طریق موبایلت انجام شده است که این نشان از اهتمام همه همکاران ما در همه شعب بانک نسبت به گسترش بانکداری الکترونیک دارد. معرفت همچنین در پایان سخنان خود از همه همکارانی که در پیاده‌سازی و پیشبرد این پروژه همکاری داشته‌اند صمیمانه تشکر کرد.

هیئت‌مدیره بانک سامان افزایش سرمایه ۶۵ درصدی از محل سود انباشته را تصویب کرد. به گزارش سامان رسانه، هیئت‌مدیره بانک سامان افزایش سرمایه ۶۵ درصدی این بانک از مبلغ ۴۸۲۷ میلیارد تومان به ۸۰۰۰ میلیارد تومان از محل سود انباشته به‌منظور بهبود ساختار سرمایه و بهره‌مندی از مزایای معافیت مالیاتی موضوع بنده تبصره ۲ قانون بودجه سال ۱۴۰۲ را تصویب کرد.

**تصویب افزایش سرمایه
۶۵ درصدی توسط
هیئت‌مدیره بانک سامان**



گفتگو با همکاران شعبہ بلوار کشاورز

تیمی کارپلک و حرفہ‌ای در شعبہ بلوار کشاورز

گفتگو: جعفر تکبیری

دیدنی است و برگریزان پاییز را در این خیابان به‌خوبی و زیبایی می‌توان تجربه کرد. فرجی همچنین ادامه داد: از لحاظ ارزی در حال حاضر این شعبه فعالیت ارز بازرگانی نداشته ولی با توجه به پتانسیلی که دارد درخواست بررسی از طریق سرپرست محترم ناحیه سرکار خانم علیاری شده که بتوانیم فعالیت ارزی را هم به فعالیت‌های شعبه افزوده و مجموعه خدمات قابل ارائه به مشتریان را تکمیل کنیم.

وی خاطرنشان کرد: در حال حاضر تیم شعبه در کنار رئیس و معاون متشکل از سه نفر عملیات، دو نفر فروش و دو نفر فروش تخصصی بوده که با برنامه‌های متنوع در پیشبرد اهداف تا به این لحظه اقدامات مؤثری را در برنامه کاری قرار داده‌ایم.

رئیس شعبه بلوار کشاورز سپس گفت: در حال حاضر تعداد ۱۵،۰۷۴ مشتری اعم از حقیقی (۱۴،۸۲۵ مشتری) و حقوقی (۲۴۹ مشتری) در این شعبه به شرح زیر فعالیت دارند:

خرد: ۱۴،۶۵۱ ممتاز: ۲۷۷ ویژه: ۱۳۴ خاص: ۱۲ مشتری.

فرجی در خصوص نحوه هدایت و برنامه‌ریزی برای پیشبرد اهداف شعبه و تحقق اهداف هم اظهار کرد: در فاصله کوتاهی که در این شعبه شروع به فعالیت کرده‌ام لیست مشتریان پرکار شعبه اعم از حقیقی و حقوقی و همچنین مشتریانی که در برهه‌ای پرکار بودند؛ ولی بنا به دلایلی فعالیتشان کمتر شده را گزارش‌گیری کرده و با هماهنگی با تک‌تک مشتریان جلسه حضوری داشته‌ایم و از نزدیک مسائل مشتریان بررسی و پیگیری لازم صورت گرفته یا در جریان هستند که ملاقات حضوری و پیگیری مسائل و رسیدگی به درخواست‌های مشتری باعث افزایش روابطشان با شعبه شده و البته در بعضی از موارد حضور سرپرست محترم نیز در پیشبرد برنامه‌ها کمک مؤثری هم داشته که جای تقدیر دارد.

فرجی خاطرنشان کرد: مهم‌ترین عامل موفقیت، داشتن تیم کاربلد و حرفه‌ای است و این خصوصیات در تمام همکاران سامانی نهاده شده است و فقط بایستی چاشنی این خصوصیات ارزنده روشن شود. پرسنل سامان از جمله پرسنل وفادار و متعصبی هستند که برای ارتقای جایگاه بانک اقدامات قابل‌توجهی را داشته‌اند و بانک را به جایگاه‌های مطلوبی رسانیده‌اند. وظیفه اصلی مسئول شعبه ارتقای عزت‌نفس و اعتماد به نفس همکاران و همچنین همراه کردن همکاران در جلسات در جهت کسب تجربه در مواجه شدن با مشتری و اعتماد داشتن به تخصص خود برای داشتن جلسات موفق است. مسئول شعبه مسئولیت حفظ و ارتقای روحیه همکاری در بین هم‌تیمی‌های خودش را دارد و باید آن‌قدر شناخت از همکاران ایجاد گردد که با هر همکار رفتاری نزدیک به سلیقه رفتاری وی در چارچوب رفتار سازمانی اتخاذ گردد تا محیط کار برایش جذاب‌تر شود و همکاری که در محیط کارش احساس صمیمیت دارد قطعاً حرفش و دغدغه‌اش را راحت بیان می‌کند و با خیالی آسوده به ارائه خدمات باکیفیت مطلوب می‌پردازد. سعی می‌کنیم محیط کار را شاد نگه داریم تا سختی کار را کمتر و البته جذاب‌تر کنیم. کار فرصتی لذت‌بخش برای گذران و خاطره‌سازی بخش مهمی از عمر است.

وی در خصوص روابطش با مشتریان هم گفت: مشتری برای من مهم است که نزد بانک چقدر اهمیت دارد و خواهان جایگاه نزد بانک است و اینکه بانک در مواقع ضروری چطور مشکلاتش را مدیریت می‌کند و به عبارتی تنهانش نمی‌گذارد. در همین راستا طی برنامه‌ریزی انجام شده لیست مشتریان ویژه و ممتازهایی که به‌ویژه شدن نزدیک هستند و مدیران شرکت‌های موفق را



فرخ فرجی - رئیس شعبه

در این شماره از نشریه سامان به گفتگو با همکاران پرتلاش شعبه بلوار کشاورز نشسته‌ایم؛ شعبه‌ای در قلب تهران که فرصت‌های بی‌نظیری برای جذب مشتری دارد.

فرخ فرجی متولد دی‌ماه ۱۳۵۸، دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی و مدرک MBA از سازمان مدیریت صنعتی، از سال ۱۳۸۶ به بانک سامان پیوسته و هم اکنون رئیس شعبه بلوار کشاورز است.

او می‌گوید: اولین پست سازمانی‌ام رئیس دایره ارز و حوالجات بود که در شعبه مولوی و سپس در شعبه آفریقا با همین سمت مشغول به فعالیت شدم. سال ۹۳ معاون فروش و در سال ۹۵ معاون عملیات و از ابتدای تیرماه سال ۱۳۹۹ تاکنون با حکم رئیس شعبه افتخار همراهی با بانک را دارم. از مهم‌ترین افتخاراتی که با همکاری تیمی توانستیم کسب کنیم در سال ۱۴۰۱ بود که بعنوان ۱۰ شعبه برتر بانک سامان نام شعبه قبلی خودم (شعبه خیابان آذربایجان ۸۲۴) و از همه مهم‌تر نام بانک سامان را توانستیم در میان رقبا در محفل بانک مرکزی به نیکی عنوان کرده و پرچمدار خدمات ارزنده بانک سامان باشیم که لازم می‌دانم از تک تک همکاران خوب و حرفه‌ای خودم در شعبه خیابان آذربایجان بابت این همکاری و کسب افتخار مجدداً تشکر کنم. چون معتقدم لازمه هر موفقیتی یکسو بودن افکار سازنده و هدفمند با عملکرد تیمی خواهد بود. فرجی در خصوص آخرین وضعیت شعبه بلوار کشاورز که هم اکنون ریاست آن را برعهده دارد هم گفت: شعبه بلوار کشاورز با کد ۸۸۲ در خیابان کشاورز بین خ وصال و خ نادری واقع شده که بواسطه درختان بلند و درهم تنیده فضای زیبایی را ایجاد کرده، خصوصاً پاییز این خیابان

بین همکاران مربوطه تقسیم و مدام فعالیت‌های مشتری رصد می‌شود و طی زمان‌بندی با مشتری تماس و جوایای احوال مشتری و از همه مهم‌تر تجارت مشتری و شنوای دغدغه‌های مشتری بوده و در جهت رفع مسائلش با مشتری همراهی می‌گردد تا شناخت بیشتری از بیزینس وی صورت گرفته و در ذهن مشتری اولین بانکی باشیم که در رفع مسائلش ارائه‌طریق صورت می‌نماید و این امر به وفادارسازی مشتری کمک فراوانی می‌کند.

فرجی به پروژه سامان ۱۴۰۴ هم اشاره کرد و ادامه داد: در پروژه سامان ۱۴۰۴ همان‌طور که واقفیم افزایش تخصص همکاران در حوزه کاری و ارتقای درگاه‌ها برای مهاجرت دادن مشتریان از شعبه و به عبارتی خلوت شدن شعبه از مشتریانی که می‌توانند نیازشان را غیر حضوری رفع کنند بیانگر تغییر رویه از عملیاتی بودن به مشاوره‌ای بودن است. به عبارتی فضائی ایجاد گردد تا همکاران با ارتقا تخصص بتوانند به‌عنوان مشاور بانکی به مشتری ارائه خدمت نمایند و فعالیت‌های حضوری مختص به ارائه خدمات تخصصی به مشتری گردد. برای نبل به این هدف لازم است فرایندها خلاصه گردد و سرعت کار ارتقا یابد و حتی فعالیت‌های تخصصی و حضوری هم در کوتاه‌ترین زمان ممکن صورت گیرد. چون مشتری هرچقدر بیشتر در محیط کار خود باشد تجارت موفق‌تری را خواهد داشت. همچنین با جلسات پیاپی با شرکت‌هایی که فعالیت بازرگانی داشته و اصناف و شرکت‌های متوسط و مشتریان ویژه و پیگیری مدام فعالیت آنها طی تقسیم‌بندی صورت گرفته در شعبه و رفع دغدغه‌های احتمالی مشتری و وفادارسازی هرچه بهتر مشتریان سعی در حفظ و بهبود این روابط داشته و از همه مهم‌تر استراتژی ما ارائه خدمات در بهترین سطح به مشتریان هدف و آشناسدن با سایر مشتریان هدف جدید از طریق این دسته از مشتریان شعبه که در دریافت خدمات بهترین تجربه را با ما کسب کرده‌اند، است.

رئیس شعبه بلوار کشاورز سپس خاطر نشان کرد: قطعاً تغییرات مقاومت‌های خودش را به دنبال دارد. یک‌وقت‌هایی بعضی از مشتریان به گمان اینکه همکاران از ارائه خدمت پشت بانه قصد سر باز زدن را دارند مقاومت داشته و در بعضی از مواقع بحث‌های این‌چنینی پیش می‌آید؛ ولی وقتی همکاران باحوصله خدمات اینترنتی را برای مشتری فعال و توضیحات مربوطه و راهنمایی‌های لازم به مشتری ارائه می‌شود و مشتری صرفه‌جویی در زمان را درک می‌کند این تغییر را می‌پذیرد. در مجموع در این شعبه باتوجه به مشتریانش در این مقوله چالش‌چندانی نداشتیم.

وی ادامه داد: برای ارتقا فروش بیمه با شرکت‌ها وارد مذاکره شده‌ایم و حتی جلساتی را تنظیم کرده‌ام که نمایندگان شرکت بیمه با شرکت نشست داشته باشند جهت فروش انواع بیمه از جمله تکمیلی، مسئولیت و... و تا این لحظه در جایگاه مطلوبی در فروش بیمه قرار داریم.

فرجی همچنین گفت: بزرگ‌ترین سرمایه هر سازمانی نیروهای آن سازمان هستند که سازمان هر چه دارد از نیروهای خود دارد. حال این نیروها در سطوح مختلف از پائین‌ترین سطوح تا مدیران ارشد را تشکیل می‌دهند. به عبارتی نیروهای سازمان روح سازمان را تشکیل می‌دهند. برای داشتن سازمانی پویا و بانگیزه باید تمام تلاش برای ارتقا روحیه و انگیزه همکاران صورت گیرد. وقتی همکار در هنگام انجام وظیفه دغدغه‌های زندگی فراوانی بر وی سنگینی می‌کند و ذهنش درگیر حل مشکلاتی هست که خود در بروز مشکل نقشی نداشته؛ بلکه به وی تحمیل شده قطعاً نمی‌تواند راندمان مطلوبی داشته باشد. از همه مهم‌تر وقتی همکار بداند در سازمانی کار می‌کند که برای آن سازمان استاندارد

زندگی پرسنلش مدنظر است نه صرفاً میزان دریافتی که شاید این میزان دریافتی نتواند استانداردها را پوشش دهد، شکی نیست پرسنل آن سازمان با تمام وجود برای سازمان خود قدم بر می‌دارند. همکاران سامانی با وجود دغدغه‌ها و البته مساعدت‌های بانک در جهت کمک به رفع این دغدغه‌ها توانستند افتخارات فراوانی را برای بانک کسب کنند. حال اگر ذهن همکاران من در بانک در آرامش باشد و امید به آینده و زندگی آنها ارتقا یابد قطعاً نباید شک داشت که بانکی خواهیم داشت که کارکردن در آن جزء آرزوهای افراد جوای کار و همچنین کارمندان سایر سازمان‌ها خواهد بود. یادمان نرفته سازمان از ابتدا، بنای خاص بودن را داشته و در همین راستا پافشاری دارد و پرسنل توانمند سامان که کمیاب هم هستند برای حفظ این فکر و بلکه ارتقا و بروز نگه داشتن این فکر تمام تلاش خود را می‌کنند. ما همیشه سعی در رسیدن به استانداردهای جهانی برای بهترین بودن را داریم. قطعاً در همه جوانب صاحب استانداردهای جهانی؛ بلکه امیدوارم الگوی سازمانی در محافل بین‌المللی باشیم. در پایان برای همه همکاران خوب سامانی‌ام آرزوی سلامتی و رفاه دارم و امیدوارم این ایام کوتاهی که کنار هم هستیم شایستگی خاطره سازی ماندگاری داشته باشیم و اصل رفاهت‌های ما در دوران بازنشستگی به بهترین شکل خود را نمایان سازد.

حسن و حالی مثل ۱۷ سال قبل

مینا پارسی همکار فروش تخصصی شعبه بلوار کشاورز است که از سال ۱۳۸۵ به بانک سامان پیوسته است. وی در خصوص روند کاری خود در بانک سامان می‌گوید: از سال ۱۳۹۱ به عنوان رئیس دایره سپرده و انتقالات شعبه میرداماد و بعد از آن به عنوان رئیس دایره بانکداری الکترونیک شعبه جام جم مشغول به کار بودم پس از آن با تغییر پست های سازمانی به عنوان بانکدار ریال شعبه هایپراستار و مدت خیلی کوتاه در شعبه گیشا مشغول به فعالیت شدم. با تغییر و تحولاتی که با اجرای پروژه فروش ۱۴۰۰ روی داد و بانک به سمت مهاجرت مشتریان به استفاده از ابزارهای الکترونیک حرکت کرد و با تغییر نقش پرسنل شعب به عنوان بانکدار فروش تخصصی در سال ۱۳۹۷ شعبه پارک ساعی و از ۱۴۰۰ در همین پست در شعبه بلوار کشاورز مشغول به کارم.

او در خصوص تجربه کار در بانک سامان اظهار کرد: از ابتدا هیچ ذهنیتی نسبت به بانک و کار در بانک نداشتم و هدفم به‌واسطه شغل پدرم استخدام در وزارت نفت بود تا زمانی که ایشان برگه آگهی جذب نیرو در بانک سامان را دیدند و برایم آوردند و من در آزمون ورودی بانک شرکت کردم و بعد منتظر اعلام نتیجه بودم. با تماس از سوی بانک و اعلام پذیرش اولیه و تعیین روز مصاحبه سر از پا نمی‌شناختم. بعد از آن بود که دیدم بهترین اتفاق در زندگی‌ام روی داده، لحظه ورودم به بانک از خدا خواستم که هیچگاه طعم این شیرینی از خاطرم نرود و همچنان پس از گذشت ۱۷ سال حس و حال همان است.

پارسی سپس ادامه داد: حجم کار بالای شعبه علی‌الخصوص در زمینه تسهیلات، ضمانت‌نامه، بایگانی پرونده‌ها و پاسخ به ملاحظات همکاران محترم تطبیق و مبارزه با پول‌شویی خصوصاً در سه‌ماهه اخیر که البته با همکاری و همدلی تمامی پرسنل فروش و فروش تخصصی نهایتاً به بهترین شکل ممکن انجام شد و نه تنها فشار کاری حس نشد؛ بلکه شادابی روانی بیشتر از گذشته پدید آمد. در این زمینه رهنمودهای ارشادی و صحبت‌های دوستانه ریاست شعبه تأثیر بسزایی داشت.



اعظم اعتمادی - بانکدار فروش



زهرا ساده دل - بانکدار عملیات



سهیلا دهقان عقیفی - بانکدار عملیات



سید امیر میر سید - بانکدار فروش



مینا پارسی - بانکدار فروش تخصصی

خود را به استانداردهای همکاران خوبم در آن مدیریت برسانم که این مهم با کمک دوستان خوب و همکاران عالی قدر حاصل شد. بعد از ورود به شعبه نیز این مهم ادامه پیدا کرد و تلاش مستمر تا به امروز قدرت افزایش تمرکز و دقت را به سطحی مطلوب ارتقا دهم. وی مهم ترین چالش های خود را مذاکره با مشتریان جهت ارزشمندترین پارامتر عملکردی بانک یعنی سپرده صفر قیمت دانست و گفت: سعی اینجانب بر تعامل مستمر و سازنده با همکاران خوبم در شعبه و واحدهای ستادی است چرا که تلاش های فردی برای تبدیل شدن به عملکرد مطلوب سازمانی نیازمند همدلی و همکاری پایدار و صادقانه است. میر سید در خصوص نحوه تعامل با مشتری های بانک هم گفت: حلم و بردباری با مشتریان ناراضی و تلاش بیشتر برای مشتریانی که رضایتمندی حداکثری ندارند و مهربانی و ارائه سرویس بهتر برای مشتریانی که سطح ارائه خدمت را مطلوب می دانند، جزء برنامه های من برای تعامل با مشتریان است.

افتخارات یک همکار

اعظم اعتمادی دیگر کاربر فروش شعبه بلوار کشاورز است که ۴ سال است در بانک سامان مشغول به کار است.

وی به افتخارات خود در بانک سامان اشاره کرد و گفت: ثبت ۲۱ پیشنهاد در بهبود فرایندهای بانک (مدیریت بهبود و کیفیت)، ثبت ۵ پیشنهاد ارائه محصول جدید در پروژه پلنت (مدیریت بازاریابی و توسعه محصول)، کسب لوح ۳ ستاره پروژه sap در مدیریت مالی، تولید محتوای فروش محوری بودن محصولات بانک در مجله سامان (مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان)، انتشار و اجرای ویدئوی آموزش

این کاربر فروش تخصصی شعبه بلوار کشاورز همچنین عنوان کرد: همواره سعی ام بر این بوده تا به بهترین نحو، وظایف و امور محوله را انجام دهم و در راستای تحقق اهداف عملکردی بانک با رئیس شعبه و سایر همکاران در پیشبرد آن کمال همکاری را داشته باشم. تمرکز بر جذب منابع صفر قیمت به خصوص با بازاریابی در اصناف و گروه های مختلف شغلی، تمرکز بر مشتریان برتر در راستای جذب سپرده بیشتر و همچنین جذب شرکت ها، پرداخت تسهیلات رهنمود مشتریان در زمینه استفاده از بانکداری الکترونیک به نحوی که در عین کسب رضایتمندی حداکثری مشتریان، زمان بیشتری در پیشبرد اهداف درآمدی شعبه خصوصاً صدور ضمانت نامه ها و آموزش امور تخصصی تر من جمله تسهیلات برای رده های مختلف بانکداری گردد.

وی ادامه داد: باتوجه به اهمیت رضایتمندی مشتریان از عملکرد شعبه، سعی ام بر این بوده تا علاوه بر ارائه مشاوره های تخصصی در زمینه تسهیلات با پیدا کردن راهکارهای مناسب، سعی در گسترش تعاملات فی مابین شعبه بانک با ایشان می نمایم تا زحمات بازاریابی همه همکاران منتج به ثمره شیرین برای بانک و خاطره ای فراموش نشدنی برای مشتری گردد.

حلم و بردباری با مشتریان ناراضی

سید امیر میر سید، از کاربران فروش شعبه بلوار کشاورز است. وی در خصوص احساس روزهای نخست استخدام و احساس فعلی خود در مورد بانک سامان می گوید: در روزهای نخستین خدمتی در بانکداری شرکتی علاوه بر اینکه بسیار استرس داشتم، با شگفتانه های زیادی از جمله سرعت بالای همکاران مواجه شدم و سعی کردم به مرور زمان نیز

سامان پیوسته است. وی به روزهای نخست پیوستن خود به بانک سامان اشاره می‌کند و می‌گوید: در روز نخست که حکم خود را گرفتم بسیار خوشحال و پرانرژی و هدفمند به محل خدمت رفتم و با چهره خوش‌رویی رئیس شعبه مواجه شدم و این خوش آمد گویی را هرگز فراموش نمی‌کنم و اینک همچنان پرانرژی و با هدف‌های گوناگون در جهت پیشبرد استراتژی‌های بانک تلاش خواهیم کرد و برای اینکه سعادت همکاری با بانک سامان را دارم بسیار خرسندم. وی سپس ادامه داد: شغل بانکداری جذابیت‌ها و چالش‌های خود را دارد و هر کدام تجربه‌ای به همراه دارد و جذابیت‌های آن مشتریان وفادار و خوش‌مشرب بانک است که خنده و شادمانی را بر لب ما می‌نشانند.

این همکار سامانی ادامه داد: باتوجه به ساعات طولانی که در کنار همکاران هستیم، سعی بر ایجاد محیطی صمیمی دارم؛ در ابتدا من سعی می‌کنم از رئیس شعبه آقای فرجی که فردی مهربان و مدیر هستند نکات کاری و رفتاری یاد بگیرم و از وجود ایشان بهره‌مند شوم و در کنار ایشان با همکاران کاربلد و دلسوز همراه هستم که به‌یقین ساعات خوش در کنار آن‌ها دارم و هر لحظه از آن‌ها نکات جدیدی یاد می‌گیرم. ساده‌دل سپس گفت: بازاریابی اصناف و جلب مشتریان به سمت بانک و در درجه اول شرکت‌ها و اصنافی که در نزدیکی بانک هستند، سوق‌دادن مشتریان به انواع خدمات الکترونیکی که بانک برای آن‌ها فراهم آورده، افزایش مطالعه و ارتقای مهارت‌های بانکی خود در جهت تبدیل‌شدن به نیرویی کارآمد مهم‌ترین اقدامات من برای تحقق استراتژی سامان ۱۴۰۴ است.

سامانه صیاد در سایت بانک سامان و آپارات و کسب بیش‌ترین بازدید از سایت و انتخاب اثرگذارترین فرد در همسا در سال ۱۳۹۹ از دیدگاه همکاران از افتخارات من در بانک سامان است.

تجربیات یک همکار تازه

سهیلا دهقان عقیفی از همکاران جدید بانک است که به‌تازگی به خانواده سامان پیوسته است.

وی در خصوص عملکرد خود در بانک سامان می‌گوید: اوایل کار کمی استرس داشتم؛ ولی به‌مرور عادت کردم و خیلی شوق دارم که هر روز مطالب جدید یاد می‌گیرم. تعامل کردن با مشتری‌های مختلف و مدیریت زمان و استرس و دادن حس خوب به مشتری از مهم‌ترین چالش‌های موجود در کار است. سعی می‌کنم همواره در کنار دادن حس خوب به مشتری به‌وسیله ارائه خدمات خوب، آنها را ترغیب به سرمایه‌گذاری بیشتر در بانک سامان کنم. وی به تعاملات خود با همکاران شعبه هم می‌گوید: همکاران علاقه زیادی به کارکردن تیمی دارند و همواره سعی می‌کنیم نکات جدید به هم دیگر یاد بدهیم جناب آقای فرجی برای به‌روز کردن اطلاعات پرسنل تلاش‌های زیادی می‌کنند؛ مثلاً اجرای برنامه بخش‌نامه خوانی قبل از شروع ساعت اداری. همچنین ایشان همواره پرسنل را مورد تشویق خود قرار می‌دهند و این برای من و مابقی همکاران بسیار ارزشمند است.

