

سال بیستم شماره ۷۰۸
مهر ۱۴۰۳

بانک سامان
Saman Bank



نایب قهرمانی بانک سامان در جام بزرگداشت حاج محمد ضرابیه



پاسداشت ۷۰ سال
خدمات حشمت مهاجرانی به فوتبال ملی



جایزه‌های گل یا پوچ (پایین)

کارت‌های هدیه دیجی کالا

۹ کارت هدیه ۵ میلیون تومنی
۳ کارت هدیه ۱۰ میلیون تومنی
و کدهای هدیه ۱۰۰ و ۵۰ هزار تومنی

هدیه ویژه خرید آنلاین تور از توریگ

۱۰ کد تخفیف ۵ میلیون تومنی





گروه مالی سامان

بانک سامان



خیابان شریعتی، پایین تر از بزرگراه شهید همت، نبش کوچه اتو بانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان
تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ نمابر: (داخلی ۳۶۰۶) ۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱
www.sb24.ir

پروژه الکترونیک سامان کیش



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

بیمه سامان



تهران، خیابان سیدجمال الدین اسدآبادی، پلاک ۴۳۳
تلفن: ۰۲۱-۸۹۴۳ نمابر: ۰۲۱-۸۸۷۰۰۲۰۴
www.si24.ir

کارگزاری بانک سامان



تهران، بلوار آفریقا، خیابان ناهید غربی، پلاک ۳۱
تلفن: ۰۲۱-۴۳۰۲۴۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۸۸۷۷۴۶۸۹
www.samanbourse.ir

صرافی سامان



تهران، خیابان شریعتی، بالاتر از سیدخندان، نبش کوچه اتو بانک، برج سامان
تلفن: ۰۲۱-۲۶۳۰۰۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۲۶۷۲۳۱۰۹
www.samanexchange.com

اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان



تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به همت، نبش خیابان اتو بانک، 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 ۱۹۶۸۱۶۳۴۷۷۹۵
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

پروژه شگران 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 هرگونه 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، نیش 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 مشتریان نیازمند توجه هستند.....
- ۱۰ مذاکرات تجاری با هندی ها.....
- ۱۴ برندگان سور سامانی.....
- ۱۶ مدیریت استعداد در سازمان چیست و چرا اهمیت دارد؟.....
- ۲۰ تقدیر از بانک سامان به پاس همکاری های مؤثر با مؤسسه خبریه بین المللی زنجیره امید.....
- ۲۱ گفتگو با همکاران شعبه منیره.....
- ۲۶ انتشار کتاب مقررات بازار بیمه با حمایت بیمه سامان.....
- ۲۶ خبر خوش بیمه سامان برای سهامداران با افزایش سرمایه ۹۰۰ میلیارد تومانی.....
- ۲۷ بیمه سامان در پله نخست توانگری مالی برای دوازدهمین سال پیاپی.....
- ۲۷ دریافت حکم استاز فنی توسط آقای آیت الله افشاری در سبک تاپ کاراته فول کتاکت.....
- ۲۸ پاسداشت ۷۰ سال خدمات حشمت مهاجرانی در بانک سامان.....
- ۳۰ افتتاح سالن بدنسازی برج سامان.....
- ۳۱ گوش دادن فعال را بیاموزیم.....
- ۳۲ انتقال تسهیلات تکلیفی به بلوبانک، دستاوردی بزرگ.....
- ۳۶ برندگان پلنت سال ۱۴۰۳.....
- ۳۸ جام بزرگداشت حاج محمد ضرابیه؛ پیوندی بین صنعت، ورزش و ارزش های انسانی.....
- ۴۰ سالگرد بیست و پنجمین سال تأسیس بانک سامان.....
- ۴۲ ۸ روز دشوار برای فتح عمیق ترین غار ایران.....
- ۴۴ پایش سلامت.....
- ۴۵ حمایت بانک سامان از کنفرانس بین المللی Iran Grain 2024.....
- ۴۶ نوسازی صنعت آرد و نان با پشتیبانی بانک سامان.....
- ۴۸ بانک سامان همراه استراتژیک صنایع دارویی.....
- نشست مدیران و کارشناسان مبارزه با پول شویی بانک های خصوصی با حضور مدیران مرکز
- اطلاعات مالی وزارت امور اقتصادی و دارایی به میزبانی بانک سامان.....
- ۵۱ انتشار جدیدترین گزارش صنعت دارویی بانک سامان.....
- ۵۲ داستان اقتصاد ایران.....
- ۵۴ معرفی کتاب.....
- ۵۶ کافه تک.....
- ۵۸ فرایند اعطای وام به SME ها- مرحله غربالگری (قسمت دوم).....

استخوان لای زخم



ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواد همان می شود

پسر حکیم هم بار دیگر زخم را ضد عفونی کرد و به قصاب گفت: از فردا نیازی نیست که نزد من بیایی.

چند روزی گذشت و حکیم از سفر برگشت، وقتی همسرش سفره را پهن کرد،

متوجه شد که غذایش گوشت ندارد و فقط بادمجان در آن است.

با تعجب گفت: این غذا چرا گوشت ندارد؟

همسرش گفت: تو که رفتی پسرمان هم گوشتی به خانه نیاورد.

حکیم با تعجب از پسر سوال کرد: مگر قصاب نزد تو نیامد؟

پسر حکیم با خوشحالی گفت: چرا پدر، آمد، و من استخوانی که لای آن زخم مانده بود را بیرون کشیدم، مطمئن باشید کارم را خوب انجام داده ام.

حکیم آهی کشید و گفت: پس به همین دلیل غذای امشب ما گوشت ندارد. من خودم استخوان را از لای زخم بیرون نکرده بودم، تا قصاب هر روز نزد من آمده و مقداری گوشت برایمان بیاورد.

حالا این حکایت، قصه ما مردم است که زخم های بسیار بر تن و روان داریم و جماعتی که تحت عناوین دهن پرکن بر مسند کاری کوچک یا بزرگ نشسته اند، دوست دارند که، همیشه استخوان هایی لای زخم ملت صبور باقی بماند، تا آنها به کسب و کار و تجارت و ریاست و شغل درست یا غلط خود مشغول باشند.

آن ها درست در سالی که باید پاسخگو باشند، خفه می شوند، در سال حمایت از کالای ایرانی، دروازه واردات را باز می کنند، در سالی که باید چرخ تولید را تندتر بچرخانند، تولید را پنجر می کنند، برای همین است که کسی مشکل واردات را حل نمی کند، کسی به فکر صادرات نیست،

حکایت استخوان لای زخم، قصه جالبی است که به خوانندش بارها می آرد:

قصابی، هنگام کار با ساتور، دستش را برید و خون زیادی از زخمش روان شد، همسایه ها جمع شدند و او را نزد حکیم باشی شهرشان که مثلاً دکتر بود، بردند.

حکیم بعد از ضد عفونی زخم، خواست آن را ببندد که متوجه شد لای زخم قصاب، استخوان کوچکی مانده است، اول خواست آن را بیرون بکشد، اما بعد پشیمان شد و با همان حالت، زخم دست قصاب را بست و به او گفت:

زخم تو خیلی عمیق است و باید یک روز در میان نزد من بیایی تا زخم تو را پانسمان کنم.

از آن روز به بعد، قصاب هر روز مقداری گوشت با خود می برد و به حکیم باشی می داد و حکیم هم همان کار همیشگی را می کرد، اما زخم قصاب خوب نمی شد که نمی شد.

مدتی به همین متوال گذشت، تا اینکه روزی حکیم برای کاری، از شهر خارج شد و چند روزی به سفر رفت و پسرش به جای او بیماران را مداوا می کرد.

آن روز هم قصاب نزد حکیم رفت و پسر حکیم باشی پس از ضد عفونی، متوجه استخوان لای زخم شد و آن را بیرون کشید و زخم را بست و به قصاب گفت:

به زودی زخم تو بهبود پیدا می کند.

دو روز بعد قصاب نزد پسر حکیم آمد و به او گفت:

تو بهتر از پدرت مداوا می کنی، زخم من خیلی بهتر شده است.

بکشد و منتظر دست غیب بماند تا آرزوهایش برآورده شود و هر روز یک کیلو گوشت را بدست آقای دکتر حکیم باشی، به دست رمال و غیبگو، به دست شیاد و کلاهبردار برساند و دعا هم بکند که دستش را ضد عفونی کرده اند.

استخوان لای زخم، برای هرکس که بد باشد برای مدیریت های کوتوله، مدیران محافظه کار و مدیران چسبیده به میز و مقام و حقوق و پاداش، مدیرانی که هرگز روزنامه نمی خوانند، کتاب نمی خوانند، این مقاله و هزاران یادداشت مشابه را نمی خوانند، فیلم نمی بینند، هنر را نمی شناسند، پای منبر نمی روند، از دانش دور هستند و توهم دانایی دارند، هرگز بد نبوده است.

بانک سامان که هرگز مدعی نجات اقتصاد و حل استخوان لای زخم در همه عرصه ها نبوده است، از بدو تاسیس تلاش کرده است که پاسخگوی افکار عمومی و مشتریان خود باشد و بخش کوچکی از وظیفه بزرگی را که بر گردن سیستم بانکی کشور است را در حد و اندازه خود به سرانجامی مطلوب و قابل اعتماد برساند.

بانک سامان متولی همه بخش های اقتصادی و اجتماعی نیست، اما در حوزه کوچک خودش تلاش می کند که بتواند به اعتماد مشتریان خود وفادار بماند و به افکار عمومی احترام بگذارد. مدیرعامل محترم بانک به من می فرمودند که حتما، ما هم اشتباهاتی ناخواسته داشته و خواهیم داشت، اما این بستر برای همه مشتریان خرد و کلان ما فراهم است که حرف و سخن و دیدگاه خودشان را به اطلاع مدیران ارشد بانک برسانند و استخوانی لای زخم باقی نماند. ما در همه سال های شکل گیری بانک سامان به احترام مشتریان خود ایستاده ایم و بازهم با حمایت آنان و لطف خداوند، متواضعانه و بدون هیچ تکبری می ایستیم.

کسی به فکر تولید نیست، کسی جاده کندوان و هراز را سرو سامان نمی بخشد، کسی وضع برق را روشن نمی کند، کسی به فکر آلودگی هوا نیست، کسی برای گرانی مسکن فکری نمی کند، کسی به فکر وام جوانان نیست، کسی به بورس و ضرر و زیان مردم فکر نمی کند، کسی به کاهش ارزش پول ملی نمی اندیشد، کسی از گرانی ارز و سکه سخنی نمی گوید، کسی به فکر خانه دار شدن نسل جوان پیر شده در زیر بار مشکلات نیست، کسی به فکر دهها درد اقتصادی و اجتماعی نیست و تازه می فرمایند آدرس اشتباه ندهید، کسی به احترام مشتری سرپا نمی ایستد، کسی به افکار عمومی احترام نمی گذارد.

آنهایی که از استخوان های لای زخم مردم سود می برند، بازار رقابت را از بین برده اند تا بتوانند اتوموبیل درب و داغون را چند صد میلیون بفروشند، بلیط هواپیما را دولا و سه لا حساب کنند، پیاز و سیب زمینی را از موزگرانتر بفروشند، آهن و فولاد را انحصاری کنند، تخم مرغ را مساله امنیتی کشور بکنند، کاغذ و مداد را نایاب کنند، روزنامه ها را به تعطیلی بکشاند و در عوض سیگار و شیشه را ارزانتر از همیشه عرضه کنند.

مشکل با این کشور و آن کشور را حل نمی کنند، دشمنی ها را تقویت می کنند، تا استخوان از لای زخم خارج نشود و همیشه یک داستان فرضی باقی بماند.

استخوان لای زخم باید باقی بماند تا در اتاق های مثلا کاری بتوانند با دوستان خود صبحانه بخورند و مملکت را بچاپند.

استخوان لای زخم، نیاز جیب کسانی است که می خواهند دلار ۷ تومانی نفت را ۷۰ هزار تومان و یا حتی ۷۰۰ هزار تومان بفروشند و ملتی را فقیرتر نمایند و جیب هزار فامیل را پرتر و بعضی ها را ثروتمندتر کنند. استخوان لای زخم باید بماند تا یک ملت مظلوم، مدام زجر و عذاب

مشتریان نیازمند توجه هستند

گفت و گو: جعفر تکبیری

را داشته و از این رو توانسته لقب «آقای پاسخگو» را میان تمامی نیروهایی که مسئولیت رسیدگی به شکایات مشتریان را دارند، به خود اختصاص دهد. همین اتفاق باعث شد تا به گفتگو با وی بنشینیم و در خصوص رمز و راز کسب این عنوان با وی صحبت کنیم.

● **لطفا خودتان را معرفی کنید و بگویید چگونه به بانک سامان پیوستید؟**

حسین محمدی هستم. متولد ۱۳۶۴. دارای مدرک کارشناسی مدیریت. سال ۱۳۹۱ استخدام بانک شدم و در شعب ملت اکباتان ۸۲۷، فرودگاه امام خمینی ۸۴۶ و CIP، ۳ سال در بانکداری الکترونیک سابق، کارگر شمالی ۸۳۳ مرکزی ۸۰۲ و اداره فروش غیر حضوری مشغول به فعالیت بودم و نزدیک به ۳ سال است در مدیریت جذب و فروش هستم.

● **چه عواملی را در موفقیت خود در زمینه پاسخگویی به مشتریان مؤثر می‌دانید؟**

باتوجه به اینکه نیمی از سابقه کاری خود را در شعب و نیم دیگر را در ستاد سپری کرده‌ام، تجربه کسب شده در خصوص کار در صف و ستاد خیلی به من کمک می‌کند تا مشکلات مطرح شده و شکایات مشتریان را از منظر مشتری، همکار ارائه‌دهنده خدمت و مدیریت‌های مختلف بررسی‌کننده شکایات باتوجه به ابزارهای موجود در بانک بررسی کنم. موضوع دیگری که حائز اهمیت است انتقال درک صحیح از شرایط کاری و مسئولیت‌های مختلف همکاران شعب به همکاران ستادی و بالعکس است که باتوجه به حجم کاری کلیه همکاران و روزمرگی‌های ایجاد شده در بسیاری از مواقع افراد صرفاً شرایط و موقعیت خود را ملاک قرار داده که این موضوع سبب دوری شدن از درک منطقی و قضاوت صحیح می‌شود.

● **چگونه توانستید بیشترین آمار رسیدگی به شکایات مشتریان را کسب کنید؟ آیا روش خاصی را در این زمینه دنبال می‌کنید؟**

باتوجه به اینکه مدیریت جذب و فروش با ۱۳۴ شعبه و حدود ۷۰ مرکز خدمات قریب به ۱۶۵۰ نفر پرسنل در شعب و حدود ۶۵ درصد جمعیت کارکنان بانک را داراست، طبیعی است که جزء واحدهایی باشد که دارای شکایت بیشتری است که البته رویارویی مستقیم پرسنل شعب با مشتریان نیز مزید بر علت است.

البته امیدوارم روزی برسد که جزء واحدهای با کمترین تعداد شکایت باشیم که این موضوع نشان از رضایت بیشتر مشتریان گرامی خواهد بود.

● **مهم‌ترین چالش‌هایی که در رسیدگی به شکایات مشتریان با آن‌ها مواجه هستید، چیست؟**



عکس: عباس شریف

حسین محمدی، همکار مدیریت جذب و فروش، یکی از نیروهایی است که علی‌رغم مسئولیت سنگینی که دارد، خیلی آرام و صبور پیگیر موضوعاتی است که به او محول شده است. موضوعاتی از جنس شکایات مشتریان. حسین محمدی بر اساس گزارشی که اداره رسیدگی به صدای مشتریان تهیه کرده، فردی است که در میان تمامی کارکنان بانک سامان، بیشترین میزان پاسخگویی به شکایات مشتریان

همین که گوش می‌دهی
و اجازه صحبت کردن به
مشتری می‌دهی، احساس
پذیرفته شدن و درک
متقابل به مشتری منتقل
می‌گردد

مهم‌ترین چالش، رسیدن به حقیقت موضوعات اتفاق افتاده است. اولویت و ملاک بررسی و پاسخ به شکایات مشتریان پاسخ همکاران عزیز و تأیید مسئولین محترم شعب است. لازم به ذکر است ابزارهای موجود در بانک نیز صرفاً تصاویر دوربین‌های شعب را ثبت و ضبط می‌نماید و صداها ثبت نمی‌شوند لذا بسیاری از مکالمات فی‌مابین مشتری و همکار دچار سوء تفاهم و سوء برداشت می‌گردد و انتظارات مشتریان بانک در این زمینه مختلف و گاهی بالا است.

لذا ضمن تماس‌های متعدد با همکار و مشتری و مسئولین شعب تلاش بر شفاف‌سازی موضوع و رفع سوء تفاهمات ایجاد شده است ولی در پاره‌ای از مواقع این تلاش‌ها از سوی مشتریان و حتی همکار پذیرفته نمی‌شود و این موضوع مهم‌ترین چالش است.

● به نظر تان چه ویژگی‌هایی در برخورد با مشتریان ناراضی باید مورد توجه قرار گیرد؟

علت بسیاری از نارضایتی‌های مشتریان عدم توجه کافی به آنان است و تجربه نشان داده صرفاً با برقراری یک تماس تلفنی توسط مسئولین شعب یا سرپرستی و یا همکاران مدیریت جذب و فروش قسمت زیادی از این نارضایتی برطرف و حل می‌گردد.

موضوع دیگری که از بازخوردهای مشتریان دریافت نمودم گوش‌فرادادن به حرف‌های مشتریان است، همین که گوش می‌دهی و اجازه صحبت کردن به مشتری می‌دهی احساس پذیرفتن و درک متقابل به مشتری منتقل می‌گردد.

● آیا تجربه‌ای خاص در خصوص یک شکایت پیچیده یا مشتری ناراضی دارید که برای ما تعریف کنید؟

یه خاطره خیلی قشنگ و به یاد موندنی دارم: تو یکی از شعب شمال کشور یک آقای سن‌وسال داری که پزشک متخصصی بودند شکایت ثبت کردند. ایشان برای دختر و داماد خود که شاغل نبودند وثیقه نقدی گذاشته بودند تا به هر دو وام ازدواج پرداخت شود. شعبه هم در قبال وثیقه نقدی وام ازدواج آنها را پرداخت و تعدادی از اقساط هم پرداخت شده بود. بعد از ابلاغ دستورالعمل بانک مرکزی جهت عدم اخذ وثیقه نقدی از مشتریان، ایشان درخواست داشتند که اون وثیقه آزاد بشه و مبالغ رو می‌خواستند به بانک دولتی که ایشان از مشتریان خاص اون بانک بودند منتقل کنند.

بنده با این پزشک محترم تماس گرفتم و ضمن توضیح دستورالعمل‌های

بانک مرکزی و عدم امکان عطف به ماسبق علت درخواست ایشان رو جویا شدم.

فهمیدم به بانک‌های خصوصی اعتماد ندارند و فقط میگفتن بانک...

ضمن توضیح سابقه و قدمت بیست و چند ساله بانک سامان به ایشان گفتم اگر منابع تون رو از اون بانک بیارید درصدی رو هم به صورت سود توافقی میتونیم تقدیم شما کنیم. خلاصه طی مذاکره با ایشان حدود ۱۰ میلیارد ریال منابع از اون بانک دولتی رو هم جذب کردم تا اثبات کنم در مدیریتی به نام جذب و فروش کار می‌کنم و جذب منابع صرفاً مختص همکاران شعب نمی‌باشد.

● تعامل با همکاران و مدیران در رسیدگی به شکایات چگونه بوده است؟ چقدر از پشتیبانی آن‌ها بهره‌مند شده‌اید؟

باتوجه به اینکه بررسی شکایات در لایه‌ها و سطوح مختلف انجام می‌پذیرد قطعاً این کار انفرادی نبوده و نیازمند تعامل درون مدیریتی و بین مدیریت‌ها است و خوشبختانه همکاری که در این حلقه دخیل هستند از تعامل لازم برخوردار هستند و انعطاف‌پذیر هستند.

چندین شکایات داشتیم که نمایندگانی از ۵ یا ۶ مدیریت و از سطوح مختلف حضور داشتند که راهکار ارائه دهند تا به نتیجه واحدی برسیم و این یعنی تعامل و اهتمام برای حل مشکل.

اجازه می‌خواهم از همکار گرامی سرکار خانم واثقی که در بررسی شکایات به بنده کمک می‌کنند نیز کمال تشکر و قدردانی را داشته باشم.

● برای بهبود کیفیت خدمات و پاسخگویی بهتر به مشتریان، چه توصیه‌ای برای همکاران خود دارید؟

بسیاری از شکایات در شعب با مدیریت همکاران گرامی قابل حل و برطرف شدن است لذا از همکاران عزیزم در کلیه شعب و مراکز خدمات درخواست دارم خواسته‌های مشتریان را خوب بشنوند.

در صورت عدم امکان اجابت درخواست مشتری توضیح لازم در خصوص دلایل رد درخواست را اعلام نمایند. بسیاری از شکایات با وقت‌گذاشتن و مذاکره قابل حل و برطرف شدن است. قطعاً با ذکر دلایل منطقی مشتری متقاعد خواهد شد.

● اگر بخواهید یک پیام به مشتریان بانک سامان داشته باشید، آن پیام چیست؟

هستیم تا باشید، باشید تا بمانیم.



ابراهیم زارع پور
دکتری مدیریت
بازرگانی و مدرس
آکادمی سامان

Zarepour.TMU@gmail.com

مذاکرات تجاری با هندی ها

پاره‌ای حقایق

واحد پولی: روپیه

صنایع عمده: منسوجات، مواد شیمیایی، غذاهای فراوری شده، فولاد
شرکای تجاری اصلی: آمریکا، امارات، چین، انگلستان، سنگاپور، سوئیس،
بلژیک

صادرات اصلی: لباس، جواهر و سنگ‌های گران‌بها، کالا و ابزار مهندسی،
مواد شیمیایی

واردات اصلی: نفت خام، ماشین‌آلات، سنگ‌های گران‌بها، کود

شهرهای اصلی: دهلی‌نو (پایتخت)، بمبئی، کلکته، بنگلور، چنای

مذاهب اصلی: مسیحی، هندو، مسلمان، سیک

زبان: هندی، انگلیسی و ۱۲ زبان رسمی دیگر. انگلیسی زبان تجارت و
ارتباطات ملی است. حکومت مرکز تنها زبان هندی را به عنوان زبان محلی
به رسمیت می‌شناسد. ایالت‌های دیگر زبان ملی یا محلی دیگری دارند.