مشتریانی که خنده بر لب ما می‌آورند

زهرا ساده‌دل یکی دیگر از همکارانی است که به‌تازگی به خانواده



نگاهی به دستاوردهای مدیریت حسابداری و خزانه‌داری بانک سامان

تأمین به موقع منابع

و مثبت بودن حساب جاری بانک

گفت‌وگو: جعفر تکبیری

عکس‌ها: نیلوفر فیاض

مالی و سرمایه‌گذاری علاقه‌مندم و در طول روز پیگیر خبرهای مختلف اقتصادی و تحلیل‌های بازارهای مختلف داخلی و خارجی هستم. در سال ۱۳۸۱ پس از اتمام دوران سربازی با بانک سامان که البته آن زمان هنوز مؤسسه اعتباری بود آشنا شدم و پس از طی مراحل مصاحبه در تاریخ ۱۳۸۱/۶/۶ به استخدام بانک درآمدم. از همان ابتدا در مدیریت امور مالی بانک مشغول به کار شدم. در آن زمان در مدیریت مالی بانک کلاً دو نفر به عنوان کارشناس حسابداری مشغول به کار بودیم و تمام کارهای مربوط به حسابداری بانک شامل صدور اسناد حسابداری مربوط به پیمانکاران و هزینه‌های بانک، حسابداری اموال و انبار، تهیه صورت‌های مالی، تهیه گزارش‌های بانک مرکزی، امور سهام و همچنین بخشی از کارهای مربوط به استخدامی پرسنل و حقوق و دستمزد توسط ما صورت می‌پذیرفت. در سال ۱۳۸۴ به سمت رئیس دایره سهام درآمدم که البته در کنار امور مربوط به سهام، کارهای روتین قبل را نیز انجام می‌دادم و پس از آن با راه‌اندازی و شروع به فعالیت بازار بین‌بانکی، با نظر مدیریت به سمت معاون اداره دارایی‌ها و بدهی‌ها درآمدم و پس از آن رئیس اداره دارایی‌ها و بدهی‌ها و در سال ۱۳۹۷ معاون مدیر مالی شدم و از آبان‌ماه ۱۴۰۰ تاکنون با سمت مدیریت حسابداری و خزانه‌داری در خدمت بانک هستم.

● **نمایی کلی از مدیریت و ادارات و دوایر زیرمجموعه، ارائه دهید و وظایف اصلی هر یک از ادارات و دوایر را بیان فرمایید**

سه اداره زیرمجموعه مدیریت حسابداری و خزانه‌داری داری در حال فعالیت هستند، اداره حسابداری عمومی، اداره بیمه و مالیات و اداره خزانه‌داری و شتاب.

اداره حسابداری عمومی شامل دو دایره حسابداری عمومی و حسابداری اموال است. دایره حسابداری عمومی موظف به صدور اسناد پرداخت هزینه‌های عمومی بانک مانند صورت حساب‌های هزینه‌های جاری و واحدهای مختلف بانک، پرداخت هزینه قبوض (آب، برق، گاز، دیتا و...) و تسویه و شارژ تنخواه‌گردان و واحدهای ستادی و نیز مکاتبات با سازمان‌های مختلف از جمله سازمان تأمین اجتماعی، ثبت اسناد حسابداری مربوط به سرمایه‌گذاری بانک در سهام و سایر اوراق بهادار و همین‌طور ارائه گزارش‌های مربوطه جهت ارائه به بانک مرکزی و سازمان امور مالیاتی و سایر مراجع ذی‌ربط، همچنین تهیه یادداشت‌های سرمایه‌گذاری صورت‌های مالی است. همچنین پاسخگویی به حسابرسان مستقل، راهنمایی شعب در خصوص معرفی سرفصل و صدور اسناد هزینه‌ای و تهیه صورت تطبیق با شرکت‌های گروه نیز دیگر وظایف این دایره هستند.

از وظایف اصلی دایره حسابداری اموال می‌توان به صدور اسناد حسابداری



معمولاً به مناسبت بزرگداشت مشاغل مختلف و قدردانی از افراد فعال در هر حوزه، برای هر شغل به طور جداگانه روز به خصوصی در تقویم در نظر گرفته می‌شود. در ایران نیز پانزدهم آذرماه هر سال به عنوان روز حسابدار گرامی داشته می‌شود. نام‌گذاری پانزدهم آذر به عنوان روز حسابدار، به سال ۸۶ برمی‌گردد. زمانی که فدراسیون بین‌المللی حسابداران (آیفک) در سی‌امین سالگرد تأسیس خود، دوم تا هشتم دسامبر - برابر با یازده تا هفدهم آذر - را به عنوان هفته حسابداری اعلام کرد. از این رو در کشور ما پس از گردهمایی و مشورت انجمن حسابداران خبره ایران با نهادهای مختلف حسابداری، پانزدهم آذرماه به عنوان روز حسابدار انتخاب شد.

از این رو به مناسبت فرارسیدن روز حسابدار، به سراغ مدیر حسابداری و خزانه‌داری بانک سامان رفتیم و با وی به گفتگو نشستیم.

● **آقای شاهجوقی ضمن سپاس از زمانی که برای این گفتگو اختصاص دادید، لطفاً خودتان را معرفی کنید و بفرمایید مسیر شغلی شما در بانک سامان چگونه بود؟**

اینجانب شهریار اکبرشاهجوقی ۴۵ ساله هستم، سال ۱۳۷۹ در رشته حسابداری مقطع کارشناسی فارغ‌التحصیل شدم و در سال ۱۳۹۴ نیز مدرک کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی را اخذ کردم. در کل به مسائل

مربوط به خرید و فروش اموال منقول و غیر منقول، محاسبه هزینه استهلاک دارایی‌ها، بررسی و نظارت دقیق مالی و حسابداری در پروژه‌های کلان ساختمانی بانک و پرداخت صورت وضعیت‌ها، تهیه و تنظیم یادداشت‌های صورت‌های مالی بانک در حوزه اموال و تهیه و تنظیم صورت‌های شرکت‌های گروه به جهت انجام امور حسابداری و برگزاری مجامع، اقدامات مربوط به تجدید ارزیابی دارایی‌های ثابت غیر منقول، بیمه نمودن کلیه اموال بانک، محاسبه و واریز اجاره محل ساختمان‌های استیجاری بانک، تهیه گزارش‌های رفع موانع تولید به صورت فصلی و سالانه و نسبت‌های ثابت بانک به صورت ماهیانه جهت ارائه به بانک مرکزی و همچنین ثبت اسناد اموال تملیکی بانک است. در حوزه املاک تملیکی می‌توان به این نکته اشاره کرد که اولین اطلاعات و دیتابیس اولیه و اصلی از املاک تملیکی به جزئیات توسط این واحد تهیه و تولید شد، این فایل به مبنای گزارش دهی در حوزه املاک تملیکی در بانک تبدیل گردیده و این دایره نیز کماکان وظیفه حفظ و به‌روزرسانی آن را به عهده دارد که در حال حاضر نیز به جهت پیشبرد اهداف کلان بانک توسط بسیاری از واحدهای داخلی و شرکت اعتبارسنجی و شرکت بهنادبنا مورد استفاده قرار می‌گیرد.

مطابق اهداف تعیین شده در حوزه‌های کلان بانک و تصمیم‌گیری در خصوص استفاده از سیستم نرم‌افزاری sap اداره حسابداری عمومی در حوزه‌های مختلفی نظیر انتقال اطلاعات حسابداری اموال منقول و غیر منقول اعم از مشهود و نامشهود از سیستم قبلی با همکاری واحدهای مختلف اقدام نمود، در این حوزه می‌توان به راه‌اندازی مازول پرداخت حق الوکاله و کلای بانک و تنخواه‌گردان اشاره نمود، سایر حوزه‌ها مانند مازول اجاره و فروش اموال نیز در دست بررسی و راه‌اندازی نزد کارگروه این مدیریت است. ضمناً به استثنای دو مازول ذکر شده در سایر موارد تازمان عملیاتی شدن، صدور اسناد حسابداری در هر دو سیستم به طور موازی صورت می‌پذیرد.

اداره بیمه و مالیات با ریاست خانم باقری وظیفه پاسخگویی به سازمان تأمین اجتماعی و سازمان امور اقتصادی و دارایی در خصوص رعایت قوانین حاکم بر عملیات مالی بانک را دارد. مهم‌ترین وظایف این اداره کنترل رعایت قوانین و بخشنامه‌های مصوب در سازمان امور مالیاتی، سازمان تأمین اجتماعی، قانون بودجه و قوانین آمره، تهیه و تنظیم و ارسال اظهارنامه مالیاتی، ارسال اطلاعات هزینه و درآمد بانک در سامانه معاملات فصلی سازمان امور مالیاتی، تأیید قراردادهای منعقد بانک و تهیه و تنظیم اطلاعات درخواستی میزان مالیاتی و حساب‌رسان تأمین اجتماعی و نگارش لوایح اعتراضی بانک جهت شرکت در جلسات هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و بیمه برای دفاع از حقوق بانک است. از دستاوردهای مهم این اداره می‌توان به رفع تعرض‌ها و تعدیل مالیاتی حق تبر، قانون رفع موانع تولید و عملکرد، ماده ۱۶۹، مالیات حقوق و... بانک در سال‌های اخیر اشاره نمود.

معاونت اداره خزانه‌داری و شتاب با خانم امینی است. این اداره شامل دو بخش خزانه‌داری و حسابداری مغایرت‌های شتاب است.

همکاران بخش خزانه‌داری مسئول ارسال و دریافت و ثبت عملیات حسابداری تراکنش‌های سامانه‌های ساتنا، پایا و پل و پاسخگویی به مشتریان بانک و همکاران محترم شعب هستند. در این بخش روزانه کلیه حساب‌های بانک نزد سایر بانک‌ها کنترل و نسبت به تأمین نقدینگی شعب شهرستان و اداره نقود اقدام می‌گردد. یکی از مهم‌ترین وظایف همکاران در بخش خزانه‌داری کنترل و تأمین نقدینگی کل بانک است که بر این

اساس هر روز نسبت به تهیه گزارش نقدینگی و پیش‌بینی میزان ورودی‌ها و خروجی‌ها اقدام می‌نمایند. در طول روز با نظارت بر کلیه تراکنش‌های ورودی و خروجی بانک بابت سامانه‌های ساتنا، پایا، پل، چکاوک و شتاب و همچنین تعهدات ایجاد شده بابت خریدهای ارزی از بانک مرکزی میزان کسری نقدینگی را از طریق بازار بین‌بانکی با حداقل نرخ تأمین و در صورت داشتن مازاد منابع از طریق سپرده‌گذاری در بازار بین‌بانکی اقدام می‌نمایند. شایان ذکر است با تدبیر اتخاذ شده در این بخش در شرایطی که اکثر بانک‌ها دچار کسری نقدینگی بوده و حسابشان نزد بانک مرکزی منفی می‌شود ما توانسته‌ایم همواره حساب جاری بانک نزد بانک مرکزی را مثبت نگه داریم. در طول یکی دو سال گذشته همکاران این بخش نسبت به راه‌اندازی سامانه‌های پل، تابا و عملیات بازار باز اقدام نموده‌اند.

در بخش حسابداری مغایرت‌های شتابی کلیه امور حسابداری مربوط به عملیات کارت‌های بانک سامان با سایر بانک‌ها اعم از خرید، شارژ سیم کارت‌های اعتباری، پرداخت قبوض، انتقال وجه و همچنین حسابداری خودپردازها و خودگردان‌ها انجام می‌گردد و همواره پاسخگوی همکاران ستاد و شعب در این زمینه هستند و به‌هنگام بروز مغایرت در هر یک از سامانه‌ها و یا سوییچ بانک، همکاران این بخش حداکثر همکاری را با مدیریت فناوری اطلاعات، اداره سامان ارتباط و اداره صدای مشتریان تارفع کامل مغایرت‌ها انجام می‌دهند. پاسخگویی به مشتریانی که از طریق ثبت شکایت و یا CRM نسبت به تراکنش‌های خود اعتراض دارند در اسرع وقت توسط همکاران این بخش انجام می‌شود.

● مهم‌ترین مصرف‌کننده خدمات مدیریت شما چه کسانی هستند؟

باتوجه به توضیحاتی که در مورد شرح وظایف ادارات زیر مجموعه این مدیریت عرض کردم تمامی واحدهای داخلی بانک، مدیران ارشد، شرکت‌های گروه، مشتریان بانک، بانک مرکزی، سازمان امور اقتصاد و دارایی، سازمان تأمین اجتماعی و ارگان‌های دولتی دیگر، مصرف‌کنندگان خدمات ارائه شده توسط این مدیریت هستند.

● مهم‌ترین دستاوردهای این اداره در سال جاری و اخیر چه بوده است؟ بدون شک یکی از مهم‌ترین دستاوردهای این مدیریت در سال جاری، تأمین به موقع منابع و مثبت بودن حساب جاری بانک نزد بانک مرکزی بوده و همیشه جزء معدود بانک‌هایی بوده‌ایم که در طول فعالیت خود هیچ‌گونه اضافه برداشتی از بانک مرکزی نداشته‌ایم. همچنین عملیاتی نمودن مازول تنخواه‌گردان در سیستم نرم‌افزاری sap نیز یکی دیگر از اقداماتی بود که در سال جاری با همکاری سایر مدیریت‌های بانک صورت پذیرفت که باعث سرعت بخشیدن به فرایند تسویه و شارژ مجدد تنخواه‌گردان گردید. ضمناً در حوزه مالیات نیز باتوجه به الزام سازمان امور مالیاتی در خصوص راه‌اندازی سامانه مؤدیان و پایانه‌های فروشگاهی، با پیگیری این مدیریت و همکاری مجدانه مدیریت‌های محترم فناوری اطلاعات و بهبود و کیفیت، جزء اولین بانک‌هایی هستیم که به سامانه فوق متصل و نسبت به ارسال صورت حساب الکترونیکی اقدام کرده‌ایم.

● در پایان اگر نکته خاصی وجود دارد برای ما بازگو کنید.

در پایان باتوجه به همزمان شدن انتشار این شماره نشریه سامان با روز حسابداری، این روز را به تمامی همکاران عزیزم تبریک عرض می‌نمایم و قدردان زحمات بی‌شائبه ایشان که در راستای تحقق اهداف بانک تلاش می‌نمایند هستیم.

همکاران مدیریت حسابداری و خزانه‌داری بانک سامان







حمایت بانک سامان از گردهمایی اتاق بازرگانی ایران و سوئیس

بانک سامان به عنوان حامی گردهمایی تاریخ ۱۹ آذر ماه اتاق بازرگانی ایران و سوئیس و به منظور اعطای گواهینامه اعتبارسنجی به شرکت‌های متقاضی در این رویداد حضور فعال داشت. شایان ذکر است بانک سامان در اقدامی جدید با همکاری اتاق بازرگانی ایران و سوئیس، به منظور ایجاد اطمینان برای شرکت‌های خارجی که در صدد گسترش فعالیت‌های اقتصادی خود در ایران هستند، ضمن اعتبارسنجی شرکت‌ها و مؤسسات اقتصادی داخلی فعال در حوزه اقتصاد بین الملل، گواهینامه تأیید صلاحیت اعتباری به آن‌ها اعطا می‌کند.



افزوده شدن دو محصول جدید بیمه زندگی به سبد محصولات بیمه سامان

معاون فنی بیمه‌های زندگی شرکت بیمه سامان، از افزوده شدن دو محصول جدید بیمه زندگی به سبد محصولات این شرکت خبر داد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، شیما آراء با بیان این که میانگین سنی جامعه در حال افزایش است و در نتیجه کشور به طراحی محصولات بیمه زندگی متناسب با نیازمندی‌های سالمندان نیازمند است، گفت: بر همین اساس، طراحی و ارائه محصول مراقبت بلندمدت سالمندی در دستور کار شرکت بیمه سامان قرار گرفت. وی با بیان این که شرکت بیمه سامان، موفق به اخذ مجوز ارائه این محصول از بیمه مرکزی شده است؛ افزود: در ۳ ماه پایانی امسال، این محصول به بازار عرضه خواهد شد. آراء همچنین یکی از نیازمندی‌های مهم افراد در دوران بازنشستگی را دریافت مستمری دانست و تبدیل بیمه عمر به بیمه مستمری را یکی از راه‌حل‌ها برای مشکلات معیشتی عنوان کرد. وی افزود: شرکت بیمه سامان با توجه به این مسئله، طراحی محصول بیمه‌نامه مستمری را عملیاتی کرد و این محصول نیز به سبد بیمه عمر شرکت اضافه خواهد شد. معاون فنی بیمه‌های زندگی شرکت بیمه سامان با بیان این که توسعه فروش بیمه‌های زندگی، جزء اهداف استراتژیک این شرکت است، گفت: اکنون حدود ۴۰ درصد پرتفوی شرکت بیمه سامان را بیمه‌های زندگی تشکیل می‌دهند. او بیمه عمر و تشکیل سرمایه، بیمه سنوات بازنشستگی، بیمه عمر مانده بدهکار، بیمه عمر زمانی انفرادی و بیمه عمر و حوادث گروهی را از جمله محصولات موجود در سبد بیمه زندگی این شرکت عنوان و خاطر نشان کرد: ارائه محصولات و خدمات با کیفیت، باعث جلب رضایت بیمه‌گذاران شده است، به گونه‌ای که در ۸ ماهه اول امسال با رشد ۴۰ درصدی در بیمه‌های زندگی شرکت بیمه سامان، حدود ۱۲۰۰ میلیارد تومان حق بیمه از این محل وصول شده و تعداد بیمه‌نامه‌های زندگی شرکت به ۵۰ هزار فقره رسیده است. آراء با تأکید بر این که شرکت بیمه سامان، محصولات خود را متناسب با نیاز بازار طراحی می‌کند، اظهار امیدواری کرد با ادامه این روند نه تنها رضایت مشتریان بیش‌ازپیش جلب شود، بلکه ضریب نفوذ بیمه نیز افزایش یابد.



ارائه خدمات بیمه‌ای و بانکی هم‌زمان با اپلیکیشن بیمه سامان

مدیر فناوری اطلاعات شرکت بیمه سامان اعلام کرد، اپلیکیشن این شرکت تا پایان سال جاری، هر ماه یک نسخه جدید و به‌روزرسانی شده خواهد داشت. به گفته او در هر نسخه جدید، ابزارهای جدیدی در اختیار کاربران قرار می‌گیرد؛ به گونه‌ای که مشتری بتواند همه خدمات بیمه‌ای و حتی خدمات بانکی خود را نیز از همین طریق دریافت کند.

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، سید میثم بهشتیان با اشاره به این که این شرکت تحول بزرگی را در حوزه فناوری اطلاعات پایه‌گذاری کرده است، ادامه داد: قصد ما این است که بتوانیم فرایند دسترسی به خدمات بیمه‌ای را در همه حوزه‌ها، اعم از صدور بیمه‌نامه، پرداخت خسارت و فروش، برای همه ذی‌نفعان حوزه بیمه تسهیل کنیم.

به گفته او، یکی از اصلی‌ترین اهداف این حوزه آن است که سفر مشتری آسان شده و نماینده فروش، بیمه‌گذار، بیمه شده و کارکنان شرکت بیمه سامان با بالاترین کارایی، بهترین خروجی را دریافت کنند.

مدیر فناوری اطلاعات شرکت بیمه سامان همچنین با بیان این که شرکت در تلاش است دسترسی بیمه‌گذار به بیمه‌نامه و درک مشتری از نحوه خرید بیمه‌نامه را بالا ببرد، اظهار کرد: باشگاه مشتریان شرکت بیمه سامان با همین هدف راه‌اندازی شد، به گونه‌ای که مشتری به‌ازای خرید از بیمه سامان، امتیاز دریافت کرده و با ذخیره کردن آن در کیف پول، می‌تواند با آن خدمات بیمه‌ای دریافت کند.

وی یکی دیگر از برنامه‌های پیش روی این شرکت را پشتیبانی خدمات بیمه‌ای به‌صورت ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته اعلام و خاطرنشان کرد: براین اساس، خدماتی چون صدور معرفی‌نامه برای مراکز درمانی، درخواست پرداخت خسارت و حتی پشتیبانی استفاده از سامانه‌ها در هر ساعت از شبانه‌روز امکان‌پذیر خواهد بود.

افتخاری دیگر برای بیمه سامان

سخنرانی معاون فنی بیمه‌های زندگی بیمه سامان در همایش بیمه دیجیتال دب

رئیس کل بیمه مرکزی، حضور عزتمندانه شیما آرا، معاون فنی بیمه‌های زندگی شرکت بیمه سامان را در همایش بیمه دیجیتال به‌عنوان سخنران اصلی و مدیر پتل علمی نسل آینده ارزیابی ریسک بیمه که در امارات متحده عربی برگزار شد را باعث افتخار بیمه مرکزی و صنعت بیمه دانست. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، دکتر علی استاد هاشمی در نامه‌ای خطاب به مدیرعامل شرکت بیمه سامان، افزوده است، توسعه دیپلماسی علمی و پیامدهای مثبت بین‌المللی که مقدمه گسترش ارتباط دانش‌محور با کشورهای منطقه است، زمینه حضور محققین صنعت بیمه کشور را در سطح منطقه و دنیا تقویت می‌کند. وی، ضمن تشکر از تلاش شرکت بیمه سامان در زمینه افزایش فعالیت‌های علمی و پژوهشی و ایجاد و توسعه شبکه تبادلات علمی با مراکز علمی منطقه و دنیا، این موفقیت ارزشمند را به مدیرعامل شرکت بیمه سامان و خانم شیما آرا تبریک گفته است. این کنفرانس از ۲۷ تا ۲۹ نوامبر و با محوریت بیمه‌گری دیجیتال، با حضور ده‌ها کارشناس و مدیر بازارهای مالی از کشورهای مختلف در دب برگزار شد. شیما آرا در این گردهمایی بین‌المللی، در مورد نسل آینده ارزیابی ریسک در بیمه سخنرانی کرد.





کسب عنوان "مقاله برتر" توسط همکار بیمه سامان در همایش بیمه و توسعه

هاله حقیقی نژاد، معاون اداره حسابداری و اتکایی مدیریت مالی شرکت بیمه سامان، به عنوان نویسنده مقاله برتر در سی امین همایش ملی و یازدهمین همایش بین المللی بیمه و توسعه معرفی شد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، هاله حقیقی نژاد، با ارائه مقاله "شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه تکافل در ایران با تأکید بر مدیریت ریسک" که با همکاری مسعود ابوالحسنی و سینا تیموری دو همکار دیگر این شرکت نوشته شده، در رقابت های جدی همایش ملی و یازدهمین همایش بین المللی بیمه و توسعه شرکت کرده و توسط هیئت داوران حائز رتبه برتر شناخته شد. بر اساس این گزارش، همکاران شرکت بیمه سامان، با مقاله به صورت ارائه، چاپ و پوستر در سی امین همایش ملی و یازدهمین همایش بین المللی بیمه و توسعه شرکت کرده بودند که در این بین، ۱۲ مقاله برای ارائه انتخاب شد.

هاله حقیقی نژاد، معاون اداره حسابداری اتکایی مدیریت مالی، سینا تیموری معاون اداره حسابداری مدیریت مالی و مسعود ابوالحسنی رئیس اداره وصول مطالبات شرکت بیمه سامان در مقاله ارائه شده، شاخص های مؤثر بر تقاضای بیمه تکافل را بر اساس شرایط ریسک مورد بررسی قرار دادند که مشتمل بر شاخص هایی چون وضعیت اقتصادی، آگاهی و تحصیلات، ارزش ها و نیازهای فردی، پوشش و شرایط بیمه، الگوی ذهنی و عادات، وضعیت اجتماعی و فرهنگی، روند رشد جمعیت، تغییرات سنی جمعیت، وضعیت مذهبی و اعتقادی و میزان آگاهی افراد از خدمات بیمه تکافل بوده است. سی امین همایش ملی و یازدهمین همایش بین المللی بیمه و توسعه در روزهای ۱۲ و ۱۳ آذرماه سالجاری در برج میلاد تهران برگزار شد.



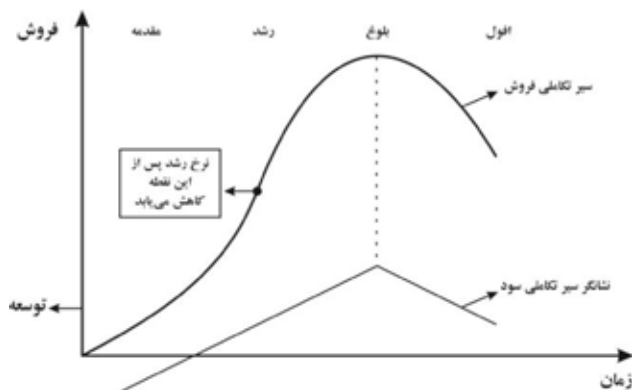
زنگ مدرسه دانش آموزان ۲۲ استان با "سامان" رنگ بیمه گرفت

به صدا درآمدن زنگ بیمه در ۲۲ استان کشور، اقدامی مهم بود که شرکت بیمه سامان با هدف آشناتر کردن دانش آموزان با مفاهیم و قابلیت های بیمه ای در هفته بیمه مد نظر قرار داد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، این شرکت بیمه ای همچون بسیاری از شرکت های بیمه ای پیشرو در دنیا و در راستای آگاهی بخشی جامعه، همواره در تلاش است تا گام های مهمی را در توسعه فرهنگ بیمه در کشور بردارد. بی شک، بیمه یکی از اصلی ترین و حیاتی ترین نیازهای جوامع پیشرفته بوده که به همین دلیل آشنا کردن نسل جدید با فرهنگ و مفاهیم بیمه ای از اهمیت بالایی برخوردار است. شرکت بیمه سامان با درک این اهمیت و به عنوان یک بنگاه های اقتصادی، همسو با اهداف عالی کشور در خصوص واردشدن مفهوم بیمه در مدارس، زنگ بیمه را در ۲۲ استان کشور به صدا درآورد. اجرای مراسم زنگ بیمه در مدارس استان های کشور با سخنرانی مدیران شعب استانی شرکت بیمه سامان و با مشارکت مدیران و مسئولان هر استان برگزار شد. شرکت بیمه سامان در راستای مراسم به صدا درآوردن زنگ بیمه در مدارس، کتاب هایی با مضامین بیمه ای، لوازم التحریر و پرچم هایی را به عنوان هدایا در اختیار دانش آموزان استان ها قرار داد. در همین راستا، نمایش های عروسکی نیز با مضامین معرفی بیمه عمر برای دانش آموزان اجرایی کرد که در نوع خود اقدامی اثرگذار در آشناتر کردن دانش آموزان با مفاهیم بیمه ای به شمار می رود.