کاهش اختلالات ارتباطی

• مردان هندی معمولاً با زن‌های هندی در موقعیت‌های مربوط به

کسب و کار، دست نمی‌دهند، اگر چه زنان هندی تحصیل کرده معمولاً هم با
مردان و هم با زنان کشورهای غربی دست می‌دهند. یک زن غربی نباید ابتدا
اقدام به دست داده با یک مردی هندی کند.

• سلام سنتی آنان namast است که با فشار دادن کف دست‌هایتان به هم
به گونه‌ای که انگشت‌ها به سمت بالا قرار گیرد و دست‌ها کاملاً زیر شانه.

• مبادله کردن کارت‌های تجاری در اولین ملاقات را مدنظر داشته باشید.
داشتن کارت ترجمه شده به زبان هندی در یک سمت به عنوان علامتی برای
احترام گذاشتن است. کارت‌های تجاری ترجمه شده را هم با دست راستتان
بگیرید و هم با دست راستان بدهید و پس از آن مؤدبانه آن را در کیف پول
یا جیب خودتان قرار دهید.

• مورد خطاب قراردادن افراد با عنوان‌هایی مثل (آقا، خانم، دکتر، پروفیسور)
یا نام خانوادگی نشان‌دهنده احترام است.

• نام‌ها تا حدودی نشانگر افراد است. برای مثال پسوند jee در
(Bannerjee) یک علامت برای قبیله‌های بلندمرتبه هند است درحالی‌که
singh نشانۀ Sikh است که نشان‌دهنده نام‌های عربی است که برای
مسلمانان به کار می‌رود.



مکالمه

- هندی‌ها از صحبت کردن درباره هنر غنی و میراث معماری و زندگی در کشورهای دیگر لذت می‌برند.
- صنعت فیلم‌سازی هندی‌ها از لحاظ تولید فیلم و فروش بلیت در جهان بزرگ‌ترین و اولین است. هندی‌ها حدود ۵ فیلم از فیلم‌های هالیوود را سالانه می‌سازد.
- فوتبال، کریکت و هاکی ورزش‌های محبوب هند است.

حساسیت‌ها

- از پرسیدن سؤالات شخصی بپرهیزید.
- از بحث کردن درباره فقر، تهیدستی، سیاست و مذهب هندی‌ها اجتناب کنید. دیپلماسی و تحول مذهبی در هند پیش‌پاافتاده است. مذاکره و ارتباطات پاکستان و هند یک موضوع دردناک است.

نکات کلیدی مذاکره

- هندی‌ها تمایل دارند با کسانی که می‌شناسند مذاکره کنند؛ بنابراین ایجاد ارتباطات مناسب خیلی مهم است.
- خوش‌خلق و وقت‌شناس باشید. به طور ناگهانی قرار ملاقات را فسخ

نکنید. ماهیت خانواده گاهی اوقات از ماهیت تجاری مهم‌تر است.

- در مذاکرات تواضع و فروتنی، ادب وجود دارد.
- انتظار می‌رود، تاجران بر پایه بینش، احساس و به‌علاوه حقایق و توانمندی‌ها و نمایش پاورپوینت‌ها تصمیم بگیرند.
- شکبیا باشید. تشریفات اداری هندی‌ها به‌شدت دست‌وپاگیر است. برای گرفتن اقلام تجاری مهم چندین ملاقات ممکن است لازم باشد. منتظر چندین ملاقات باشید به‌طوری‌که شما راه خودتان را از میان چندین لایه مختلف مدیریتی بسازید.
- اگر طرف مقابل هندی‌تان با شما مخالف باشد، شما انتظار یک نه مستقیم را نداشته باشید. من تلاش خواهم کرد یا خواهیم دید اغلب به معنای نه است.
- مدیران هندی به‌طور کلی به امنیت بالا و سازمان و تشکیلات مستقل نیاز دارند. این به معنای این است که مدیران سطوح میانی که با شما مذاکره می‌کنند، تصمیمات را با لایه‌های مختلف مدیریتی بارها و بارها چک خواهند کرد.
- قراردادهای می‌بایست به زبان‌های محلی و انگلیسی نوشته شود.

● به کارگرفتن یک واسطه هندی با آگاهی کامل به درستی و اصالت خانواده اش می تواند مفید باشد.

نکات روزانه

رهنمودهای تفریحات کسب و کار

- یک جشن شام معمولاً در ادامه یک مذاکره موفق وجود دارد.
- تفریحات و سرگرمی های تجارت معمولاً در هتل هایی با کیفیت بالا اتفاق می افتد. رستوران ها معمولاً مکان محبوب افراد و اشخاص تجاری نیستند.
- بحث تجارت می تواند در هنگام صرف غذا نیز مطرح شود اما باید اجازه داد تا میزبان بحث را شروع کند.
- در رستوران ها انعام برای غذا همان ۱۰ درصد از صورت حساب است.

آداب میز و غذا

- هندوها به مردم غیر از طبقات مختلف خودشان یا مذهبشان اجازه تست غذاهای خودشان را نمی دهند.
- به کاربردن حالت و شکل namast حاکی از این است که شما به غذایتان پایان می دهید.
- رژیم های گیاه خواران متداول است که عمدتاً به سبب مذهبشان است. هندوها کسانی هستند که فکر می کنند گاوها مقدس هستند و گوشت گام را نمی خورند و یا از چرم آن استفاده نمی کنند. مسلمانان گوشت خوک نمی خورند و همچنین نسبت به نوشیدن الکل سخت گیرند. ارتودوکس ها دخانیات استعمال نمی کنند و گوشت گاو نمی خورند.
- غذاها در هند به طور وسیعی بر طبق فرهنگ ها تغییر می کنند برای مثال roti (نان گندم) غذای اصلی در شمال هند و برنج غذای اصلی در جنوب است.

مسائل مربوط به جنسیت

- هند یک مکان دشوار برای مذاکره کردن برای هر شخصی است. اما به طور اخص برای زنان دشوارتر است. هند جامعه ای است که در آن مردها غلبه دارند، جایی که در آن زنان اغلب در مقام های اجتماعی یا مکالمه های اجتماعی و خیلی کمتر در تجارت درگیر هستند.
- زنان تاجر بین المللی به هیچ وجه پذیرفته نمی شوند و وجهه ای ندارند. همچنین به خاطر داشته باشید...
- هند یک کشور متغیر و پیچیده است. منطقه سازی یا ناحیه گرایی، زبان، مذهب و طبقات مختلف مردم هند، انجام تجارت را در هند تحت فشار قرار می دهند. هند با وجود تنوع فرهنگ بزرگ، یک قانون مرکزی از سال ۱۹۴۷ دارد.
- هند دومین کشور پر جمعیت جهان است (بعد از چین)، و طرح ریزی دارند تا سال ۲۰۱۵ بزرگترین جمعیت جهان را داشته باشد.
- هند زادگاه چندین مذهب هندو، بودا، برهمودا و فرقه ای از تلفیق هندو و اسلام به نام سیک است که همه این ادیان اعتقاد به تناسخ در جسم نو دارند.
- سیستم های قبیله ای به صورت قانونی منسوخ شده است اما در عمل گاهی اوقات ادامه می یابد.
- مهاجران هندی در سراسر جهان رو به گسترش اند. برای مثال حدود ۲ میلیون مردم با نژاد هندی در ایالات آمریکا زندگی می کنند و بالاترین سطح درآمد خانوادگی را در گروه مهاجران دارند.

رفتار تجاری در هند

هند کشوری پیچیده با چندین فرهنگ متفاوت است که در آن ۵۰۰۰۰۰۰ روستا با ۲۲ زبان اصلی، ۲۲۰۰۰ گویش متفاوت و مذاهب های متنوع وجود دارند. به هر حال رفتاری تجاری در هند از الگویی متمایز در اکثر بخشهای توسعه یافته تر کشور پیروی می کند: بسیار چند زمانه، رابطه گرا، کلام غیر مستقیم و سلسله مراتبی، با مذاکره کنندگان که میزان محافظه کاری (درون گرایی آنها) متغیر است. اما به خاطر تغییر نسلها بسیاری از تاجران جوان تر در این دوره تمایل دارند صریح تر صحبت کنند و نسبت به بزرگ ترهای خود کمتر چند زمانه هستند.

خطوط قرمز:

از زمان اعمال اصلاحات قانونی و نظارتی در سال ۱۹۹۱، پیشرفت های زیادی حاصل شده است ولی دولتمردان اداری موانعی ایجاد می کنند که هنوز هم برای شرکت هایی که می خواهند با دومین کشور پر جمعیت جهان تجارت کنند، مشکل آفرین هستند. شریک محلی مناسب به خارجی ها کمک می کند تا بر این موانع چیره شوند.

رفتار زمانی چند زمانه:

کال به زبان هندی به معنی دیروز و امروز است، حالا واژه کال - کال ممکن است به معنی پریروز یا پس فردا باشد. زمان در این کشور مفهومی انعطاف پذیر است؛ دقایق ارزش زیادی ندارند. ممکن است در یک ملاقات تنظیم شده با یک مقام دولتی نیم ساعت یا بیشتر معطل بشوید بدون اینکه از شما عذرخواهی کنند. بعد هر چند دقیقه یک بار وقفه ای در جلسه شما ایجاد می شود چون مقام مسئول با شتاب به تماس های تلفنی پاسخ می دهد، تعداد زیادی از اسناد را امضا می کند و جوابگوی افرادی است که بدون وقت قبلی به دفترش آمده اند.

نباید رفتار این مقام دولتی را به عنوان بی ادبی و گستاخی یا عادات کاری نامنظم تعبیر کنید. بخشی از آن به آب و هوای این کشور باز می گردد: ثانیه ها در ساعات های جنوب آسیا دیرتر سپری می شوند. بخشی از آن به فرهنگ بستگی دارد: مقامات هندی از اقتدار خود لذت می برند بنابراین از اکثر نمایندگان فروش انتظار دارند که صبر کنند. خوشبختانه جلسات در بخش خصوصی بیشتر از قواعد تک زمانگی پیروی می کنند ولی تأخیر در تحویل هنوز هم یک مسئله رایج است.

رابطه گرایی:

هندی ها بسیار رابطه گرا و خانواده محور هستند. قبل از اینکه بخواهند مذاکرات را آغاز نمایند برای شناختن شما به زمان نیاز دارند. اما هندی های جوان تر بیشتر وظیفه گرا هستند و تمایل دارند زودتر بحث در مورد مسائل تجاری را آغاز نمایند.

سلسله مراتب، شأن اجتماعی و طبقات اجتماعی:

هندی ها احترام زیادی برای سن و قدرت قائل هستند. هندی های جوان تر به بزرگ ترهای خود احترام می گذارند؛ در حالی که مو نشان دهنده شأن اجتماعی است. سیستم طبقات اجتماعی هند نمونه بارز ارزش های سلسله مراتبی افراطی است. هندوها که ۸۰٪ از جمعیت کشور را تشکیل می دهند به طبقه اجتماعی تعلق دارند که در آن به دنیا آمده اند. نمی توانند با انتصاب در یک مقام رده بالا یا میلیونر شدن از نردبان طبقات اجتماعی بالا بروند. ۱۴٪ از هندوها حتی شرایط لازم را ندارند که در پایین رده طبقات



اجتماعی قرار بگیرند. آنها نجس هستند، قبلاً نامشان هریجان‌ها بود و اخیراً به آنها دالیتس می‌گویند که معنی اش لگدمال شده یا ستم‌دیده است. فرهنگ در هند هم مانند سایر نقاط جهان به آرامی تغییر می‌کند.

ارتباطات کلامی:

انگلیسی، زبان تجارت بین‌الملل هند است. ولی مراقب باشید: انگلیسی هندی پر از اصطلاحات محلی است که خارجی‌ها را سردرگم می‌کند. اگر می‌شنوید که شریکتان به "کمبود روپیہ" اشاره می‌کند شاید در مورد "سه هزار روپیہ" صحبت می‌کند. اگر همکاران با گفتن اینکه او همین‌الان دستیارش را اخراج کرد شما را شوکه کرد شاید منظورش این بوده که وی او توبیخ کرده‌اند.

بسیاری از هندی در تلاش برای برخورد مؤدبانه به شما چیزی را می‌گویند که فکر می‌کنند دوست دارید بشنوید. آنها همچنین تلاش می‌کنند چیزی نگویند که شما را ناراحت می‌کند - مانند "نه" - یعنی یک بله آرام می‌گویند یا لبخند زده و سکوت می‌کنند. یک بله آرام اغلب به معنی خیر است. راه حل پیش‌روی نمایندگان فروش با محتوای ضمنی اندک این است که آن‌قدر سؤال بپرسند تا کاملاً مسئله را درک کنند.

زبان بدن در هند

سر: مانند خیلی از فرهنگ‌های دیگر تکان دادن سر به عقب و جلو به معنی "بله" است درحالی‌که تکان سر به طرفین به معنی "نه" است. ولی وقتی سر را به صورت هم‌زمان به طرفین و بعد عقب و جلو تکان می‌دهند، منظورشان چیست؟ این نوسان خاص معانی متفاوتی دارد که به زمینه صحبت بستگی دارند. به معنی "باشه"، "فکر می‌کنم" یا "شاید" است. همچنین شاید به معنی "دارم گوش می‌کنم" باشد ولی به معنی "یا شما موافقم" نیست. زمانی که شک دارید از آنها بپرسید تا معنی را کاملاً درک کنید.

دست‌ها: وقتی دست راست را دراز می‌کنند و دست را از مچ تکان می‌دهند به معنی "احتمالاً" یا "نمی‌دانم" است. برای رعایت شرط ادب زمان ارائه یک هدیه یا خوردن غذا فقط از دست راست استفاده کنید. در آداب و رسوم آنها دست چپ هنوز ناپاک تلقی می‌شود.

رفتار تماس فیزیکی: تاجر در بمبئی، کلکته، چنای و دهلی‌نو سبک و آرام دست می‌دهند. برخی مقامات رسمی در هند حرکت نمسته یا نمستکار ژست را، همانند تاجران زنی که علاقه‌ای به دست دادن ندارند، ترجیح می‌دهند. در پاسخ به این حرکت هر دو دست خود را زیر چانه به هم بچسبانید، درحالی‌که نوک انگشتان رویه‌بالا است و سرخود را کمی خم کنید انگار در حال دعا کردن هستید.

اکثر مسلمانان و شیخ‌ها دست می‌دهند. مردان هندی اغلب دست در دست هم راه می‌روند. بازدیدکنندگان انتظار تماس فیزیکی اندک در جلسات تجاری را داشته باشند که فقط شامل دست دادن سبک است.

پاها: مواظب باشید پایتان به کسی نخورد و وقتی پاهایتان را روی هم می‌اندازید کف کفشتان یا پایتان دیده نشود. زمانی که وارد معبد، مسجد یا خانه کسی می‌شوید کفش‌هایتان را در بیاورید.

آداب و رسوم تجاری در هند

نام‌ها: اسامی به‌خاطر تنوع قومی، دینی و طبقات اجتماعی، پیچیده هستند. اگر نام خانوادگی یک نفر سیلاب‌های زیادی دارد یک هندو



از جنوب هند است، مثل ناگراجان، سرینیواسان، کریشنامارچاری. نام خانوادگی هندوهای شمال هند کاپور و آگاروالاست درحالی‌که بوس، گوپتا و بانرجی اسامی بنگالی هستند.

تمام شیخ‌ها یک نام معین به همراه سینگ دارند ولی تمام سینگ‌ها شیخ نیستند. شاید در اوتار پرادش، یک ایالت بزرگ هم مرز دهلی‌نو، یا در راجستان با شیخ‌هایی روبرو شوید که نامشان سینگ ندارد.

۱۰٪ از کل جمعیت کشور مسلمان هستند و سبب شدند هند یکی از بزرگترین مراکز سکونت مسلمانان باشد. اگر نام کامل همتای تجاری شما محمدجمال خان است باید او را آقای خان یا آقای جمال خان صدا کنید. هرگز نباید برای خطاب قرار دادن وی از نام محمد استفاده کنید، پس اگر می‌خواهید غیر رسمی و صمیمانه برخورد کنید او را جمال صدا بزنید.

اگرچه پارسیس یک اجتماع کوچک با کمتر از ۱۰۰۰۰۰ نفر است بسیاری از آنها موقعیت‌های مهمی در تجارت و تخصص‌ها دارند. نام‌های خانوادگی متداول پارسی دکتر، مهندس و وکیل هستند. معمولاً نمایندگان فروش خارجی را با لقب آقا یا خانم به همراه نام خانوادگی یا نام مورد خطاب قرار می‌دهند.

حلقه گل بر گردن انداختن:

این رسم جذاب متعلق به جنوب آسیا است که آن را در خوشامدگویی از بازدیدکنندگان مهم خارجی مانند خریداران خارجی و دوستان قدیمی اجرا می‌نمایند. نمی‌دانید که بعد از اینکه حلقه گل را به دور گردنتان انداختند با آن چه کنید؟ فقط با لبخند تشکر کنید، به محض اینکه از جمع خارج شدید آن را از دور گردنتان بردارید و در دستان خود حمل کنید تا زمانی که میزبان شما آن را از شما بگیرد.

صرف شام و نوشیدنی

زمانی که در حال سرگرم کردن میهمانان هندی هستید، به یاد داشته باشید که اکثر هندوها کاملاً گیاه‌خوار هستند. هندوها گوشت گاو و خوک و مسلمان‌ها گوشت خوک نمی‌خورند.

زمانی که در خانه یک هندی مهمان هستید، اولین باری که به شما غذا یا نوشیدنی تعارف کردند مؤدبانه آن را رد کنید. پذیرش فوری نشان‌دهنده طمع و تربیت ضعیف است. به همین صورت زمانی که میزبان میهمانان هندی هستید، برخی از آنها نیز همین رفتار را بروز می‌دهند. میزبان سخاوتمند با دوبار دیگر تعارف کردن آنها را به خوردن تشویق می‌کند. اگر میهمانان اولین تعارف شما را رد کرد اصلاً نباید به شما بربخورد یا حالت صورتتان عوض شود.

رفتار مذاکره‌کنندگان در هند

آماده چانه‌زنی شدید در مذاکرات باشید. بسیاری از تاجر هندی در چانه‌زنی‌های شدید بازاری مهارت دارند، بنابراین باید قیمت پیشنهادی اولیه‌تان فضای کافی برای مانور دادن در اختیار شما بگذارد.

باید خودتان از بازار دیدن کنید: مذاکرات رودرو و پیگیری مداوم در بازار بسیار مهم هستند. زمانی که قصد سرمایه‌گذاری دارید، بودجه‌ها را مرحله‌به‌مرحله سرمایه‌گذاری کنید، زمانی که مراحل را در پروژه مشخص نمودید که با توافق طرفین می‌توانید در آن مراحل پیشرفت امور را بررسی کنید.