شناسایی نابودکنندگان ارزش در پورتفوی محصول بانک

۱. مقدمه

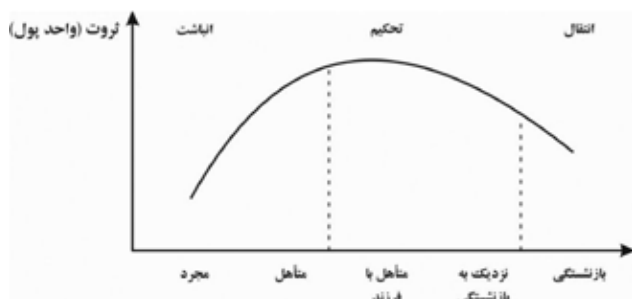


شکل ۳-۲. منحنی چرخه زندگی سستی محصول

۲. هدف مشتری و CLC

در راستای چشم‌انداز کامیاب‌سازی از بانکداری خرده‌فروشی، کارکنان بانک باید درآمد طول عمر مشتری را با در نظر گرفتن نیازهای چرخه زندگی وی بهینه‌سازی کنند. همان‌طور که فرد در طول چرخه زندگی‌اش سیر می‌کند، تغییرات اساسی در خصوصیات جمعیت‌شناختی مانند درآمد، سن، و وضعیت تأهل وی رخ می‌دهد؛ بنابراین، مسئله بهینه‌سازی پویاست و باید به‌صورت دوره‌ای ارزیابی دوباره شود.

در هر نقطه از چرخه زندگی، کارشناسان بانکی باید نیازهای باقیمانده طول عمر مورد انتظار را در نظر بگیرند. فقط مرحله زندگی فعلی را در نظر گرفتن کوتاه‌نظرانه و بنابراین زیر بهینه است. البته هر مرحله از چرخه زندگی تقاضاهای متفاوتی را برای محصولات مالی ایجاد می‌کند. در اینجا شکلی را ارائه می‌دهیم که نشان‌دهنده این نکته کلیدی است.



شکل ۴-۲. منحنی چرخه زندگی خانواده

منحنی چرخه زندگی خانواده نشان می‌دهد که اساساً سه مرحله بزرگ در زندگی وجود دارد. نخست، مرحله انباشت است که در آن، از مجرد بودن به متأهل شدن با

به‌منظور شناسایی نابودکنندگان ارزش در پورتفوی محصولات بانک، مرور بر الگوی سستی چرخه زندگی محصول (PLC) مفید است که تحولی نظری را در مورد فروش طی زمان مطرح می‌کند. به‌طور ویژه، این الگو مبتنی است بر یک «فرض شکلی» که سیر تکاملی فروش را طی زمان به شکل حرف «S» لاتین مشخص می‌کند. این فرض اشاره می‌کند که فروش با نرخ فزاینده افزایش می‌یابد، در مرحله بلوغ به حداکثر خود می‌رسد و سپس کاهش می‌یابد. همچنین «فرض مراحل» نیز وجود دارد که بیان می‌کند این فرایند چهار مرحله دارد: مقدمه، رشد، بلوغ و افول. به همین ترتیب، سود در مرحله نخست منفی است، در مرحله بلوغ به حداکثر می‌رسد و پس از آن کاهش می‌یابد. منحنی الگوی PLC در زیر ارائه شده است. توجه کنید که پس از یک نقطه روی منحنی (که به نقطه عطف موسوم است) در مرحله رشد، نرخ رشد فروش به تدریج کاهش می‌یابد تا اینکه در مرحله بلوغ به صفر می‌رسد. متأسفانه، PLC به‌خودی‌خود دارای محدودیت‌های مهمی است. (Dhalla and Yuspeh, 1976) شواهدی وجود دارد که فرض S شکل ممکن است مناسب نباشد. این عدم قطعیت دلالت بر این دارد که شناسایی هر مرحله در PLC احتمالی دشوار می‌شود. افزون بر این که حتی اگر فرض کنیم منحنی S باشد، PLC در مورد اینکه یک محصول تا چه مدت در هر مرحله می‌ماند و در چه زمانی انتقال محصول به مرحله بعد صورت می‌گیرد رهنمودی ارائه نمی‌دهد.

الگوی PLC در ابتدا برای محصولات ملموس تولید شده توسط شرکت‌های غیرمالی توسعه یافت. توجه داشته باشید که PLC که سیر تکاملی فروش و سود را طی زمان نشان می‌دهد، یک منبع ریسک برای شرکت محسوب می‌شود.

پرسش

آیا PLC برای محصولات و خدمات بانکی که ناملموس و جدایی‌ناپذیرند کاربرد دارد؟
به کدام نوع از محصولات بانکی PLC ممکن است به‌کار آید؟

شواهد قابل توجهی وجود دارد که محصولات بانکی نیز دارای چرخه زندگی هستند که منعکس‌کننده چهار مرحله سیر تکاملی فروش است. اما یک تفاوت عمده بین PLC برای محصولات بانکی و دیگر انواع محصولات و خدمات در صنایع خرده‌فروشی غیربانکی وجود دارد.

از آنجایی که محصولات بانکی با نیازهای مشتری تطبیق دارد، چنین استنباط می‌شود، زمانی که یک محصول در هر یک از چهار مرحله صرف می‌کند مستقیم به چرخه‌های زندگی مشتریان (CLC) بستگی دارد. به عبارت دیگر، یک همبستگی مستقیم بین PLC و CLC وجود دارد. ما این همبستگی را به تفصیل شرح می‌دهیم.

فرزند، خانواده از

راه منابع پس انداز و سرمایه گذاری شروع به انباشتن ثروت می کند. تحمل ریسک در این مرحله در بالاترین تراز است. کارشناس بانک باید این موضوع را نیز در نظر بگیرد که در آینده نزدیک خانواده ممکن است در پی خرید یک منزل مسکونی باشد و بنابراین به وام مسکن نیاز پیدا کند. علاوه بر این، نیازهای خانواده ممکن است شامل برنامه ریزی تحصیلی و بیمه عمر نیز باشد.

آموزه

مشتری در طول عمر خود نیازهایی دارد و کارشناس بانکداری خرد باید آن‌ها را پیش‌بینی و مطابق با آن‌ها برنامه‌ریزی کند. صرفاً غرق در نیازهای جاری مشتری نشوید. در مورد همه نیازهای آینده فکر کنید و اکنون برنامه‌ریزی کنید.

دوم، مرحله‌ای است که خانواده به دنبال تحکیم ثروت است و بنابراین تحمل ریسک کمتری وجود دارد و محصولات پس انداز و سرمایه گذاری با ضمانت را ترجیح می‌دهد. هدف، حفظ و نگهداری از ثروت و کسب نقدینگی بیشتر است. و سوم، مرحله زمانی است که خانواده وارد دوره بازنشستگی می‌شود و به برنامه‌ریزی برای دارایی‌های خود نیاز دارد. تقاضای بیشتری برای به ارث گذاشتن، حساب سپرده امانی (تراست) و مقرری سالیانه است و تحمل ریسک در پایین‌ترین تراز خود قرار دارد.

همچنین توجه به این نکته مهم است که الگوی چرخه زندگی نشان می‌دهد که مشتری نیازهای نقدینگی دارد. برای مثال، اگر خانواده برای تأمین نیازهای چرخه زندگی کمبودی در درآمد عادی خود تجربه کند، پس در این حالت به وام یا خط اعتباری نیاز پیدا می‌کند. اگر درآمد عادی مشتری در طول دوره زندگی‌اش از نیازهای وی فزونی گیرد، پس در این حالت، سپرده گذاری صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر، مشتری نقدینگی می‌فروشد (سپرده گذاری می‌کند) و نقدینگی خریداری می‌کند (وام اخذ می‌کند).

۲-۱- در اینجا آموزه چیست؟

چرخه زندگی محصول برای محصولات مالی با چرخه زندگی مشتری همبستگی دارد که در خلال آن مشتری به خرید و فروش نقدینگی اقدام می‌کند. به بیان ساده‌تر، همان‌طور که مشتریان در طول چرخه‌های زندگی مربوط سفر می‌کنند، تقاضا برای برخی از محصولات بیشتر و برای برخی کمتر می‌شود. اما تقاضای کمتر برای یک محصول بانکی لزوماً به مدیر محصول مربوط این علامت را نمی‌دهد که محصول در حال ورود به مرحله افول است. دلیل این است که یک جریان پویا از مشتریان در سراسر CLC وجود دارد: با خروج (ترک) برخی از مشتریان از یک مرحله، دیگر مشتریان وارد می‌شوند. در حالی که پذیرفته شده که PLC برای محصولات مالی با CLC همبستگی دارد که خود از تغییرات جمعیت‌شناختی پیروی می‌کند (برای مثال، مرحله بازنشستگی طولانی‌تر). شکل PLC قطعی نیست. بلندی و طول چهار مرحله PLC نیز مبهم است. به این دلیل، مدیران پورتفوی محصول باید از تجارب و تخصص خود استفاده کنند تا عوامل نابودکننده بالقوه ارزش را مورد شناسایی قرار داده و اقداماتی را برای رفع این مشکل معمول دارند. روش‌های کمی آماری احتمالاً قابل اتکا نیستند.

۳. شناسایی عوامل نابودکننده بالقوه ارزش

بانک‌ها محصولات بسیاری دارند (طبقات پس انداز و وام) و بنابراین مدیران باید محصولات خود را در دو بُعد مورد سنجش قرار دهند. بُعد فردی، برای امکان‌سنجی جاری و

مورد انتظار آتی مالی و نیز به عنوان بخشی از پورتفوی محصول بانک. برای مثال، محصول ممکن است سود حاشیه‌ای داشته باشد؛ اما ممکن است بخش عمده‌ای از راه‌حلی باشد که توسط مشتریان تقاضا شده و در مجموع سودآوری به همراه داشته باشد. مدیر محصول نوعاً سه نقش مهم دارد که عبارت‌اند از:

آ) شناسایی عوامل نابودکننده بالقوه ارزش در یک محصول و بر اساس پورتفوی، تا تصمیم‌گیری کند آیا محصول باید از پورتفوی خارج شود یا خیر.

ب) مرحله رشد را طولانی کند و مراحل بلوغ و افول PLC را برای یکایک محصولات از راه نوآوری و راهبردهای آمیخته بازاریابی به تعویق اندازد.

پ) محصولات جدیدی را تولید کند تا شکافی را در بازار پُر کند که با تحلیل SWOT یافتن نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدیدها شناسایی شده است.

ما اینک گزینه «آ» بالا را در نظر می‌گیریم: فرایند ساده‌سازی پورتفوی محصول بانک از راه شناسایی محصولاتی که عامل نابودکننده ارزش هستند و تصمیم می‌گیریم آیا آن‌ها باید از پورتفوی خارج شوند یا خیر.

۳-۱- ساده‌سازی پورتفوی محصول:

در اینجا موردی برای ساده‌سازی اساسی پورتفوی محصول ارائه شده توسط دیک هاریوان (Dick Harryvan)، مدیرعامل سابق بانک ING Direct را مطرح می‌کنیم:

«اکنون دوره محصولات اندکی است که خوب کار می‌کنند، نه محصولاتی که همه استفاده می‌کنند.»

بحران اعتباری به تصویر و اعتمادی که به بانک‌های خرده‌فروش شده بود، آسیب جدی وارد ساخت. در واکنش، قانون‌گذاران بیش از ۱۴۰۰۰ قاعده و مقررات در سال ۲۰۱۱ مطابق با فاینشال تایمز وضع کردند. افزایش استانداردهای مربوط به انطباق، مدیریت ریسک، آشناسازی مشتری با مراقبت مناسب و الزامات سرمایه بیشتر، فشار بیشتری بر عملیات بانک‌های خرده‌فروشی وارد ساخت مانند هزینه‌های سربار بیشتر. ساده‌سازی اساسی پورتفوی محصول می‌تواند عامل عمده‌ای برای تأکید بر این موضوع قلمداد شود. این اقدام می‌تواند آشناسازی مشتری را به واسطه کاستن از خرید اشتباه، به‌شدت افزایش داده، انطباق و مدیریت ریسک را بهبود بخشد و می‌تواند به سودآوری بالایی منجر شود.

بانک‌های خرده‌فروش به‌نوعی دارای ۲۰۰ تا ۳۰۰ محصول هستند که همواره به‌طور فعال به‌بازار عرضه می‌کنند. اگر شما بپرسید چند محصول ۸۰ درصد درآمد را ایجاد می‌کند، معمولاً کمتر از ۲۰ درصد است. داشتن این تعداد زیاد محصول می‌تواند فشار واقعی بر اجرای درست در عملیات و IT وارد سازد و موجب افزایش هزینه‌ها می‌شود. برای کارکنان فروش و خدمات، چنین حجم محصولات نمی‌تواند واقعاً قابل درک باشد. این پدیده ریسک خدمات ضعیف‌تر و فروش اشتباهی محصولی به مشتریان را افزایش می‌دهد که به‌تصویر [شهرت] بانک آسیب وارد کرده و می‌تواند تحریم‌های قانونی هرچه بیشتری را برای بانک به‌همراه داشته باشد. در یکی از نهادهای بانکی دریافتم که سود (واقعی) در واقع ۱۶۰ درصد گزارش شده بود. کل ۶۰ درصد سود از راه نابودی ارزش توسط محصولات زیرمجموعه (پورتفوی) یا محصولات زیان‌ده با قیمت‌گذاری نامناسب حذف شده بودند.

بنابراین، ساده‌سازی اساسی پورتفوی محصول می‌تواند تأثیر عمده‌ای بر سود بانکداری خرد بر جای گذارد. این زمانی از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود که سود، منبع اصلی برای تأمین سطوح بیشتر سرمایه قانونی در

هر لحظه باشد. زیرا زمان مناسبی برای افزایش سرمایه از راه بازارهای حقوق صاحبان سرمایه نیست. هزینه‌های سربار افزایش یافته به دلیل مقررات جدید و استانداردهای انطباق به احتمال زیاد تعداد محصولات زیرمجموعه (پورتفوی) را که زیان‌ده هستند حتی بیشتر از قبل افزایش می‌دهد. این وضعیت، فرصت بهبود نتایج را از راه ساده‌سازی اساسی پورتفوی محصول بیش‌ازپیش افزایش می‌دهد.

تحلیل اینکه چه محصولاتی در دستیابی به مقیاس (پورتفوی) موفق بوده‌اند، نقطه آغازین برای ساده‌سازی اساسی پورتفوی محصول به شمار می‌رود. این فرایند بینش بیشتری به ترجیحات مشتری و راه‌های بهبود جذابیت سایر محصولات نیز می‌دهد. کلیه محصولاتی که کمتر از ۳ درصد در درآمدزایی سهم هستند باید به‌طور اساسی از منظر هم مشتری و هم سودآوری مورد بازنگری قرار گیرند.

با داشتن محصولات کمتر، یک نهاد می‌تواند بیشتر بر افزایش درآمد محصولات باقیمانده تمرکز کند و از آن راه به‌مقیاسی در صرفه‌جویی دست یافته و کارایی و سودآوری را افزایش دهد. محصولات کمتر با اجزای بیشتر نیز می‌تواند فرصت‌های اقتصادی بیشتر برای پردازش خودکار ایجاد کند که در مقابل، کارایی عملیاتی را ارتقا بخشیده و به‌خدمت‌رسانی بهتر به مشتری کمک کند.

قرارداشتن در زمره کارترین ارائه‌کننده خدمات بانکی خرد برای رقابتی ماندن در آینده بسیار مهم خواهد بود، به‌ویژه در محیطی که به‌طور فزاینده‌ای در حال اتوماسیون و همراه با ارتباط شخصی کمتر است. توانمندی بیشتر از راه اینترنت برای مقایسه پیشنهادهای بانک‌ها و افزایش دسترسی به جایگزین بانک‌ها به‌صورت ناشناس اگر بخواهند، کارایی و رقابت را مهم‌تر می‌سازد. با وجود این، بیشتر کارا بودن نباید به قیمت خدمت عالی و تجربه مشتری تمام شود. تعداد محصولات اتوماسیونی کمتر و بیشتر اتوماسیون شده از اشتباهات می‌کاهد، اشتباهاتی که برای آن‌ها معمولاً تصحیح ۱۵ تا ۲۰ برابر گران‌تر است از انجام دادن درست کار در بار اول. دانش بیشتر کارکنان فروش و خدمات از تعداد کمتر محصولات باقیمانده تجربه خدمت مشتری را بهبود بخشیده و ریسک بالقوه فروش اشتباهی محصول را کاهش خواهد داد. مهم‌تر اینکه درگیری کارکنانی که برای ارائه خدمات عالی حیاتی هستند، می‌تواند بهبود یابد. این در نتیجهی دانش محصول متمرکزتر و بهتر کارکنان بوده که نمایندگان را برای ارائه خدمات بهتر، توانمند ساخته است. در واقع، از دیدگاه کارکنان و مشتری، کمتر بیشتر است. تجربه‌ی بهتر مشتری به‌رضایت‌مندی بیشتر مشتری، به‌تصور بهتر و حفظ و نگهداری بهتر مشتری می‌انجامد که منفعت بسیاری برای سودآوری بانک به‌همراه دارد.

به‌طورکلی، میانگین میزان کاهش تعداد مشتری در بانک‌های خرده‌فروش تقریباً ۹ درصد در سال است. اما برای مثال، در بانک ING Direct، که صرفاً در تعداد اندکی از محصولات و خدمات عالی از رشد چشمگیری برخوردار بوده، میزان افت تعداد فروش حدوداً ۵ درصد یا حدوداً نصف میانگین صنعت بوده است. در تمام بازارهایش، مشتریان این بانک آن را در میان کلیه مؤسسات مالی بر مبنای شاخص ترویج‌کننده خالص در جایگاه نخست یا دوم قرار داده‌اند. این به‌روشنی نشانه‌ای از اصلاح در نسبت افت مشتری همزمان با تأثیر مثبت بر قدردانی مشتری است. صرفاً یک یا دو درصد کاهش در میزان سالیانه افت مشتری می‌تواند ظرف چند سال تأثیر عمده‌ای بر نتایج بر جای گذارد. هزینه‌های کسب برای مشتریان جدید برای جایگزینی با مشتریانی که مؤسسه را ترک می‌کنند، می‌تواند کاهش یابد، در حالی که کارایی مقیاس و سودآوری در پورتفوی محصول متمرکز بیشتر

افزایش خواهد یافت.

در نتیجه، ساده‌سازی پورتفوی محصول می‌تواند به اصلاحات سودآوری عمده به میزان ۳۰ تا ۵۰ درصد منجر شود. این اقدام کارکنان را با دانش بیشتر از تعداد محصولات باقیمانده سوق می‌دهد. این به‌همراه مشارکت بیشتر کارکنان و خدمات متمرکز و بهتر، حتی زمینه ایجاد اصلاحات بیشتر را در تجربه‌ی مشتری از خدمات فراهم می‌سازد. مشتریان راضی می‌توانند میزان افت مشتری را به‌طور محسوسی کاهش دهند. این تماماً به‌تمایل به‌افزایش مقیاس و کارایی عملیاتی هر فروش کمک می‌کند. گام بسیار مهم در عصر اینترنت به‌طور فزاینده غیرشخصی در زمانی که مقایسه محصولات و خدمات و جایگزینی بانک‌ها به‌طور روزافزونی آسان شده است. به‌همین ترتیب، تقاضای بیشتر مربوط به‌انطباق و مدیریت ریسک نیز از ساده‌سازی پورتفوی محصول حمایت می‌کند. در حال حاضر، بررسی اساسی از کلیه محصولاتی که کمتر از ۳ درصد درآمد ایجاد می‌کنند، از دید مشتری و بحث سودآوری، برای آینده هر بانک خرده‌فروش امری اساسی محسوب می‌شود.

۴. برگرداندن این توصیه به‌عمل

گام یکم: درصدی از درآمد کل را به هر طبقه از محصولات اختصاص دهید. در مورد هر محصول یک حدنصاب تعیین کنید. پیشنهاد دیک هاریوان سه درصد سهم درآمد کل برای هر محصول، فقط یک توصیه است. مدیران پورتفوی باید در مورد حدنصاب، خود تصمیم بگیرند. اگر محصولی وجود داشته باشد که درآمدزایی آن از ۳ درصد درآمد کل کمتر شود، پس ملاحظاتی باید برای حذف این محصول از پورتفوی در نظر گرفته شود.

گام دوم: برای محصولاتی که در گام یکم مورد شناسایی قرار گرفتند باید تجزیه و تحلیل سودآوری با اختصاص مناسب درآمد و مخارج انجام شود. به این پرسش پاسخ دهید: برای محصولات زیان‌ده یا دارای سود حاشیه‌ای، آیا اقدامات

عملی وجود دارد که بتوان به نحو سودآوری سهم مربوط آن‌ها را از درآمد کل از حدنصاب ۳ درصد بیشتر کرد؟

گام سوم: معین کنید که آیا محصولات تعیین شده در گام یکم واقعاً مورد نیاز مشتری هستند. آیا حذف محصولات موردنظر پاسخ (واکنش) منفی از طرف مشتریان به همراه خواهد داشت؟ یا آیا دیگر محصولات موجود هم می‌توانند نیاز مشتریان را تأمین کنند؟

گام چهارم: کلیه محصولات با عملکرد ضعیف را حذف کنید که نمی‌توانند عملاً سهم درآمدی را پیش نابودکنندگان سه درصد ارتقا دهند و حذف آن‌ها بتواند واکنش منفی مشتریان را کاهش دهد. تجزیه و تحلیل بالا، شرایطی را برای خروج محصول از پورتفوی محصول بانک ایجاد می‌کند.

آموزه

ساده‌سازی پورتفوی محصول می‌تواند به‌بهبود اساسی در سودآوری از ۳۰ درصد تا ۵۰ درصد منجر شود. این یک اولویت برای مدیران پورتفوی محسوب می‌شود. محصولات جدید تکراری یا محصولات نابودکننده ارزش را به پورتفوی اضافه نکنید.

منبع: بانکداری خرد (۲) (بازاریابی دیجیتال)، تأمین مالی SME ها، CRM و مدیریت منابع انسانی، ریسک، ثروت و مالی)، به سفارش بانک سامان، آکادمی سامان، بخش دوم، فصل دوم

داستان اقتصاد ایران: الگوهای تاریخی

| محمدعلی براتی، کارشناس
مطالعات اقتصادی آکادمی سامان

آنچه گذشت

گفته شد که عملکرد اقتصاد ایران در چهار دهه گذشته، بسیار نامطلوب بوده است و پاسخ به علل این ناکامی، دو سطح دارد: نخست اینکه سیاست‌های نادرستی به اجرا درآمده است؛ بنابراین شکست‌های اقتصادی ریشه در بی‌توجهی به علم اقتصاد دارد. اما چرا دولت‌ها به علم اقتصاد بی‌توجه بوده‌اند؟ این پرسشی است که در سطح دوم مطرح می‌شود. در اینجا ما علل ناکامی را در عوامل سیاسی جستجو می‌کنیم که معمولاً به نحو همراه‌کننده‌ای در خودکامگی و استبداد حاکمان خلاصه می‌شود؛ بنابراین راه‌حل نیز در دموکراتیزه کردن دولت دنبال می‌شود. مادامی که اختلاف‌نظرها میان علمای اقتصادی زیاد است، کافی است به هر یک این فرصت داده شود تا در عمل حقانیت خود را اثبات نماید، اما چنانچه موفق نگردید، قدرت به نحو مسالمت‌آمیزی به رقبای وی انتقال یابد. این تعریف ساده‌انگارانه‌ای از این الگوی دموکراتیک است. من در ادامه داستان اقتصاد ایران توضیح می‌دهم که این نگاه‌ها تا چه اندازه می‌توانند ساده‌لوحانه باشند، چه دیدگاه‌های طرف‌داران علم اقتصاد و چه دیدگاه‌های دموکراسی‌خواهان. برای آنکه به این نقطه برسیم، ابتدا تصویری واقع‌بینانه‌تر از اقتصاد ایران در طول تاریخ ارائه می‌دهم تا اقتصاد ایران و ساختارهای حاکم بر آن و شرایط حاضر را بهتر درک کنیم. پس از آن وارد دیدگاه‌های اقتصادی می‌شوم.