سامانیوم
Samanium

برندگان سورسامانی

۱ جایزه بزرگ
۱۰۰ میلیون تومانی

فرزاد سبک‌دستی
شماره مشتری: ۴۱۲۸۵۸۱



سامانیوم
Samanium

اسامی
برندگان

سور شهرپورماه سامانیوم




۱۰۰ جایزه
۱۰۰۰ سامانی

شماره مشتری	اسامی
۲۰۳۴۴۹	مهدی صابری
۲۸۲۱۱۸۸	نگار حقایی بروجنی
۲۸۹۲۱۴۵	علی قاضی
۱۳۱۸۰۱۹	علیرضا منایی
۲۶۶۶۵۱۰	داریوش کهن‌خواه شادان
۶۶۲۲۹۸۸	رضا درخشی
۱۰۸۵۳۹۹	نوش‌افزین میرزاخلیلی
۲۸۸۷۶۳	فرگس مزینانی
۸۰۲۸۶۵۱	مرحانه محمدی
۲۸۶۶۳۲۷	پیمان سراج مهدی‌زاده
۸۹۶۶۲۲۷	محمد لاجوردی
۱۷۰۲۷۰۱	مصطفی ابراهیمی
۲۰۵۴۰۱	محمود بزرگر بنادکویی
۳۰۰۸۵۱۲	حسین لک
۴۱۰۱۱۳۸	سیدعلی رضوی



۱۰ جایزه بزرگ
۱۰ میلیون تومانی

شماره مشتری	اسامی
۱۳۴۴۰۷	مهدی رنجبر
۴۰۱۱۲۳۲	روشنک محسنی
۴۰۹۸۵۶۰	رویا رستمی اینچه کیگانلو
۲۲۲۲۶۴۲	بهروز کریمی
۲۲۰۸۶۶۵	سیما نوگلین
۱۷۶۵۹۴۴	سیدمحمدرضا الفت
۲۸۹۸۵۷۹	ماهر دشت‌خالی
۳۷۶۱۷۶۷	سیده گلن آشفته
۱۰۹۷۴۴۱	هادی اشعری
۳۹۹۱۶	فرهاد اسدی سعیدآبادی




شماره مشتری	اسامی
۳۳۷۰۷۲۱	سیدعظیم خلعت پوشانی
۱۱۸۸۶۶۶	کامران طایری
۳۳۸۱۳۳۱	محمد صمدپورستام
۲۰۵۵۳۶۶	علی گلیری
۳۹۳۵۵۵۷	محمدرضا نوغدری
۹۹۳۹۲	حسینعلی علیعی
۳۳۰۹۹۰۷	پارسا دمشقیان
۲۱۹۶۵۸۱	سجاد صمدیان
۳۱۱۳۸۹۶	محبوبه قاسمی سوستانی
۱۰۶۴۱۶۶۰	حمیدرضا بابامحمدی
۳۰۸۲۷۳	فرناز مرزاش جلیلی
۹۱۶۹۶۶	حناالهاسانات زانی مسعودی
۲۲۱۶۰۶۷	فاطمه فریدی زاد
۶۲۱۶۵۳۸	میناد رحیمی فر
۲۲۷۹۶۳	سیدامیرزاده شمس جعتی
۶۳۰۹۱۲۳	نیلوفر اردلانی
۳۷۲۵۰۲۰	رضا نامانی

شماره مشتری	اسامی
۶۶۱۰۳۶۹	پوریا هزارری خانقاده
۲۷۲۳۰۲۰	امیرترکمن نژادسیروانی
۶۱۰۶۶۱۷	امیرعلی زبانی فاطمه
۲۲۰۶۸۴۹	ستاره داسه
۳۱۶۶۰۶۲	زهرا حبیبی درونکاتا
۱۶۸۹۲۶۱	کریم دهقانی
۳۱۶۶۷۰۵	کامران عباسپور
۶۶۶۰۰۸۸	راحله صفریان
۶۰۹۸۱۹۵	نعمت الله فروتن جانی
۶۵۲۵۲۷۰	سیدعلی تاجیک
۱۶۸۱۹۸۲	محمد جونی
۲۹۸۱۱۴۰	مرضیه جانی
۲۲۱۷۸۲۳	حمیرا طالبی
۶۶۶۳۶۹	فاطمه صادقی علیشاه
۶۶۶۶۶۶۵	ارغوان اشتیادری
۲۶۲۸۰۸۵	مرضی صادقی
۳۶۶۱۹۷	غیدرضا اسپهبدی

شماره مشتری	اسامی
۱۹۰۸۲۴۰	امید حبی خراسانی
۲۰۸۶۹۰۱	محسن علی اکبری
۱۶۱۶۱۷۶	حمید منصوری
۳۹۱۵۶۴۹	مهران عطاریان
۳۵۵۹۲۹۶	زهرا محمدباقری
۲۷۳۶۵۳۶	حامد جوکار
۱۱۹۱۱۷۹	سودابه گشتکاررستانی
۶۸۲۶۶۵	سیدحسام بهنام
۸۸۶۲۵۷	میثم پرهام نیا
۲۱۱۰۹۶۷	بهزاد احمدی
۲۰۱۵۵۵۲	ابوالفضل محمدی فارسجانی
۹۷۳۶۳۶	میناد نیکپور
۷۷۳۷۱۸	هدا کامرانی مشهد
۶۶۹۷۱۸۶	حسن حبیبی گلستان
۲۶۱۰۹۱	سیدمحمدعلی لکوی لاریجانی
۱۰۳۹۲۰	احمد اسدزاد طرب خواه
۱۱۳۸۲۶۶	مجید گنجیان

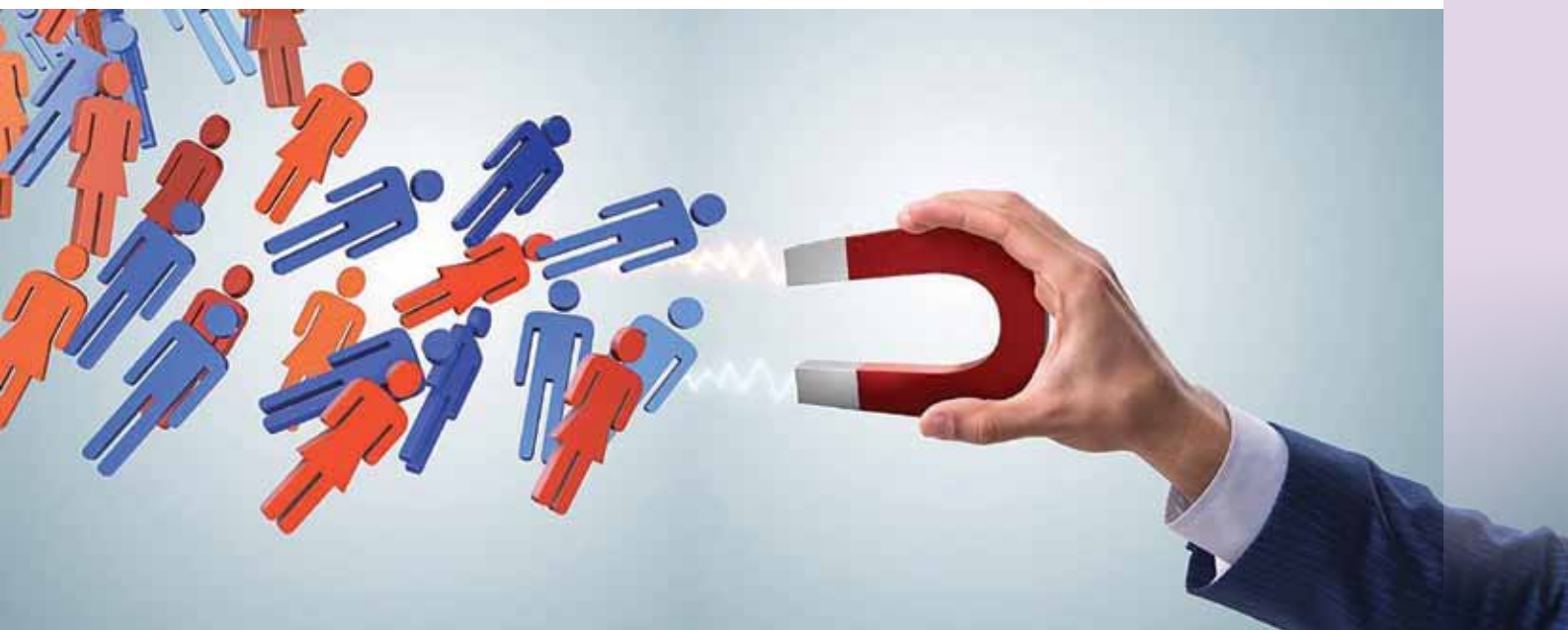
شماره مشتری	اسامی
۳۷۷۶۲۰۸	زهرا قاسمی نصرآباد
۵۲۳۳۰۵۶	علی رضا عطیعی اوغانی
۶۶۶۶۲۲۸	احمدرضا گوشه
۱۶۰۸۵۶۶	محسن طالبی نجف آبادی
۳۳۳۶۶۰۵	پیمان کریم زاده
۲۰۰۰۰۴۳	حسین بیگل
۱۱۶۱۷۳۳	جواد ارفند
۱۶۶۶۶۲۹	سروش واتکی
۱۵۱۳۹۶۹	مرضیه آینه
۲۵۳۲۵	فرهاد لقرشیان
۱۸۸۵۹۰۰	باران عیوض زاده
۲۲۳۳۳۶۵	حامد سعد
۹۹۸۲۵۱	واژگن ساریو خایان سوارانی
۶۸۳۱۴۰۳	زهرا علی میرزانی
۷۶۶۲	محمد رمضان پاردی
۸۱۳۱۱۲	فاطمه خلیلی زرافشان
۶۶۶۶۱۵۲	شروین زیادلو

ما با همه برنده ها تماس می گیریم

براشون پیامک برنده شدن رو حتماً می فرستیم

و جایزه رو هم خیلی سریع به دستشون می رسونیم

شماره مشتری	اسامی
۱۵۱۸۶۹۱	مریم حبیبی
۱۶۱۳۰۹۶	شروین بیات ماکو
۳۸۹۲۶۴۱	صبا اکبری
۶۱۸۶۵۳۶	رویا کوروش نیک
۶۵۰۶۳۳۹	شهرام شعبانی
۶۶۵۷۱	مهران ملکی
۱۰۱۲۲۶۵	احمد همادزاده
۱۰۹۳۰۹۳	اسدالله اکبری
۲۶۰۹۶۶۸	فاطمه حسین زاده پخیانی
۳۷۹۲۲۰۵	فاخره سبکی
۲۲۷۰۲۰۶	احمد امامی
۱۶۱۸۰۸۰	سیدعباس حبیبی
۱۶۶۹۷۷۶	محسن محمودی آشتیانی
۱۳۷۰۹۱۴	آبتین خضعه
۲۱۰۴۲۲	محمود خطیب زاده نسری
۳۹۷۰۶۵۶	مسعود سری زاده
۱۶۰۸۶۴۶	شاپان شریفی



مدیریت استعداد در سازمان چیست و چرا اهمیت دارد؟

| حسین استادی، مسئول مرکز خدمات شعبه مشهد |

- مهارت‌های مورد نیاز
- ساختار گزارش‌دهی
- ابزار و تجهیزات مورد نیاز
- حقوق و مزایا

با استفاده از این موارد، کاندیداهای شغل می‌توانند تصمیم آگاهانه‌ای در مورد درخواست یا عدم درخواست آن بگیرند و منابع انسانی نیز رزومه‌هایی را دریافت می‌کند که مناسب‌تر هستند.

۲. تناسب فرد و سازمان

کارکنانی که از نظر شخصیتی با فرهنگ سازمانی تناسب ندارند، نه می‌توانند کارکنان شادی باشند و نه کارکنانی مفید و کارآمد. ارزش‌های شخصی و سازمانی باید سطح مشخصی از همپوشانی داشته باشند تا کارکنان بتوانند سازمان را مثل خانه خودشان بدانند. بدون وجود تناسب میان فرد و سازمان، زمان و انرژی بسیار زیادی صرف تلاش برای ایجاد سازگاری خواهد شد؛ بنابراین استخدام یک کاندیدای مناسب شانس همکاری بهتر کارکنان، رضایت بیشتر و معمولاً عملکرد بهتر را تا حد زیادی بهبود می‌بخشد.

۳. همکاری-آموزش و هدایت-تکامل

یک استراتژی مهم برای اثربخش‌تر کردن مدیریت استعداد عبارت است از ایجاد فرهنگ مربیگری، راهنمایی (حتی مربیگری معکوس) و همکاری. وقتی صحبت از کمک به کارکنان برای تکامل و توسعه مهارت‌ها و تخصصشان به میان می‌آید، بازخورد سازنده می‌تواند بسیار مفید واقع شود؛ بنابراین، مدیریت استعدادها یعنی آماده‌کردن آنها برای آینده سازمان، آمادگی برای تغییراتی که در مسیر شغلی ایجاد خواهد شد و توانایی اعتماد و تکیه بر یکدیگر.

۴. پاداش و قدردانی

فرایند قدردانی و پاداش بخش مهمی از استراتژی ایجاد انگیزه، مشارکت

مدیریت استعداد فرایندی سازمان‌یافته و استراتژیک است که طی آن استعدادهای مناسب را جذب کرده به آنها کمک می‌کنیم تا با توجه به توانایی‌های خود و هم‌راستا با اهداف سازمانی، رشد کنند. بنابراین، این فرایند عبارت است از شناسایی نیازهای سازمان و موقعیت‌های خالی، یافتن استعدادها و جذب کاندیداهای مناسب، رشد آنها در سیستم و توسعه مهارت‌های مورد نیاز، آموزش برای فراگیری تخصص با دید آینده‌نگری، حفظ و ایجاد انگیزه در آنها برای دستیابی به اهداف بلندمدت کسب‌وکار. این تعریف ماهیت فراگیر مدیریت استعداد را آشکار می‌کند، اینکه چگونه در تمامی جنبه‌های مربوط به منابع انسانی نهادینه است و در عین حال اطمینان می‌دهد که سازمان به اهداف خود می‌رسد؛ بنابراین، هدف فرایند مدیریت استعداد جذب افراد مناسب و توانمندسازی آنان برای بهبود کسب‌وکار است.

استراتژی مدیریت استعداد در سازمان

مدیریت استعداد صرفاً فهرست کارهایی نیست که باید آنها را انجام دهیم، بلکه یک استراتژی است که نیاز به پیاده‌سازی دقیق، ارزیابی منظم، و بهبود مستمر دارد. در این بخش به شش استراتژی برای مدیریت عملکرد اشاره خواهیم کرد.

۱. شرح دقیق وظایف

داشتن یک شرح وظایف دقیق به فرد کمک می‌کند که نقش خود را بهتر درک کند. شرح وظایف کلی تنها باعث سردگمی افرادی می‌شود که در فرایند مدیریت استعداد دخیل هستند و در انجام کار اختلال ایجاد می‌کند. اطلاعاتی که باید در شرح وظایف وجود داشته باشد عبارت‌اند از:

- عنوان و محل شغل
- وظایف کلی

و مدیریت بهتر کارکنان است. این فرایند فراتر از پاداش‌های مالی و بسته‌های مزایا است. مطالعات نشان داده‌اند که کارکنان اغلب به دنبال آن دسته از طرح‌های تحقیقاتی هستند که با انجامشان پاداش‌هایی شخصی و مختص خودشان دریافت می‌کنند. با استفاده از این فرصت، سازمان‌ها می‌توانند به کارکنان خود نشان دهند که تا چه حد به آنها به‌عنوان یک «شخص» اهمیت می‌دهند.

۵. فرصت‌هایی برای بهبود مستمر

مدیریت استعدادها باید در چارچوب آینده‌ای تعریف شود که سازمان برای خود متصور است؛ بنابراین، کارکنان باید به ابزارهای مناسب دسترسی داشته باشند تا بتوانند پتانسیل خود را به حداکثر برسانند. برای بهبود مستمر سازمان، باید زمینه و فرصت‌هایی برای توسعه مستمر مهارت‌های کارکنان فراهم گردد. علاوه بر این، می‌توان مطمئن شد که مهارت‌های موجود در سازمان به‌روزرسانی می‌شوند و ارتقا می‌یابند.

مدل مدیریت استعداد

فرایند مدیریت استعداد یک چرخه است که طی آن به شناسایی شکاف‌های مهارتی، جذب استعدادها، و رشد و توسعه آنها می‌پردازد. در اینجا به مؤلفه‌های مدل مدیریت استعداد اشاره خواهیم کرد.

۱. برنامه‌ریزی

با انجام برنامه‌ریزی می‌توانید مدل مدیریت استعداد را در راستای اهداف کلی سازمان طراحی کنید. تنها با یک برنامه‌ریزی صحیح می‌توانید اطمینان حاصل کنید که به دنبال فردی با تجربه و مهارت‌های مناسب هستید. علاوه بر این، کارکنان فعلی نیز طی برنامه‌ریزی ارزیابی می‌شوند تا ببینید که چه اقداماتی بهترین نتیجه را برای سازمان شما دارد. به‌عنوان مثال، اگر کارکنانی با ویژگی‌هایی مشخص تمایل دارند برای مدت طولانی‌تری در سازمان بمانند، باید برای استخدام نیروهای مشابه آنها برنامه‌ریزی کنید.

۲. جذب

وقتی که یک نفر شرکت را ترک می‌کند، جستجوی شخص دیگری برای تصدی آن نقش کارچندان ساده‌ای نیست. به‌عنوان مثال، ممکن است نیازهای شما تغییر کند یا کارکنانتان مسئولیت‌های جدیدی را بر عهده بگیرند. مدیریت استعداد تضمین می‌کند که همیشه تعداد کارکنان کافی را برای انجام تمامی عملیات سازمان در اختیار دارید. همچنین، از ایجاد بار کاری سنگین که موجب بی‌انگیزگی کارکنان می‌شود، جلوگیری می‌کند. با داشتن یک استراتژی درست، همان نوع کارکنانی را جذب خواهید کرد که می‌خواهید در کسب‌وکارتان داشته باشید. چنین افرادی بااراده، بامهارت و به دنبال پیشرفت در سازمان خواهند بود.

جذب استعداد به طور مستقیم با برندسازی کارفرمایی در ارتباط است. شما باید راه‌هایی را بیابید تا بتوانید سازمان خود را به‌عنوان بهترین مکان برای کار معرفی کنید؛ بنابراین کسب‌وکار شما باید جذاب به نظر برسد.

۳. توسعه

در مرحله توسعه اقداماتی را انجام می‌دهیم که به رشد استعدادها در سازمان کمک می‌کند.

این اقدامات باید با طرح توسعه کارکنان همسو باشد و طی آن باید آن دسته از موقعیت‌های شغلی را شناسایی کنید که کارکنان مد نظرتان می‌توانند در آینده در آنها فعالیت کنند، و همچنین باید ببینید که چگونه می‌توانید دانش و مهارت‌های کارکنان خود را گسترش دهید تا بتوانند از

پس چالش‌های جدید سازمان بریابند.

همچنین، در فرایند مدیریت استعداد می‌توانید به این موضوع بپردازید که چه چیزی باعث می‌شود کارکنان شما مشتاق و مایل به انجام کارهای بیشتر باشند. ارزش‌گذاری برای کارکنان امری ضروری است.

برای انگیزه بخشیدن به کارکنان، فرایند جامعه‌پذیری آنان باید به شکلی صحیح انجام شود. در واقع از همان ابتدای ورود کارکنان جدید، باید کاری کنید تا حس خوبی از سازمان بگیرند. چنین کاری باعث می‌شود که در سازمان بمانند و تا جایی که می‌توانند تلاش کنند.

۴. حفظ و نگهداشت

یکی دیگر از اهداف مدیریت استعداد، حفظ و نگهداشت افراد برای مدتی طولانی در سازمان است.

کارکنان باید همواره این احساس را داشته باشند که سازمان مکانی لذت‌بخش و معنادار برای کار است. برای ایجاد چنین حسی می‌توانید روی روش‌های جبران خدمات (مالی و غیرمالی) و همچنین بهبود فرهنگ سازمان متمرکز باشید.

۵. جابه‌جایی و انتقال

پس از استخدام و توسعه مهارت‌های کارکنان، باید برای انتقال آنان به نقش مناسبشان برنامه‌ریزی کنید. هدفی که در این مرحله دارید، حفظ دانش آنها در شرکت است که به آن مدیریت دانش می‌گوییم. شما باید برای ارتقای کارکنان یا انتقال آنان به یک موقعیت شغلی یا دپارتمان دیگر برنامه داشته باشید. اگر کارمندی تصمیم به ترک شغل خود بگیرد، باید دلیل آن را بدانید.

مزایای انجام مدیریت استعداد در سازمان

مدیریت استعداد چه اهمیتی دارد؟ ساده‌ترین پاسخ به این سؤال این است که مدیریت استعداد روی کارکنان سرمایه‌گذاری می‌کند که مهم‌ترین دارایی سازمان هستند. در این بخش به مزیت‌ها و دلایل اهمیت مدیریت استعداد اشاره می‌کنیم:

۱. به بهبود عملکرد کسب‌وکارها کمک می‌کند

شما می‌توانید با داشتن افرادی متخصص و مستعد به تمامی اهداف خود برسید.

مدیریت استعداد زمانی اثربخش واقع می‌شود که سه جزء کلیدی را ترکیب کنید: تخصیص سریع استعداد، تجربه مثبت کارکنان و یک تیم استراتژیک منابع انسانی.

۲. مزیت رقابتی شرکت را حفظ می‌کند

با استخدام و توسعه مهارت‌های کارکنان بااستعداد، سازمان شما قوی‌تر می‌شود و آمادگی بیشتری برای رویارویی با تغییرات و خطرات پیدا می‌کند.

۳. موجب نوآوری می‌شود

صرف‌نظر از صنعتی که در آن فعالیت می‌کنید، فناوری‌های جدید همیشه در صحنه هستند. کارکنان مستعد می‌توانند راه‌هایی برای استفاده از قابلیت‌های این ابزارهای جدید پیدا کرده و به حل مشکلات بپردازند، یا ایده‌هایی نو ارائه کنند.

۴. به تشکیل تیم‌های پربازده کمک می‌کند

یک استراتژی مدیریت استعداد مناسب به شما امکان می‌دهد تا تیم‌های قوی و پربازده تشکیل دهید. انجام این کار خیلی مفیدتر از این است که صرفاً تعدادی فرد خلاق و بااستعداد در سازمان داشته باشید.

۵. نرخ خروج و ترک شغل را کاهش می‌دهد

وقتی کارکنان یک شرکت احساس ارزشمند بودن داشته باشند، و بدانند



بنابراین، باید وظایف و مسئولیت‌ها را برایشان تعیین کنید، جلسات آموزشی را برنامه‌ریزی نمایید، و از کارکنان فعلی خود بخواهید که از کارکنان جدید حمایت کنند تا آنها هم بتوانند با شرایط و محیط وفق پیدا کنند.

گام چهارم: سازماندهی یادگیری و توسعه

به یاد داشته باشید که توسعه مهارت‌های کارکنان فعلی اغلب آسان‌تر از استخدام افراد جدید است. علاوه بر این، حتی اگر افرادی بسیار بااستعداد را استخدام کنید، آنها نیز می‌خواهند که در نقش جدید خود چیزهایی یاد بگیرند و بیاموزند. روش‌هایی مثل برگزاری کنفرانس‌ها، دوره‌ها، و سیستم مدیریت یادگیری را برای رشد کارکنان خود برنامه‌ریزی کنید تا محیطی مبتنی بر یادگیری ایجاد نمایید.

گام پنجم: انجام ارزیابی عملکرد

ارزیابی منظم عملکرد کارکنان به شما این امکان را می‌دهد که ببینید آیا آنها می‌توانند مسئولیت‌های اضافه بر سازمان را مدیریت کنند یا خیر. این کار می‌تواند شما را از استخدام افراد جدید آسوده کند و به کارکنان کمک می‌کند تا برای ترفیع آماده شوند.

گام ششم: ایجاد استراتژی‌هایی برای حفظ و نگهداشت استعدادها

با استفاده از روش‌های مثل ارتقای شغلی، مزایا، تاکتیک‌های انگیزشی، اطمینان از رضایت شغلی و بهبود فرهنگ شرکت، به افزایش رضایت شغلی کارکنان خود کمک کنید.

گام هفتم: برنامه‌ریزی جانشین‌پروری

کارکنان خود را برای جانشینی آماده کنید، به‌ویژه زمانی که یکی از اعضای ارشد سازمان بازنشسته می‌شود. از طریق فرصت‌های یادگیری مستمر، به کارکنان کمک کنید تا بهترین عملکرد خود را داشته باشند. اگر کارمندی تصمیم گرفت شرکت را ترک کند، یک مصاحبه خروجی انجام دهید تا بفهمید چه مشکلی رخ داده است. انجام این کار به شما کمک می‌کند تا از تکرار همان مشکل در آینده جلوگیری کنید.

چگونه استعداد نهفته کارکنان را کشف کنیم؟

کشف استعدادهای کارکنان یکی از کارهایی است که هر مدیری باید آن را انجام دهد. البته بسیاری از مدیران به بهانه‌هایی مثل کمبود وقت و ...

که فرصت‌های زیادی برای رشد در آن کسب‌وکار خواهند داشت، دیگر در سایر سازمان‌ها به دنبال کار نخواهند بود.

۶. برندسازی قوی کارفرما را به همراه دارد

مدیریت صحیح استعداد می‌تواند برند کارفرمایی را تقویت و سازمان شما را به‌عنوان محلی خوب برای کارکردن معرفی کند؛ بنابراین می‌توانید در آینده بهترین کاندیداها را برای استخدام جذب کنید.

هفت گام یک فرایند مدیریت استعداد موفقیت‌آمیز

اکنون دیگر می‌دانید چرا به مدیریت استعداد نیاز دارید. در این مرحله وقت آن رسیده است که به خود فرایند مدیریت استعداد نگاهی بیندازید و یاد بگیرید که چگونه آن را در شرکت خود اعمال کنید.

در این بخش به مراحل یک فرایند مدیریت استعداد مستمر اشاره خواهیم کرد. با دنبال کردن این مراحل، می‌توانید بااستعدادترین افراد را بیابید و آنها را در سازمان خود حفظ کنید.

گام اول: مشخص کنید که به چه مهارت‌هایی نیاز دارید

پیش از اینکه جلوتر بروید، باید تعیین کنید که به چه نوع افرادی نیاز دارید و این افراد باید چه شرایطی داشته باشند. ببینید که آیا می‌توانید به‌جای استخدام افراد جدید، آموزش‌های لازم را به کارکنان فعلی خود ارائه کنید.

گام دوم: افراد مناسب را جذب کنید

برای جذب استعداد مراحل مختلفی وجود دارد: تبلیغاتی هدفمند طراحی و آنها را در وب‌سایت‌های کاریابی برتر منتشر کنید. برندینگ منابع انسانی در اینجا مفید واقع می‌شود.

برای شناسایی بهترین فرد برای موقعیت شغلی، مصاحبه‌ها و سایر ابزارها را از قبل برنامه‌ریزی کنید. علاوه بر سؤالات معمولی، از ارزیابی‌های شخصیتی، رفرنس‌ها و همین‌طور آزمون‌هایی استفاده کنید که داوطلبین را ملزم می‌کند تا در موقعیت‌های واقعی به حل یک چالش بپردازند. سپس انتخاب‌های برتر خود را استخدام کنید.

گام سوم: جامعه‌پذیری و سازماندهی کار

با آماده کردن فضای شرکت برای کارکنان جدید، به آنها کمک کنید که به‌محض ورود، جایگاه خود را پیدا کنند.



می‌دهد). مدیران خوب این را نیز می‌دانند که چرا شخص این نوع علایق را دارد و کدام بخش از پروژه می‌تواند آن‌ها را به رضایت کامل از کارشان برساند. چنین دانشی به مدیر کمک می‌کند تا پروژه‌ای مناسب را برای کارمند در نظر بگیرد. برای مثال، ممکن است پروژه بازخورد مشتری برای یک کارمند جذاب بوده باشد - البته نه به این دلیل که او دوست دارد روی نظرسنجی‌ها کار کند، بلکه چون به خود محصولی که در حال ارزیابی بود علاقه دارد؛ بنابراین، پروژه بعدی او باید مربوط به آن محصول باشد، نه نظرسنجی در مورد یک محصول دیگر.

از کارکنان خود درباره رؤیاهایشان بپرسید

بسیار پسندیده است که از کارکنانتان درباره علایق و رؤیاهایشان جویا شوید. با این کار می‌توان زمینه پیوند عاطفی و احساسی میان کارمند با محیط کاری را فراهم کرد. به عنوان مثال فردی می‌گوید همیشه می‌خواسته مترجم باشد، از او بپرسید که آیا دوست دارد با مشتریان بین‌المللی کار کند. آن فرد با فکر کردن به رؤیای خود در موقعیت فعلی، بیشتر احساس رضایت می‌کند و کمتر احتمال دارد که از کارش خسته شود و شرکت را ترک کند.

جمع‌بندی

همان‌طور که دیدیم، مدیریت استعداد یعنی برنامه‌ریزی استراتژیک مسیر شغلی برای هر کارمند. فرایند مدیریت عملکرد می‌تواند در انجام این کار به مدیران کمک کند. با استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت منابع انسانی، به‌ویژه ماژول ارزیابی و مدیریت عملکرد، می‌توان نقاط قوت و ضعف کارکنان را شناسایی کرد و آنها را در مسیر رسیدن به اهداف شخصی و سازمانی یاری داد. البته این به معنای دادن وعده‌های پوچ به کارکنان نیست، بلکه باید نقشه شغلی آنان را با همکاری خودشان ترسیم کنیم، و مطمئن شویم که این مسیر هم واقع‌بینانه است و هم اینکه کارمند درباره آن حس خوبی دارد. سپس ابزار و منابع موردنیاز را برای تحقق آن در اختیار شخص قرار می‌دهیم. با داشتن چنین نقشه‌ای، کارکنان می‌دانند که باید انتظار چه چیزهایی را داشته باشند و باید برای چه چیزی تلاش کنند، بنابراین، می‌توانند برای دستیابی به آنها با یکدیگر همکاری نمایند.

سراغ این کار نمی‌روند. اما نکته اینجاست که کشف پتانسیل و استعداد کارکنان نه تنها به خود آنان و مسیر شغلی پیش رویشان کمک می‌کند، بلکه به نفع سازمان نیز هست. زمانی که کارکنان می‌بینند مدیرشان به آنها اهمیت و می‌دهد و سعی دارد بهترین نسخه آنها را در سازمان داشته باشد، خودشان هم برای انجام کار انگیزه می‌گیرند و تلاش بیشتری می‌کنند.

تحسین و تشویق را به یک مصاحبه تبدیل کنید

وقتی کارمند شما کاری را عالی انجام می‌دهد، صرفاً از او تعریف و تمجید نکنید. بلکه نقاط قوت موفقیت او را مشخص کنید و از او بپرسید که چگونه این کار را انجام داده است - به عبارت دیگر، فرایند انجام کار را تعریف کند. این مصاحبه بینش‌هایی را به شما ارائه می‌کند که می‌توان از آن در کارها و وظایف جدید هم استفاده کرد. حتی ممکن است از او بخواهید که یک جلسه برگزار کرده و در مورد تکنیک‌های خود صحبت کند یا روش‌های خود را به دیگران آموزش دهد.

نحوه تفکر افراد را تحلیل کنید، نه فقط کاری را که انجام می‌دهند

ارزیابی عملکرد بر دستیابی به اهداف و سایر شاخص‌های قابل اندازه‌گیری موفقیت تمرکز دارد. با این حال، آنچه اغلب در پس چنین دستاوردهایی نهفته است، نوع تفکر فرد است که موفقیت را ممکن می‌کند. این عادات ذهنی را در ارزیابی بعدی کارمند شرح دهید. به عنوان مثال، «کارمند با استعداد شما همیشه تمام داده‌های مرتبط را جمع‌آوری می‌کند، آنها را به دقت مطالعه می‌کند و به راه‌حلی می‌رسد که از دل واقعیت‌ها بیرون می‌آید، نه اینکه بخواهد آن‌ها را با یک ایده از پیش تعیین‌شده مطابقت دهد». بیان این بعد از نحوه عملکرد ذهن وی به شما و همین‌طور خود او کمک می‌کند تا پروژه‌های دیگری را که نیازمند استعدادهای استقرایی او هستند شناسایی کنید. همچنین به او نشان می‌دهد که شما واقعاً ارزش کارهای او را درک می‌کنید.

دلیل علایق و اولویتهای کارکنان را بشناسید

مدیران خوب می‌دانند که تک‌تک کارکنانشان دوست دارند چه کارهایی انجام دهند (از چه وظایفی لذت می‌برند، یا کدام پروژه‌ها به آنها انگیزه



تقدیر از بانک سامان به پاس همکاری‌های مؤثر با مؤسسه خیریه بین‌المللی زنجیره امید



در دنیای پر چالش امروز، هر قدمی که در جهت کمک به نجات جان کودکان برداشته می‌شود، ارزشی فراتر از کلمات دارد. مؤسسه خیریه بین‌المللی زنجیره امید به پاس همکاری‌های ارزنده بانک سامان، مراتب سپاس و قدردانی صمیمانه خود را اعلام می‌دارد. مشارکت و همراهی بانک سامان که طی سال‌های اخیر منجر به اهدای ۳۴۲ میلیون تومان به این مؤسسه گردید، نقشی حیاتی در تأمین هزینه‌های درمانی کودکان نیازمند و کاهش دغدغه‌های خانواده‌های آنان ایفا کرده است. این همکاری نه تنها حمایت مالی بزرگی برای مؤسسه بوده، بلکه فرصتی ارزشمند برای گسترش خدمات تخصصی و نجات جان صدها کودک بیمار فراهم آورده است.

بانک سامان با درک عمیق از مسئولیت‌های اجتماعی خود و باتکیه بر حسن نوع‌دوستی، همواره در کنار مؤسسه زنجیره امید حضور داشته است. این همکاری‌ها به ما این امکان را داده است تا با قوت بیشتری به رسالت خود در ارائه بهترین خدمات درمانی و جراحی تخصصی به کودکان زیر ۱۸ سال در رشته‌های قلب، ارتوپدی، ترمیمی و مغز و اعصاب بپردازیم. حمایت‌های مستمر بانک سامان موجب شد تا اقامتگاه درمانی کودکان بیمار با امکانات بیشتر و شرایط بهتر توسعه یابد و والدین نیز بتوانند با آرامش خاطر در کنار فرزندان خود حضور داشته باشند. همچنین، بانک سامان نقش مهمی در جذب منابع مالی برای اعزام تیم‌های پزشکی بین‌المللی به ایران داشته است که این امر منجر به بهبود سطح طب تخصصی اطفال در کشور شده است.

از این رو، ما در مؤسسه خیریه بین‌المللی زنجیره امید بر این باوریم که همکاری با بانک سامان نه تنها برای نجات جان کودکان، بلکه برای ارتقای سطح سلامت جامعه تأثیر شگرفی داشته و امید داریم که این همکاری‌های ارزشمند در آینده نیز با قوت بیشتری ادامه یابد.

با سپاس از اعتماد و حمایت شما،
مؤسسه خیریه بین‌المللی زنجیره امید

<http://zanjirehomid.com>

آدرس: تهران، میدان تجریش، خیابان فنا خسرو، پلاک ۳۱، اقامتگاه کودکان زنجیره امید
تماس: ۰۲۱-۲۲۷۴۷۶۸۱

بنک سامان
Saman Bank

گفتگو با همکاران شعبه منیره

پرتلاشی همچون روز نخست

گفتگو: جعفر تکبیری

عکس: نیلوفر فیاض

خدمات مؤثری ارائه دهند. زمانی که فضای کار دوستانه باشد، پرسنل نیز ارتباط بهتری با مشتریان برقرار می‌کنند و رضایت بیشتری حاصل می‌شود.

رئیس شعبه منیریه سپس عنوان کرد: ما جلسات هفتگی و ماهانه‌ای برگزار می‌کنیم که در آن بخشنامه‌ها و آموزش‌های کاربردی را بررسی می‌کنیم و اهداف شعبه را مرور می‌نماییم. این جلسات به پرسنل کمک می‌کند تا با تمرکز بیشتری بر تعامل با مشتریان و بازاریابی مؤثر عمل کنند. همچنین سعی داریم بازاریابی خود را از طریق مشتریان فعالی که داریم گسترش دهیم، چرا که این روش کم‌هزینه‌ترین و مؤثرترین روش جذب مشتری است.

صالحی کیا همچنین گفت: تمام پرسنل شعبه با فروش بیمه‌نامه‌ها، از جمله بیمه خانه امن سامان، آشنایی دارند و در این زمینه مشکلی وجود ندارد. من معتقدم بیمه‌نامه‌ها می‌توانند ارتباط مشتریان با بانک را مستمر نگه دارند. علاوه بر این، ما به ارائه خدمات از طریق درگاه‌های غیرحضوری نیز توجه ویژه‌ای داریم. همکاران ما سعی می‌کنند با نصب و آموزش استفاده از موبایل، مشتریان را به استفاده از این خدمات ترغیب کنند.

وی اضافه کرد: باتوجه به ظرفیت‌های منطقه و فضای مناسب شعبه، امکان ارائه خدمات ارزی و خدمات صندوق امانات نیز وجود دارد. امیدوارم مدیران ارشد بانک در این زمینه برنامه‌ریزی مناسبی داشته باشند تا بتوانیم این خدمات را نیز به مشتریان ارائه دهیم.

صالحی کیا در پایان گفت: در پایان، لازم می‌دانم از تمام پرسنل شعبه که با همدلی و انرژی کامل در خدمت مشتریان و بانک هستند، تشکر ویژه‌ای داشته باشم. همچنین از خانم حسینیلو، معاون محترم شعبه که با تمام توان در توانمندسازی پرسنل نقش مهمی ایفا کرده‌اند، قدردانی می‌کنم.

پویایی بانک برای من شادی‌آور است

لیلا حاجی حسینیلو کارشناسی‌ارشد مدیریت منابع انسانی و معاون شعبه منیریه است. او از سال ۱۳۸۶ به بانک سامان پیوسته و یک فرزند ۱۶ ساله به نام آیدین دارد.

لیلا حاجی حسینیلو در خصوص سوابق خود در بانک سامان گفت: شروع کارم در بانک با فعالیت در اداره آموزش بود و پس از آن در شعب مختلفی از جمله جنت‌آباد، خیابان آذریپایان، زرتشت، سی تیر، اریکه ایرانیان و ایران‌زمین خدمت کردم. اخیراً افتخار همکاری با شعبه منیریه را در کنار ریاست محترم و همکاران عزیز دارم. در ابتدا، با انرژی و افتخار زیادی وارد بانک سامان شدم. باوجود اینکه در آزمون‌ها و مصاحبه‌های وزارت نفت، شرکت ملی پالایش نفت و شرکت گاز قبول شدم، اما به دلیل خوش‌نامی بانک سامان و تجربه‌های اولیه‌ام در آن، تصمیم گرفتم که در بانک بمانم.

وی سپس ادامه داد: پویایی بانک و فرصت خدمت به مردم همیشه برای من شادی‌آور بوده است. زمانی که به‌عنوان مشاور در کنار مشتریان قرار می‌گیرم و به آنها در مدیریت بهتر سرمایه‌شان کمک می‌کنم، حس رضایت و اعتمادی که از سوی مشتریان دریافت می‌کنم، واقعاً ارزشمند است. این اعتماد منجر به وفاداری و حتی جذب مشتریان جدید از طریق



حسن صالحی کیا - رئیس شعبه

در این شماره از نشریه سامان به گفتگو با همکاران شعبه منیریه نشستیم. شعبه‌ای در قلب بافت قدیمی تهران که غالب مشتریان آنها از صنف فروشندگان لوازم ورزشی هستند.

حسن صالحی کیا رئیس شعبه منیریه است. او دارای دکترای اقتصاد پولی است و از سال ۱۳۸۰ در مؤسسه سامان اقتصاد (که امروز با نام بانک سامان شناخته می‌شود) در شعبه اصفهان مشغول به کار شد. پس از آن، حدود دو سال در بخش مدیریت اعتبارات و سپس در شعبات مختلف تهران فعالیت داشته و هم‌اکنون نیز نزدیک به یک سال و نیم است که در شعبه منیریه مشغول به کار است.

وی در خصوص آخرین شرایط شعبه منیریه می‌گوید: شعبه منیریه در مرکز شهر تهران و در نزدیکی بازار بزرگ قرار دارد. این منطقه به‌عنوان قطب اصلی بازار پوشاک و لوازم ورزشی کشور شناخته می‌شود. بافت منطقه شامل اصناف ورزشی و واحدهای مسکونی است. این شعبه از سال ۱۳۸۸ فعالیت خود را آغاز کرده و در حال حاضر حدود ۲۰ هزار مشتری دارد. باتوجه به نوع بافت منطقه، بیشتر مشتریان ما از اصناف ورزشی و ساکنان محلی تشکیل شده‌اند.

وی در پاسخ به این سؤال که استراتژی شما برای مدیریت این شعبه چیست، گفت: تمرکز ما بر استراتژی ۱۴۰۴ بانک است و تلاش کرده‌ایم باتوجه به شرایط منطقه، بر جذب مشتریان ویژه و اصناف تمرکز کنیم. خوشبختانه، با برنامه‌ریزی دقیق و همدلی پرسنل، در دو سال اخیر توانسته‌ایم تعداد مشتریان ویژه و ممتاز را افزایش دهیم.

او همچنین در خصوص عوامل موفقیت شعبه نیز عنوان کرد: یکی از مهم‌ترین عواملی که به موفقیت شعبه کمک کرده است، همدلی و رفاقت میان پرسنل است. ما تلاش می‌کنیم محیط کاری شاداب و دوستانه‌ای برای همکاران ایجاد کنیم تا آنها بتوانند با روحیه‌ای مثبت به مشتریان



لیلا حاجی حسینلو - معاون شعبه

وی در خصوص پیوستن به بانک سامان گفت: ورود به بانک به عنوان اولین شخص از خانواده که در این حوزه کار می کند، واقعا حس جذابی بود. تعامل با مشتری یکی از جالب ترین چالش هایی است که می تواند در زندگی هر فردی پیش بیاید و برای من هم از این قاعده مستثنی نبود. حقیری سپس اضافه کرد: با تمامی همکاران شعبه، رابطه ای بسیار صمیمانه دارم و فراتر از همکار بودن، برخی از آنها را به عنوان دوست برای خارج از محیط کار انتخاب کرده ام. همچنین، کارکردن با رئیس و معاون شعبه که هم باسواد و هم خوش برخورد هستند، از دیگر جذابیت های این شعبه است.

وی در پاسخ به این سؤال که چه عواملی می توانند انگیزه شما را در کار افزایش دهد، گفت: حقوق بالا و خدمات رفاهی که در چند سال اخیر کمتر مشاهده شده، می تواند انگیزه ما تازه واردها را چندبرابر کند و به ادامه مسیر شغلی مان کمک کند.

از کودکی بانکداری در ذهنم جایگاه خاصی داشت

سینا کریمی، یکی دیگر از همکاران شعبه منیریه است. وی متولد ۱۳۶۹ و فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مهندسی صنایع از دانشگاه تهران است. کریمی می گوید که از سال ۱۳۹۴ همکاری خود را با بانک سامان آغاز و کارم را از شعبه بازار تبریز شروع کردم. در سال ۱۳۹۸ موفق به کسب مقام پشتیبان برتر در طرح تلاش بانک سامان شدم. پس از نزدیک به ۱۰ سال خدمت، همچنان خوشحالم که شروع فعالیت حرفه ای من از شعبه ای بوده که به من آموزش های لازم برای پخته شدن در حرفه بانکداری را داد. همچنین سابقه خدمت در شعب مرکزی تبریز و ۱۷ شهریور تبریز را نیز دارم و از آبان ۱۴۰۲ در شعبه منیریه تهران مشغول به کار هستم.

وی ادامه داد: از کودکی شغل بانکداری در ذهن و نگاهم جایگاه خاصی

معرفی مشتریان فعلی می شود.

معاون شعبه منیریه سپس خاطر نشان کرد: طبق استراتژی و چشم انداز بانک سامان، تمرکز ما بر مشتریان ویژه و خلق ارزش های منحصر به فرد برای آنهاست. هدف ما این است که با ارائه خدمات سریع و اعتماد سازی، وفاداری مشتریان ویژه را تقویت کنیم. پس از آن، تلاش داریم که مشتریان ممتاز را به سطح مشتریان ویژه ارتقا دهیم. همچنین ارائه خدمات به اصناف و شرکت ها و معرفی خدمات ارزی در حوزه بین الملل از دیگر اولویت های کاری ماست.

لیلا حاجی حسینلو همچنین گفت: یکی از نکات بسیار مثبت شعبه منیریه، درایت و هوشمندی ریاست محترم جناب آقای صالحی کیا است که همدلی و رفاقت بین همکاران را تقویت کرده اند. همکاران بدون هیچ چشمداشتی به یکدیگر کمک می کنند و به صورت تیمی برای رسیدن به اهداف شعبه تلاش می نمایند. برگزاری جلسات منظم برای بررسی بخشنامه ها و به روزرسانی اطلاعات همکاران نیز از دیگر عوامل موفقیت شعبه است.

وی در پایان اضافه کرد: در پایان، از ریاست محترم شعبه و تمامی همکاران عزیزم تشکر می کنم. خوشحالم که در کنار این تیم برای ارتقای نام زیبای سامان تلاش می کنیم. همچنین از سرپرست محترم منطقه، جناب آقای یوسفی پور و کارشناسان سرپرستی که همواره در کنار ما بوده اند، سپاسگزاری می کنم. امیدوارم بانک سامان همیشه در کنار بهترین های ایران بدرخشد.

تمرکز ویژه ای بر اصناف هدف بانک داریم

امین تذرو بانکدار فروش تخصصی شعبه منیریه است. او از مهرماه ۱۳۹۰ وارد بانک سامان شده است.

وی در خصوص عملکرد خود در بانک سامان گفت: کارهای بانکی از جمله کارهایی است که بسیار حساس و پر ظرافت است و باید با دقت تمام انجام شود. خوشبختانه، تعامل بسیار خوبی بین پرسنل و مسئولین شعبه وجود دارد که باعث می شود کارها بدون موانع و مشکلات پیش برود. شعبه منیریه نیز یکی از بهترین شعبه هایی بوده که تا به امروز افتخار حضور در آن را داشته ام. روابط بسیار خوبی بین مسئولین شعبه و پرسنل وجود دارد که باعث موفقیت در انجام وظایف و ایجاد محیطی مثبت برای کار شده است.

تذرو سپس ادامه داد: برای دستیابی به استراتژی سامان ۱۴۰۴، تمرکز ما بر مشتریان اصناف، مشتریان ویژه و مشتریان شرکتی است. با توجه به موقعیت شعبه ما در منطقه بازار، من و همکارانم تمرکز ویژه ای بر اصناف هدف بانک داریم. همچنین، فضای مناسبی که حاصل تعامل مسئولین شعبه با کسبه محترم است، به ما کمک می کند تا با سرعت بیشتری به اهدافمان نزدیک شویم.