چرا تاریخ مهم است؟

پیش از ورود به تاریخ اقتصاد ایران، یک توضیح مختصر بدهم که طرح این بحث چه اهمیتی دارد. مطمئناً هدف صرفاً ارضای کنجکاوی نیست. مرور تاریخ دو کمک به ما می‌کند: نخست اینکه ببینیم که کدام راه‌ها و روش‌ها در گذشته به کار گرفته شده و شکست‌خورده است، به این جهت که دیگر از آنها استفاده نکنیم.

دوم اینکه ببینیم چرا مردم ما امروز این اندازه عجیب و متفاوت از دیگر کشورها رفتار می‌کنند؟ احتمالاً گفته می‌شود؛ چون در شرایط متفاوتی زندگی می‌کنند که البته درست است، اما کامل نیست. عامل دیگر، شیوه نگرش و سبک زندگی آنها است که به طور سنتی و سینه‌به‌سینه از پدران و مادران خود دریافت کرده‌اند؛ بنابراین، مرور تاریخ، به‌نوعی شناخت این ساختار تفکر است که ما به آن «فرهنگ» می‌گوییم.





ادوار تاریخی اقتصاد ایران

تاریخ ایران به چهار دوره کلی تقسیم می‌شود: دوران باستان (از پادشاهی ماد در ۷۲۸ پیش از میلاد تا پایان دوره ساسانی در ۶۵۱ میلادی)، عصر میانه (از حمله اعراب تا شکل‌گیری حکومت ملی ایران به دست صفویان در ۱۵۰۲ میلادی)، دوره مدرن اولیه (از تاج‌گذاری شاه اسماعیل صفوی تا تاج‌گذاری رضاشاه)، و دوران مدرن (از تاج‌گذاری رضاشاه تا امروز). دوران مدرن را من به هفت بخش (۱) پیش از جهش نفتی، (۲) دوران جهش نفتی، (۳) دوران جنگ، (۴) دوران سازندگی، (۵) دوره اصلاحات، (۶) دوره جهاد اقتصادی، و (۷) دوره اقتصاد مقاومتی تقسیم می‌کنم. ساختار اقتصادی در هر یک از این دوره‌ها دچار تغییر و تحولات شگرفی شده است که باید جداگانه مورد توجه قرار گیرد.

دوران باستان با شکل‌گیری یک ساختار سیاسی یکپارچه و مستحکم (برای نخستین بار در جهان) به ظهور می‌رسد. این ساختار سیاسی که نقطه آغازین آن، کورش بزرگ (۵۵۹ پیش از میلاد) بود، با آنکه بارها و بارها از هم فروپاشید، اما به عنوان یک الگوی آرمانی و افسانه‌ای تا به امروز در اذهان بسیاری از ایرانیان باقی مانده است.

امروز دانش ما نسبت به جامعه و اقتصاد دوران باستان بسیار کمتر از حتی نظام اداری

و روش حکمرانی آن است که در خصوص آن هم دانش بسیار اندکی در اختیار ما است. متأسفانه از آن دوران جز تعدادی سنگ‌نوشته (که عمدتاً تاریخ‌ها و اسامی را در بردارند؛ مانند تابلوهایی که امروز بر سردر ساختمان‌ها یا آرامگاه‌ها نصب می‌کنیم) و متون یونانی (که البته به دلیل دشمنی با ایرانیان مملو از احکام مغرضانه‌اند)، کتاب و نوشته‌ای مستقیم در اختیار نداریم. البته برخی از نویسندگان (عمدتاً نویسندگان مکتب کمونیست روسی) این فقدان متون و دست‌نوشته‌های مستقیم را خود دلیلی بر بزرگ‌نمایی شکوه و عظمت آن دوران دانسته‌اند که چندان در میان تاریخ‌دانان مورد اعتنا نیستند.

فارغ از اندازه عظمت این دوران، ایران با هجوم اعراب به مدت ۸۵۰ سال محل تاخت و تاز و غارت و تجاوز قبایل مختلف قرار می‌گیرد که اوج آن هجوم مغولان (۱۲۱۹ تا ۱۳۷۰ میلادی به مدت ۱۵۰ سال) است. حتی در دوران مدرن اولیه هم، تنها در دوران کوتاهی از حکومت صفویه به مرکزیت شاه عباس اول (۱۵۸۷ تا ۱۶۲۹، به مدت ۴۲ سال) ثبات و امنیت بر این پهنه جغرافیایی حاکم می‌شود و می‌توان صحبت از سیاست‌ها و الگوی اقتصادی دولت نمود. به ویژه پس از سقوط صفویان (۱۷۲۲ میلادی) تا روی کار آمدن آقا محمدخان قاجار (۱۷۹۶ میلادی) و شکل‌گیری دودمان قاجاریه، به مرکزیت ناصرالدین شاه (۱۸۴۸ تا ۱۸۹۶ میلادی، به مدت ۵۰ سال) هیچ حکومت یکپارچه و پایداری شکل نمی‌گیرد که به جز جنگ فرصت اندیشیدن به چیز دیگری همچون اقتصاد داشته باشد.

بنابراین، اگر بخواهیم از الگوهای تاریخی اقتصادی پیشامدرن ایران نام ببریم، تنها سه الگوی برجسته برابر ما قرار می‌گیرد که آنها را به نام‌های الگوهای باستانی، عباسی و ناصری می‌توان نامید - از این حیث که یادآور دوره‌های شکوفایی اقتصادی باستان، شاه‌عباس صفوی و ناصرالدین‌شاه قاجاری هستند. در شمارگان بعدی به ترتیب این سه الگو را که به واسطه اقلیم مشترک، شباهت‌های فراوانی هم با یکدیگر دارند، معرفی می‌کنم. پس از آن در دو نوبت به اقتصاد دوران مدرن یعنی حکومت پهلوی و جمهوری اسلامی خواهم پرداخت.

سپاس رفتار حرفه‌ای

همه شما عزیزان در شعب بانک سامان در جهت رضایت مشتریان تلاش کرده و موجبات خشنودی مشتریان را فراهم می‌کنید تا آنها بتوانند با خیالی آسوده و امن به امور بانکی خود پردازند. در این میان برخی از مشتریان از همکاری که حسن خلق و پیگیری مؤثری داشته‌اند، در آبان و آذرماه به صورت کتبی تقدیر کرده‌اند. ما به رسم سپاس و قدردانی، اسامی این عزیزان را در نشریه سامان منتشر می‌کنیم.

با تشکر

مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

نام و نام خانوادگی	محل خدمت	نام و نام خانوادگی	محل خدمت
آرش عبداللهی تیرآبادی	سرپرستی ناحیه ۱۲	محمدهادی نوری	شعبه حافظ اصفهان
غلامرضا نیک عهد	سرپرستی ناحیه ۱۲	حمیدرضا وشوشادی	شعبه حافظ اصفهان
سیامک قادرزاده اسگوئی	سرپرستی ناحیه ۱۲	نجیمه کاظمی	شعبه حافظ اصفهان
میلاد صحت طلب	شعبه ارومیه	سیدمحمدرضا طباطبائی حسن آبادی	شعبه حافظ اصفهان
سمیرا سبزه زار	شعبه حافظ اصفهان	علی نیک پور	شعبه حافظ اصفهان
محمدحسین ناظم دلگانی	شعبه حافظ اصفهان	مسیح کریمیان محمدآبادی	شعبه حافظ اصفهان
ملیحه همتیان سورکی	شعبه حافظ اصفهان	علی شفیعی نیا	شعبه حافظ اصفهان

	شعبه اردبیل	رویا صلاحی نیری
	شعبه اردبیل	فروغ لطفی
	شعبه اردبیل	لیلا ملکی هشجین
	شعبه اردبیل	مهدی بهبودی عیسی لو
	شعبه اردبیل	نوید محمدقلیان
	شعبه اردبیل	امیر عزیزپور
	شعبه اردبیل	وحید مهرورز
	شعبه اردبیل	اصغر احمدی شیران
	شعبه اردبیل	احسان ممی زاده نیری

	شعبه اردبیل	ناصر هوشیاری
	شعبه اردبیل	سهیل میرزائی
	شعبه اردبیل	شهرام سلطانی
	شعبه اردبیل	احسان ممی زاده نیری
	شعبه مرزداران	یاسمن خیرخواه
	شعبه مرزداران	مرتضی یونسی واودرهء
	شعبه بلوار دریا	محمود لک
	شعبه بلوار دریا	امیرحسین شارژ
	شعبه اردبیل	یحیی عزیزپور قره آغاچلوسفلی
	شعبه اردبیل	لیلا اژدری اجیرلو





نظام پاسخگویی در سیستم حسابداری دولتی

| آرش آذین فر، بانکدار فروش شعبه آمل |

مقدمه

موسوم است، آمده که مقام‌های رسمی قانون‌گذاران و شهروندان می‌خواهند بدانند که وجوه دولتی نه تنها به نحو صحیح مصرف شده و این هزینه‌ها با قوانین و مقررات منطبق است؛ بلکه آیا سازمان‌های دولتی در مورد طرح‌ها و خدمات به هدف‌هایی که برای آن تصویب و تخصیص اعتبار یافته‌اند دست‌یافته‌اند و آیا کارایی در این وجود دارد؟ باتوجه به آنکه در مدیریت نیز همیشه این بحث مطرح است که سازمان‌ها به موازات پیچیده‌تر و گسترده شدن همواره میل به سمت بوروکراسی و مقررات دست‌وپاگیر را دارند. اگر این فرایند تحت کنترل قرار نگیرد و پیشگیری‌های لازم انجام نشود معمولاً فرایند زوال و توقف آنان شروع می‌شود؛ بنابراین همیشه این بحث مطرح است که از طریق سیستم‌های نظارت و کنترل چگونه می‌توان مانع شروع این فرایند منفی گردید و یا از سرعت آن جلوگیری نمود و سازمان را در حالت پویا نگه داشت. در این زمینه در بخش عمومی یعنی بخشی که دستگاه‌های آن الزاماً باهدف انتفاع به وجود نیامده؛ بلکه برای فعالیت در جهت اهداف خود که بعضاً غیرانتفاعی بوده و رفاه را به دنبال دارد، تشکیل شده‌اند. همواره بحث این بود که آیا اولویت بیشتر به نحوه اجرای برنامه‌ها داده شود یا دستیابی اهداف توجه گردد. اما امروزه تأکید بر سر این است که سازمان بایستی اینکه تنها به اهداف خویش برسد و برنامه‌ها را اجرا نماید. لیکن شرط کافی صرف حداقل منابع مناسب و ممکن در این راستا است.

با توسعه صنعتی و اقتصادی کشور در بخش‌های مختلف، نیاز مبرمی به حفظ و نگهداری وجوه عمومی و اداره صحیح طرح‌ها و خدمات دولتی احساس می‌شود. از این رو گزارشگری مالی به عنوان بخش لاینفک از مسئولیت دولتی مطرح است. انجام گزارشگری مالی در حسابداری دولتی بخش مهمی از روند مسئولیت پاسخگویی عمومی را تشکیل می‌دهد، به طوری که به جرئت می‌توان گفت مسئولیت پاسخگویی سنگ بنا و شالوده گزارشگری مالی و حسابرسی دولتی است. گزارشگری مالی به دولت کمک می‌کند تا برای هدف‌های متعدد اطلاعات قابل استفاده فراهم نماید و وظیفه پاسخگویی عمومی یا حساب دهی خود را انجام دهد. همچنین نیازهای استفاده‌کنندگانی را که امکانات محدودی برای دسترسی به اطلاعات دارند و اشخاصی را که به گزارشگری مالی به عنوان یک منبع مهم اطلاعاتی اتکا می‌کنند، تأمین می‌نماید. در واقع چارچوب نظری حسابداری دولتی که مبتنی بر پاسخگویی است، دوسویه عمل می‌کند. از یک سو به دولت کمک می‌کند تا وظیفه مسئولیت پاسخگویی عمومی خود را ادا نموده و از سوی دیگر استفاده‌کنندگان را قادر می‌سازد مسئولیت مذکور را ارزیابی نموده و اطلاعات موردنیاز برای تصمیم‌گیری را از طریق گزارش‌های مالی فراهم نمایند. در این رابطه در مقدمه کتاب استانداردهای پذیرفته شده حسابرسی دولتی در آمریکا که اصطلاحاً به کتاب زرد

انواع پاسخگویی

پاسخگویی یا حساب دهی به معنی پاسخگو بودن یک کارمند نماینده یا هر کس دیگر در برابر وظیفه‌ای که به وی واگذار شده یا کاری که انجام داده است می‌باشد. ایفای این مسئولیت از طریق مدرک یا مدارکی میسر می‌شود که شناسایی فرد انجام‌دهنده کار را امکان‌پذیر می‌سازد. میزان مسئولیت مزبور بر اساس وجه نقد احوال یا هر معیار از پیش تعیین شده دیگری اندازه‌گیری می‌شود. در یک جامعه مردم‌سالار حاکمان اصلی و نهایی مردم هستند و آنها در چارچوب انتخابات با رأی خود قدرت را به کارگزاران تفویض کرده و با واگذاری منابع مالی و سرمایه به آنها از آنان انتظار اعمال حاکمیت دارند در این میان می‌توان حکومت (دولت) را به مثابه یک ابرشرکت سهامی دانست که سهام‌داران آن کل مردم، هیئت‌مدیره آن هیئت دولت، مدیرعامل و رئیس هیئت‌مدیره آن رئیس جمهوری، مجمع عمومی آن پارلمان و بازرسان قانونی آن دیوان محاسبات است. مؤدیان (شهروندان) به عنوان ارائه‌دهندگان منابع به دولت خواستار

دریافت خدمات هستند و در این رابطه حق دارند از کارگزاران سؤال کنند و پاسخ بخواهند. مسئولین نیز باید به این سؤال آنها پاسخ دهند که منابع آنها را چه کرده‌اند دولت نیز در قالب گزارشگری مالی به سؤال آنها پاسخ می‌دهد و اطلاعات موردنیاز برای ارزیابی فعالیت‌ها، نحوه تخصیص منابع، سرمایه‌گذاری‌ها و سایر تصمیمات را در اختیار آنها قرار می‌دهد، به همین دلیل پاسخگویی کارگزاران مهم‌ترین هدف گزارشگری مالی در بخش عمومی است. پاسخگویی اساس گزارشگری مالی در بخش دولتی است. پاسخگویی دولت‌ها را ملزم می‌کند به شهروندان جواب دهند:

۱. نحوه افزایش منابع مالی عمومی چگونه بوده است؟
 ۲. منابع در جهت چه اهدافی استفاده شده است؟ به عبارت دیگر از کجا آورده و صرف چه کاری شده است.
- فراهم‌شدن رابطه پاسخگویی از بعد چگونگی فراهم‌شدن منابع مالی و اقتصادی و مصرف آنها، حاکمان (مسئولین) و تک‌تک مردم در عمل ممکن نیست. مردم همان‌طور که حق حاکمیت خود را تفویض می‌کنند

حق سؤال کردن و حساب خواهی خود را نیز به وسیله رأی به نمایندگان خود در مجلس شورای اسلامی وکالت داده‌اند و مجلس نیز این امر را به دیوان محاسبات محول کرده است؛ بنابراین مسئولین دستگاه‌های اجرایی و ذیحسابان پاسخگو (حساب دهنده) و دیوان محاسبات به عنوان سؤال کننده (حساب گیرنده) هستند. برای فراهم شدن رابطه پاسخگویی، پاسخگو و سؤال کننده باید اطلاعات مالی را تحت یک سری قوانین توافقی که بین آنها مقرر شده انتقال دهند. همچنین جهت تهیه گزارش های مالی جهت پاسخگویی باید سیستم حسابداری داشت که چارچوب آن بر همین اساس پاسخگو باشد و این چیزی است که پروفیسور یوجی ایجیری در اکتبر سال ۱۹۸۲ در کنفرانس چارچوب نظری حسابداری که در دانشکده حسابداری دانشگاه هاروارد برگزار شد ارائه کرد که به منظور شناخت اهداف نهایی حسابداری و حسابرسی در بخش عمومی آشنایی با این چارچوب نظری برای تدوین کنندگان دستورالعمل های حسابداری و حسابرسی، حسابسان و ذیحسابان دستگاه های دولتی بسیار مفید است. پاسخگویی دارای انواع مختلفی است و هر بخش خاص از اطلاعات، ممکن است از راه های متفاوتی برای مباحث پاسخگویی مربوطه تلقی شود.

چارچوب نظری حسابداری بر اساس پاسخگویی

چارچوب نظری حسابداری می تواند بر اساس تصمیم گیری یا بر اساس پاسخگویی باشد. انتخاب هر یک از آنها، نتیجه چارچوب نظری را به طور اساسی تحت تأثیر قرار می دهد. چارچوب نظری بر اساس تصمیم گیری، بر تصمیم گیری استفاده کنندگان از اطلاعات حسابداری متمرکز می شود. در این نوع از چارچوب ها، تهیه کنندگان اطلاعات ممکن است اهداف بی روحی داشته باشند، زیرا علایقشان (منافعشان) در جریان اطلاعات در نظر گرفته نمی شود. از سوی دیگر چارچوبی که بر رابطه پاسخگویی بنا شده باشد بر اساس رابطه بین پاسخ دهنده یا حساب دهنده (Accounter) به عنوان تهیه کننده اطلاعات حسابداری و حساب گیرنده یا سؤال کننده (Accountor)، به عنوان استفاده کننده از اطلاعات حسابداری است.

هدف از حسابداری در چارچوب نظری بر اساس تصمیم گیری تهیه کردن اطلاعات مفید برای تصمیمات اقتصادی بوده و اهمیت ندارد که اطلاعات در رابطه چیست. اطلاعات بیشتر نسبت به اطلاعات کمتر تا وقتی که بهای تمام شده از منابع آن کمتر باشد و اطلاعات ذهنی مادامی که برای تصمیم گیری مفید است مطلوب هستند.

در یک نظام مبتنی بر اصل پاسخگویی هدف از حسابداری فراهم کردن یک سیستم نسبتاً کارآمد جریان اطلاعات بین حساب دهنده و حساب گیرنده بر اساس رابطه پاسخگویی بین این دودسته است. بر اساس رابطه پاسخگویی حساب گیرنده (سؤال کننده)، دارای حق معین دانستن است و در همان حال حساب دهنده (پاسخگو) دارای حق محافظت از مطالب محرمانه است. اطلاعات ذهنی به طور جدی می تواند منافع حساب دهنده را از بین ببرد حتی اگر به میزان زیادی برای سؤال کننده مفید باشد.

به نظر می رسد بیشتر چارچوب های نظری بر اساس تصمیم گیری باشند. آنها غیردستوری اند و منحصر به سوی استفاده کنندگان سرازیر شده اند. چارچوب نظری که بر اساس پاسخگویی است، باید منافع هر دو طرف را بسنجد و به آن اصطلاحاً (هدایت دوسویه) گویند. رابطه پاسخگویی ممکن است در درون یا از بیرون واحد تجاری باشد. یک واحد تجاری ممکن است به سهام داران، وام دهندگان، دولت، اتحادیه کارگری، مشتریان و یا به عموم مردم در کل پاسخگو باشد. همچنین در یک شرکت کارکنان و کارمندان بر اساس سلسله مراتب سازمانی شان به مباشر و ناظر مربوطه پاسخگو هستند. بر اساس

رابطه پاسخگویی پاسخ دهنده ملزم به تهیه اطلاعات معینی برای سؤال کننده است و حسابداری به عنوان یک بخش سومی بین آنها قرار می گیرد تا به جریان هموار اطلاعات مورد نیاز اطمینان بدهد. در حقیقت در یک نظام مبتنی بر پاسخگویی قبل از اینکه بتوان یک سیستم اطلاعات صحیح را ایجاد کرد باید سه بخش حاضر باشند. سؤال کننده باید مایل به داشتن اطلاعات باشد. پاسخ دهنده باید بخواهد اطلاعات را تهیه کند و سیستم حسابداری باید به گونه ای باشد که اطلاعات را بتواند از طریق یک روش قابل اعتبار و عینیت تهیه کند و مسئولیت عینیت بخشیدن به این اطلاعات در مؤسسات بر عهده حسابرسی است.

سخن آخر

چون در عصر حاضر سیستم حکومتی دارای ساختاری انعطاف پذیر در برقراری ارتباط بین کلیه سطوح دولتی جهت اداره برنامه های عمومی است، مقامات و کارکنانی که مدیریت برنامه های مزبور را به عهده دارند باید گزارشگری مالی کامل از فعالیت های خود به عموم ارائه دهند. پاسخگویی اگر چه همیشه توسط قانون مشخص نشده؛ ولی به طور ذاتی در فرایند اداره حکومت ملی نهفته است. الزام به پاسخگویی باعث تقاضا برای دریافت اطلاعات بیشتر در خصوص برنامه های دولتی شده است. مقامات ذی صلاح عمومی قانونی و شهروندان می خواهند بدانند که آیا وجوه دولتی نه تنها به نحو صحیح اداره شده و قوانین و مقررات در مورد آنها رعایت شده بلکه آیا سازمان های دولتی و مصوبی که وجوه برای آنها اختصاص یافته رسیده و به گونه ای کارا و اقتصادی برنامه ها به اهداف انجام شده است. این بدان معناست که محدوده کار حسابرسی واحدهای دولتی عمدتاً وسیع تر از حسابرسی واحدهای تجاری است. دیوان محاسبات مقرر می دارد که در هر کار حسابرسی دولتی، حسابسان ممکن است ترکیبی از حسابرسی صورت های مالی، پیوست مالی، حسابرسی صرفه اقتصادی، کارایی و برنامه باشند؛ بنابراین استانداردهای مربوط به برنامه ریزی اجرای عملیات مقرر می دارد که مقاماتی که مجوز انجام حسابرسی را می دهند باید حدود عملیات حسابرسی دولتی یا برنامه ریزی کار را به گونه ای انجام دهند که نیازهای بالقوه استفاده کنندگان از نتایج عملیات را برآورده سازد.

در دهه های گذشته افزایش چشمگیری در تعداد و مبلغ پولی طرح ها و خدمات دولتی به وقوع پیوسته است از جمله می توان به مخارج هنگفتی که به صورت اعتبارات ملی در حل معضلات اجتماعی بخش های مالی دولتی و صنعتی صرف می شود اشاره کرد. این افزایش نیاز مبرمی در مسئولیت نگهداری وجوه عمومی و مسئولیت اداره صحیح طرح ها و خدمات دولت با خود به همراه آورده و گزارشگری مالی به عنوان بخش لاینفک از مسئولیت دولتی بدل گردیده است. امروزه نظام دولتی بر شبکه منظمی از روابط متقابل بین تمام سطوح دولت که تصدی طرح های عمومی را به عهده می گیرد مبتنی است. گزارشگری مالی در حسابداری دولتی قسمت مهمی از روند مسئولیت پاسخگویی عمومی را تشکیل می دهد به طوری که به جرئت می توان گفت پاسخگویی سنگ بنا و شالوده گزارشگری مالی و حسابرسی دولتی است. مسئولیت پاسخگویی دولت ها را ملزم می کند که در مقابل شهروندان خود پاسخگو بوده و برای افزایش منابع مالی که عمدتاً از طریق آنها تأمین می گردد و اهدافی که این منابع ملی جهت تحقق آنها مصرف می شود دلایل منطقی ارائه نمایند. این مسئولیت بر پایه این عقیده استوار است که مردم حق دارند بدانند و حقایق را به صورت اظهارات علنی و از طریق مذاکرات عمومی با آنها نمایندگانشان دریافت کنند و گزارشگری مالی نقش اساسی در انجام وظیفه پاسخگویی دولت ایفا نموده و یکی از ابزارهای اصلی ادای این وظیفه است.

«دریافت وکالت بلاعزل از تسهیلات گیرندگان بابت وثیقه‌های در رهن بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی و خصوصی ممنوع است و وثیقه‌گیرندگان موظف‌اند فقط در قالب قراردادهای منعقد در به‌اجرا گذاشتن وثیقه‌ها، عمل نمایند».

متعاقباً بانک مرکزی نیز در تاریخ ۱۱ تیر ۱۳۹۱ به موجب بخشنامه شماره ۹۱۷۲۸-۹۱ بر اساس قانون بودجه سال ۹۱ اعلام داشت اخذ وکالت بلاعزل از مشتریان بانک‌ها غیرقانونی است و از آنجا که مقرر مزبور در قانون بودجه سال ۱۳۹۲ تکرار نشده است و نظریه‌های مختلف حقوقی که احکام بودجه‌ای فقط برای یک سال قابل اجرا هستند، در خصوص بقا یا عدم بقای بخشنامه بانک مرکزی پس از سال ۱۳۹۱ دیدگاه‌های متفاوتی وجود داشت اما با صدور رأی هیات تخصصی اقتصادی، مالی و اصناف دیوان عدالت اداری مبنی بر تداوم اعتبار بخشنامه مزبور، امکان تصور «دیدگاه‌های متفاوت» به جهت استناد به انقضای مدت اجرای قانون بودجه سال ۱۳۹۱ و متعاقباً بلاوجه شدن اجرای بخشنامه‌های مرتبط با آن منتفی شده است.