ورود به بانک جذاب بود

علیرضا حقیری یکی دیگر از همکاران شعبه منیریه است که ۲۵ ساله و فارغ التحصیل رشته مدیریت مالی از دانشگاه علامه طباطبائی با معدل ۱۷,۳۸ است. او سابقه یک سال کار به عنوان حسابدار فروش در شرکت افلاک و همچنین یک سال و نیم به عنوان حسابدار عمومی و مالیات در شرکت تپسی مشغول به کار بوده است.



سینا کریمی



حمیدرضا جعفریان



امین تذرو



امیرحسین یاور

در زمینه شرافت کاری و مسئولیت‌پذیری آموخته‌ام. در این سه سال، افتخار همکاری با دو رئیس شعبه بسیار شریف، جناب آقای یوسفی‌پور و جناب آقای صالحی کیا، را داشته‌ام که هر دو تعامل بسیار خوبی با من داشتند و از تذکرات و تشویق‌های آن‌ها درس‌های زیادی گرفته‌ام.

حسینی امین همچنین عنوان کرد: ما به دلیل اینکه در دل بازار ورزشی‌ها قرار داریم، تعامل خوبی با مشتریان بزرگ این صنف داریم و اکنون بیشتر به دنبال جذب شرکت‌های با پتانسیل در حوزه‌های صنعتی و آی‌تی هستیم. خوشبختانه، من و همکارانم تعامل خوبی با مشتریان به‌ویژه مشتریان گروه هدف برقرار کرده‌ایم. لازمه حفظ مشتریان قدیمی و جذب مشتریان جدید، علاوه بر تسلط بر خدمات بانک، رفتار صمیمانه با مشتری است.

وی در پایان گفت: بدون شک، دوستی با آقای مهدی قلابی و آقای حمیدرضا جعفریان که هم استاد من بوده‌اند و هم رفیق، شیرین‌ترین اتفاق در بانک برای من بوده و خواهد بود. علاوه بر این امیدوارم کمبودها و مشکلات مجموعه بزرگ سامان که باعث ناخوشی و نارضایتی‌هایی برای من و همکارانم شده است، هر روز کمتر شود. قطعاً انتظار از سازمان بزرگی مانند بانک سامان باید بالا باشد و همکاران عزیز ما شایسته بهترین امکانات و خدمات هستند.

می‌کوشم مانند روزهای اول به وظایفم عمل کنم

محمود ارجمندی یکی دیگر از همکاران شعبه منیریه است. او ۳۷ سال دارد و ۱۲ سال است که در شعب مختلف بانک سامان مشغول به فعالیت است.

وی در خصوص تجربه روزهای نخست پیوستن خود به بانک سامان گفت: در روزهای اول استخدام احساس همکاری با یک مجموعه پیشرو و متمایز را داشتم و خوشحالم که بعد از دوازده سال همچنان باتوجه‌به سیاست‌های بانک، همان احساس خوب روزهای ابتدایی در من وجود دارد. من در تلاش هستم که با همان انگیزه روزهای اول وظایفم را انجام دهم. همچنان از حضور در بانک سامان رضایت دارم و احساس همکاری با یک مجموعه پویا و پیشرو در من باقی است. این احساس مثبت به من انگیزه می‌دهد تا در هر شرایطی به بهترین شکل ممکن به وظایف خود عمل کنم.

ارجمندی سپس ادامه داد: همیشه بر این باور بوده‌ام که بهترین نحوه

داشتن در حال حاضر نیز معتقدم که حتی تا روزهای پایانی دوران خدمتم در بانکداری، همیشه موضوعات جدیدی برای یادگیری و اجرا وجود دارد که می‌تواند تأثیرات مثبتی بر پیشرفت شخصی من و بانک سامان بگذارد.

او اضافه کرد: به نظرم بانکداری یکی از مشاغل است که پویایی زیادی دارد. این پویایی به‌ویژه در شعب و صفوف بانک بیشتر از بخش‌های ستادی مشهود است. خوشحالم که به‌عنوان یکی از اعضای صف بانک، فرصت بیشتری برای تجربه این پویایی در زندگی روزمره‌ام دارم.

کریمی در خصوص تجربه کاری خود در شعبه منیریه هم گفت: در یک سالی که در شعبه منیریه خدمت کرده‌ام، بعد از ۱۰ سال خدمت در بانک سامان، برای اولین بار تجربه‌ای از همدلی، یکپارچگی و صمیمیت محض را داشته‌ام. این خصوصیات را قبلاً در شعب تبریز نیز تجربه کرده بودم، اما در برخی مواقع با چالش‌هایی روبرو می‌شدیم. خوشحالم که شعبه منیریه، به دلیل نزدیکی به بازار تهران و بافت صنفی مشتریان، می‌تواند در پیشرفت شغلی من تأثیرگذار باشد.

چندین دوست سالخورده دارم

سید محمدمهدی حسینی امین، یکی دیگر از همکاران شعبه منیریه است. او ۳۱ ساله و دارای مدرک کارشناسی مهندسی صنایع است و از سال ۱۴۰۰ به مجموعه بزرگ سامان پیوسته است.

وی در خصوص تجربه روزهای نخست کاری‌اش در شعبه منیریه گفت: روزهای نخست در هر مجموعه‌ای سختی‌های خودش را دارد. من در سه مجموعه تجربه استخدام داشته‌ام و بانک سامان سخت‌ترین آن‌ها بود. با اینکه تجربه چندین ساله در کارهای مالی داشتم، اما درگیری مستقیم با حساب مشتریان و تعداد بالای آنان برای من استرس‌زا بود. خوشبختانه، با کمک همکارانم خیلی سریع‌تر از آنچه که فکر می‌کردم، به کار مسلط شدم. به نظر من، بانک برای من مانند یک دوره آموزشی است که در آن هر روز چیزی جدید یاد می‌گیرم.

وی سپس گفت: جذابیت کار در شعبه به وجود مشتریان آن است. تعامل با پیرمردان و پیرزنان برایم بسیار جالب است و در شعبه منیریه چندین دوست سالخورده دارم.

او اضافه کرد: از همان روزهای اول کاری تا به حال، به لطف خدا همکاران بسیار خوبی داشته‌ام و از هر یک از آن‌ها درس‌های ارزشمندی



مهدی حسینی



محمود ارجمندی



محسن محسن نژاد



علیرضا حقیری

وی همچنین گفت: باتوجه به نوع مشتریان منطقه منبریه که عمدتاً از صنف فروشندگان وسایل ورزشی و بخشی از منطقه مسکونی هستند، عمده تمرکز ما در شعبه بر جذب این صنف و همچنین جذب مشتریان برتر جهت تحقق استراتژی سامان ۱۴۰۴ معطوف شده است. البته، شعبه از فعالیت در جهت جذب شرکت‌ها نیز غافل نبوده است.

تعامل در محیط کار، ایجاد صمیمیت در عین حفظ احترام است. ایجاد صمیمیت باعث اثرگذاری بیشتر در کار تیمی و حرکت مجموعه همکاران به سمت اهداف بانک می‌شود. به نظر من، این شاخص در بین همکاران شعبه، از ریاست و معاونت تا سایر همکاران، بسیار برجسته و شایان تقدیر است.





خبر خوش بیمه سامان برای سهام‌داران با افزایش سرمایه ۹۰۰ میلیارد تومانی

بازرس قانونی، افزایش سرمایه شرکت بیمه سامان از مبلغ ۵۰۰ به ۱۴۰۰ میلیارد تومان را بلامانع اعلام کرد.

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، با عنایت به ماده ۳ دستورالعمل مراحل زمانی افزایش سرمایه شرکت‌های ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار به منظور انطباق سرمایه شرکت با مصوبه هیئت وزیران، حفظ و ارتقای نسبت توانگری مالی، برقراری تناسب بین سرمایه شرکت با حق بیمه صادره و ذخایر فنی، افزایش میزان قبول ریسک و حفظ جایگاه ویژه و مزیت رقابتی در صنعت بیمه، توسعه فعالیت در هریک از زمینه‌های بیمه‌ای، افزایش سرمایه بیمه سامان بلامانع تشخیص داده شد.

طبق تصویب هیئت مدیره شرکت بیمه سامان، این افزایش سرمایه که ۱۸۰ درصد سرمایه کنونی این شرکت است در دو مرحله و ظرف مدت دو سال از محل سود انباشته و اندوخته سرمایه‌ای انجام خواهد شد. مطابق با چشم‌انداز بیمه سامان در سال ۱۴۰۷، این شرکت یک گروه فرابیمه، تمام دیجیتال و بین‌المللی و پیشگام در مشارکت در اکوسیستم‌های فرابیمه‌ای کشور خواهد بود.

انتشار کتاب مقررات بازار بیمه با حمایت بیمه سامان

شرکت بیمه سامان نسخه کامل کتاب مقررات بازار بیمه را منتشر کرد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، بیمه یکی از صنایع پویای کشور است و از این رو، به‌روزرسانی قوانین و مقررات در حوزه بیمه‌گری، امری اجتناب‌ناپذیر است. پیچیدگی قوانین بیمه‌گری که به دلیل ماهیت این صنعت و ناشی از تنوع محصولات، پوشش‌ها، استانداردها و الزامات بومی و بین‌المللی است، باعث شده است که اهمیت آشنایی با این آیین‌نامه‌ها و مقررات، دوچندان شود؛ بنابراین فعالان صنعت بیمه برای تطابق با این پیچیدگی‌ها، به آگاهی مستمر از تغییرات حقوقی و آیین‌نامه‌ها نیازمندند و ضرورت ایجاد می‌کند مقررات بیمه‌ای، به شکلی مدون در اختیار متخصصان، فعالان و صاحب‌نظران این صنعت قرار بگیرد. بی شک نگارش و توضیح مقررات صنعت بیمه، نیازمند تسلط، شناخت و تجربه مناسب از بازار بیمه است. پیش از این، نخستین مجموعه مصوبات شورای عالی بیمه توسط پیش‌کسوت گران‌قدر، جناب آقای غلامعلی ثبات منتشر و چندین بار تجدید چاپ شده است. اکنون شرکت بیمه سامان این افتخار را دارد که کتاب مقررات بازار بیمه را به‌عنوان جدیدترین و کامل‌ترین مجموعه از مقررات معتبر و مرتبط با فعالیت در بازار بیمه‌های بازرگانی ایران به گردآوری این استاد اندیشمند منتشر کند.

این مجموعه به پشتوانه سال‌ها حضور ایشان در واحدهای فنی بیمه مرکزی و چند سال دبیری و عضویت در شورای عالی بیمه تدوین شده و تمام قوانین و مصوبات مجلس شورای اسلامی، هیئت وزیران، شورای عالی بیمه، بخشنامه‌های بیمه مرکزی و نظر رسمی مراجع معتبر درباره موضوعات بیمه‌ای تا پایان تیرماه سال ۱۴۰۳ در آن گردآوری شده است. شرکت بیمه سامان با این اقدام نوآورانه خود، ضمن تمرکز بر مفهوم دانش، بیمه، آرامش، بار دیگر بر لزوم گسترش آگاهی و فرهنگ‌سازی بیمه‌ای تأکید کرده و در این مسیر، همواره منتظر نظرات ارزشمند صاحب‌نظران است.

علاقه‌مندان برای تهیه کتاب می‌توانند به سایت انجمن حرفه‌ای صنعت بیمه به نشانی www.pii.ir مراجعه نمایند.





بیمه سامان در پله نخست توانگری مالی برای دوازدهمین سال پیاپی

شرکت بیمه سامان رتبه یک توانگری مالی را از سوی بیمه مرکزی دریافت کرد و برای دوازدهمین سال پیاپی، در سطح یک توانگری مالی ماندگار شد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، سطح یک توانگری مالی به عنوان عالی ترین سطح به شرکت های بیمه ای تعلق می گیرد که برای ایفای تعهدات خود در مقابل بیمه گذاران از توانایی کافی برخوردار باشند. طبق اعلام بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، نسبت توانگری مالی شرکت بیمه سامان برای سال ۱۴۰۳ معادل ۲۰۶ درصد و در سطح یک تأیید شده است.

دریافت حکم استاز فنی توسط آقای آیت الله افشاری در سبک تاپ کاراته فول کنتاکت

و بهبود عملکرد ورزشی است. همچنین در این دوره ها تمرینات عملی برای افزایش قدرت، سرعت، استقامت و تکنیک های ضربه زنی برگزار می شود. در سبک فول کنتاکت، مبارزات به صورت کامل (بدون محدودیت ضربه) انجام می شود و آموزش ها بر اساس اجرای ضربات محکم و تکنیک های قدرتی است. هدف اصلی این استازها آماده سازی ورزشکاران برای شرکت در مسابقات رسمی و بهبود عملکرد آنها در مبارزات است.

همکار سامانی ما، آقای آیت الله افشاری، کارشناس پیگیری مطالبات خرد و صنفی از مدیریت پیگیری مطالبات موفق به دریافت حکم استاز فنی در سبک تاپ کاراته فول کنتاکت شدند. استاز فنی در سبک تاپ کاراته فول کنتاکت یک دوره آموزشی و تمرینی است که با هدف ارتقای مهارت های فنی، تکنیکی و تاکتیکی ورزشکاران برگزار می شود. این استازها معمولاً شامل آموزش تکنیک های پیشرفته، استراتژی های مبارزه، روش های تقویت بدنی





پاسداشت ۷۰ سال خدمات حشمت مهاجرانی در بانک سامان

شد. در این مراسم که هیئت مدیره، اعضای هیئت عامل، جمعی از مدیران و کارکنان بانک سامان حضور داشتند، علیرضا معرفت مدیرعامل بانک سامان، به حمایت‌های متعدد بانک سامان از ورزش کشور اشاره کرد و گفت: بانک سامان علاوه بر تسهیلگری در صنعت بانکداری و مالی کشور، همواره خود را در کنار ورزشکاران قرار داده و کوشیده نقش

مراسم نکوداشت حشمت مهاجرانی، از مفاخر فوتبال ایران در بانک سامان برگزار شد.

به گزارش سامان رسانه، مراسم نکوداشت حشمت مهاجرانی مربی پر افتخار فوتبال ایران و از مفاخر جهان فوتبال به پاس ۷۰ سال تلاش برای فوتبال ایران، امروز در سالن همایش‌های دفتر مرکزی بانک سامان برگزار





کشور عنوان کرد: این اقدام بانک سامان صرفاً یک اقدام تبلیغاتی نیست، بلکه توسعه و ترویج ورزش باعث سالم شدن فضای جامعه خواهد شد. گفتنی است، در جریان این مراسم بانک سامان به پاس خدمات حشمت مهاجرانی به ورزش کشور، این مربی نام آشنا را به عنوان مشتری خاص خود معرفی کرد و تمامی خدمات مشتریان خاص بانک سامان را در اختیار حشمت مهاجرانی قرار داد. همچنین حمید استیلی ملی پوش اسبق کشورمان هم در این مراسم به عنوان مشتری ویژه بانک سامان معرفی شد.

مهمی در توسعه ورزش کشور ایفا کند. همچنین فرشته ضرابیه معاون توسعه زیرساخت بانک سامان هم در ایران مراسم با اشاره به ترویج ورزش در میان کارکنان بانک سامان گفت: ما در بانک سامان با تشکیل تیم های مختلف ورزشی در میان آقایان و بانوان، تلاش کردیم تا نقشی در سلامت و بهبود کیفیت زندگی کارکنان خود داشته باشیم و این را یکی از نقاط افتخار بانک سامان می دانیم. حشمت مهاجرانی سرمربی سابق تیم ملی فوتبال نیز در سخنانی کوتاه در این مراسم ضمن تشکر از بانک سامان برای توجه ویژه به ورزش





افتتاح سالن بدنسازی برج سامان

نزدیکی بیشتر همکاران با یکدیگر شده و امکانات جدید برج سامان از جمله آکادمی کودک سامان و همین سالن ورزشی که امروز شاهد افتتاح آن هستیم هم به دوستی و صمیمیت پرسنل بانک افزوده است.

رئیس هیئت مدیره بانک سامان در پایان سخنان خود، بار دیگر از فرشته ضرابیه، معاونت توسعه و زیرساخت مدیرعامل و همچنین مدیریت پشتیبانی بانک به دلیل برنامه ریزی و اجرای طرح های مختلف بهبود و توسعه زیرساخت های موجود در برج سامان تقدیر و تشکر کرد.

سالن ورزشی برج سامان که با بهترین و به روزترین ابزارهای ورزشی تجهیز شده است طی مراسمی توسط رئیس هیئت مدیره و معاون توسعه و زیرساخت بانک سامان به بهره برداری رسید.

در این مراسم که با حضور تنی چند از اعضای هیئت مدیره، مدیرعامل و معاونان مدیرعامل برگزار شد، احمد مجتهد، رئیس هیئت مدیره بانک سامان ضمن تبریک افتتاح این سالن ورزشی خطاب به همه حاضرین گفت: «تمرکز و مستقر شدن همه مدیریت ها و ادارات بانک در برج سامان باعث آشنایی و



گوش دادن فعال را پیام‌وزیم



شهلا اوجاقي
رئيس دايـره ضمانت‌نامه‌هاى
ارزى مديريت بانكدارى بين المللى

كامل بر روى صحبت‌هاى فرد مقابل و تلاش براى درك احساسات و نيازهاى او است. گوش دادن فعال به معنای صرفاً شنیدن كلمات نيست، بلكه شامل درك عميق تـرى از محتوا و احساسات نهفته در آنها نيز مى‌شود، به گونه‌اى است كه نشان دهنده توجه و احترام به گوينده باشد.

گوش دادن فعال يـكى از مهارتـهاى كليدى در ارتباطات مؤثر است كه به افراد كمك مى‌كند تا روابط بهتـرى برقرار كنند و درك عميق تـرى از ديگران پيدا كنند. اين مهارت نه تنها در محيط‌هاى شخصى بلكه در محيط‌هاى حرفه‌اى نيز اهميت دارد. اين نوع گوش دادن شامل تمرکز

تكنيك‌هاى گوش دادن فعال

توجه كامل	هنگام صحبت با كسى، تمام توجه خود را معطوف به او كنيد. اين به معنای قطع كردن تلفن، خاموش كردن تلويزيون و ايجاد فضاي آرام براى گفتگو است.
بازخورد غير كلامى	از نشانه‌هاى غير كلامى مانند تكان دادن سر، ليخند و تماس چشمى استفاده كنيد تا نشان دهيد كه به گوينده توجه داريد.
تكرار و خلاصه سازى	نكات كليدى را تـكرار كنيد يا خلاصـه‌هاى از آنچه گفته شده ارائه دهيد. اين كار به گوينده نشان مى‌دهد كه شما در حال گوش دادن هستيد و مطالب را درك كرده ايد.
سؤالات باز	سؤالاتى بپرسيد كه گوينده را تشويق به توضيح بيشتر كند. اين نوع سؤالات معمولاً با "چگونه" يا "چرا" شروع مى‌شوند.
اجتناب از قضاوت	سعى كنيد بدون پيشداورى يا قضاوت درباره صحبت‌هاى گوينده، به او گوش دهيد. اين امر باعث مى‌شود فرد احساس امنيت كند و بيشتر صحبت كند.

مزايای گوش دادن فعال

تقويت روابط	گوش دادن فعال باعث ايجاد اعتماد و احترام متقابل در روابط مى‌شود و موجب تقويت ارتباطات شخصى و حرف‌هاى مى‌گردد.
كاهش سوء تفاهم	با درك دقيق تر از پيامهاى ديگران، احتمال سوء تفاهم كاهش مى‌يابد و ارتباطات روشن تر مى‌شود.
افزايش همدلى	اين مهارت به افراد كمك مى‌كند تا احساسات و نيازهاى ديگران را بهتر درك كنند كه منجر به افزايش همدلى و همدلى مى‌شود.
حل تعارض	گوش دادن فعال مى‌تواند به حل تعارضات كمك كند، زيرا افراد احساس مى‌كنند كه نظرات و احساسات شان مورد توجه قرار گرفته است.

به طور كلى، گوش دادن فعال يك مهارت ضرورى است كه ميتواند تأثير بسزايى بر كيفيت ارتباطات ما داشته باشد. با تمرين تكنيكهاى گوش دادن فعال، ميتوانيم روابط خود را تقويت كنيم، سوء تفاهمها را كاهش دهيم و

فضاى مثبتى براى گفتگو ايجاد كنيم. در دنياى امروز، جايى كه ارتباطات مؤثر بيش از پيش اهميت دارد، يادگيرى و به كارگيرى اين مهارت ميتواند به موفقيتهاى شخصى و حرفه‌اى ما كمك كند.

انتقال تسهیلات تکلیفی به بلوبانک، دستاوردی بزرگ

گفت و گو: جعفر تکبیری

دوست ندارم و قطعاً درخواست دارم که در ستاد مشغول باشم و آقای خاکسار عزیز که یکی از افراد حاضر در جلسه مصاحبه بودند، سری تکان دادند و گفتند حتماً خانوم!!! و در کمتر از یک هفته حکم محل خدمتم شعبه آفریقا تعیین شد. خاطرم هست که آن زمان شعبه آفریقا با ریاست جناب آقای رضاپور، از شلوغ ترین شعب بانک محسوب می شد و تا چند روز اول من فقط در شوک شلوغی و جمعیت افراد شعبه هم مشتریان و هم ۴۰ نفر پرسنل بودم. در ابتدا قرار شد یک هفته به عنوان کارآموز خانم اعرابی عزیز که الان در استرالیا اقامت دارند و یک هفته هم در کنار آقای عبدیان عزیز که در حال حاضر ریاست محترم شعبه سندج را برعهده دارند، امور اولیه بانکی و صندوق را آموزش ببینم. بعد از گذشت دوره کارآموزی، بنا بر تصمیم ریاست شعبه من به عنوان نیروی اعتباری جهت کمک به خانم فوقی در بخش ضمانت نامه‌ها مشغول به کار شدم و بعد از انتقال خانم فوقی از آن شعبه، ۳ سال به صورت انفرادی مسئول ضمانت نامه‌ها بودم و بعد از آن به اصرار آقای جناب که رئیس وقت شعبه بودند به قسمت اعتبارات منتقل شدم و زیر نظر خانم دهقانی عزیز موضوعات اعتباری را آموزش دیدم و بعد از انتقال خانم دهقانی به شعبه سیدجمال الدین، من به عنوان رئیس دایره اعتبارات شعبه آفریقا انتخاب شدم.

لازم به یادآوری است که من در مسیر شغلیم و کسب تجربیات ارزشمند در کنار خانم دهقانی، خانم درگهی و آقای عبدلی و سایر همکاران گرامی، واقعاً مدیون زحمات و محبت‌های بی دریغ آقای اختیاری و آقای سروری و آقای ابوطالبی و آقای جناب هستم که به عنوان پشتیبان‌های دلسوز از هیچ کمک و آموزشی هم برای من و هم سایر همکاران دریغ نکردند.

در آذرماه ۱۳۹۱ به عنوان معاون از شعبه آفریقا به شعبه آرژانتین منتقل شدم و حدود سه سال در آن شعبه در کنار همکاران عزیز، مشغول به فعالیت بودم و همزمان هم به عنوان استاد در آکادمی سامان برای برگزاری دوره های آموزشی همکاران بدو استخدام مشغول به تدریس بودم و به لطف همکاران به عنوان بهترین استاد لوح سپاس دریافت کردم.

در مهرماه ۱۳۹۴ به عنوان معاون اداره پشتیبانی اعتبارات خرد و صنفی از شعبه به ستاد منتقل شدم. البته آن زمان برعکس زمان بدو استخدام اصلاً از این انتقال خوشحال نبودم و احساس می کردم واقعاً ارتباط با مردم و کار شعبه را خیلی بیشتر از واحدهای ستادی دوست دارم و در این خصوص که تصمیم قطعی را بگیرم با آقای معرفت که آن زمان مدیر بانکداری شرکتی بودند و آقای فزونی به عنوان مدیر محترم جذب و فروش مشورت کردم و در نهایت با توجه به لطفی که آقای شیرین گوهریان به عنوان مدیریت محترم اعتبارات به بنده داشتند و به پیشنهاد ایشان به مجموعه مدیریت اعتبارات ملحق شدم.

در آبان‌ماه ۱۳۹۵ به عنوان رئیس اداره پشتیبانی اعتبارات خرد و صنفی و در تیرماه ۱۳۹۹ به عنوان معاون مدیریت اعتبارات خرد و صنفی انتخاب و در نهایت از اسفند ماه ۱۴۰۱ تا کنون با لطف و پشتیبانی جناب آقای شیرین گوهریان و حمایت جناب آقای معرفت، با افتخار به عنوان مدیر اعتبارات خرد و صنفی مشغول به خدمت رسانی به مجموعه بانک هستم.

● لطفاً یک نمای کلی از مدیریت (ادارات و دوایر زیرمجموعه، معرفی



در این شماره از نشریه سامان، به گفتگو با سرمره گل نراقی مدیر اعتبارات خرد و صنفی بانک سامان نشسته‌ایم. او متولد آبان‌ماه ۱۳۵۹ در منطقه شمیرانات و دارای مدارک فوق لیسانس در رشته علوم اقتصادی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی است.

● خانم گل نراقی سپاس بابت وقتی که به نشریه سامان اختصاص دادید. لطفاً در خصوص مسیر شغلی خودتان تا رسیدن به جایگاه فعلی، برای خوانندگان بگویید.

من هم سلام می‌کنم به خوانندگان نشریه سامان. در خصوص این سؤال باید بگویم که از سال ۱۳۷۹ که وارد دانشگاه شدم جهت استقلال مالی و اجتماعی، به طور خصوصی نسبت به تدریس دروس دبیرستانی مانند هندسه، ریاضی، فیزیک اقدام کردم و بعد از ورود به دوره فوق لیسانس به عنوان استادیار فعالیت می‌کردم و در کنار آن نیز برای دانشجویان دوره لیسانس و تعدادی از دانشجویان دوره فوق لیسانس به صورت خصوصی و یا گروهی کلاس‌های کمکی برگزار می‌کردم. سال ۱۳۸۶ که همزمان با ورودم به بانک سامان بود، در حال گذراندن آخرین ترم دانشگاهی برای تهیه پایان نامه و دفاعیه بودم و قصد ورود به بانک نداشتم و انتخاب شغل کارمندی رو هیچ وقت برای خودم تصور نمی‌کردم و همین‌طور برای تجربه و امتحان کردن، در آزمون بانک سامان که در دانشگاه امیرکبیر برگزار می شد، شرکت کردم و قبول شدم و در خرداد ۱۳۸۶ وارد بانک شدم. البته زمان مصاحبه بنده با اعتماد به نفس کامل که فکر می‌کردم خودم قادر به انتخاب محل کارم هستم، اعلام کردم من اصلاً کار شعبه رو

رؤسا و تعداد کارکنان) برای خوانندگان بگویند.

در حال حاضر مدیریت اعتبارات خرد و صنفی دارای یک اداره تحت عنوان اداره پشتیبانی اعتبارات خرد و صنفی است که خانم زاهدی نژاد به عنوان رئیس اداره و آقای قهرمانی به عنوان معاون اداره مشغول به فعالیت هستند. تعداد ۱۱ نفر از همکاران خوب و قدیمی بانک به عنوان کارشناس ارشد پشتیبانی در اداره یاد شده و یک نفر به عنوان مسئول دفتر و یک نفر به عنوان همکار آفتاب تجارت و بایگان واحد، مشغول به کارند.

هدف اصلی اداره پشتیبانی اعتبارات خرد و صنفی نظارت بر پشتیبانی از عملیات اعتباری شعب از جمله بررسی مصوبات تنظیم شده به منظور اعطای اعتبار بالاتر از حدود اختیارات شعب و سرپرستی ها، تعیین اهداف عملکردی اعتباری شعب و سرپرستی ها، تهیه بسته ها و سیاست های اعتباری سالیانه بانک از طریق کنترل و نظارت بر فعالیت های کارکنان زیرمجموعه، پاسخگویی به شعب و سرپرستی ها و تلاش در جهت حل مشکلات و ابهامات اعتباری آنها به منظور حصول اطمینان از پیاده سازی بهینه سیاست ها و فرایندهای اعتباری، پاسخگویی و استخراج آمار و اطلاعات درخواستی سایر مدیریت ها، بانک مرکزی و سایر مراجع استعلام کننده است.

● در حال حاضر مهم ترین مصرف کننده خدمات مدیریت شما چه کسانی هستند؟

باتوجه به اینکه این مدیریت یکی از مدیریت های اصلی در پشتیبانی عملیات شعب است، شعب را می توان به عنوان مصرف کننده خدمات اصلی این مدیریت برشمرد. شایان ذکر است به تبع آن مشتریان متقاضی دریافت خدمات اعتباری، مصرف کننده نهایی هستند.

● در پروژه سامان ۱۴۰۴، چه اهدافی برای مدیریت شما در نظر گرفته شده است و تا به حال چه میزان از این اهداف را محقق ساخته اید؟

طبق پروژه سامان ۱۴۰۴، تمرکز استراتژیک در حوزه اعتباری ارائه خدمات مالی به اصناف و شرکت های متوسط از طریق برندسازی و ارائه راه حل های منحصر به فرد در کسب و کارهای آنها و افزایش سهم بازار بانک در تسهیلات می باشد که براین اساس بسته اعتباری خرد و صنفی در سال جاری با تمرکز بر مشتریان صنفی تنظیم و ابلاغ شد و به دنبال آن و با توجه به تغییر ساختار شعب، جلساتی به صورت هفتگی با موضوع پروژه تدوین و پیاده سازی استراتژی مشتریان با تمرکز بر بررسی نیازهای مالی مشتریان اعتباری گروه هدف بانک و طراحی محصولات اعتباری برای آنها در حال برگزاری است.

● مهم ترین دستاوردهای این مدیریت در سال جاری و اخیر چه بوده است؟

● خروج تسهیلات تکلیفی از شعب بانک و انتقال تسهیلات قرض الحسنه ازدواج، تسهیلات قرض الحسنه فرزندآوری، تسهیلات قرض الحسنه خوداشتغالی به مددجویان کمیته امداد و سازمان بهزیستی و تسهیلات حمایتی تأمین مخارج مستأجرین (ودیه مسکن) به بلوبانک سامان.

● راه اندازی سامانه مصوبات که در حال حاضر پیاده سازی گردیده و در مرحله سنجش برای دریافت بازخوردها و رفع باگ های احتمالی به منظور عملیاتی شدن و استفاده واحدهای ذی ربط است.

● دستیابی به اهداف اعتباری تعیین شده

● کنترل بهداشت اعتباری به جهت پیشگیری از افزایش مطالبات بانک و جلوگیری از تضییع حقوق و منافع بانک

● به کدام یک از دستاوردهای خود در دوران تصدی این جایگاه، افتخار می کنید؟

● تنظیم بسته اعتباری خرد و صنفی در قالب یک بخش نامه جامع و کاربردی

که پس از انتقال اینجانب به این مدیریت، بسته یاد شده در پایان هر سال برای سال جدید تهیه و در اسفندماه به شعب ابلاغ می گردد.

● الزام همکاران به پاسخگویی به مکاتبات شعب و واحدهای ذی ربط در کمترین زمان ممکن و حداکثر در سه روز کاری.

● تنظیم قالب استاندارد توسط اینجانب جهت ابلاغ متن مصوبات اعتباری مشتریان هم توسط این مدیریت و مدیریت بانکداری شرکتی و شعب مورد استفاده قرار می گیرد.

● یکسان سازی چارچوب مصوبات و گزارش ها و تنظیم آنها به صورت مدون و خوانا جهت طرح در ارکان اعتباری

● استخراج گزارش عملکرد حوزه اعتباری واحدهای زیرمجموعه معاونت محترم اعتباری (اعم از شعب، سرپرستی ها، مدیریت اعتبارات خرد و صنفی، مدیریت بانکداری شرکتی و بلوبانک سامان) به صورت روزانه جهت کنترل اهداف

● راه اندازی سامانه تسهیلات در سال ۱۳۹۴ و بهبود و توسعه آن در سال جاری

● پیاده سازی طرح پیوند با همکاری شرکت آدوراطب و گسترش طرح از طریق سایر متقاضیان

● کنترل نسبت مصارف به منابع بانک و حفظ ترکیب پرتفوی بیم مشتریان خرد و صنفی و کلان

● کاهش و کنترل نسبت مطالبات غیر جاری بانک در مقایسه با حجم تسهیلات پرداختی

● از مهم ترین برنامه های این مدیریت در سال های آینده بگویند.

● هماهنگی جهت برگزاری دوره های آموزشی مسائل اعتباری برای مسئولان و کاربران شعب به جهت بالابردن و به روزرسانی دانش اعتباری ایشان

● تشکیل کارگروه به منظور شناخت بازار و رقبا جهت امکان بررسی نیاز اصناف و شرکت های متوسط و طراحی محصولات اعتباری متناسب با رفع نیاز مشتریان گروه هدف بانک

● برنامه ریزی جهت ارائه برنامه های عملیاتی به شعب جهت تحقق اهداف اعتباری تعیین شده

● آینده بانک سامان را در حوزه کاری مدیریت خود چگونه می بینید؟

باتوجه به جایگاه فعلی بانک سامان در کشور که به عنوان یک بانک کاملاً مستقل و توانمند در تمامی حوزه ها شناخته می شود، سعی در ارتقای موقعیت آن از طریق اتکا بر استفاده از ابزارهای نوین و همسو با پیشرفت تکنولوژی جهان در جهت ارائه خدمات اعتباری به صورت هدفمند و متفاوت از سایر بنگاه های اقتصادی جهت رفع نیازهای مالی مشتریان و متناسب با زمینه فعالیت ایشان است.

● مدیریت تحت رهبری شما، به طور مستقیم چه خدماتی به مشتریان بانک ارائه می کند؟ در صورتی که مشتریان بخواهند با شما در تماس باشند از چه طریقی می توانند؟

کلیه خدمات اعتباری در قالب چهارچوب و بخشنامه های جاری به مشتریان عزیز قابل ارائه است. مشتریان بانک سامان همواره از طریق شعب، می توانند سؤالات، ابهامات و سایر موارد مورد نیاز خود را با این مدیریت مطرح نموده و در کوتاه ترین زمان ممکن پاسخ لازم را دریافت نمایند. ضمناً در صورت نیاز مشتریان با هماهنگی شعب و سرپرستی های مربوطه، امکان برگزاری جلسات در سطوح مختلف با اینجانب و سایر همکاران این مدیریت را دارا هستند. همچنین مشتریان عزیز امکان تماس از طریق سایت رسمی بانک و ایمیل های تأیید شده سازمانی با این مجموعه را دارا هستند.

همکاران مدیریت اعتبارات خرد و صنفی







تلاش در این مدیریت تقدیر کرد و برای محمدرضا اقتصادیان، مدیر جدید بازاریابی و توسعه محصول آرزوی موفقیت کرد. نفرات برگزیده این جشنواره نیز بدین قرار معرفی شدند: رتبه اول: ابراهیم بدلی با ایده پوش (پنل واریز شناسه‌ای) رتبه دوم: محمد رشیدی با ایده VIP-Club رتبه سوم: عادل برزگری با ایده Network-Loan رتبه چهارم: مهشید جبینی با ایده ریچک رتبه پنجم: امیررضا قهرمانیان با ایده سامان لاین

پلنت به ایستگاه آخر رسید؛ پس از ماه‌ها رقابت بین شرکت کنندگان مختلف، پیشنهادهای برتر برای طراحی محصولات بانکی توسط داوران انتخاب شدند و نفرات برتر پلنت امسال شناخته شدند. در مراسم فینال پلنت که با حضور برخی از اعضای هیئت مدیره، مدیرعامل، معاونین و مدیران بانک سامان در محل هتل اسپیناس پالاس برگزار شد، پیشنهادهای رسیده به مرحله فینال مورد داوری قرار گرفتند و برترین ایده‌ها مشخص شدند و از نفرات برتر تقدیر به عمل آمد. در خلال این مراسم، علیرضا معرفت، مدیرعامل بانک از مرتضی حسینی‌نژاد، مدیر سابق بازاریابی و توسعه محصول برای سال‌ها







جام بزرگداشت حاج محمد ضرابیه؛ پیوندی بین صنعت، ورزش و ارزش‌های انسانی

در دل می‌پروراند. به همت و اندیشه این مرد بزرگ، مجموعه ورزشی یزدباف در شهر یزد بنا نهاده شد؛ مجموعه‌ای با معماری سنتی و بی‌نظیر که تجلی فرهنگ غنی و اصیل یزد است. این مجموعه شامل زمین فوتبال، زمین چندمنظوره والیبال و بسکتبال و همچنین یک زورخانه با معماری اصیل ایرانی است که پیوندی زیبا بین ورزش، فرهنگ و تاریخ این سرزمین به نمایش می‌گذارد.

در دنیای کسب‌وکار، تنها برج‌ها و کارخانه‌ها نیستند که ماندگار می‌شوند؛ بلکه کسانی که با قلبی بزرگ و دستانی گشوده برای توسعه و رفاه جامعه تلاش می‌کنند، میراثی از خود به‌جا می‌گذارند که سال‌ها در خاطره‌ها باقی خواهد ماند. یکی از این بزرگان، حاج محمد ضرابیه است؛ بنیان‌گذار گروه مالی سامان. او نه تنها نقشی بزرگ در صنعت و اشتغال این سرزمین دارد، بلکه همواره دغدغه سلامت و رفاه مردم را نیز





بزرگداشت یک مرد بزرگ، با پیشنهاد سرمایه انسانی

برای گرامیداشت این مرد شریف و استمرار راه او، سرمایه انسانی بانک سامان با ارائه پیشنهادی خلاقانه، جام فوتبال ۵ نفره بزرگداشت حاج محمد ضرابیه را برگزار کرد. این رویداد، فراتر از یک مسابقه ورزشی، فرصتی برای قدردانی از خدمات و دستاوردهای این مرد بزرگوار بود.

رقابت و همبستگی در مجموعه یزدباف

در فضایی پر شور و صمیمانه، تیم‌های بانک سامان، بیمه سامان، شیشه همدان و یزدباف در زمین فوتبال مجموعه یزدباف به رقابت پرداختند. تیم بانک سامان توانست در اولین بازی، تیم یزدباف را شکست دهد، اما در فینال، این تیم شیشه همدان بود که به پیروزی دست یافت. تیم یزدباف نیز با غلبه بر تیم بیمه سامان، به مقام سوم این دوره از مسابقات دست یافت.

مسئولیت برای رشد هم‌گروه‌ها

یکی دیگر از اهداف این جام، ایجاد فرصتی برای رشد و توسعه تیم‌های فوتسال شرکت‌های گروه سامان بود. بانک سامان با احساس مسئولیت نسبت به هم‌گروه‌های خود در شرکت‌های یزدباف شیشه همدان و بیمه سامان تلاش کرد تا شرایط لازم را برای حضور مؤثر تمامی تیم‌های گروه در لیگ کارگری فراهم کند. این رویداد فرصتی بود تا به نیاز روزافزون این شرکت‌ها برای تقویت تیم‌های فوتسالشان هم‌تراز با بانک سامان پاسخ داده شود و مسیر رشد و تعالی ورزشی

آنها هموارتر شود. همت و هماهنگی؛ نگاهی به پشت‌صحنه برگزاری این رویداد نیازمند هماهنگی‌های گسترده‌ای بود، از سفرها و امکانات اقامتی تا هماهنگی میان تیم‌ها. در کنار این تلاش‌ها باید از مسئولین شرکت یزدباف و مدیریت مجموعه ورزشی یزدباف نیز تقدیر ویژه داشت که با همکاری صمیمانه و امکانات عالی بستری مناسب برای این رقابت‌ها فراهم کردند.

به‌سوی آینده‌ای روشن

این رویداد، فرصتی برای تجلیل از خدمات و ارزش‌های حاج محمد ضرابیه بود؛ فردی که با اعمال خود پیوندی بین صنعت، ورزش و رفاه اجتماعی برقرار کرده است. سرمایه انسانی بانک سامان با این ابتکار، نشان داد که ارزش‌های انسانی و اجتماعی همچنان در اولویت اقدامات و تصمیم‌گیری‌های این سازمان قرار دارند.

اما این تنها آغاز راه است. باتوجه به موفقیت‌های اخیر، تیم فوتسال بانک سامان به نمایندگی از کشور عزیزمان ایران در مسابقات جام جهانی برندها (FIFCO) که در آبان‌ماه در کشور یونان برگزار می‌شود، حضور می‌یابد. همچنین، تیم فوتسال بانک سامان در لیگ کارگری کشوری سال جدید با قدرت ظاهر شد و به‌عنوان سرگروه به دور دوم این رقابت‌ها صعود کرد. این دستاوردها نشان از رشد مستمر و تعهد تیم به ارتقای سطح ورزشی و حرفه‌ای دارد و بانک سامان همچنان در مسیر تعالی و موفقیت‌های بیشتر، هم در عرصه داخلی و هم بین‌المللی، گام برمی‌دارد.



۲۵ سال همکاری و همدلی سالگرد بیست و پنجمین سال تأسیس بانک سامان

| عکس‌ها: نیلوفر فیاض |

مراسم گرامیداشت بیست و پنجمین سالگرد تأسیس بانک سامان با حضور جناب آقای محمد ضرابیه بنیان‌گذار گروه مالی سامان، اعضای هیئت‌مدیره بانک سامان، مدیرعامل بانک و بیمه سامان، معاونان مدیرعامل و نمایندگان گروه‌های مختلف شغلی بانک سامان در محل لابی برج سامان برگزار شد.

در این مراسم، برنامه‌ریزی شده بود تا ۲۵ سال تلاش جمعی و همدلانه همه همکاران سامان به نمایش گذاشته شود. بر همین اساس، نمایندگانی از همه ذی‌نفعان، همکاران و بخش‌های مختلف بانک، دست در دست هم، قطعات و آجرهای ماکت برج سامان را به عنوان خانه همه سامانی‌ها بازسازی کردند تا این مشارکت نمادی باشد برای سامانی یکپارچه و یکدل.

در خلال این آیین، محمد ضرابیه، بنیان‌گذار بانک سامان، ضمن تبریک بیست و پنجمین سال تأسیس بانک سامان به همه سهامداران، کارکنان و مشتریان بانک سامان، دوام و بقای بانک سامان را موهون تلاش تک‌تک افرادی دانست که از روز نخست تأسیس مؤسسه مالی و اعتباری سامان اقتصاد در کنار این نهاد بودند و اضافه کرد شاید این افراد امروز در کنار ما و در این مراسم نیستند ولی تلاش‌ها و زحمات ایشان قابل تقدیر است. احمد مجتهد، رئیس هیئت‌مدیره بانک سامان نیز ضمن ایراد سخنانی کوتاه ابراز کرد: در این روزها وقتی به نمایندگی از بانک سامان به جایی می‌روم و بازخوردها و واکنش‌های افراد را درباره بانک سامان می‌بینم و می‌شنوم به اینکه عضوی از خانواده بانک سامان هستم افتخار می‌کنم.

در ادامه این مراسم نیز، ولی ضرابیه، از سهامداران بانک و عضو علی‌البدل اول هیئت‌مدیره بانک خطاب به حاضرین گفت: «اگر بخواهم برای شما عزیزان صحبتی داشته باشم میل دارم که در یک جمله عرایض خودم را خلاصه کنم و آن جمله این است: هم برای زندگی شخصی خودتان و هم برای زندگی کاری خودتان، آرزویی داشته باشید».

علیرضا معرفت، مدیرعامل بانک سامان نیز ضمن تبریک سالگرد تأسیس بانک، گفت: این که امروز اینجا هستیم و از افتخارات بانک سامان صحبت می‌کنیم به‌خاطر همکاری و همدلی همه کسانی است که دست در دست هم داده‌اند تا ضمن فعالیت بانکی به میهن خودشان خدمت کنند.