وضعیت حقوقی انعقاد قرارداد وکالت

پیش از لازم‌الاجرا شدن قانون رفع موانع تولید

مطابق بند «ب» ماده ۱۹ قانون رفع موانع تولید، بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری از دریافت وکالت فروش مال مرهونه منع شده‌اند. گاهی قانونگذار به نحو صریح ضمانت اجرای نهی را از نظر غیرنافذ بودن یا بطلان عملیات حقوقی واقع شده اعلام می‌دارد، گاهی مانند بند «ب» ماده ۱۹ از عبارت «ممنوع است» استفاده و از تعیین ضمانت اجرای آن خودداری می‌ورزد. در این وضعیت این سوال مطرح می‌شود که معامله ای که پس از نهی قانون گذار واقع شده است باطل است یا خیر؟ با اینکه ماده ۲۲۳ قانون مدنی مقرر می‌کند: «هر معامله که واقع شده باشد محمول بر صحت است مگر اینکه فساد آن معلوم شود»؛ اما نمی‌توان در همه موارد و به طور مطلق با استناد به اصل صحت، نهی مقنن را نادیده گرفت و معاملات مخالف با عقیده قانونگذار را معتبر دانست. بنابراین اخذ وکالت فروش رهنه توسط بانک‌ها، تنها از واحدهای تولیدی پس از تصویب قانون اخیر از درجه اعتبار ساقط است و مرتهن (بانک) فقط مطابق ماده ۳۴ قانون ثبت اسناد و املاک کشور و آیین‌نامه نحوه اجرای مفاد اسناد رسمی لازم‌الاجرا یا بند «پ» قانون رفع موانع تولید، طلب خود را وصول نماید.

وضعیت حقوقی قراردادهای وکالت اجرا شده

پیش از لازم‌الاجرا شدن قانون رفع موانع تولید

در این فرض هر دو عمل حقوقی اعطای وکالت توسط راهن به مرتهن و فروش رهنه مطابق اختیارات اعطایی، توسط وکیل در زمان حکومت قانون سابق و پیش از لازم‌الاجرا شده قانون رفع موانع تولید انجام شده است و مرتهن (وکیل) طلب خود را به‌صورت قانونی استیفا نموده است. چرا که عمل وکیل منطبق با موازین قانونی است و ملک نیز به ناقل قانونی به منتقل الیه تملیک شده است و در این مورد مرتهن مأذون از قبل مالک بوده و در حدود اختیارات اعطایی تصرف کرده است و نمی‌توان به استناد ممنوعیت لاحق، رسیدگی به ابطال انتقال وثیقه را از محاکم قضایی درخواست نمود. اما همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد پس از تصویب قانون بودجه سال ۹۱ و صدور بخشنامه بانک مرکزی و همچنین قانون رفع موانع تولید می‌توان از طریق محاکم نسبت به ابطال وکالت‌نامه‌های اجرا



بررسی حدود امکان اعطای وکالت راهن به مرتهن و رویه موجود

«قسمت دوم»

زهره ورمزیار، کارشناس مدیریت حقوقی
شرکت توسعه و عمران بهنادبنا

وضعیت حقوقی قراردادهای وکالت منعقد

پیش از لازم‌الاجرا شدن قانون رفع موانع تولید

در بند «ب» ماده ۱۹ قانون رفع موانع تولید، اخذ وکالت بلاعزل از دریافت‌کنندگان تسهیلات ممنوع اعلام شده است؛ با توجه به ماده ۴ قانون مدنی که مقرر می‌دارد: «اثر قانون نسبت به آتی است و قانون نسبت به ماقبل خود اثر ندارد، مگر اینکه در خود قانون مقررات خاصی نسبت به این موضوع اتخاذ شده باشد» اولین ایرادی که به این بند وارد می‌شود این است که اول- قانون تنها نسبت به آینده اثر دارد یعنی به محض لازم‌الاجرا شدن، همه امور در حکومت قانون جدید قرار می‌گیرد و قانون سابق در حدود تعارض نسخ می‌شود. دوم- قانون نسبت به گذشته اثر ندارد. در خصوص قراردادهای منعقد سابق بر قانون جدید، فرض بر این است که قراردادها مطابق قوانین زمان انعقاد به صورت صحیح و دارای شرایط کامل منعقد شده و موقعیتی حقوقی به وجود آمده که آثارش تابع زمان انعقاد است و این قاعده مورد پذیرش حقوقدانان نیز هست مگر اینکه به اراده قانونگذار قوانین عطف به گذشته شود. آنچه که در روابط حقوقی مردم مهم جلوه می‌نماید امنیت قراردادهایی است که با وضعیت، آثار و شرایط کنونی منعقد شده و ثبات آن مطلوب طرفین است؛ لکن اگر بپذیریم بانک‌ها رسماً می‌توانند نسبت به وصول طلب خود از طریق وکالت اعطایی، اقدام نمایند سبب می‌شود امکان نظارت بر نحوه وصول مطالبات و تملک رهنه وجود نداشته باشد، در بند ۷-۷ قانون بودجه سال ۱۳۹۱ اجرای وکالت‌نامه‌ها به شرح ذیل ممنوع گردید:

شده اقدام و بانک‌ها را ملزم به رعایت مقررات ماده ۳۴ قانون ثبت نمود.

عملکرد بانک‌ها نسبت به ممنوعیت اخذ وکالت بلاعزل

با اینکه در سال ۱۳۹۴ اخذ وکالت بلاعزل توسط بانک‌ها ممنوع اعلام شد و طبقه قانونی استیفای طلب نیز مشخص گردید اما برخی از بانکهای با حذف عبارت «وکالت بلاعزل» و جایگزین نمودن عبارت «بانک اختیار دارد» و یا مشابه آن در مفاد قرارداد رهنی، سعی بر این دارند که به مقصود اصلی خود که همانا وصول طلب بدون مراجعه به مقام قضایی و اجرای تشریفات قانونی است، نایل گردند. هدف قانون‌گذار از ایجاد ممنوعیت، جلوگیری از تسلط بانک بر اموال بدهکار و نظارت بر عملکرد بانک‌ها برای پیش‌گیری از تضییع حقوق رهن بوده است. بنابراین نمی‌توان با استفاده از ضعف قانونگذاری فلسفه وضع این ماده را نادیده گرفته و با جایگزین نمودن عبارات مشابه مخالف قانون عمل کند.

تبصره الحاقی به ماده ۳۴ قانون ثبت

و نحوه استیفای طلب توسط بانک‌ها

همان‌طور که پیش‌تر آمد ماده ۱۹ قانون رفع موانع تولید یک تبصره به ماده ۳۴ قانون ثبت اسناد و املاک الحاق نموده است و در آن شیوه وصول مطالبات سررسید گذشته بانک‌ها و مؤسسات مالی و یا اعتباری دارای مجوز را به دو صورت بیان کرده است.

۱- برگزاری مناقصه بر سهام واحد تولیدی

یکی از راه‌های وصول مطالبات بانک‌ها که بدون مراجعه به مقام قضایی صورت می‌گیرد برگزاری مناقصه توسط بانک وثیقه‌گیرنده نسبت به سهام واحد تولیدی است. جریان مناقصه بنابه درخواست وثیقه‌گذار آغاز می‌گردد و بانک از طریق کارشناس رسمی دادگستری یا بازار فرابورس تمامی اموال و دارایی واحد تولیدی را قیمت‌گذاری می‌نماید. پس از اعلام نظر فرابورس یا کارشناس رسمی مناقصه توسط بانک وثیقه‌گیرنده مطابق قانون برگزاری مناقصات مصوب ۱۳۸۳ که بانک‌ها در ماده ۱ آن موظف به تبعیت از این قانون هستند برگزار می‌شود. چنانچه در ماده ۲ قانون برگزاری مناقصات نیز آمده است تعهدات موضوع معامله به معامله‌گری که کمترین قیمت را پیشنهاد کرده باشد، واگذار می‌شود که در بند یک تبصره ۴ نیز به آن اشاره شده است: «... با هدف تأمین طلب بانک و یا مؤسسات مالی و یا اعتباری بر روی درصد کمتری از سهام واحد تولیدی بدهکار، تمام بدهی او را می‌پردازد...» و پس از پرداخت تمام بدهی، سهام خریداری شده به مناقصه‌گر واگذار و رهن آزاد می‌گردد.

امتیازی که در بند ۱ تبصره ۴ قانون ثبت برای خریدار سهام واحد تولیدی قائل شده‌اند آن است که واحد تولیدی مکلف است تا میزان حداقل سهام مورد نیاز برای تشکیل مجامع عمومی فوق‌العاده که مطابق ماده ۸۴ تجارت بیش از نصف سهام دارای حق رای است را به همان مبلغ مناقصه به مناقصه‌گر بفروشد. این تدبیر که قانون‌گذار اندیشیده است باعث می‌شود که خریدار در امور اساسی شرکت از قبیل تغییر در مواد اساسنامه یا سرمایه شرکت، انحلال پیش از موعد، تبدیل سهام و ... مشارکتی موثر داشته باشد. (مواد ۶۹ و ۸۳ قانون تجارت)

۲- برگزاری مزایده توسط بانک (مرتین)

در موردی که شخصی غیر از تسهیلات‌گیرنده مالی را در رهن بانک یا مؤسسات مالی و یا اعتباری قرار می‌دهد و با برگزاری مزایده خریداری به مبلغ پایه کارشناسی برای وثیقه نباشد، به تقاضای بانک ضمن ارسال

اخطار به رهن و شخص وام‌گیرنده مهلتی به مدت دو ماه برای پرداخت و فک رهن داده می‌شود. اگر ظرف این مهلت پرداخت نگیرد، مال مورد مزایده به بالاترین قیمتی که از هفتاد درصد مبلغ پایه کمتر نباشد به فروش می‌رسد.

قانون‌گذار این فرصت را به طرفین داده است که اگر در مزایده اول مال به فروش نرسد بتوانند مجدداً مال را توسط کارشناس رسمی ارزیابی کنند و با قیمت جدید مزایده را تکرار کنند. آنچه مهم است به بانک اجازه داده شده است در صورتی که ارزش مال بیشتر از وثیقه را تملک کند؛ اما در مورد مزاد آن تعیین تکلیف نشده است که بانک باید مزاد را به رهن مسترد کند یا خیر. از ظاهر ماده بر می‌آید که بانک در استرداد مزاد تکلیفی ندارد و ضعف این ماده است که راه را برای ایجاد موقعیت نابرابر و تملک دارایی رهن گشوده است. امری که در ماده ۳۴ قانون ثبت ۱۳۵۱ نیز مقرر شده بود و با اقدامی شایسته اصلاح شد و ماده ۳۴ اصلاحی ۱۳۸۶ جای آن را گرفت تا برابری میان دو طرف حاکم شود و مرتین تحت حمایت قانون‌گذار قرار گیرد؛ اما این بار قانون‌گذار گامی به‌سوی عقب برداشته و این شرایط ناعادلانه را بر قراردادهای رهنی که یک طرف آن بانک‌ها هستند وضع کرده است. اما آنچه که بدیهی است مرتین نمی‌تواند بیش از میزان طلب خود تملک نماید و مطابق قانون ثبت اصلاحی سال ۱۳۸۶ می‌بایست مزاد طلب خود را به مرتین بازگرداند.

ماده ۳۴ اصلاحی قانون ثبت مصوب ۱۳۸۶

در سال ۱۳۸۶ قانون اصلاح ماده ۳۴ اصلاحی قانون ثبت مصوب ۱۳۵۱ و حذف ماده ۳۴ مکرر آن به شرح ذیل تصویب گردید:

ماده ۳۴- در مورد کلیه معاملات رهنی و شرطی و دیگر معاملات مذکور در ماده (۳۳) قانون ثبت، راجع به اموال منقول و غیرمنقول، در صورتی که بدهکار ظرف مهلت مقرر در سند، بدهی خود را نپردازد، طلبکار می‌تواند از طریق صدور اجرائیه وصول طلب خود را توسط دفترخانه تنظیم کننده سند، درخواست کند. چنانچه بدهکار ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرائیه نسبت به پرداخت بدهی خود اقدام ننماید بنابه تقاضای بستانکار، اداره ثبت پس از ارزیابی تمامی مورد معامله و قطعیت آن، حداکثر ظرف مدت دو ماه از تاریخ قطعیت ارزیابی، با برگزاری مزایده نسبت به وصول مطالبات مرتین به میزان طلب قانونی وی اقدام و مزاد را به رهن مسترد می‌نماید.

تبصره ۱- در مواردی هم که مال یا ملکی، وثیقه دین یا انجام تعهد یا ضمانتی قرار داده می‌شود مطابق مقررات این قانون عمل خواهد شد.

تبصره ۲- نحوه ابلاغ اجرائیه، بازداشت مزاد مورد رهن و چگونگی ختم عملیات اجرائی و برگزاری مزایده و اعراض از رهن و سایر موارد به موجب آئین‌نامه‌ای است که ظرف مدت سه ماه از طرف سازمان ثبت اسناد و املاک کشور تهیه و به تصویب رئیس قوه قضائیه خواهد رسید.

تبصره ۳- این قانون نسبت به اسناد تنظیمی و اجرائیه‌های صادره که قبل از تصویب این قانون مختمه نگردیده است نیز جاری است.

در ماده ۳۴ قانون ثبت که مرتین ناگزیر است برای فروش مال مرهون و استیفای طلب خود، به مراجع عمومی مراجعه کند و می‌بایست شرایط مندرج در این ماده را به شرح ذیل رعایت نماید:

الف) مهلت پرداخت بدهی:

باتوجه به صدر ماده ۳۴ قانون ثبت تنها در صورتی که مهلت پرداخت



راکد و بایگانی می‌گردد. در هر حال وثیقه باید ظرف حد اکثر دو ماه از تاریخ قطعیّت، ارزیابی و عملیات اجرایی خاتمه یابد و عملیات اجرایی انجام و مطالبات مرتّهن وصول گردد.

(د) برگزاری مزایده و وصول مطالبات مرتّهن:

برای اجرای سند رهنی پس از ارزیابی مال و قطعیّت آن یک نوبت آگهی مزایده در روزنامه کثیرالانتشار منتشر می‌شود همچنین آگهی الصاقی نیز به محل وقوع ملک محل مزایده نصب می‌گردد. فاصله انتشار آگهی تا مزایده نباید کمتر از ۱۵ روز باشد. پس از برگزاری مزایده مطالبات مرتّهن وصول می‌گردد و اگر مورد مزایده پس از کسر میزان طلب مرتّهن و هزینه‌های قانونی مازاد داشته باشد به رهن مسترد می‌گردد.

(ه) رجوع مرتّهن به سایر اموال بدهکار:

در ماده ۳۴ قانون ثبت در خصوص عدم تکافوی مورد وثیقه جهت وصول مطالبات مرتّهن اشاره‌ای نشده است لکن با توجه به متن ماده ۷۸۱ قانون مدنی، چنانچه مرتّهن نتواند از محل وثیقه تمامی طلب خویش را استیفاء نماید می‌تواند به رهن رجوع نماید و باقیمانده را مطالبه نماید. ماده ۷۸۱ ق.م. مقرر می‌دارد: «اگر مال مرهون به قیمتی بیش از طلب مرتّهن فروخته شود، مازاد مال مالک آن است؛ و اگر برعکس حاصل فروش کمتر باشد، مرتّهن باید برای نقیصه به رهن رجوع کند». با توجه به اینکه قانون ثبت اسناد و املاک به کرات مورد بازبینی قانون‌گذار قرار گرفته و همچنین نظر به گسترش روزافزون ارتباط مردم و بانک‌ها، اعطای تسهیلات بانکی و انعقاد قراردادهای رهنی، و مدنظر قراردادن فلسفه رهن که سبب اطمینان مرتّهن از وصول دین خود از رهن در موعد مقرر است، در این مقاله کوشش شد به شرایط و قوانین مرتبط با نحوه وصول طلب از سند رهنی به اختصار توضیح داده شود.

دین منقضی شده باشد و مدیون برای ایفای تعهد خود اقدامی نکند، مرتّهن می‌تواند صدور اجراییه نسبت به آن سند را درخواست نماید. بنابراین طرفین عقد باید مهلتی برای پرداخت دین معین شده باشد. همچنین با صدور اجراییه توسط اداره ثبت اسناد و املاک بدهکار ده روز مهلت دارد دین خود را ادا نماید.

(ب) ارزیابی وثیقه:

در ماده ۳۴ قانون‌گذار جواز ارزیابی مال مورد وثیقه را قبل از برگزاری مزایده صادر نموده است که بر اساس قیمت یوم‌الاداء انجام می‌شود تا بستانکار فقط به میزان طلب خود از مال استیفاء نماید و بیش از آن دارا نگردد. همچنین طبق ماده ۹۸ آیین‌نامه اجرای مفاد اسناد رسمی لازم‌الاجراء اگر هریک از داین یا مدیون نسبت به ارزیابی اعتراض داشته باشند ضمن امضا صورت‌مجلس اعتراض خود را نیز اعلام می‌کنند. در صورت عدم حضور هر یک از طرفین نتیجه ارزیابی حداکثر ظرف سه روز از طرف اجرای ثبت به ایشان ابلاغ می‌گردد و اگر مخاطب به ارزیابی معترض باشد ظرف ۵ روز از تاریخ ابلاغ باید کتباً اعتراض خود را به انضمام رسید سپرده دستمزد کارشناس، به اجرا تسلیم دارد. همچنین هزینه ارزیابی بر عهده معترض است اگر هر دو طرف نسبت به ارزیابی اعتراض داشته باشند هزینه ارزیابی بالمناصفه بر عهده طرفین است. در موردی که مال موضوع وثیقه غیرمنقول است نیز قانون‌گذار این فرصت را در اختیار طرفین قرار داده است در صورتی که یک سال از قطعیّت ارزیابی را تجدید نمایند.

(ج) تقاضای ادامه عملیات اجرایی از سوی بستانکار:

چنانچه مدیون ظرف ده روز مهلت بدهی خود را نپردازد با درخواست بستانکار از اداره ثبت، وثیقه ارزیابی می‌شود و در غیر این صورت پرونده

سازمان متاورسی

قاسم یزدان پناه



کار بیکران (Infinite office) را مطرح می‌کند. زاکر برگ می‌گوید: برای اینکه زمان کار مفید و بازده فردی داشته باشیم باید چیدمان مطلوب خودمان را داشته باشیم، چیزی که ما اسمش را «دفتر کار بیکران» گذاشته‌ایم. همین الان هم نوعی از این دفتر کار را برای هدست‌های واقعیت مجازی مان داریم که دارد به سرعت بهتر می‌شود. در ادامه می‌گوید: من همین الان هم جلسات زیادی را به شکل واقعیت مجازی برگزار می‌کنم. بعد شکل حضور «آواتاری» در جلسات و دیدن افراد مقابل و چپ و راست و استفاده از ابزارهای متعدد برای برقراری ارتباط و گفت‌وگو و تبادل نظر را تشریح می‌کند.

بنابر این تصور این است که در آینده ساختمان‌های اداری فعلی جای خود را به فضاهای سه بعدی مجازی خواهند داد. طراحان و مهندسان فناوری اطلاعات در دنیای مجاز، فضاهای اداری را خواهند ساخت و خرید و فروش و اجاره ادارات مجازی بازار جدیدی را ایجاد خواهد کرد.

در جست‌وجوی «متاورس» در اینترنت قدم می‌زدیم، این آگهی نظرم را جلب کرد: «املاک مجازی ما به زودی برای فروش آماده می‌شود»، «یک قطعه زمین متاورس که مالکان ممکن است آن را به متاهوت تبدیل کنند یا بعداً در بازار ثانویه بفروشند». «یک اقامتگاه متاورس شامل اتاق‌های مجازی چند منظوره: اتاق NET، اتاق رویداد، اتاق خرید و موارد دیگر».

سازمان‌های متاورسی در حال شکل‌گیری هستند. با توسعه متاورس در جهان (جهان مادی - جهان مجازی) ساختار سازمان‌ها تغییر خواهد کرد؛ مدیریت تعریف جدیدی پیدا می‌کند! کارکنان به شکل دیگری به کار خواهند پرداخت و تخصص‌های جدیدی را نیاز خواهند داشت. مشاغل از زمین به آسمان منتقل می‌شود. کارکنان در کنج خلوت خانه می‌توانند در دور دست‌ترین نقطه کره زمین به کار بپردازند. روابط جدیدی بین کارگر و کارفرما شکل می‌گیرد.

در سازمان‌ها جنسیت، سن، نژاد، دین، فرهنگ و رنگ از بین خواهد رفت و مدیریت منابع انسانی، تعریف جدیدی پیدا می‌کند. روابط پولی تغییر و ارزش‌های دیجیتال جایگزین می‌شود. روان‌شناسی و جامعه‌شناسی و مردم‌شناسی سازمانی باز تعریف خواهد شد. سازمان‌های آموزشی (مدارس و دانشگاه‌ها) بدون مرز و ساختارهای آموزشی، کلاس درس، معلم، مدیریت آموزشی، سرفصل دروس تغییر شگرفی خواهند کرد. در نحوه آموزش و صدور مدارک تحصیلی انقلابی برپا می‌شود. البته مانند هر نوآوری، مخالفت‌ها و محدودیت‌هایی به وجود می‌آید. مخالفینی به پا خواهند خاست! تحلیل‌های مثبت و منفی توسط کارشناسان مطرح می‌شود. تجربه تاریخی نشان می‌دهد نوآوری خودش را تحمیل و راه خودش را طی می‌کند. تا کجا؟ نمی‌دانم!

در دنیای فناوری، متخصصان به فناوری‌هایی که روش‌های سنتی را تغییر می‌دهند و روش‌های نوین ارائه می‌کنند «فناوری‌های برهم‌زننده یا برافکن» می‌گویند. اینترنت به نوعی «فناوری برهم‌زننده» است. در ماه اکتبر ۲۰۲۱، مارک زاکر برگ نام فیس‌بوک را به «متا» تغییر داد. او دنیای آینده اینترنت را «متاورس» نامید. اینترنت مجسم شده‌ای که می‌توان در آن قدم زد، خرید کرد، آموزش دید و در جلسات شرکت کرد.

کلمه «متاورس» را اولین بار «نیل استیونسون» مطرح کرد. در سال ۱۹۹۲، او رمانی نوشت به نام «سنو کرش»، داستان یک هکر جوان به نام هیرو (Hero) که برای مقابله با دشمنان به یک دنیای برتر می‌رود. این دنیای برتر را «متاورس» (Metaverse) نامید. در دنیای متاورسی شخصیت‌های رمان باز در عینک‌های مخصوص به آن ورود و به تجارت یا سفر یا هر تجربه دیگری می‌پرداختند.

در «متاورس»، شخصیت‌ها به صورت «آواتار» (Avatar) حضور دارند. اصطلاح «آواتار» در داستان‌های تخیلی استفاده شد. فیلم معروف جیمز کامرون به نام آواتار در سال ۲۰۰۹ و فیلم «بازیکن شماره یک آماده» (۲۰۱۸) ساخته استیون اسپیلبرگ، «آواتار» را بر سر زبان‌ها انداخت. ابداع واژه «آواتار» اولین بار توسط «ریچارد گاریوت» برای یک بازیکن رایانه‌ای به کار برده شد.

در علوم رایانه‌ای، آواتارها می‌توانند عکس، نقاشی یا نمایش‌های سه بعدی باشند. «متاورس» یا فردانیا نظریه‌ای درباره یک فناوری جدید در آینده است. متاورس از ترکیب دو واژه «متا» (Meta) به معنی: فراتر و «یونیورس» (Universe) به معنای: جهان یا گیتی ایجاد شده است. بنابراین می‌توان متاورس را جهان برتر یا برتر از جهان معنی کرد.

متاورس یک دنیای سه بعدی است که یک جهان تمام دیجیتالی را با دنیای فیزیکی ترکیب می‌کند. در این دنیا افراد می‌توانند به هر آنچه نیاز دارند دسترسی داشته باشند. در حقیقت متاورس: پیوند جهان فیزیکی با زندگی دیجیتالی، دنیای آواتارها و نسل‌های بعدی اینترنت است.

به نظر می‌رسد سازمان‌ها در آینده‌ای نه چندان دور به سه شکل خود را نشان خواهند داد:

۱. سازمان‌های فیزیکی: سازمان‌هایی که با ساختمان‌ها و اتاق‌های متعدد و ساختارها و نقش‌ها و شرح وظایف، با حضور فیزیکی مدیران و کارکنان به فعالیت می‌پردازند.
۲. سازمان‌های برخط: سازمان‌های هوشمندی که از طریق اینترنت فعالیت می‌کنند. عمده فعالیت مدیران و کارکنان به صورت مجازی انجام می‌گیرد.
۳. سازمان‌های متاورسی: سازمان‌هایی که ساختمان فیزیکی ندارند، معماری این نوع سازمان‌ها سه بعدی خواهد بود، ساختار سازمانی و نقش‌ها متحول خواهند شد. بُعد زمانی و مکانی از بین خواهد رفت و نیروی انسانی به صورت آواتار به فعالیت می‌پردازد.