۸ روز دشوار برای فتح عمیق‌ترین غار ایران

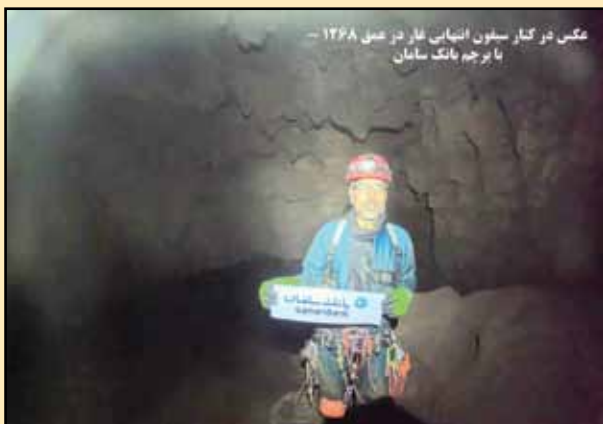
| حسین شاهینی، کارشناس مدیریت فناوری اطلاعات |

غار جوجار به عمق ۱۲۶۸- متر، عمیق‌ترین غار ایران است. این غار در کوهستان پراو در شهر کرمانشاه واقع شده است. اکتشاف این غار در بین سال‌های ۱۳۹۲ تا ۱۳۹۷ توسط تیمی تحت حمایت فدراسیون کوهنوردی ایران انجام شد. پس از اتمام کار اکتشاف، تمامی تجهیزات داخل غار جمع‌آوری گردید و حتی صفحه پلاک‌ها نیز جمع شد، چون به اذعان سرپرست برنامه اکتشاف و اعضای تیم گمان نمی‌رفت که به‌خاطر وجود سختی‌های پیمایش این غار، تا سالیان سال کسی به این غار وارد شود. این غار در ارتفاع ۲۹۰۰ متری کوهستان واقع شده است و برای رسیدن به آن باید ۸ ساعت کوهپیمایی سنگین نمود.

سختی‌های پیمایش این غار:

- عمق زیاد غار (۱۲۶۸- متر)
- دمای پایین داخل غار (۲ تا ۴ درجه)
- وجود آب‌های جاری و آبشارهای داخل غار به‌طوری‌که از عمق ۶۰۰ به بعد کلاً رودخانه‌ای در غار جاری است و مسیر پر از حوضچه‌های متعدد و بعضاً عمیق بوده که نیاز به دقت زیاد و استفاده از طناب جهت گذر از این حوضچه‌ها است.
- وجود مسیر افقی از عمق ۵۸۰ تا ۶۲۰ به طول یک کیلومتر که این مسیر به دلیل جاری بودن آب و وجود حوضچه‌هایی که در مسیر پیمایش آن قرار دارد، جزء چالشی‌ترین قسمت‌های غار است.
- از عمق ۶۲۰ به بعد، شکل غار کاملاً عوض شده و فرودها همراه با ریزش آب از بالای چاه است و تمام پوشش غارنورد خیس خواهد شد.
- باتوجه به عمق بالای غار و نیاز به استراحت، حتماً باید کمپ‌هایی در غار ایجاد شود. ولی به دلیل عدم وجود مکان مناسب و خشک و جاری بودن آب، کمپ‌های داخل غار به‌صورت معلق و بر روی دیواره‌های غار نصب می‌شوند که این خود نیاز به تجهیزات خاص دارد و استراحت در این کمپ‌ها خیلی راحت نیست. (کمپ‌های موردنیاز ما در عمق ۶۰۰- و ۹۳۵- نصب شده‌اند).
- تجهیزات فنی موردنیاز جهت پیمایش این غار بسیار زیاد است. حدود ۳۰۰۰ متر طناب، بالغ بر ۴۰۰ عدد کارابین و صفحه پلاک، تجهیزات کمپ‌های معلق و تدارکات غذایی کمپ‌ها، که تمامی این موارد علاوه بر وسایل شخصی است که غارنورد با خود باید در غار حمل نماید.
- هزینه بالا جهت تهیه لوازمی که در بالا به آنها اشاره شد که علاوه بر آنها، هزینه حمل بار تا دهانه غار، هزینه تدارکات بیرون غار و مواد غذایی و هزینه‌های انفرادی که هر شخص باید برای تهیه لوازم خود بپردازد را اضافه نمود.
- مدت‌زمان زیاد برنامه‌ها
- باتوجه به عمق زیاد غار، نیاز به ارتباط تلفنی در مسیر پیمایش غار و ارتباط با بیرون غار است که سیم‌کشی و ترمیم آن (به دلیل ریزش آب و بعضاً سنگ) در هر برنامه جزء سختی‌های کار است.
- به دلیل جاری بودن آب در غار به‌خصوص در فصول بارش، باید





طناب‌های مسیر را بعد از آخرین پیمایش هر سال، از مسیر جمع‌آوری نمود و در سال آینده مجدداً طناب‌ریزی را انجام داد که این کار نیاز به انجام حداقل دو برنامه است.

شرح فعالیت‌های انجام شده جهت پیمایش این غار توسط بنده:

در سال ۱۴۰۰ با توجه به پیمایش و سرپرستی برنامه غار پراو که در سال قبل از آن داشتم، تصمیم به سرپرستی پیمایش این غار (جوجار) و اکتشاف در این منطقه، گرفتم. اطلاعات مختصری راجع به این غار از تیم اکتشاف به دست آوردم و در تیر ماه ۱۴۰۰ اولین برنامه جهت بارگذاری در منطقه و شناسایی غار انجام شد.

در سال ۱۴۰۰، با انجام ۳ برنامه بارگذاری و پیمایش به عمق ۵۸۰- رسیدیم.

در سال ۱۴۰۱، ۴ برنامه انجام شد و توانستیم تا عمق ۸۲۰- پیمایش و بارگذاری نماییم.

در سال ۱۴۰۲، ۴ برنامه انجام شد و تا عمق ۹۳۵- پیمایش و بارگذاری شد.

در سال ۱۴۰۳، با اجرای دو برنامه و با توجه به بارگذاری‌هایی که در سالهای قبل انجام شده بود، توانستیم به انتهای این غار سرسخت دست پیدا کنیم.

در مجموع برای رسیدن به انتهای این غار حدود ۱۵ برنامه در این منطقه اجرا شده که در هر برنامه بین ۴ تا ۱۵ نفر حضور داشته‌اند و مدت زمان اجرای برنامه‌ها بین ۴ تا ۱۵ روز بوده است.

باتوجه به عمق زیاد غار و وجود آب زیاد در غار، بهترین زمان برای پیمایش این غار شهریور و مهرماه هر سال است؛ بنابراین برنامه‌های بارگذاری ما از اواخر تیرماه هر سال شروع شده و برنامه اصلی در مهر یا شهریور اجرا می‌شود.

امسال برنامه اصلی در تاریخ بین ۸ تا ۱۶ شهریورماه انجام شد و پس از ۸ روز تلاش شبانه روزی در داخل غار توانستیم به انتهای این غار دست پیدا کنیم.

در این برنامه عکسی با پرچم بانک سامان در انتهای غار تهیه گردید. ولی وسایل زیادی از غار خارج نشده و برای خروج وسایلی که در طی این ۴ سال وارد غار شده به دو سال دیگر زمان و نفقات آماده نیاز داریم. هزینه‌های این برنامه کاملاً شخصی و توسط بنده بوده که در دو سال اخیر اندکی حمایت از طرف باشگاه دماوند (که بنده مسئولیت کارگروه غارنوردی آن را عهده‌دار هستم)، انجام شده که شاید ۱۰ درصد هزینه‌های این دو سال را هم پوشش نمی‌دهد.

بخشی از هزینه‌های این برنامه

- طناب نیمه استاتیک حدود ۳۰۰۰ متر با مبلغی بالغ بر ۴۰۰ میلیون تومان
- کارابین حدود ۴۰۰ عدد با مبلغی بالغ بر ۴۰۰ میلیون تومان
- صفحه پلاک حدود ۴۰۰ عدد با مبلغی بالغ بر ۲۰ میلیون تومان
- کمپ‌های داخل غار با مبلغی بالغ بر ۱۰ میلیون تومان
- تلفن و سیم تلفن داخل غار با مبلغی بالغ بر ۳۰ میلیون تومان
- تجهیزات ایجاد کارگاه با مبلغی بالغ بر ۲۰ میلیون تومان
- کوله‌های حمل وسایل داخل غار ۶۰ عدد با مبلغی بالغ بر ۴۰ میلیون تومان
- هزینه مواد غذایی برای هر برنامه بالغ بر ۲۰ میلیون تومان
- هزینه حمل بار در هر مرحله باتوجه به میزان بار کیلویی ۶۰ هزار تومان (جهت برنامه امسال بالغ بر ۴۰ میلیون تومان)
- و سایر هزینه‌های جانبی دیگر که در اینجا ذکر نشده است.



پایش سلامت

به منظور پایش و مراقبت از سلامت پرسنل بانک سامان، هفتمین دوره پایش سلامت پرسنل بانک سامان توسط اداره رفاه و سلامت مدیریت سرمایه انسانی و با همکاری کلینیک پزشکی ورزشی ایرانمال از مهر ماه آغاز شد و تا آذرماه ادامه خواهد داشت. به امید سلامت کامل برای همه سامانی‌ها

قهرمان کوچک سامانی

کسب مقام اول در مسابقات کاراته قهرمانی کشور سبک بین‌المللی شوتوکان (S.K.I) در رشته کومیته رده خردسالان، توسط درسا دلشاد، ۱۱ ساله، فرزند جناب آقای کامران دلشاد، بانکدار فروش تخصصی شعبه فلکه سوم تهرانپارس





حمایت بانک سامان از کنفرانس بین‌المللی Iran Grain 2024

حمایت از این رویداد بین‌المللی، درصدد است با ارائه راه‌حل‌های کاربردی و جامع مالی و بانکی در صنعت غذا به‌ویژه غلات و دانه‌های روغنی، گامی مؤثر در راستای تسهیلگری و بهبود این صنعت برداشت. لازم به ذکر است در کنفرانس Iran Grain 2024 که در روزهای ۱۰ و ۱۱ مهرماه در محل هتل ارم تهران برگزار شد و مدیران و کارشناسان بانک سامان نیز در این دو روز در پنل مربوطه به بحث و تبادل نظر با فعالان این حوزه و پاسخگویی به سؤالات مرتبط با مسائل بانکی در بخش‌های بین‌الملل و شرکتی پرداختند.

چهارمین کنفرانس سالانه بین‌المللی غلات و دانه‌های روغنی ایران با عنوان Iran Grain 2024 با حمایت بانک سامان برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان در این کنفرانس دوازده، فعالان حوزه صنعت غلات و دانه‌های روغنی از بخش‌های دولتی و خصوصی در مورد مسائل جاری و راه‌های گسترش و بهبود این صنعت، با هم گفت‌وگو کردند.

گفتنی است در این کنفرانس که با تلاش اتاق بازرگانی ایران - سوئیس برگزار شد، بانک سامان به‌عنوان یکی از اعضای مهم این اتاق ضمن





بانک سامان در شانزدهمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت غلات، آرد و نان، حضور پیدا کرد نوسازی صنعت آرد و نان با پشتیبانی بانک سامان

محمدصادق عابدینی |

شانزدهمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت غلات، آرد و نان ۱۴۰۳ (IBEX 2024)، با حضور بانک سامان در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران برگزار شد. بانک سامان با نگاه ویژه خود به صناعی که با امنیت تغذیه و سلامت جامعه مرتبط است، به‌عنوان یک حامی در کنار این صنایع قرار می‌گیرد.

امیدواری اتحادیه تولیدکنندگان نان‌های

حجیم و نیمه حجیم به همکاری با بانک سامان

علیرضا نقره بجستانی، عضو هیئت‌مدیره تعاونی نان‌های فانتزی و رئیس کمیسیون فنی اتحادیه صنف تولیدکنندگان نان‌های حجیم و نیمه حجیم تهران، با ابراز خوشحالی از حضور مجدد بانک سامان در نمایشگاه بین‌المللی صنعت غلات، آرد و نان، می‌گوید: «امیدواریم بانک سامان بتواند در بحث پشتیبانی، تجهیز و به‌روزرسانی ماشین‌آلات ما و اعضای اتحادیه کمک کند. این اقدام بتواند به توسعه روابط میان اعضای اتحادیه و بانک سامان منجر شود و آنها بتوانند از تسهیلات بانک سامان استفاده کنند.»

وی افزود: «نانوایی‌های نان فانتزی اکنون نیاز به خرید تجهیزات جدید هستند، از دستگاه خمیرگیر گرفته تا فرهای پخت نان، و به نظر مناسبت‌ترین زمینه همکاری بین ما و بانک سامان در شرایط فعلی و با در نظر گرفتن اولویت، برخورداری از تسهیلات خرید تجهیزات و ماشین‌آلات است و اتحادیه این آمادگی را دارد که بتواند تسریع‌کننده

همکاری بین اعضای خود و بانک سامان باشد.»

نقره بجستانی، با بیان اینکه اتحادیه صنف تولیدکنندگان نان‌های حجیم و نیمه حجیم تهران، حدود ۷۰۰ عضو دارد، می‌افزاید: «فعلاً همکاری ما با بانک سامان در حد گرفتن دستگاه پوز است که به نظر حداقل همکاری می‌آید. البته در بحث پوزها باید به این نکته اشاره کنم، موضوعی که شاید نان‌های فانتزی کمتر ولی نانوایی‌های سنتی به‌شدت با آن درگیر هستند، انحصاری است که برای گرفتن پوز بانک سپه وجود دارد. نانوایی‌ها مجبورند برای خرید آرد و سهمیه گرفتن از دستگاه‌های پوز بانک سپه استفاده کنند زیرا حساب خرید در بانک سپه است و صرفاً باید برای سهمیه از طریق سامانه متصل به بانک سپه اقدام شود؛ این انحصار حتی برای نانوا هم مشکل‌ساز است. از نظر ما هم باید رقابت وجود داشته باشد و مانند باقی انحصار شکنی‌هایی که به وجود آمده، در بحث پوز مربوط به سهمیه هم انحصار شکسته شود و دیگر بانک‌ها به‌خصوص بانک سامان هم بتواند در این زمینه ورود داشته باشد.»

حمایت بانک سامان از صنعت آرد و نان

مهدی احمدی، سرپرست ناحیه ۹ بانک سامان (استان‌های البرز، قزوین، زنجان و شعب شهریار و شهر قدس)، که در شانزدهمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت غلات، آرد و نان، حضور داشت، می‌گوید: «حضور بانک سامان در نمایشگاه‌های بین‌المللی را باید مغتنم شمرد و به خصوص شرکت در نمایشگاه‌های مرتبط با دارو و مواد غذایی که جزء هدف‌گذاری‌های مدیریت ارشد بانک سامان است.»

احمدی ادامه می‌دهد: «بانک سامان به صورت حرفه‌ای در حوزه دارو و مواد غذایی ورود پیدا کرده است و با رعایت تمامی قوانین داخلی و بین‌المللی، در حال فعالیت است. ویژگی این صنایع در نامحدود بودن فعالیت در آنها است. همیشه مواد غذایی و دارو جزء نیازهای اولیه و مهم انسان است و بانک سامان خود را موظف می‌داند که برای حفظ سلامت جامعه در این حوزه فعالیت داشته باشد.»

وی، با اشاره به حضور گروه مالی سامان در نمایشگاه غلات، آرد و نان، تأکید می‌کند: «نمایشگاه فرصت مناسبی را برای ارتباط مستقیم با فعالان صنعت آرد و نان فراهم کرده بود و این انتظار می‌رفت که به دلیل حضور صنایع از استان‌های آذربایجان شرقی، غربی، قم و اصفهان، رؤسای شعب و یا حداقل سرپرستی‌های بانک در آن استان‌ها در نمایشگاه حضور پیدا می‌کردند و رایزنی با صنایع استانی داشته باشند. باتوجه به هزینه‌ای که بانک سامان انجام داده و حضور بخش‌های مختلف بانک از جمله بیمه و سپ، این اتفاق می‌توانست باعث جذب راحت‌تر صنایع به بانک می‌شد و از این فضای که مهیا شده استفاده بهتری می‌شد»

سرپرست ناحیه ۹ بانک سامان، می‌گوید: «در مذاکراتی که طی نمایشگاه غلات، آرد و نان انجام دادیم و با توجه به شناختی که از سیاست‌های کلان بانک سامان داریم، تلاش کردیم که به سمت جذب مشتریان داخلی و همکاری در زمینه LC داخلی برویم. LC داخلی می‌تواند ریسک مرادفات تجاری را میان تولیدکننده یا فروشنده داخلی و خریدار را کاهش دهد.»

احمدی با اشاره به اینکه بانک سامان تنها بانک حاضر در شانزدهمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت غلات، آرد و نان، است، اذعان می‌کند: «بانک سامان با حضور خود در این نمایشگاه یک پیام ویژه به فعالان صنعت غلات، آرد و نان منتقل کرد و آن این بود که ما با شما هستیم، کاملاً و حرفه‌ای و تمامی نیازهای شما را رصد می‌کنیم و متناسب با نیاز شما حتی محصول بانکی اختصاصی تولید می‌کنیم.»

سرپرست ناحیه ۹ بانک سامان در پایان با تقدیر از حضور قوی این

تغییر شیوه بازاریابی بانک سامان در نمایشگاه

شیوا معصومی، معاون شعبه اریکه ایرانیان، می‌گوید: «امسال برای دومین سالی است که در نمایشگاه غلات و آرد و نان شرکت کرده‌ام و امسال شاهد نظم بهتری در برگزاری نمایشگاه هستیم و بانک سامان هم نسبت به سال گذشته هم غرفه بزرگ‌تری داشته و شاهد تفکیک بخش‌های مختلف گروه مالی سامان هستیم.»

معصومی ادامه می‌دهد: «حضور امسال بانک سامان از نظر نوع حضور متفاوت از سال گذشته است، به خصوص اینکه سال گذشته برای ارتباط با مشتریان فرم‌های ویژه‌ای طراحی شده بود که امسال با بررسی‌های که از سوی مدیریت انجام شد، این فرم‌ها حذف شده است.»

وی می‌گوید: «مراجعه‌کنندگان به غرفه بانک سامان اغلب سؤال‌هایی در خصوص مرادفات بانکی و استفاده از تسهیلات بانکی دارند و کارشناسانی که در غرفه حضور دارند به این سؤالات پاسخ می‌دهند.»

معاون شعبه اریکه ایرانیان، بازتاب حضور غرفه بانک سامان در نمایشگاه غلات، آرد و نان، در میان شرکت‌های حاضر در نمایشگاه را جالب‌توجه می‌داند و می‌گوید: «برای بسیاری از شرکت‌های حاضر در نمایشگاه، حضور بانک سامان یک اتفاق قابل توجه بود، به خصوص زمانی که برای بازاریابی به غرفه‌ها مراجعه می‌کنیم و خودمان را معرفی می‌کنیم. از این نوع ارتباط و تعامل استقبال می‌کنند.»

لازم به یادآوری است که شانزدهمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت غلات، آرد و نان ۱۴۰۳ (IBEX 2024) از ۲۸ تا ۳۱ شهریورماه در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران برپا بود.





بانک سامان در نهمین نمایشگاه بین‌المللی دارو و صنایع وابسته حضور یافت

بانک سامان همراه استراتژیک صنایع دارویی

| محمدصادق عابدینی |

فعالانهای دارو؛ از جمله صنایع دارویی که بانک در آن حضور همدلانه دارد و فعالیت گسترده‌ای را رقم زده است. بانک سامان ارتباطات ویژه و استراتژیک در صنعت دارویی دارد و حضور بانک سامان در نمایشگاه ایران فارما یکی از نشانه‌های نگاه استراتژیک بانک به صنایع دارویی است.

اقبال زاده با بیان اینکه بانک سامان به عرصه سلامت مردم و جامعه اهمیت ویژه‌ای می‌دهد و به آن توجه خاصی دارد، می‌گوید: «در راستای نگاه راهبردی بانک سامان به حفاظت از سلامتی مردم، شاهد آن هستیم که این بانک در زمینه واردات دارو به‌طور جدی ورود پیدا کرده است و هر سال بر وسعت این حضور افزوده می‌شود.»

سرپرست ناحیه ۲ بانک سامان، در پایان تاکید می‌کند: «نمایشگاه فرصت بسیار خوبی است و امیدوارم همکارانم در بانک این فرصت را مغتنم بشمارند و بتوانند از زمینه مهیا شده برای ارتباط مستقیم با فعالان صنایع و جذب مشتریان جدید استفاده کنند. در نمایشگاه‌های بین‌المللی مانند نمایشگاه ایران فارما، اغلب مدیران ارشد شرکت‌ها در غرفه‌ها حاضر هستند. در حالی که شاید در روزهای عادی دیدار با مدیران به این سهولت ممکن نباشد. نمایشگاه این فرصت را به همکاران ما می‌دهد که با تصمیم‌گیرنده اصلی شرکت‌ها ارتباط مستقیم بگیرند و در یک محیط خوب مذاکره مستقیمی برای جذب مشتری جدید داشته باشیم.»

فعالان صنایع دارویی بانک سامان را همکار خود می‌دانند

شادمان غفوری، رئیس شعبه صادقیه بانک سامان، با بیان اینکه برای سومین سال پیاپی است که در غرفه بانک سامان در نمایشگاه ایران فارما حضور پیدا کرده، می‌گوید: «امسال نمایشگاه ایران فارما، نسبت به سال‌های گذشته تعداد شرکت‌کنندگان و کیفیت آنها افزایش داشته است و شرکت‌های خارجی بیشتری نسبت به سال‌های قبل در نمایشگاه حضور داشتند و به نظر می‌آید که اقبال نسبت به بازار دارویی ایران افزایش داشته است.»

بانک سامان با حضور در نهمین دوره نمایشگاه بین‌المللی ایران فارما، بار دیگر حمایت و همراهی خود با صنایع دارویی را به نمایش گذاشت. نهمین نمایشگاه بین‌المللی دارو و صنایع وابسته (ایران فارما)، توسط سندیکای صاحبان صنایع داروهای انسانی ایران و با حضور بیش از ۷۰۰ شرکت از ۳۴ کشور جهان، در روزهای ۱۱ تا ۱۳ مهرماه در محل مصلای بزرگ امام خمینی (ره) تهران برگزار شد. ایران فارما، به‌عنوان بزرگ‌ترین گردهمایی تخصصی دارویی در کشور شناخته می‌شود و هدف از برگزاری آن توسعه همکاری و نمایش دستاوردهای فعالان صنایع دارویی است. بانک سامان مانند سال‌های گذشته در این نمایشگاه حضور داشت و مدیران و کارشناسان بانکی با حضور در غرفه بانک، میزبان فعالان حوزه دارو و صنایع دارویی بودند.