زاکر برگ ایده «متاورس» را در اوج بحران کرونا و تعطیلی بسیاری از مراکز مطرح کرد. او به دنبال ساختن دنیایی فرا فیزیکی است با شیخ‌هایی به نام «آواتار» در ساختمان‌ها و محل‌هایی غیر فیزیکی. او در مصاحبه با کیسی نیوتن ایده «دفتر

منبع: گاهنامه مدیر

جهان در آستانه تهدیدهای سایبری

| سجاد عابدی - کارشناس امنیت سایبری |

حقوق بشر دوستانه بین‌المللی. توسل به زور در منشور ملل متحد، به‌طور کلی ممنوع است. همچنین قاعده منع توسل به زور در این منشور هرگونه اقدام زورمدارانه در روابط بین‌المللی نظیر جنگ، تهدید به جنگ، اقدامات مقابله به مثل مسلحانه، محاصره دریایی یا هر شکل دیگر استفاده از تسلیحات را در بر می‌گیرد. هرچند تمامی اعضای ملل متحد؛ چه اعضای بزرگ و قدرتمند و چه اعضای کوچک و ضعیف با یکدیگر برابرند و در روابط خویش باید از تهدید یا توسل به زور دوری کنند؛ اما در فضای سایبری، وضع متفاوت‌تر از جنگ مسلحانه است. در واقع، به‌علت غیرواقعی و غیرملموس بودن قلمرو جنگ سایبری، محدوده حاکمیت دولت‌ها قابل تشخیص نیست. همچنین، مواردی از قبیل حراست از قلمرو و تجاوز به آن از منظر نقض حاکمیت ارضی دولت‌ها هم تقریباً غیرقابل تشخیص و شناسایی است. در واقع، انطباق حملات سایبری با تعریف مرسوم قبلی از تجاوز و فراتر از آن تعیین دولت یا نهاد متجاوز به‌شدت ابهام‌برانگیز است. به‌عبارت دیگر، در حوزه نبرد سایبری، برقراری ارتباط میان حمله با یک منبع خاص و تشخیص قصد طرف از این حمله اهمیت بسیار زیادی دارد و با در نظر گرفتن امکاناتی که فضای مجازی برای اقدام به حمله از راه دور و ناشناس ماندن فراهم می‌کند، طبیعی است که عواملان حملات سایبری علاقه به ناشناس ماندن داشته باشند.

مطابق با حقوق بین‌الملل، یک دولت باید میان حمله و منبع آن ارتباط برقرار کند؛ زیرا قوانینی که بر پاسخ مشروع به یک تهاجم تصریح می‌کنند (پاسخ به تهاجم را مجاز می‌شمارند)، براساس دولتی بودن یا نبودن منشأ تهاجم متفاوت است؛ یعنی اگر مهاجم شخص باشد و از سوی دولتی حمله انجام نگرفته باشد، دفاع مشروع باطل است. بنابراین اشکالی که اینجا وجود دارد، این است که موارد یادشده تنها ناظر به دولت‌ها است، پس برای منشأ غیردولتی نمی‌توان از این موارد بهره جست؛ بنابراین واقعیت این است که قوانین مربوط به حملات سایبری درباره دولت‌ها قابل اعمال و استناد است، نه درباره اشخاص. در صورتی که اقداماتی که در مقابله با این حملات انجام می‌گیرد، اگر در چارچوب موازین دفاع مشروع نباشد، خود نوعی نقض حقوق بین‌الملل به‌شمار می‌رود. از طرفی هم، دفاع مشروع زمانی قانونی است که اقدامات در راستای دفاع از حملات دولت متجاوز انجام گرفته و حملات به‌طور قطعی به آن منتسب باشد، نه به اشخاص خصوصی یا هر نهاد دیگر که دست به حملات سایبری زده‌اند. به هر روی؛ حملات سایبری اگر مصداقی از تجاوز یا توسل به زور محسوب نشوند، می‌توانند به‌عنوان مداخله در امور داخلی دولت، یک تخلف بین‌المللی تلقی شوند. در صورت انتساب این اقدامات به یک دولت خاص، طرح مسئولیت بین‌المللی دولت امکان‌پذیر خواهد بود. پس در این صورت، امکان جبران خسارت به روش‌های مختلف اعم از توقف عمل متخلفانه، پرداخت غرامت و جلب رضایت وجود خواهد داشت.

امروزه جنگ به‌شکل قدیم خود منحصر نمی‌شود، بلکه به‌علت پیشرفت خارق‌العاده در علوم رایانه‌ای، نوع جدیدی از مخاصمات تحت‌عنوان جنگ سایبری شکل گرفته است. براین اساس، در تعریف جنگ اطلاعاتی یا سایبری باید گفت که این نوع از جنگ به‌معنای انجام عملیات نظامی مطابق با اصول مربوط به اطلاعات است. به‌عبارت دیگر، جنگ سایبری به‌نوعی از نبرد گفته می‌شود که طرفین جنگ در آن از رایانه و شبکه‌های رایانه‌ای (به‌ویژه شبکه اینترنت) به‌عنوان ابزار استفاده می‌کنند و نبرد را در فضای مجازی انجام می‌دهند؛ بنابراین، در جنگ سایبری تلاش می‌شود تا همه‌چیز را درباره دشمن بدانیم و در عین حال، نگذاریم او هیچ‌چیزی درباره ما بداند. هدف اصلی در جنگ سایبری این است؛ اگر موازنه توان رزمی وجود نداشته باشد، برهم زدن موازنه اطلاعات و دانش، به‌نفع نیروهای خودی است. پس در جنگ سایبری ممکن است بتوان با بهره‌گیری از دانش برتر، ضعف سرمایه و نفرات کمتر را جبران کرد. نبرد سایبری به‌نوعی خود ابداع‌کننده گونه‌ای جدید از سلاح‌های مدرن است که به‌شدت می‌تواند تغییرات بنیادین در عرصه نبردهای مدرن ایجاد کند. رایانه‌ها امروزه تا جایی پیش رفته‌اند که در آن نیروهای نظامی توانایی وارد کردن جراحت، کشتن و ایجاد خسارت‌های فیزیکی از طریق فضای مجازی را دارند. دامنه نبرد سایبری می‌تواند از فعالیت‌های شبکه‌ای بی‌ضرر تا حملات شدید به ساختارهای زیربنایی در سطح ملی در نوسان باشد. به‌همین دلیل، ابهاماتی در رابطه با مشروعیت جنگ‌های سایبری در حقوق حاکم بر فضای بین‌الملل وجود دارد. در جنگ سایبری تلاش برای نفوذ به شبکه‌ها، به‌منظور سرقت یا خرابکاری اطلاعات و فلج کردن سیستم‌های نظامی و دولتی از طریق فناوری‌های پیشرفته را می‌توان به‌عنوان سلاح‌های سایبری نام برد که در حال حاضر این نوع از جنگ‌ها، از حیث همین سلاح، جهان را در آستانه تهدید و نگرانی قرار داده است. به‌عبارت دیگر، عملیات سایبری می‌تواند نگرانی‌های بشردوستانه را افزایش دهد، به‌ویژه هنگامی که اثرات آن محدود به داده‌ها و اطلاعات یک سیستم موردهدف نیست و شمار زیادی از مردم یک یا چند کشور را در بر می‌گیرد. به‌نظر می‌رسد که این امکان وجود دارد که بتوان از طریق فضای سایبری و بکارگیری همین روش‌ها به‌عنوان سلاحی سایبری، در سیستم‌های کنترل فرودگاه، سیستم‌های حمل‌ونقل، سدهای برقایی یا دستگاه‌های نیروگاه‌های هسته‌ای اختلال ایجاد کرد که متأسفانه قربانی اصلی چنین عملیات‌هایی معمولاً غیرنظامیان و مردم عادی هستند. پیش‌نیاز اعمال حقوق جنگ‌های مسلحانه، وقوع این نوع از جنگ‌ها است؛ یعنی در شرایط جنگ مسلحانه است که می‌توان پیگیر حقوق جنگ شد، اما باوجود اهمیت فراوان جنگ‌های سایبری، تاکنون هیچ‌یک از دولت‌ها گزارشی از وقوع چنین جنگ‌هایی نداده‌اند. هنگام مواجهه با جنگ‌های سایبری، ۲ دسته از حقوق به‌شدت اهمیت پیدا می‌کنند؛ یکی حقوق توسل به زور و دیگری

تامین سوخت کشتی‌ها با زباله‌های دریایی

| سید امیرحسین سیدموسوی - استاد دانشگاه |

تمرکزمان روی زباله‌هایی است که قابلیت بازیافت و استفاده مجدد را ندارند. حتی درباره زباله‌های عفونی میکروبی بیمارستانی که باید با پروتکل مشخصی در عمق ۶ متری دفن شوند، می‌توان آنها را با استفاده از نانوکاتالیست‌ها در داخل رآکتور تبدیل به سوخت یا بنزین با عدد اکتان بالای ۹۰ کرد. عدد اکتان به‌سوزی بنزین را نشان می‌دهد و هرچه قدر بالا باشد، آلایندگی حاصل از بنزین کمتر خواهد بود و بنزین باکیفیت‌تر است. فعالیت‌های پتروشیمی معمولاً به محیط‌زیست آسیب می‌زنند. یک گالن پساب پتروشیمی ۳ هزار و ۵۰۰ گالن آب زیرزمینی را آلوده می‌کند. با روش (پیرولیز) می‌توان از پساب پتروشیمی استفاده و انواع سوخت‌های باکیفیت تولید کرد. همچنین، می‌توان به تولید گازهایی برای تولید گرمایش نیز پرداخت. از دیگر موادی که از این فرآیند تولید می‌شوند، سوخت جت است که یخ نمی‌زند و تنها کشورهای عضو ناتو اجازه خرید این سوخت را دارند. روزانه ۱۲۲ میلیون لیتر بنزین در کشور مصرف می‌شود، در حالی که میزان تولید ۱۰۸ میلیون لیتر در روز است؛ حال برای پرکردن این شکاف، باید ظرفیت پتروشیمی را بالا ببریم که نیاز به سرمایه‌گذاری زیاد دارد یا بنزین را سهمیه‌بندی کنیم.

موادی که در انتهای رآکتور باقی می‌ماند، نوعی نانوکربن است که بیضی‌شکل است و به نام‌های سی ۶۰ و سی ۷۰ شناخته می‌شوند. نانوکربن‌ها در ایران بسیار گران‌نرخ هستند و معمولاً آنها را وارد می‌کنیم. مزایای اصلی این نانوکربن‌ها، تصفیه بالای پساب‌های صنعتی است و فلزهای سمی نظیر سرب، جیوه، کادمیوم، آرسنیک و... را به خود جذب می‌کند. یعنی با روش (پیرولیز) نه تنها محیط‌زیست آلوده نمی‌شود، بلکه فلزات سنگین تالاب‌هایی را که ناشی از پسماندهای پتروشیمی در حال حاضر آلوده هستند، جذب می‌کند. در کشوری که بنزین از آب معدنی ارزان‌تر است، چگونه می‌توان انتظار رشد چنین فرآیندهای فناورانه‌ای را داشت. از طرفی هم، مافیای زباله اجازه رشد چنین فرآیندهایی را نمی‌دهد. تصور کنید تجارت زباله در تهران به شبی ۴ میلیارد تومان می‌رسد. به همین دلیل، دسترسی به زباله در تهران تا حد زیادی غیرممکن است. بنابراین، اجرای روش‌هایی نظیر (پیرولیز) که منجر به کاهش میزان زباله و کاهش آسیب به محیط‌زیست می‌شود، کمابیش محال است. در واقع، دفن زباله به نفع باند و مافیای زباله است و سازمان بازیافت هم عملکرد ضعیفی دارد.

در سال‌های اخیر عدم امکان بازیافت بخش اعظم زباله‌ها و در نهایت دفن آنها در زمین، سبب آلودگی گسترده خاک و منابع آبی شده است، بر همین اساس در طرحی با عنوان (تبدیل زباله‌های پلاستیکی آلوده دفن‌شده در زمین به بنزین با عدد اکتان بالا با استفاده از فناوری نانوکاتالیست) تلاش شد با استفاده بهینه از زباله و پسماند، اقدام مهمی در عرصه انرژی شکل بگیرد. مبنای اصلی این طرح استفاده از زباله برای تولید سوخت با کیفیت بالا است. در واقع، هر آنچه به عنوان زباله شناخته می‌شود و دورریختنی است، نظیر قوطی‌های پلاستیکی، نایلون‌های غیرقابل استفاده و... در داخل محفظه‌ای به نام رآکتور و با استفاده از ترکیب‌های نانوکاتالیستی در نهایت تبدیل به سوخت باکیفیت می‌شود. وظیفه رآکتور در این سیستم کنترل دما، فشار و شدت جریان‌های داخلی و خارجی زباله‌ها است و در مرحله بعد نانوکاتالیست‌ها با دخالت در ترکیب شیمیایی زباله‌ها، سرعت واکنش را به شدت افزایش می‌دهند. در واقع، نانوکاتالیست‌ها نقش اصلی را در تبدیل زباله به سوخت برعهده دارند. برای مثال، مسافتی را فرض کنید که پیمایش آن با پای پیاده یک ساعت طول می‌کشد؛ اما همین مسیر با خودرو تنها ۱۰ دقیقه به طول می‌انجامد، بنابراین کاتالیست مانند خودرویی است که موجب افزایش سرعت واکنش شیمیایی در رآکتور می‌شود. کاتالیست‌ها در این طرح با کمک فناوری نانو کاملاً بومی هستند و صد درصد آن در داخل تولید شده است. زباله‌های حاشیه سواحل و دریاها آثار مخرب زیادی بر محیط‌زیست می‌گذارند، چراکه درصد بسیار کمی از این زباله‌ها بازیافت می‌شوند و دوباره به چرخه مصرف برمی‌گردند، اما حجم زیادی از آن، موجب مرگ شمار زیادی از آبزیان دریایی می‌شود و حتی در صورت دفن، خاک را هم آلوده می‌کند. طبق منابع علمی رسمی، کمتر از ۱۰ درصد این زباله‌ها بازیافت می‌شود و ۳۵۰ سال طول می‌کشد تا آن بخش از زباله که در زمین دفن شده است، در خاک تجزیه شود. با کمک روش (پیرولیز)، فرآیند تجزیه به جای ۳۵۰ سال، تنها ۴۵ دقیقه طول می‌کشد؛ یعنی در ۴۵ دقیقه زباله تجزیه و به انواع سوخت با به‌سوزی بالا تبدیل می‌شود. در واقع، می‌توان از زباله‌های دریایی برای سوخت شناورها و کشتی‌ها استفاده کرد.

با جمع‌آوری انواع زباله‌ها چه آنهایی که کنار سواحل ریخته شده‌اند و چه زباله‌های شهری، منبع سوخت با روش (پیرولیز) تامین می‌شود.



تولید برق از باد در واحدهای مسکونی

| علیرضا زاهدی - عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت ایران |

در سوخت و راندمان تولید مورد بررسی قرار گرفته است، قسمتی از برق تولیدی توربین باد صرف راه‌اندازی الکترولیزکننده و ذخیره هیدروژن می‌شود. سپس انرژی باد مورد نیاز براساس مناطق مستعد باد در کشور مشابه‌سازی و تامین می‌شود. پس از راه‌اندازی سامانه هیبریدی، پایداری شبکه و افزایش فاکتور ظرفیت توربین بادی و به‌طور کلی موارد فنی بررسی می‌شود. همچنین این مسئله، سبب کاهش آلودگی زیست‌محیطی و اثرات گازهای گلخانه‌ای می‌شود. علاوه بر این، قابلیت اطمینان و مقوله تحلیل ریسک از نقطه نظر تامین امنیت انرژی مورد بررسی قرار می‌گیرد. پیل‌های سوختی بهترین و مناسب‌ترین سامانه هیبریدی تعاملی در نیروگاه‌های تجدیدپذیر هستند. در میان انواع مختلف پیل‌های سوختی، پیل‌های سوختی غشائی به دلیل دمای عملکرد پایین مناسب‌تر هستند و در این تحقیق، از این پیل سوختی استفاده شده است.

در این طرح، قسمتی از برق پائل بادی صرف تولید هیدروژن و ذخیره‌سازی به کمک واحد الکترولیزکننده غشائی شده است. با این کار در ساعات پیک مصرف که جریان باد گاهی از اوقات وجود ندارد، برق شبکه به کمک مصرف هیدروژن در پیل سوختی غشائی تامین می‌شود. در بخش دیگری از این تحقیق، پائل بادی تنها به‌منظور تامین برق واحد الکترولیزکننده و ذخیره‌سازی هیدروژن استفاده شده و در نهایت به کمک پیل سوختی غشائی برق پایداری در کل شبانه روز تامین می‌شود که در این حالت، دیگر انرژی مورد نیاز وابسته به جریان تجدیدپذیر بادی با نوسانات مختلف نیست. همچنین، در این طرح، پس از راه‌اندازی سامانه هیبریدی، پایداری شبکه و افزایش فاکتور ظرفیت توربین بادی و به‌طور کلی موارد فنی به‌طور کامل بررسی شده است. با استفاده از نتایج این تحقیق می‌توان انرژی برق مناطق بادخیز ایران را تامین کرد. با اینکه نمونه آزمایشگاهی این تحقیق در دانشگاه علم و صنعت ساخته شد، اما برای شرایط تست عملیاتی مجبور بودیم که از تونل باد استفاده کنیم، در صورتی که برای داشتن پاسخ‌های واقعی، باید منطقه‌ای را به‌عنوان مدل انتخاب کنیم و نمونه را در آن منطقه قرار دهیم، اما این امکان وجود نداشت و در نهایت، تست‌های لازم با تونل باد که باد مصنوعی دارد، انجام شد. علاوه بر مسائل ذکر شده، مشکل تامین آب هم داشتیم، چراکه برای تولید هیدروژن باید از آب شیرین منطقه استفاده کرد و پیل سوختی برای آنکه به‌خوبی عمل کند، نیاز به ذخیره هیدروژن دارد. این موضوع هم، از چالش‌های مهمی بود که اگر حل نمی‌شد، طرح با شکست مواجه می‌شد.

تامین انرژی و ایجاد راه‌های مختلف برای داشتن انرژی‌های مورد نیاز حیات انسان روی کره زمین، همواره جزو چالش‌های مهم و همیشگی پژوهشگران بوده است. «افزایش فاکتور ظرفیت نیروگاه بادی با تولید همزمان هیدروژن از انرژی بادی» عنوان پژوهشی است که چندی پیش با حمایت بنیاد ملی علم ایران خاتمه یافت. هدف در این طرح، استفاده از پیل سوختی در منزل مسکونی بود که تابع شرایط باد نباشد و برق تولید کند، اما مشکل برق مستقیم هم پیش‌روی انجام این طرح بود که برای حل آن، باید از اینورتر برای آن استفاده می‌شد. گفتنی است، پیل سوختی وسیله‌ای است که سوخت (مانند هیدروژن، متانول، گاز طبیعی، بنزین و...) و اکسیدان (مانند هوا و اکسیژن) را به برق، آب و حرارت تبدیل می‌کند و اینورتر به دستگاه الکترونیک قدرت می‌گویند که جریان مستقیم را به جریان متناوب تبدیل می‌کند. در مجموع، می‌توان گفت که این طرح، یک طرح کم‌نظیر در دنیا است که به تامین برق واحدهای مسکونی کمک می‌کند. کاهش منابع فسیلی و اثرات زیست‌محیطی آن از جمله دلایل اصلی توجه به استفاده انرژی‌های تجدیدپذیر در جهان به حساب می‌آیند. اما به دلیل عدم تولید مداوم برق در نیروگاه‌های تجدیدپذیر و وابستگی شدید آنها به ساعات مختلف شبانه‌روز و فصول گوناگون سال، استفاده از سامانه‌های هیبریدی تعاملی اهمیت زیادی دارد. از منابعی که به شرایط جغرافیایی وابستگی ندارند و در هر زمان امکان تولید برق دارند، می‌توان به راکتورهای هسته‌ای، سامانه‌های احتراقی شامل سوخت‌های فسیلی، زیستی و همچنین پیل سوختی اشاره کرد که در این تحقیق از پیل سوختی استفاده شده است.

تناوبی بودن جریان باد در طول شبانه‌روز، باعث شده است نیروگاه‌های بادی دارای فاکتور ظرفیت نوسانی و پایینی باشند. در این طرح، ۲ سناریو مورد بررسی قرار گرفت. در سناریوی اول، قسمتی از برق پائل بادی صرف تولید هیدروژن و ذخیره‌سازی به کمک واحد الکترولیزکننده غشائی می‌شود و در ساعات پیک مصرف که جریان باد گاهی از اوقات وجود ندارد، برق شبکه به کمک مصرف هیدروژن در پیل سوختی غشائی تامین می‌شود. در سناریوی دوم، پائل بادی تنها به‌منظور تامین برق واحد الکترولیزکننده و ذخیره‌سازی هیدروژن استفاده شده و در نهایت، به کمک پیل سوختی غشائی برق پایداری در کل شبانه‌روز تامین می‌شود که در این حالت، دیگر انرژی مورد نیاز وابسته به جریان تجدیدپذیر بادی با نوسانات مختلف نخواهد بود. علاوه بر اینکه، در این طرح پارامترهای موثر در تولید بهینه هیدروژن به لحاظ حجم تولید، درصد رطوبت موجود

توزیع عادلانه ثروت لازمه کاهش فقر و فاصله طبقاتی

| حسن خسروی - مدرس دانشگاه و تحلیلگر مسائل مدیریت دولتی ایران |

داشته باشد چرا که آنجا کاملاً مستعد این امر است. فرض کنید در یک منطقه کشور کشت محصول انار از قدیم الایام رونق خوبی داشته و از فرصت‌های شغلی و صادراتی بسیاری برخوردار است. عقل و منطق حکم می‌کند که در این منطقه صنایع تبدیلی، کنسروسازی و... در کنار مزارع و باغات و زمین‌های کشاورزی ایجاد شوند. این امر باعث می‌شود هر منطقه بر اساس استعدادهای واقعی که دارد به رشد و شکوفایی برسد. در آمایش سرزمین نقاط قوت و ضعف مناطق کشور مشخص می‌شود و از سرریز درآمدهای مناطق برخوردار، مناطق کمتربرخوردار نیز متنعم گشته و یک توازن و تعادلی میان مناطق کشور حاصل می‌شود که این همان برخورداری حداقلی همه مردم از مواهب و امکانات کشور است. نکته سوم برای کاهش فقر و بی‌عدالتی و محرومیت، برنامه است. ما قوه عاقله‌ای داریم بنام سازمان برنامه و بودجه. اگر این سازمان برای ۵۰ سال بعد کشور طرح و برنامه محکم کارشناسی مبتنی بر عقلانیت و آینده‌نگاری و... بدهد دیگر کسی اجازه نباید داشته باشد که سلیقه‌ای و مقطعی کاری کند. بنابراین داشتن برنامه، حرکت و عمل بر اساس برنامه بسیار مهم است. نکته آخر آنچه می‌تواند به کاهش فقر و محرومیت و تبعیض کمک کند تحقق کامل دولت الکترونیک است. هر چقدر امور جاری کشور و فعالیت‌های اقتصادی و اداری و... از دخالت‌های انسانی و حب و بغض‌های افراد به دور باشند و الکترونیکی انجام شوند، می‌توان به شفافیت و پاسخگویی بیشتری رسید و به کاهش فاصله طبقاتی از جهات مختلف کمک کرد. لازم به ذکر است که وقتی در سایه مدیریت ناصحیح و ناکارآمد توزیع عادلانه ثروت اتفاق نمی‌افتد ما شاهد شورش و اعتراض و نارضایتی و... خواهیم بود که برای مقابله با آن می‌بایست بودجه سرسام‌آوری را هزینه کنیم که این خود باعث می‌شود تا نهایتاً فرصت‌های ناب پیش رو را از دست بدهیم و در میدان رقابت‌های بین‌المللی نیز جایگاهی نداشته باشیم. به زبان ساده وقتی در میدان رقابت‌ها حرفی برای گفتن نداشته باشیم، دیده نمی‌شویم و به حساب نمی‌آییم و در نتیجه سهمی قابل توجه از قدرت در عرصه جهانی نخواهیم داشت و پول و درآمدی نیز نصیب‌مان نمی‌شود.

در گستره و جغرافیای اقتصادی فقر و بی‌عدالتی و تبعیض و... مفاهیمی آزاردهنده و زشت هستند که عمدتاً ناشی از عملکرد سلیقه‌ای، غیر کارشناسی و غیر علمی دولت‌ها بوده و نوعاً باعث انواع شورش‌های اجتماعی، تعارضات، تضادها، درگیری‌ها، اعتراضات مدنی و صنفی می‌شوند.

برای کاهش فقر و بی‌عدالتی و تبعیض حتماً می‌بایست در جامعه توزیع عادلانه ثروت مدنظر برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران قرار گیرد. در یک بیان ساده؛ توزیع عادلانه ثروت یعنی همه آحاد و اقشار جامعه و شهروندان از حداقل‌های مواهب و امکانات و داشته‌های کشور به مفهوم عام آن به‌طور یکسان و مساوی بهره‌مند باشند.

به عبارت دیگر، اگر ما ذخایر نفت و گاز و انرژی و انواع معادن و نعمت‌های خدادادی را داریم می‌بایست همه اینها در جهت تامین رفاه و آسایش حداقلی برای همه مردم بوده و همگان نیز امکان داشتن شغل مناسب، مسکن مناسب، حقوق مناسب و... را به‌طور یکسان داشته باشند. سپس در سایه سعی و تلاش و کوشش، هر کس زحمت بیشتری می‌کشد، عایدی بیشتری داشته باشد. توزیع عادلانه ثروت یعنی همه مردم شهروند ذیحق این کشور هستند و هیچ مرزبندی و تفاوتی میان آنها نیست. اگر نفت و پول و ثروت هست، برای همه است و اگر چیزی هم نیست برای همه نیست. یکی از فاکتورهایی که منجر به گسترش فقر و محرومیت و بی‌عدالتی در جامعه می‌شود، انواع رانت‌های اطلاعاتی و آماری و ارتباطی است که عده‌ای به خود اجازه می‌دهند ناعادلانه و در راستای منفعت فردی و گروهی و حزبی از آن استفاده کرده و به عواید و درآمدهای نجومی و غیرمتعارف دست یابند. به طبع کسانی می‌توانند از این فرصت رانت استفاده کنند که به مراکز تصمیم‌گیری و منابع قدرت دسترسی لازم و کافی داشته باشند. بنابراین به نظر می‌رسد که مدیران و تصمیم‌گیران جامعه، مستقیم و غیر مستقیم مسئول ایجاد فقر و بی‌عدالتی و تبعیض و محرومیت هستند. فاکتور مهم دیگری که در کاهش فقر و محرومیت و بی‌عدالتی بسیار مؤثر است، آمایش سرزمین می‌باشد. آمایش سرزمین یعنی دادن امکانات و توجهات لازم و کافی به هر منطقه براساس استعدادهای مادی و معنوی آن، به دور از هر گونه تعصب بی‌جا. مثلاً در یک شهر مردم علاقه دیرینه زیادی به پرورش و خریدوفروش اسب و اسب‌سواری دارند.

خوب عقل و منطق حکم می‌کند که فرضاً وزارت ورزش و جوانان سرمایه‌گذاری بیشتری بر موضوع رشته ورزشی سوارکاری در این منطقه



فناوری با محیط زیست چه می‌کند؟

| حسین آخانی - استاد دانشگاه تهران و کارشناس محیط زیست |



تمام هواپیماهای جهان برابری می‌کند. البته مشکل اصلی در تعدد بالای سرورها نیست؛ از آنجا که این سرورها همیشه روشن هستند، خنک کردن حرارت ناشی از فعالیت زیاد آنها بدون استفاده از مقدار زیادی برق امکان‌پذیر نیست. همچنین، کارخانه‌هایی که سازنده قطعات کامپیوتری هستند، معمولاً مواد سمی زیادی از جمله تری‌کلرواتیلن تولید می‌کنند که این ماده بسیار مضر است و ورود آن به آب‌های زیرزمینی منجر به آلودگی وسیع منابع آب شیرین می‌شود. متأسفانه در کارخانه سیلیکون ولی نمونه چنین اتفاقی رخ داد؛ چندی پیش مواد سمی موجود در خاک و آب‌های زیرزمینی از طریق فرآیندی که پیش‌رانی بخار نام دارد، وارد هوا و سیستم تهویه ساختمان‌ها شد و در نهایت، سیستم تنفسی افراد ساکن در منطقه را با اختلال مواجه کرد. این مواد سمی می‌توانند موجب اختلالاتی در سیستم ایمنی بدن انسان شوند. در نمونه‌ای دیگر، دریاچه شهر بائوتو در کشور چین به دلیل استخراج مواد اولیه سخت‌افزارها به یک دریاچه سمی تبدیل شده و سرشار از مواد رادیواکتیو، اسیدی و سمی است، به گونه‌ای که نمی‌توان به فاصله چندصد متری آن نیز نزدیک شد. این مواد سمی بیماری‌های مختلفی را برای محیط زیست و موجودات زنده به دنبال خواهد داشت.

باتوجه به ماهیت فناوری که عموماً در راستای رفع مشکلات خلق می‌شوند، کاربرد آنها در محیط زیست انسانی منطقی‌تر است. برای مثال، می‌توان از دستگاه‌های پالایش هوا به منظور کاهش آلودگی‌ها استفاده کرد. از آنجایی که ایران رتبه ششم انتشار گازهای گلخانه‌ای را در جهان به خود اختصاص داده، این امر تأثیرات مستقیم بر محیط زیست انسانی و افزایش آلودگی‌ها در مقیاس وسیع دارد و کشور را با معضلات جدی روبرو کرده است. پیش‌بینی می‌شود دانش‌بنیان‌ها و فناوران برای کاهش این میزان از انتشار گازهای گلخانه‌ای تولیدات موثرتری داشته باشند. متأسفانه حیات اقتصاد و صنعت در کشور وابسته به توسعه فرآیندهایی است که مسبب اصلی انتشار گازهای گلخانه‌ای هستند و سیاه انتشار ایران همپای کشورهای بزرگ صنعتی است، اما هنوز به توسعه کشورهای رده اول در سیاه انتشار نرسیده‌ایم. به همین دلیل، فعالیت فناوران و شرکت‌های دانش‌بنیان در هر زمینه‌ای که بتوانند در کاهش گازهای گلخانه‌ای موثر باشند، به نفع کشور است. دولتی بودن صنایع بزرگ در کشور، عامل اصلی انتشار بالای گازهای گلخانه‌ای است؛ بنابراین مقصر اصلی انتشار بالای گازهای گلخانه‌ای در ایران دولت است؛ به همین دلیل تاکنون شرکت‌های کوچک دانش‌بنیانی که توانمندی بالقوه بالایی برای بهبود اوضاع محیط زیست دارند، نتوانسته‌اند نقش مهمی در این زمینه ایفا کنند. شاید تذکرات اخیر بین‌المللی، عاملی باشد برای کاربرد بیشتر ابزارهای فناورانه در این حوزه که بی‌شک بدون توان دانش‌بنیان‌ها امکان‌پذیر نیست. شاید منافع بزرگ دولتی و شبه‌دولتی است که نمی‌گذارد مسیر سبزی را در صنعت و تولید در پیش بگیریم؛ مگر آنکه دانش‌بنیان‌ها تعاملات بیشتری در این عرصه داشته باشند. توسعه فناورانه حمل‌ونقل جزو آن دسته از حوزه‌هایی است که پیش‌بینی می‌شود به منظور ایجاد مسیر سبز در صنعت، دانش‌بنیان‌ها در راستای این هدف، تولیدات ارزنده‌ای داشته باشند. البته ناگفته نماند تا زمانی که مدیریت کلان کشور نگاه خود را به سمت توسعه پایدار تغییر و کشور روابط خود را با دنیا به شکل گسترده توسعه ندهد، نمی‌توان به این هدف رسید. تمامی این اقدامات و کاربرد فناوری در محیط زیست زمانی به بهبود وضعیت می‌انجامد که ضمانت اجرایی قانونی وجود داشته باشد.

تعامل با محیط زیست ابعاد گوناگونی دارد که کاربرد فناوری به منظور رفع معضلات محیطی یکی از آنها است. امروزه موضوع مهم در بحث تعامل فناوری با محیط زیست، کاربرد دستاوردهای فناورانه در بخشی از محیط زیست است که باید به رفع معضلات موجود بینجامد، نه اینکه بسان گذشته هدف، بهره‌برداری از طبیعت باشد. از آنجایی که محیط طبیعی و انسانی دو عرصه مهم محیط زیست هستند، نمی‌توان تعامل فناوری با محیط را به عنوان یک نگرش واحد در نظر گرفت و در هر جایی، ابزارهای فناورانه را به کار انداخت. کاربرد فناوری در عرصه‌های طبیعی نظیر تالاب‌ها، جنگل‌ها، کوه‌ها و... نمی‌تواند موثر و سودبخش باشد. در شرایط فعلی محیط زیست، بهترین خدمتی که می‌توان به محیط طبیعی کرد، دور نگه داشتن ابزارهای فناورانه از این عرصه است؛ به عبارت روشن‌تر، کاربردهای فناورانه چندان به سود این بخش از محیط زیست نیست و عموماً رویکرد بهره‌برداری و تخریب‌گونه دارد. به همین دلیل، بیشتر کارشناسان تأکید می‌کنند برای کاهش تخریب یا به عبارت دیگر جلوگیری از تخریب‌های احتمالی تا حد ممکن محیط طبیعی تحت تأثیر ابزارهای فناورانه قرار نگیرد.

پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد اینترنت مسبب ۲ درصد آلودگی‌های کربن در جهان است؛ از آنجایی که محتوای سایت‌ها در دیتاسنترهای بزرگی ذخیره می‌شوند، تأمین انرژی آنها مستلزم مصرف میزان برق بالایی است و همین مصرف زیاد برق منبع تولید ۲ درصد از آلودگی دی‌اکسید کربن جهان است. گفتنی است، این مقدار با آلودگی ناشی از



ضرورت حمایت دولت از سرمایه‌های مردمی

| داوود اولیایی-فعال حوزه دانش‌بنیان|

در غیر این صورت، شناختن همه دانش‌بنیان‌ها برای آحاد مردم امری بیهوده است. در واقع، اکوسیستم استارت‌آپی معمولاً باید به اقشار جوان دانش‌آموزی و دانشگاهی شناسانده شود و از فعالیت‌های آنها برای این قشر بیشتر گفته شود؛ نه آنکه افرادی که سن بالایی دارند و نمی‌توانند شناخت کافی از فناوری کسب کنند.

اما برای جذب سرمایه‌گذاری باید مردمی را درگیر موضوع کرد که محصول استارت‌آپ موردنظر تاثیر مستقیم و غیرمستقیم بر زندگی آنها می‌گذارد. برای مثال، در استان سیستان و بلوچستان با توجه به معضلاتی که دارند، می‌توان استارت‌آپی را مشخص کرد و با اطلاع‌رسانی جامع به مردم در قالب صندوق‌های گفته‌شده به جمع‌آوری سرمایه‌های مردمی پرداخت. در واقع، باید این روند به‌صورت هدفمند و زیرنظر صندوق‌های مالی ادامه پیدا کند. مردم عدد می‌شناسند و برای جذب سرمایه نیازمند فرهنگ‌سازی مفهوم دانش‌بنیان در قالب‌های عددی هستیم. حتی اقشار تحصیلکرده هم در جریان اکوسیستم نیستند؛ به‌ویژه در کشور ما که میزان فقر بالا است و بیشتر مردم در تلاش برای گذراندن امور روزانه خود هستند؛ اما برای استفاده از سرمایه جمعی در اکوسیستم دانش‌بنیان باید صندوق‌های جمعی در قالب طرح‌هایی ایجاد شوند که در سطح استان‌ها به فعالیت بپردازند.

چنین روندی موجب شکوفایی ظرفیت‌های منطقه‌ای در استان‌های مختلف کشور هم می‌شود. برای مثال ۵۶ ظرفیت معدنی کشور در استان سیستان و بلوچستان قرار دارد، اما نخستین چیزی که از اشتغال مردم می‌توان فهمید؛ قاچاق سوخت است. در همه‌جای دنیا، مسئولیت اجرای یک ساختار وقتی به مردم واگذار شده، بهتر جواب داده است تا هنگامی که دولت دست اندر کار است. در واقع، باید با عمومی‌سازی این صندوق‌ها در میان مردم اکوسیستم دانش‌بنیان را مردمی‌تر و نقش دولت را از حامیان مالی تبدیل کرد، اما دخالت‌های آسیب‌زننده آن در این اکوسیستم باید حذف شود. برای مثال، صندوق نوآوری و شکوفایی با توجه به بودجه‌هایی که دارد، می‌تواند تعداد زیادی از شرکت‌های دانش‌بنیان را پوشش دهد، اما به دلیل رسوخ فرآیندهایی که ناشی از تصمیمات غلط دولتی است، معمولاً بودجه‌ها به‌سختی به دانش‌بنیان‌ها تعلق می‌گیرد، چرا که همه چیز به‌نظر مدیر مربوطه وابسته است و این روند براساس نظر شخصی و نه استانداردهای حمایتی جلو می‌رود.

بی‌شک تامین بودجه همیشه یکی از چالش‌های بزرگ استارت‌آپ‌های جدید بوده است. بسیاری از کارشناسان و فعالان اکوسیستم استارت‌آپی معتقدند یکی از روش‌های تامین مالی در این اکوسیستم گسترش سرمایه‌گذاری‌های مردمی با حمایت‌های دولتی است. در واقع دولت باید با حمایت از سرمایه‌های مردمی به توسعه اکوسیستم استارت‌آپی بپردازد. برخی از استارت‌آپ‌ها برای تامین سرمایه خود به‌جای آنکه به دنبال یک یا دو سرمایه‌گذار استارت‌آپ بزرگ با سرمایه کلان بگردند، ترجیح می‌دهند سرمایه موردنیاز خود را از افراد بسیار بیشتری با مقادیر کمتر جمع‌آوری کنند. به این راهکار تامین مالی جمعی یا **CrowdFunding** گفته می‌شود. در این حالت استارت‌آپ‌ها از طریق ظرفیت‌های شبکه‌های اجتماعی و فضای مجازی، با ارائه طرح و نقشه دقیق استارت‌آپ خود و قابلیت‌های بالقوه مفید آن برای مردم، افراد جامعه را ترغیب می‌کنند تا با پرداخت مبالغ دلخواه خود، از استارت‌آپ آنها حمایت کنند. برای اجرای بهتر این برنامه، برخی وبسایت‌ها وجود دارند که محل عرضه ایده‌های استارت‌آپی و جمع‌آوری کمک‌های مردمی هستند که می‌توان از ظرفیت آنها برای تامین مالی جمعی استفاده کرد. تامین مالی جمعی در برخی موارد حتی سبب می‌شود سرمایه‌ای بیش از سرمایه موردنیاز استارت‌آپ جمع‌آوری شود؛ بدون آنکه مسئله بازپرداخت کمک‌ها یا سهم شدن سرمایه‌گذاران مطرح شود. وقتی صحبت از سرمایه‌گذاری مردمی در اکوسیستم دانش‌بنیان می‌شود، پیش از هر اقدامی نیاز به توسعه فرهنگ دانش‌بنیان و ترویج آن در جامعه داریم. در واقع، قبل از آن باید مفهوم اکوسیستم استارت‌آپی و دانش‌بنیان برای مردم جا بیفتد، در حالی که هنوز مفهوم اکوسیستم دانش‌بنیان برای آحاد مردم کشور جا نیفتاده است. در واقع، مردم عادی نگرشی درباره سرمایه‌گذاری روی اکوسیستم دانش‌بنیان ندارند و اگر هم بخواهند سرمایه‌گذاری کنند، ترجیح می‌دهند سرمایه‌های‌شان را در حوزه‌های دیگری نظیر خرید طلا یا ملک صرف کنند. جمع‌آوری سرمایه‌ها و حمایت‌های مردمی از اکوسیستم دانش‌بنیان باید طبق یک ساختار نظام‌مند جلو برود که در بطن آن از حمایت‌های دولتی برخوردار باشد. برای مثال، باید برای مردم محسوس باشد که سرمایه‌گذاری روی اکوسیستم دانش‌بنیان تا چه میزان می‌تواند سرمایه آنها را زیاد کند. باید ساختاری به‌وجود بیاید تا عموم مردم بدانند که در چه حوزه‌هایی و با چه میزان سوددهی می‌توانند سرمایه‌گذاری کنند و

نکات مهم در مدیریت شهری

| محمدعلی سروستانی - کارشناس شهرسازی |

افزایش بیماری‌های گوناگون منجر می‌شود. به‌علاوه، از دست دادن ارتباط با طبیعت و محیط‌زیست، باعث بروز بیماری‌های روانی و روحی می‌شود که هزینه‌های آن را جامعه باید پرداخت کند. از این‌رو، فضای سبز در شهرها می‌تواند به‌عنوان یک راه‌حل برای مقابله با این مشکلات و ایجاد یک محیط زیبا در کنار محیط کار و زندگی مطلوب معرفی شود. بنابراین، ضروری است که شهرسازی و ساخت‌وساز با رعایت ارزش‌های محیط‌زیستی انجام بگیرد تا به فضای سبز درون‌شهری و بین‌شهری آسیبی وارد نشود. یک نکته دیگر که باید مدیران شهری به آن توجه کنند، مربوط به محاسبه وجود بسترهای فرهنگی، اجتماعی، تفریحی و زیرساخت‌های خدماتی برای افزایش جمعیت است که باید دید آیا به چنین مواردی توجه شده است یا خیر؟ این محدودیت‌ها باید به‌صورت مدیریت متمرکز در بحث معماری شهری در نظر گرفته شوند. در واقع، با افزایش ناگهانی جمعیت در یک منطقه و محدودیت منابع زیرساختی، ما با مسائل و نارضایتی‌های مختلف شهروندان مواجه خواهیم شد که باید به آنها به‌سرعت توجه کنیم.

بدیهی است که افزایش جمعیت باعث افزایش تقاضا برای استفاده از امکانات شهری می‌شود، زیرا نسبت جمعیت به منابع را از حالت تعادل خارج می‌کند. در این حالت، شهروندان برای دستیابی به منابع محدود با یکدیگر رقابت می‌کنند و این الگوی رفتاری منجر به افزایش خشونت‌های کلامی و فیزیکی می‌شود. در فرآیند انبوه‌سازی در کشور، معمولاً به ابعاد شهرسازی به اندازه کافی توجه نشده است. به‌همین دلیل، انبوه‌سازی بدون در نظر گرفتن این نکات، منجر به تجمع مشکلات و آسیب‌های اجتماعی و زیست‌محیطی شده و نهادهای دولتی و سازمان‌های مسئول این حوزه با چالش‌هایی روبه‌رو خواهند شد. بنابراین، ضرورت دارد که در کنار ساخت مسکن، به تمام جوانب مختلف رفاهی، اجتماعی و شهرسازی توجه شود تا از رشد مشکلات و آسیب‌های اجتماعی در سطح جامعه جلوگیری شود.

شهر محیطی است که به‌طور مداوم در حال توسعه اجتماعی بوده و نیازهای اجتماعی مانند مسکن، حمل‌ونقل، کار و فراغت را برآورده می‌کند. در طول تاریخ، به دلایل مختلف، کارکرد شهرها به‌صورت مداوم تغییر کرده است. شرایط سیاسی، اقتصادی و فرهنگی در هر زمان نقش مهمی در فرآیند تغییر شهرها داشته‌اند و این شرایط به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر مدیریت شهری، نحوه استفاده از فضای شهری و نوع ارتباط شهروندان با یکدیگر تأثیرگذار بوده و همواره بهبود کیفیت زندگی، اصلی‌ترین توجه برنامه‌ریزان بوده است. برای توسعه متوازن و بهینه شهر، کنترل ساخت‌وسازهای شهری از طریق ضوابط و مقررات ساخت‌وساز انجام می‌گیرد. عدم اجرای بسیاری از این ضوابط و مقررات، مدیریت شهری را به اقدامات متنوعی مانند کنترل مداوم بر ساخت‌وسازها، تعیین ضمانت‌های اجرایی قانونی برای رعایت ضوابط و مقررات و اعمال جریمه تحت فشار قرار داده است. با این حال، با وجود اقدامات کنترلی مدیریت شهری، هر سال تعداد قابل‌توجهی از تخلفات ساختمانی و شهری در شهرهای بزرگ به‌ویژه تهران گزارش می‌شود. تخلفات مختلفی مانند از بین بردن فضای سبز، ساخت‌وساز بدون مجوز، عدم رعایت اصول ایمنی و تغییر کاربری در هنگام ساخت‌وساز به‌طور عمده باعث ناهنجاری در ظاهر شهر و ایجاد مشکلاتی در محیط اجتماعی می‌شوند. تهران، یک کلانشهر با مشکلات متعدد و پیچیده روبه‌رو است که بعضی از آنها به نظر حل‌نشده می‌رسند.

فاقد توجه به شهرسازی، آلودگی هوا، بافت فرسوده، حاشیه‌نشینی و مسائل اجتماعی تهران را با چالش‌های فراوانی مواجه کرده است. شهرهای حومه نیز از این مشکلات بیشترین تأثیر را متحمل می‌شوند. افزایش جمعیت در شهرها باعث افزایش نرخ زمین‌ها و در نتیجه استفاده حداکثری از آنها برای ساخت‌وساز می‌شود. این مسئله باعث تبدیل نمای شهرها به مجموعه‌ای از ساختمان‌ها از سنگ و بتن شده است و تراکم جمعیت، همراه با آلودگی‌های مختلف، به



مراقب «آشیانه زندگی» باشیم!

| بهلول علیجان-پدر اقلیم شناسی سینوپتیک |

محدودیت آلاینده‌گی گیاهان می‌توان میزان و محدودیت کشت آنها را با توجه به شرایط فعلی تعیین کرد. برای مثال، گیاهانی که در محدوده باریک منواکسیدکربن قرار دارند، نباید در خیابان کاشته شوند. کسب آگاهی درباره آشیانه‌های زیستی گیاهان درباره عناصر مختلف امری ضروری است؛ برای مثال، از آنجایی که گیاهان آب را از خاک می‌مکنند، باید فشاری از ۳ تا ۱۵ اتمسفر را متحمل شوند. گیاه نیازمند حداقل فشار برای دریافت آب از خاک است. برای مثال، گیاه خیار بیشتر از ۳ اتمسفر قدرت مکش ندارد و باید خاک به قدری مرطوب باشد که گیاه بتواند با فشار ۲ تا ۳ اتمسفری آب را وارد ساقه خود کند، اما گیاهان سازگار با اقلیم بیابانی از حداکثر فشار بهره‌مند هستند. بنابراین، باید دید تا یک یا ۲ دهه آینده وضعیت اقلیمی یک منطقه چگونه خواهد بود تا بتوان گیاهان سازگارتری را کشت کرد.

با اینهمه هنوز انقراض تنوع زیستی و مخاطراتش برای مردم ملموس نیست. این درحالی است که در صورت ادامه این بی‌توجهی، بحران تنوع زیستی هم مانند بحران کمبود آب گریبان کشور را خواهد گرفت. در واقع، مشکل دیگری هم ممکن است به معضل آب اضافه شود و آن هم از بین رفتن بسیاری از گونه‌های گیاهی و جانوری است. برخی از گونه‌های گیاهی در چرخه کربن مهم هستند، برخی دیگر هم تحت تاثیر چرخه متان از بین می‌روند. برای مثال زمانی در مزارع شمال قورباغه‌هایی رشد می‌کردند که برای زیست گیاهان مفید بودند، اما با توسعه کشت برنج و آفات زیادی که ایجاد شد و به تبع آن با استفاده از آفت‌کش‌ها این قورباغه‌ها از بین رفتند. اما بعدها متوجه شدند حذف قورباغه‌ها منجر به افزایش آفات می‌شود که بیماری‌های مختلفی را به انسان انتقال می‌دهد. تازمانی که با خطر انقراض تنوع زیستی آشنا نباشیم، نمی‌توانیم از تغییرات اقلیمی صحبت کنیم. باید گونه‌های غالب کشور را در نظر بگیریم و با شناخت رابطه آنها را با دیگر عناصر تغییرات اقلیمی راهکارهای سازگارانه‌تری را تدوین کنیم. برای درک این موارد نیازمند تحقیقات گسترده از سوی اقلیم‌شناسان و جغرافی‌دانان هستیم. ابتدا باید رابطه تغییر اقلیم با گونه‌های گیاهی را مشخص کنیم و بدانیم که کدام گونه گیاهی تحت تاثیر تغییرات اقلیمی از بین می‌روند. این درحالی است معمولاً مطالعات به صورت موردی در حد پایان‌نامه کارشناسی ارشد و یا در حد تخصیص‌تر در حد یک پایان‌نامه دکتری است. متأسفانه امروزه استادان و دانشجویان فرصت زیادی برای انجام تحقیقات ریشه‌ای ندارند.

برای مقابله با تهدیدات تغییرات اقلیمی ابتدا باید شناخت دقیقی از روند تغییرات دما در یک تا ۲ دهه آینده کسب کنیم، چرا که نخستین نشانه تغییرات اقلیمی، تغییرات دمایی است که بر دیگر عناصر اقلیمی نظیر بارش، نم‌نسبی، رطوبت خاک و... اثر می‌گذارد. بنابراین، دانستن شرایط آینده اقلیمی نواحی امروز بیش از هر مورد دیگری، در بحث محیط‌زیست اهمیت دارد. بی‌شک کلی‌گویی درباره آثار زیان‌بار تغییرات اقلیمی منجر به تکرار حرف‌هایی می‌شود که تاکنون زیاد درباره آنها گفته و شنیده شده است. باید براساس این کلیات برنامه‌های جزئی و مشخصی را به‌منظور آمادگی با تغییرات اقلیمی بکار گرفت. همچنین از آنجایی که برخی گونه‌های گیاهی و جانوری برای اقتصاد یک منطقه نقش حیاتی دارد، دانستن و عمل به موارد یادشده کمک زیادی به جلوگیری از پناهندگان اقلیمی و مردم بومی مناطق می‌کند. هر موجودی در کره زمین با در نظر گرفتن تمامی جوانب محیطی نظیر رطوبت، حاصلخیزی و املاح موجود در خاک، نم‌نسبی، دما و غیره، دارای میزان مشخصی از حد آسایش است. به عبارت روشن‌تر، اقلیم‌شناسان در نمودارهایی به تناسب شرایط مطلوب زیستی هر نوع از جانداران محدوده آسایش آنها را تعیین کرده‌اند و این محدوده تعیین می‌کند که زیستگاه کدام نوع از جانداران در کدام منطقه کره زمین باشد. بنابراین تمامی موجودات، در محدوده آسایش قادر به ادامه حیات بوده و براساس نمودارهای اقلیمی نمی‌توانند بالاتر یا پایین‌تر از آن محدوده آسایش، به زیست خود ادامه دهند. برای مثال دسته‌ای از گیاهان در محدوده دمایی ۵- تا ۴۰+ درجه می‌توانند به زیست خود ادامه دهند و اگر شرایطی حاکم شود که گیاهی خارج از این محدوده دمایی قرار گیرد، قادر به ادامه حیات نخواهد بود.

همچنین برخی محورها در نمودارهای زیستی، برای بعضی از گونه‌های گیاهی وسیع‌تر است که نشانگر قدرت تطبیق‌پذیری بالای این نوع از گیاهان با شرایط مختلف اقلیمی است، اما برخی گیاهان هم در محدوده باریک دمایی قرار دارند؛ دسته اول سازگاری بیشتری با تغییرات اقلیمی خواهد داشت، اما دسته دوم در شرایط محدود دمایی می‌توانند به زیست خود ادامه دهند و توان سازگاری کمتری با تغییرات اقلیمی خواهند داشت. نام دیگر این محدوده‌های زیستی، «آشیانه زندگی» است و تغییرات اقلیمی باعث ویران شدن آشیانه‌های زندگی موجودات کره زمین می‌شود. شناخت از محدودیت دمایی و آشیانه زندگی گیاهان می‌تواند کمک شایانی به آمایش دقیق مکانی کند؛ برای مثال، با دانش



همچنان قابل اعتماد

رتبه نخست درگاه اینترنتی کشور

برای پرداختن به زندگی...

www.sep.ir

سپ
SEP

پرداخت الکترونیک سامان گیش

تخفیف

بیمه درمان تکمیلی خانواده



عدم خسارت

۱۵٪

بیمه‌نامه‌های درمان خانواده فاقد خسارت در زمان تمدید شامل ۱۵٪ تخفیف به عنوان «تخفیف عدم خسارت» می‌گردند.

تعداد بیمه شده

۵٪

بیمه‌نامه‌های درمان خانواده با تعداد ۲ نفر بیمه شده، مشمول ۵٪ تخفیف تعداد می‌شوند.

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه / بایچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب / بایچه ها
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	شاهرخ نیری
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳	۶۶۹۵۸۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۷۱۰۶۱	فاطمه حکیمی
۳	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خیابان فردوسی، نبش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	جمشید باقری
۴	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روپروی باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	نیما گیلانی
۵	پاسداران	۸۰۵	تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰	۲۲۵۹۵۶۵۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	مهرداد کریمی
۶	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	امین بیگلری
۷	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۵۵۱۸-۲۰	۴۴۲۵۵۵۱۷	شادمان غفوری
۸	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۳۳۰۵۶-۲۲۸۳۳۲۴۹	۲۲۸۳۳۲۴۵	حیدررسانی فر
۹	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۲۲۹۳۴۵۰۱-۴	۲۲۹۳۴۴۶۳	امیر گیلانی فر
۱۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روپروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخار (ششم)، پلاک ۱۴۰	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۴	۸۸۹۸۲۱۹۴	نغمه خسروی
۱۱	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳	۲۲۰۸۶۱۹۵-۲۰۰	۲۲۰۸۷۷۰۸	فاطمه دولت آبادی فراهانی
۱۲	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت آباد جنوبی، پایین تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سمرقند، پلاک ۴۷	۴۴۴۹۵۲۰۱-۱۲	۴۴۴۹۵۲۸	مهدی طلایی
۱۳	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۸۱۰۶۹	سمانه دانشمند
۱۴	میدان ونگ	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شرقی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۵۵۵-۹	۸۸۲۰۵۵۴۸	حمید نودست
۱۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۶۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	فرشته قانع
۱۶	ارنک ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش اردوگان غربی، مجتمع ارنک ایرانیان، پلاک ۱	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	امیر فولادی
۱۷	یافت آباد	۸۱۷	تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۲ و ۲۰۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	امین کاهه
۱۸	شهر ری	۸۱۸	شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی (بیات)، پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۳۲-۵۵۹۷۰۷۳۸	۵۵۹۷۰۷۳۰	افشین فرج زاده
۱۹	ظفر	۸۱۹	خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸	۲۶۶۴۵۹۱۶-۲۶۶۴۵۷۱۵	---	صد رضا زاده
۲۰	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان نفوس ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸	۲۶۲۱۹۶۵۸-۲۶۲۱۹۹۰۸	۲۶۲۱۹۷۱۳	نسرین خوش صحبت
۲۱	جام جم	۸۲۱	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	فرهاد عطایی فر
۲۲	پیروزی	۸۲۲	تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل	۳۳۳۳۳۱۴۰-۲	۳۳۳۳۳۱۴۳	عباس دانش بقا
۲۳	ولنجک	۸۲۳	تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷	۲۲۴۴۱۳۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	امیرعلی جدیدی
۲۴	خیابان آذربایجان	۸۲۴	تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶۶۰۶۷۸۸۴-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	روح اله صفری
۲۵	شهرک اکباتان	۸۲۵	شهرک اکباتان، فاز یک، خیابان نفیسی، روپروی مخاریات، پلاک ۵۹	۴۰۴۴۹۶۹۰۳-۴۰۴۴۹۶۹۲۵	۴۴۹۶۹۵۴۳	حسام حاجی حدیدی
۲۶	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بهمن، پلاک ۲۱	۸۸۵۱۶۶۴۰-۸۸۵۱۷۴۱۸	۸۸۵۱۷۳۸۱	محمد رضا البرزی
۲۷	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۵-۷ و ۱۲	۳۳۹۹۸۰۰۹	مهدی عبدلی وشته
۲۸	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روپروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۲۳۴۴۳۷-۸	۲۲۲۳۴۴۵۸	فازنین رحیمی
۲۹	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲	۸۸۶۳۵۵۱۷-۸۸۶۳۴۴۸	۸۸۶۳۶۷۳۱	فاطمه حیاتی
۳۰	خیابان سید جمال الدین اسد آبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال الدین اسد آبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳	۸۸۶۱۷۹۳۵-۸۸۶۱۰۲۹۶	۸۸۶۱۸۳۷	سید جعفر لاجوردی
۳۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۲۲-۴-۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	بهنام عسگری علویجه
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سه رودی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	احمد حیدرهانی
۳۳	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	افشین فرج زاده
۳۴	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان حجربن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	ارسلان بی آزار
۳۵	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۵۶۹۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	رضا جلالی
۳۶	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجربن عدی، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	سلیمان بیات
۳۷	بازار کفاشها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ تهران، سیزه میدان، بازار کفاشها، نبش بازار خاها، پلاک ۶۴	۵۵۱۵۱۸۰۲-۴-۵	۵۵۱۶۱۰۷۳	سید محمد میرحسینی نیری
۳۸	الهییه	۸۳۸	تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهیار، پلاک ۶۹	۲۶۲۰۰۹۶۲-۶۳	---	مژگان طرفه نژاد
۳۹	متنریه	۸۳۹	تهران، خیابان ولیعصر، میدان متنریه، خیابان میری، نبش نبش پست نظامی، پلاک ۵۳	۸۷-۸۵-۸۵	۶۶۴۹۱۰۷۳	حسن صالحی کیا
۴۰	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیرکبیر، نرسیده به چهارراه کلهای، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	محسن باقری نیا
۴۱	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	حمیدرضا خیری
۴۲	دلاوردان	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوردان، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۴۸۸-۷۷۲۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	زهرا کسرانی پور
۴۳	شهران	۸۴۴	تهران، میدان دوم شهران، ابتدای خیابان یکم پلاک ۴	۴۴۳۲۷۹۷۱-۴۴۳۲۸۱۴۷	۴۴۳۲۸۳۲۹	عباس آهنگری کیوی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پاچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعبه/پاچه ها
۴۴	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۶۸۳۶	سارا گلدوست مرندی
۴۵	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، ۳۰ کیلومتر اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سائن ورودی	۵۵۷۸۴۰۸-۹	۵۵۷۸۴۱۰	مصطفی کریمی
۴۶	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۳۶۸۵۸۷۰۶-۳۶۸۵۸۷۰۳	۳۶۸۵۸۳۱۶	رضا جلیل زاده
۴۷	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	علی اکبر عینی
۴۸	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۳۵۶	---	احسان ملامحمدی
۴۹	ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد	۸۵۲	تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی	۴۴۶۹۰۰۹-۴۴۶۳۱۳۹۷	۴۴۶۲۲۵۲	مصطفی کریمی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۳۳۱۳۳۸۱۴	روح اله سیاوشی
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۶۳۷۶-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	تیمور طاهری
۵۲	خیابان لواسانی	۸۵۵	تهران، کابرنه، خیابان لواسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۲۲۸۱۶۶۹۲-۳-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	حمید زهرونه
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	مجید صادقی دستک
۵۴	هایپر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خریدهایپر استار	۴۴۱۶۷۱۸۵-۶	۴۴۱۶۷۱۹۹	راحله خواجه
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار یزدانی، نبش غربی خیابان ماکوئی پور، پلاک ۱۹	۳۶۸۰۳۲۳۷-۳۶۸۰۳۶۳۰	۳۶۸۰۲۹۰۱	محمد سلگی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۶۰۰۱۳-۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	محمود احسنی
۵۷	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	وحید میرزاخانی
۵۸	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۸۰۵۷۵۳-۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	مونا رضایی
۵۹	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	احسان کیانی
۶۰	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۶۳۹۴-۶۶۹۷۶۳۹۲	۶۶۹۷۶۳۸	حسن رنجبر قلیچی
۶۱	یهی- قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید بهشتی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۸۸۵۳۶۲۸۹-۸۶۱۲۲۱۶۰	---	رضا محمدقاسمی
۶۲	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خیابان شهید مهدی یعقوبی، پلاک ۲	---	---	فاطمه حاجی بابائی
۶۳	قلهک	۸۶۸	خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵	۲۲۶۰۱۵۳۷-۲۲۶۰۳۶۱۳	۲۲۶۰۹۷۰۳	هومن رسولی
۶۴	ستارخان	۸۶۹	تهران، محله توحید، خیابان کوثر سوم، خیابان ستارخان، پلاک ۸۰	۶۶۴۵۳۲۴۱-۶۶۴۵۳۲۱۶۲	۶۶۵۷۶۷۵	بهوش قاسمی
۶۵	پونک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرفی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	سازا فوقی
۶۶	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۲۲۷۱۶۳۵۱-۲۲۷۱۶۳۵۱	۲۲۷۱۶۲۹۳	احمد عهدی
۶۷	لاله زار	۸۷۲	خیابان لاله زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری پلاک ۴۷۱	۳۶۸۷۰۴۵۸-۳۶۸۷۰۳۱۷	۲۲۵۳۰۱۴۶	داریوش خداداد
۶۸	میدان هفت تیر	۸۷۳	میدان هفت تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵	۸۸۸۱۵۳۶۰-۸۸۸۱۵۸۹۰	۸۸۸۴۶۱۹۰	امیر ضیاء
۶۹	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۳۶۱۱۷۱۹۲-۹۳	۳۶۱۱۷۱۹۵	واله سعیدی
۷۰	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	تهران، سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	بناترین بابائی
۷۱	خیابان آقازریگی - الهیه	۸۷۶	تهران، خیابان الهیه، خیابان شهید آقازریگی، نبش خیابان استانبول، پلاک ۳۷	۲۲۶۹۶۵۰۱-۲	۲۲۶۹۶۵۳	زهره انوار
۷۲	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاسداری، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۶۶۹-۶۶۸۱۵۷۹۸	۶۶۸۱۶۰۰۸	مهدی تک دهقان
۷۳	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، رویروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۲۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۸	۴۶۸۳۲۲۴۱	مرتضی باغستانی
۷۴	دروس	۸۷۹	تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲	۲۶۶۴۰۳۲۰-۲۶۶۴۰۳۲۴	۲۶۶۴۰۳۰۸	کزال آیت النبی
۷۵	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایتار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰-۴۴۲۱۱۳۶۹	۴۴۲۱۱۸۴۱	متصوره رضاییان مقدم
۷۶	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	فرخ فرجی
۷۷	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۸۸۵۷۸۱۷۱-۸۸۰۷۱۲۰۲	۸۸۳۶۶۷۹	محمود لک
۷۸	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۵	۸۸۴۸۵۷۸۷	ابوالقاسم نصیری
۷۹	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نبش لیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۱۱۵-۱۷،۲۰	۳۴۴۸۱۴۴۵-۰۲۶	رضا حاجی پور
۸۰	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۳۴۲۰۶۴۷۱-۴	۰۲۶-۳۴۲۵۸۶۲	جبار رضائی دره نیجه
۸۱	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۶۵۲۶۹۰۲۱-۲۳-۳۶	۶۵۳۸۹۶۲	جواد علی بخشی
۸۲	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۷	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸	غلامعلی کریمی ایبازی
۸۳	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۴۴۰۶۰۲	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	---
۸۴	فلکه جهاد - قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۳۷۷۰۵۹۴۹	اکبر مردانی
۸۵	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حذفاصل خیابان های فلسطین و هفت تیر (۲۰ متری سینما سیدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۲۹۶	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳	مهرزاد نظری

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پایه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/پایه‌ها
۸۶	قصر دشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصر دشت، سواره خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۳۷۹۱۸۰	۰۷۱-۳۶۳۷۹۱۲۱۶	---
۸۷	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۲۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	روح الله پورملاکه
۸۸	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان مبعث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱-۳	۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰	مهدی ملاشع
۸۹	بندربعاب	۹۱۲۱	بندربعاب، بلوار امام خمینی، سواره دکنش، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰-۳	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	علیرضا ساردونی
۹۰	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹	۰۵۴-۳۳۲۳۸۲۷۹	---	حمیده شه بخش
۹۱	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۹۳۲۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۹۳۲۲۵	غلامرضا فرشیدفر
۹۲	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۵۷۳۰-۶	۰۲۸-۳۳۵۷۳۰۹۵	محمد جهانگیری پاشاکی
۹۳	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان نما، روپروی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	محسن سعیدی
۹۴	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۱	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	مهرداد مرادی
۹۵	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، روپروی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲	سجاد کلهر کاظمی
۹۶	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قلب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۴۵۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۴۵۵۴۲۶	حسین عبدیان
۹۷	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰-۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	بیژن ابراهیمیان
۹۸	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۳۲۰۳	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	ناصر مختاری فارمد
۹۹	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۵	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	سارا زارعی
۱۰۰	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۳۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	الله سازگار
۱۰۱	قرنی (مشهد)	۹۳۰۴	مشهد، بلوار قرنی، مابین چهارراه ابوطالب و قرنی، پلاک ۲۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۰۲-۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۰۹	مجید امیری دولونی
۱۰۲	بلوار هاشمیه (مشهد)	۹۳۰۵	مشهد، بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۱	۰۵۱-۳۸۸۰۰۳۲۲	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	محمد مقانی
۱۰۳	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی (ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۱۳-۱۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۱۶	علی ابراهیمیان
۱۰۴	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی (ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	یاسر محمودخانی
۱۰۵	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلزار، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر	۰۱۲-۳۳۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۲-۳۳۱۱۴۷۱۳	سید بابک دولتی میله سرا
۱۰۶	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سواره قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۲۳-۵	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	سید عبدالحمید طاهری
۱۰۷	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	ابودر اساسه
۱۰۸	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی (ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۹۶۴۲۱-۲۷	۰۱۱-۴۴۹۶۴۳۵	اسفندیار حیدری
۱۰۹	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۲-۵	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	سمیه نظریان
۱۱۰	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاهیر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات	۰۲۳-۳۳۳۶۳۱۸۱-۱۹-۲۲	---	---
۱۱۱	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰	رضا قاضی زاده بهزادی
۱۱۲	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۱۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۲۴	مالک قادری
۱۱۳	رفسنجان	۹۵۱۱	رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۴۳۳۲۱۰۳-۵	۰۳۴-۴۳۳۲۱۰۲	علی اکبر ابوطالبی باقرآباد
۱۱۴	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۶۹۰۹	احسان جمشیدیان
۱۱۵	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۱۳۳۷۴۴۲-۳	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۹	مجید سیف الدینی
۱۱۶	خیابان حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان امام (نقش جهان)، ابتدای خیابان حافظ، پلاک ۳۳	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۷-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	سمیرا سبزه زار
۱۱۷	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۴۳۳۷۲۲۷۱	۰۳۱-۴۳۴۱۳۶۸۸	علیرضا مستاجران
۱۱۸	سیتی ستر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی سیاهان شهر، مجتمع سیتی ستر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳	روزبه سلیمی
۱۱۹	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی (ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۵۵	محمدحسین مداحزاده
۱۲۰	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان	۰۳۵۵۳۰۲۱۴۰-۴۹	---	محمدحسین زارع
۱۲۱	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵	۰۸۶-۳۲۲۵۵۵۷	طاہر کریمی
۱۲۲	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۶۵۱۶۰	محمدحسین مریخی آذری
۱۲۳	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر (عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایرادک، پلاک ۱۶	۰۴۱-۳۳۳۲۴۰۹	۰۴۱-۳۳۳۰۱۱۵۵	علیرضا محمودی
۱۲۴	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۰-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	اروج میرزائی
۱۲۵	استاد شهریار تبریز	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۲	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۱۰	محمدعلی رضائی اقدم
۱۲۶	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۴۴۶۶۳	---
۱۲۷	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، روپروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	شها امامی
۱۲۸	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۳-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶	مسعود نامی فر
۱۲۹	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۳۶۰۱-۵	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	ناصر هوشیاری
۱۳۰	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۲۰۶۵۴،۵	۰۲۴-۳۳۲۷۷۷۳	حمید رضا ففوری
۱۳۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۲۰۵۲۴،۶	۰۶۱-۳۳۲۰۷۴۵	حسنت سیندار
۱۳۲	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۵۹	پیمان خیاظمی
۱۳۳	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپروی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلدریس	۰۷۶-۳۵۴۴۲۶۴۰-۴۱	۰۷۶-۳۵۴۴۲۶۵۰	عباس امهری
۱۳۴	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیر کبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۷۲۴-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۷۲۳۱	حمید چنگیزیان

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

ساعت کاری شعب		
شعب	شنبه تا چهارشنبه	پنج شنبه
شعبهٔ فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته	
سایر شعب	۷:۳۰ تا ۱۴:۳۰	۷:۳۰ تا ۱۲:۳۰
شعبه کیش	۸ تا ۱۴:۳۰	۸ تا ۱۲:۳۰
شعبه قشم	۸ تا ۱۴	۸:۳۰ تا ۱۲

سرپرستی‌ها				
ردیف	عنوان سرپرستی	نام سرپرست	نشانی	شماره تلفن
۱	سرپرستی ناحیه ۱	الهه میرزایی	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱، طبقه سوم	۲۶۸۵۹۲۰۶-۲۶۸۵۹۱۱۵-۲۶۸۵۹۱۱۸
۲	سرپرستی ناحیه ۲	متین اقبال زاده		
۳	سرپرستی ناحیه ۳	بابک برومند	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نبوت - کد پستی: ۱۶۴۸۸۷۳۱۱	۷۷۹۱۲۱۵۴-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۵۰۰۹
۴	سرپرستی ناحیه ۴	بهاره علیاری		۷۷۹۱۷۱۳۱
۵	سرپرستی ناحیه ۵	حسین یوسفی پور		۷۷۹۱۰۱۱۲
۶	سرپرستی ناحیه ۶	مهدی عامری	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳، نیم طبقه شعبه سیدجمال الدین اسدآبادی - کد پستی: ۱۴۴۴۹۳۳۵۷۳	۸۸۶۱۶۴۸۵-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۰۴۲۳۱۴
۷	سرپرستی ناحیه ۷	مریم طرفی نژاد		۸۸۰۳۳۱۴۴-۸۸۰۶۲۸۸۳
۸	سرپرستی ناحیه ۸	مجتبی قنبرزاده	بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن --- کد پستی: ۱۴۹۴۷۱۴۴۴۱	۴۴۷۳۹۱۱۱-۴۴۷۶۸۷۸۹
۹	سرپرستی ناحیه ۹	مهدی احمدی		۴۴۷۳۷۹۸۰-۴۴۷۶۸۷۸۷
۱۰	سرپرستی ناحیه ۱۰	علی حمیدیا	برج سامان، طبقه ۱۵، مدیریت جذب و فروش	
۱۱	سرپرستی شعب استان‌های شمال	محمود ملکی	ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۱-۳۳۲۵۹۷۸۶-۳۳۲۵۹۷۸۴
۱۲	سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب	غلامرضا نیکمهد	تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نبش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۰-۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۳۸
۱۳	سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق	مهدی توزنده جانی	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، ط اول	۱۱۲-۱۱۴-داخلی ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۴۰۵
۱۴	سرپرستی شعب استانهای مرکز	مجاهدی	اصفهان خیابان توحید میانی نبش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵	۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۲-۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۰
۱۵	سرپرستی ناحیه ۱۵	مهدی باقی	برج سامان، طبقه ۱۵، مدیریت جذب و فروش	
۱۶	سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب	علیرضا پاک‌نژاد	شیراز، بلوار پاسداران (زهری)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول	۰۷۱-۳۸۴۴۴۶۷۰
۱۷	سرپرستی شعب استان‌های جنوب شرق	احمد شریعتمداری	کرمان، خیابان سپهبد قزق، نرسیده به میدان سپهبد قزق، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴۴-۲۲۳۸۷۹۴

دفاتر بانکداری اختصاصی				
نام دفتر	نام مسئول دفتر	کد دفتر	نشانی	شماره تماس
سرپرستی دفاتر بانکداری اختصاصی	محمد حسین افضلی	-	تهران-خیابان شریعتی-بالاتر از سیدخندان-نبش کوچه اتوبانک- پلاک ۱۰۰۵- برج سامان- طبقه ۱۵	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی (۳۹۱۱)
دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	احسان مهدی پور	۸۶۴	تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا- ابتدای خیابان طاهری- پلاک ۳	۰۲۱-۲۲۱۶۵۳۸
دفتر بانکداری اختصاصی تبریز	نادر جهانگیرزاده سوره	۸۶۴۱	تبریز-خیابان ولیعصر- فلکه ایرداک- اول خیابان سعدی- برج مبین - طبقه ۸	۰۴۱-۳۳۳۱۶۲۲۰
دفتر بانکداری اختصاصی مشهد	حمید طوسی	۸۶۴۲	مشهد- بلوار سجاد- نبش سجاد هشتم- ساختمان بانک سامان- طبقه هفتم	۰۵۱-۳۷۶۸۱۷۱۶
دفتر بانکداری اختصاصی قم	امیر محمد هاشمی	۸۶۴۳	قم- بلوار امین- نبش کوچه ۴۱ ساختمان بانک سامان- طبقه دوم	۰۲۵-۳۲۴۰۰۴۴۱
دفتر بانکداری اختصاصی اصفهان	صابر ملبوس باف	۸۶۴۴	اصفهان- خ توحید جنوبی- بعد از چهار راه پلیس - ساختمان زیوار- طبقه پنج - واحد ۵۰۱	۰۳۱-۳۱۲۲۴۴۷

دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

نام دفتر	نشانی	تلفن	نمایر	نام رئیس
دفتر بانکداری شرکتی شهر مشهد	مشهد، بلوار سجاد، بین چهارراه بزرگمهر و بهار، نبش خ لاله، ساختمان بانک سامان، طبقه دوم	۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۳۹ و ۴۱	۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۰	نقیسه سلماسی
دفتر بانکداری شرکتی واحد اصفهان	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه تقی آبادی، ساختمان بانک سامان، طبقه اول	۰۳۱-۳۶۲۷۴۰۷۰	۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۲۸	زهرا ایلخانی
دفتر بانکداری شرکتی تهران	تهران، خیابان شریعتی، نبش کوچه اتو بانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی ۳۵۶۶	-----	آقای عرب اسدی

تندر نور

رکورددار فروش
بیش از یک میلیون
پایانه های فروشگاهی



LOADING...



شرکت تندر نور

+98(21) - 77444464
www.thunder-light.com





There for you



ورود گرمای بی سابقه!

جوایز داغ وین کارت