ارتباط ویژه بانک سامان با صنایع دارویی

متین اقبال‌زاده، سرپرست ناحیه ۲ بانک سامان (شعب جام‌جم، باغ فردوس، تجریش، الهیه، ولنجک و...) که در نهمین نمایشگاه ایران فارما حضور پیدا کرده بود، می‌گوید: «من این فرصت را داشتم که در تمامی سال‌های حضور بانک سامان در نمایشگاه ایران فارما، در این نمایشگاه حاضر شوم و در خدمت اهداف بانک باشم. می‌توان گفت حضور در نمایشگاه فرصت فوق‌العاده‌ای برای جذب و ارتباط با مشتری است و تحقق اهداف مدنظر بانک را تسهیل می‌کند.»

اقبال‌زاده در خصوص این دوره از نمایشگاه ایران فارما، می‌گوید: «نسبت به سال‌های گذشته، به نظرم در این دوره از ایران فارما شاهد حضور شرکت‌کنندگان و بازدیدکنندگان بیشتری هستیم و همین موضوع باعث شناخته‌تر شدن بانک سامان برای فعالان حوزه دارو خواهد شد.» وی با اشاره حضور مستمر بانک سامان در نمایشگاه ایران فارما، اذعان می‌کند: «به لطف خدا، بانک سامان تقریباً در تمامی صنایع مهم، حضور



ارزی است و همچنین ارائه تسهیلات مالی برای ایجاد خطوط تولید جدید، جزو زمینه‌های همکاری میان بانک سامان و صنایع دارویی است و آن‌ها از این ارتباط استقبال کرده‌اند.

تأکید بر خدمات ارزی بانک سامان در نمایشگاه ایران فارما

فاطمه معینی، معاون شعبه بزرگراه فتح، با بیان اینکه برای نخستین بار است در نمایشگاه ایران فارما شرکت کرده است، می‌گوید: «نمایشگاه پتانسیل خوبی برای بازاریابی بانک سامان دارد، به‌خصوص باتوجه به حضور شرکت‌های بزرگ دارویی در نمایشگاه ایران فارما، ظرفیت مناسبی برای جذب مشتری جدید به بانک فراهم شده است.»

معینی ادامه می‌دهد: «شاید به دلیل سیاست‌های انقباضی بانک مرکزی در خصوص ارائه تسهیلات، در این زمینه همکاری با مشتریان جدید، کمی زمان‌بر شود، اما با توان خوب بانک سامان در زمینه ارائه خدمات ارزی، قطعاً شرکت‌های دارویی که غالباً مواد موردنیاز خود را وارد می‌کنند، می‌توانند از خدمات متنوع ارزی بانک استفاده کنند.»

وی با بیان اینکه در نمایشگاه ایران فارما، امکان بازاریابی حضوری فراهم شده بود، ادامه می‌دهد: «در جلسات بازاریابی که در طول ایران فارما داشتیم، روی خدمات ارزی بانک سامان بیشتر تمرکز داشتیم.»

معاون شعبه بزرگراه فتح، نتیجه مذاکرات اولیه در نمایشگاه ایران فارما را رضایت‌بخش می‌داند و می‌گوید: «امکان دسترسی به مدیران ارشد شرکت‌های حاضر در نمایشگاه فرصت خوبی را برای معرفی بانک و خدمات آن فراهم کرده بود. به‌خصوص اینکه نوع حضور ما در غرفه‌ها برای مدیران شرکت‌ها تازگی و جذابیت داشت، البته باید صبر کرد تا مذاکرات در زمان بعد از نمایشگاه ادامه پیدا کند و نتایج آن را در افزایش آمار مشتریان شعب ببینیم.»

نهمین نمایشگاه بین‌المللی دارو و صنایع وابسته (ایران فارما ۱۴۰۳) با حضور بانک سامان از ۱۱ تا ۱۳ مهرماه در مصلای امام خمینی (ره) تهران برگزار شد.

غفوری با اشاره به اینکه بانک سامان جزء بانک‌های پیشرو در زمینه جذب شرکت‌های دارویی است، ادامه می‌دهد: «یکی از حوزه‌های مسئولیت‌های اجتماعی که بانک سامان در آن بسیار خوب عمل کرده و برایش اهمیت داشته است، حضور در صنایع غذایی و دارویی است. بانک سامان تلاش کرده به شرکت‌های دارویی از نظر تجهیز و تزریق منابع کمک کند و نقش مؤثری در سلامت جامعه داشته باشد.»

وی اذعان می‌کند: «می‌توان گفت بانک سامان تنها بانکی است که با همکاری نهادهای بین‌المللی در زمینه ورود دارو در دوران تحریم نقش مؤثری داشته است.»

غفوری با تأکید بر اینکه بانک سامان در تمامی ۹ دوره برگزاری ایران فارما در آن حضور داشته است، می‌افزاید: «سابقه درخشان حضور بانک سامان در ایران فارما باعث شده است تا بسیاری از غرفه‌های حاضر در نمایشگاه، به نوعی با بانک سامان در ارتباط باشند. این شرکت‌ها در شعب مختلف بانک سامان حساب باز کرده و یک ارتباط قدیمی دارند. همراهی بانک سامان با فعالان حوزه دارو و صنایع دارویی باعث شده است که آنها بانک سامان را عضوی از خانواده صنایع دارویی بدانند و حضور ما در این نمایشگاه از نگاه آنها به نوعی حضور یک همکار است.»

وی خاطرنشان می‌کند: «ما به‌نوعی شریک شرکت‌های دارویی در زمینه سلامت جامعه هستیم و با حسن شهرتی که بانک سامان در ارائه سرویس‌های بانکی و تسهیلات به این شرکت‌ها دارد، آنها خیلی راحت‌تر با ما همکاری دارند. بانک سامان کاملاً صنعت دارویی رو می‌شناسد و نیازهای آن را درک کرده است و ازاین‌جهت با بسیاری از لیدرهای صنعت دارویی ایران همکاری نزدیکی دارد.»

رئیس شعبه صادقیه بانک سامان، با برشمردن زمینه‌های همکاری میان این بانک و فعالان صنایع دارویی، می‌گوید: «واردات مواد اولیه صنایع دارویی که عمدتاً از خارج از ایران تأمین می‌شود و نیازمند مراودات



نشست مدیران و کارشناسان مبارزه با پول شویی بانک‌های خصوصی با حضور مدیران مرکز اطلاعات مالی و وزارت امور اقتصادی و دارایی به میزبانی بانک سامان

پرسش‌هایی بر ضرورت ایجاد تعاملی پایدار و سازنده مابین شبکه بانکی و مرکز اطلاعات مالی تأکید نمودند.

پس از آن مدیرکل محترم دریافت و ارزیابی گزارش‌های مرکز اطلاعات مالی با تقدیر از برگزاری این نشست توسط بانک سامان، بر ضرورت بیان نقطه‌نظرات به صورت شفاف و همکاری بیشتر در راستای تحقق اهداف نظام در مبارزه با مفاسد اقتصادی تأکید کردند.

در پایان این نشست نیز شرکت‌کنندگان با حضور در مدیریت تطبیق و مبارزه با پول شویی از آخرین اقدامات انجام شده بانک سامان به عنوان الگویی پیشرو در حوزه تطبیق و مبارزه با پول شویی بازدید کردند.

در جریان این نشست که با حضور سرکار خانم دکتر فتحی مدیرکل محترم دریافت و ارزیابی گزارش‌های مرکز اطلاعات مالی و جمعی از مدیران و کارشناسان مبارزه با پول شویی بانک‌های خصوصی به میزبانی بانک سامان برگزار گردید، جناب آقای شهباززاده به عنوان دبیر کمیسیون مبارزه با پول شویی کانون بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، پس از بیان مقدمه‌ای هدف از برگزاری این نشست را ارائه راهکارهایی در خصوص ارتقای عملکرد و چابک‌سازی بیش از پیش واحدهای مبارزه با پول شویی شبکه بانکی در راستای آیین‌نامه‌ها و تکالیف ابلاغی از سوی نهادهای متولی نظارت عنوان نمودند. سپس حاضرین در جلسه ضمن بیان نقطه‌نظرات، دیدگاه‌ها و طرح





سپ؛ برترین PSP ایران از منظر تعداد و مبلغ تراکنش کل ابزارهای پرداخت، در نیمه نخست سال

پرداخت الکترونیک سامان، همچنین در جایگاه نخست PSPهای ایرانی در شاخص «سهم تعداد تراکنش کارتخوان» و «سهم مبلغ تراکنش خرید» قرار دارد.

در بررسی شاپرک از میزان رشد شرکت‌ها نیز سپ، در فاکتورهایی چون تعداد و مبلغ تراکنش اینترنت، تعداد و مبلغ تراکنش کارتخوان، تعداد و مبلغ تراکنش کل ابزارها و مبلغ تراکنش پرداخت قبض و خرید شارژ، روند مثبتی را طی کرده است.

سپ در شاخص رشد تعداد ابزار فعال نیز در فاکتورهای تعداد ترمینال اینترنتی فعال، تعداد ترمینال موبایلی فعال و تعداد کل ابزار فعال نیز روندی صعودی را تا پایان شهریورماه ۱۴۰۳ تجربه کرده است.

شاپرک در جدیدترین گزارش خود، عملکرد ۶ ماهه شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت الکترونیک را مورد بررسی قرار داده است که بر مبنای آن، پرداخت الکترونیک سامان (سپ) به عنوان برترین PSP از نظر تعداد و مبلغ تراکنش کل ابزارهای پرداخت ایران معرفی شده است.

سپ، رتبه اول در سهم مبلغ تراکنش اینترنت

بر اساس گزارش شش ماهه شاپرک، سپ، رتبه نخست را در شاخص «سهم مبلغ تراکنش اینترنت» در میان تمام شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت ایران دارا است و در «سهم تعداد ترمینال اینترنتی فعال» نیز روند تصاعدی و روبه‌رشدی را طی کرده است.



انتشار جدیدترین گزارش صنعت دارویی بانک سامان

گزارشی از تحولات جهانی بازارهای مرتبط با صنایع دارو منتشر کرد. در این گزارش که هم اکنون در بخش بانکداری شرکتی سایت بانک سامان در دسترس است، مهمترین تحولات مرتبط با بازارهای صنایع دارویی و اقتصاد آن مورد بررسی قرار گرفته است.

بانک سامان با هدف حمایت از فعالان صنعت دارو، اقدام به انتشار جدیدترین گزارش تحولات بازارهای جهانی دارو کرد. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان که همواره ارائه خدمات نوین به مشتریان شرکتی خود را با اولویت بسیار بالا پیگیری می‌کند، در تازه‌ترین اقدام خود،

با خیالی آسوده و امن به امور بانکی خود بپردازند. در این میان برخی از مشتریان از همکاری که حسن خلق و پیگیری مؤثری داشته‌اند، در شهریورماه به‌صورت کتبی تقدیر کرده‌اند. ما به‌رسم سپاس و قدردانی، اسامی این عزیزان را در نشریه سامان منتشر می‌کنیم.

با تشکر

مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت	تصویر
۲	رویا قهری صارمی	شعبه ملاصدرا	

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

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت	تصویر
۱	محمد بابائی	شعبه ملاصدرا	



داستان اقتصاد ایران: دوران سازندگی



محمدعلی براتی |
معاون اداره مطالعات اقتصادی

بنیادین را تجربه کرد و این انعطاف بزرگ، بی گمان زاییده یک شخصیت محافظه کار بود. در دهه شصت، چنان طرفدار دواشته عدالت بود که گفتند اگر عمامه هاشمی را کنار بزنیم، یک داس و چکش (نماد شوروی) از آن خواهد افتاد. در دهه هفتاد که موضوع کنونی ماست، چنان طرفدار دواشته توسعه و اقتصاد بازار آزاد گردید که از نماینده محرومین و مستضعفین به نماد اشراف و سرمایه داران تبدیل شد. سپس در دهه هشتاد به جرگه دموکراسی خواهان و اصلاح طلبانی پیوست که در دهه هفتاد علیه وی قیام کرده بودند.

اگرچه این تغییرات در ظاهر امر، نشان از پیشرفت و یادگیری یک شخصیت سیاسی در طی زمان دارد، اما در واقع امر، تنها عارضه ای است از التقاط و آشفتگی فکری که تقریباً گریبان همه سیاستمداران جمهوری اسلامی را گرفته است و به خوبی می توان میدان نزاع سیاسی را همچنان در نقطه برخورد این سه دیدگاه دانست.

اقتصاد بازار و توسعه آمرانه

همان گونه که در بخش های گذشته نشان داده شد، چکیده الگوی اقتصادی ایران از دوران باستان تا معاصر را در ترکیب نامتجانس اقتصاد بازار و توسعه آمرانه می توان یافت و رفسنجانی نیز در بسته سازندگی خود همین الگو را فرایش خود نهاد. در این الگو، این گونه نیست که همچون نظام های بازار آزاد، دولت صرفاً نقش هدایت و نظارت داشته باشد، یا همچون نظام های سوسیالیستی نقش تولید و توزیع را به طور کامل بر عهده بگیرد، بلکه میان دولت و بخش خصوصی یک تقسیم کاری صورت می پذیرد که مهم ترین معیار برای این تقسیم کار اندازه سرمایه است.

چنانچه تولید و توزیع کالایی نیازمند سرمایه بزرگی باشد دولت شخصاً آن را بر عهده می گیرد، در غیر این صورت، بنگاه های خصوصی وارد عمل می شوند؛ بنابراین در اکثریت بخش های اقتصادی - حداقل بخش های اساسی - دولت کارفرما است و بخش خصوصی هم پیمانکار. در این نظام اقتصادی، بخش خصوصی توان بزرگ شدن ندارد و چنانچه هم بزرگ شود، توسط دولت بلعیده می شود. این الگو به دولت اجازه می دهد که بدهستانی میان عدالت و آزادی در اقتصاد فراهم آورد.

سیاست های تعدیل اقتصادی

روی کار آمدن رفسنجانی هم زمان شد با برنامه های تعدیل ساختاری صندوق بین المللی پول و بانک جهانی که پیرو آن، این دو نهاد برای بهبود رقابت بین المللی و بازگرداندن تراز پرداخت های آن، وام های تعدیل ساختاری یا ASL را طراحی کردند. این وام ها در ازای اجرای سیاست های خاصی به کشورها اعطا می شد و کشور ایران نیز که پس از جنگ برای بازسازی اقتصاد خود به این وجوه نیاز داشت، پذیرای آن شد و این گونه مهر سیاست های تعدیل اقتصادی بر پیشانی رفسنجانی

پایان جنگ و بازآرایی نیروها

سال های ۱۳۶۷ و ۱۳۶۸ سرنوشت سازترین سال های تاریخ معاصر ایران محسوب می شوند. اهمیت این سال ها تنها در امضای قطع نامه ۵۹۸ و پایان جنگ، درگذشت معمار انقلاب، تغییرات نسبتاً ماهوی قانون اساسی، روی کار آمدن رهبری جوان و به ریاست جمهوری رسیدن رفسنجانی و چرخش سیاست ها از چپ اسلامی به راست محافظه کار نیست.

شش روز پس از نوشیدن جام زهر، هم زمان با هجوم ایزدایی ارتش عراق به جبهه جنوب، در ساعت ۱۵:۳۰ سوم مرداد ۱۳۶۷ ارتش آزادی بخش مجاهدین خلق از مرز قصر شیرین وارد خاک ایران می شود و بدون مانعی جدی تا عمق ۱۴۵ کیلومتری خاک ایران نفوذ می کند. اما بلافاصله با پاتک نیروهای نظامی جمهوری اسلامی در هم می شکند و بیش از ۲۵۰۰ کشته می دهد و قریب به ۵۳۰ نفر به اسارت درمی آیند. ورود این اسرا به جمع کثیری از زندانیان سیاسی که در دوران جنگ به اسارت درآمده بودند، بیم کودتا را برانگیخت و این منجر به تصمیم گیری سختی شد: اعدام های مرداد و شهریور ۱۳۶۷.

بی گمان، اگر تنها معدودی از تندروها (دست کم مجاهدین خلق که البته نام منافقین بیشتر برزنده آنهاست) در صحنه سیاست نبودند، جمهوری اسلامی در سال های پس از جنگ مسیر دیگری را می پیمود و شاید فرصت جبران اشتباهات گذشته فراهم می آمد. اما هرچه مخالفین راه های تندتری را برمی گزیدند، در داخل نیز تندروها قدرت بیشتری می گرفتند و میانه روها و محافظه کاران ضعیف تر می شدند.

شاید اگر منتظری به بهای ازدست دادن مقام رهبری در برابر این اعدام ها نمی ایستاد، محافظه کاران فرصت بیشتری برای حضور در عرصه سیاست داشتند و این چشم انداز جمهوری اسلامی را دگرگون می کرد. اما به هر روی، به ریاست جمهوری رسیدن رفسنجانی نشان داد که همه فرصت ها از بین نرفته است. اما متأسفانه آنچه که موجب شد فرصت های باقیمانده اصلاحات دود شود، بی تدبیری های محافظه کاران و اصلاح طلبان بود.

سه هاشمی در یک رفسنجانی

رفسنجانی از جمله شخصیت های نادر سیاسی انقلاب بود که تغییراتی

نشست.

سیاست‌های صندوق بین‌المللی پول باهدف متعادل کردن بودجه دولت، کاهش تورم و تحریک رشد اقتصادی ارائه شده بودند و از دولت‌ها می‌خواست به‌سوی آزادسازی تجارت، خصوصی‌سازی و کاهش موانع سرمایه‌گذاری خارجی حرکت کنند.

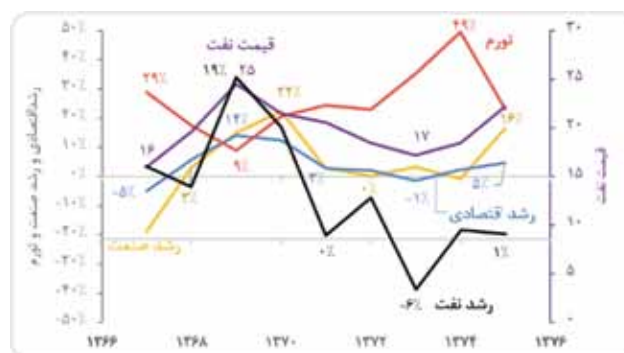
این سیاست‌ها علی‌رغم معدودی موفقیت همچون کره جنوبی، در بسیاری از کشورها از جمله ایران منجر به مشکلات عدیده‌ای گردید که ریشه آن را نخست بی‌توجهی به تفاوت‌های این اقتصادها و سپس بی‌توجهی به شیوه اجرا می‌توان دانست.

همین امر موجب شد که صندوق بین‌المللی پول در دهه نود تمرکز خود را از تعدیل‌های ساختاری به اصلاح وضعیت تراز پرداخت‌ها بگرداند و همچنین بانک جهانی نیز به‌جای پیچیدن نسخه‌های سیاست (Policy) و خط‌مشی، به‌سوی اندازه‌گیری و بهبود شاخص‌های نهادی و حکمرانی متمایل گردد و گزارش‌های حکمرانی خوب نیز در این سال‌ها شکل گرفت.

اما در این میان، تجربه سیاست‌های تعدیل اقتصادی در ایران بسیار غم‌انگیزتر است. هاشمی دوم که مأموریت خود را بازسازی هرچه سریع‌تر ویرانی‌های جنگ می‌دید، نخستین وام‌های صندوق بین‌المللی پول زیر دندانش حسابی مزه کرده بود، لذا طرف‌دار دو آتشه وام‌های خارجی گردید و زنجیره‌ای از وام‌ها با سررسیدهای کوتاه‌مدت و بلندمدت را دریافت کرد، بدون آنکه توجهی به توان بازپرداخت خود داشته باشد و یا حتی در جایی تاریخ سررسیدهای آنها را یادداشت نماید تا خدای‌نکرده در بازپرداخت آنها تأخیری روی دهد و نیمچه اعتباری را که به‌واسطه درآمدهای نفتی کسب کرده است، از دست ندهد. اما همین امر موجب بحرانی در بدهی‌های دولت شد و فاجعه‌ای را که هیچ‌کس انتظارش را نداشت، پدید آورد.

بحران بدهی‌ها

سیاست‌های تعدیل در سال ۱۳۶۹ دستاوردهای شگفت‌انگیزی به همراه داشت که موجب سرمستی حکمرانان شد تورم از ۳۰ درصد در پایان جنگ به زیر ۱۰ درصد کاهش یافت و رشد اقتصادی نیز از ۵- درصد به ۱۴+ درصد افزایش یافت. اما این سرمستی تنها یک سال به طور نینجامید.



با سقوط قیمت نفت که در سال ۱۳۶۹ به اوج ۲۵ دلار رسیده بود و به تبع آن سقوط درآمدهای نفتی که از رشد ۱۹ درصد در سال ۱۳۶۹ تا ۱۳۷۱ به صفر و تا ۱۳۷۳ به ۶- درصد رسید، وام‌های صندوق بین‌المللی پول که با خوش‌بینی و از سر غرور مالک درآمدهای نفتی بودن

(که زاینده بی‌خیالی و بی‌غمی است و آن هم تا آن اندازه که حتی بانک مرکزی حساب سررسیدها را نداشته باشد و با اختاریه‌های صندوق بین‌المللی پول متوجه آن شود!) گرفته شده بودند، یکی پس از دیگری دچار تأخیر و جریمه شوند.

در این هنگام سیاست تعدیل یک‌شبه نرخ ارز از ۶ تومان (تک تومانی، نه هزار تومان!) به ۱۴۵ تومان در سال ۱۳۷۱ و سپس به ۱۶۵ و ۱۷۵ تومان در سال‌های ۷۲ و ۷۳ طوفانی به پا کرد اما نتوانست کمکی به دولت نماید، تنها منجر به افزایش تورم تا مرز ۵۰ درصد در سال ۱۳۷۴ گردید که شورش‌های دهه ۷۰ را موجب شد که شروع آنها از مشهد بود. ۱۳۷۱ بود.

از نظام اقتصادی تا نظام حکمرانی

جنگ سرد (پس از جنگ جهانی دوم) میدان نزاع دو ابر نظام اقتصادی کمونیسم (یا نظام برنامه‌ریزی متمرکز) و سرمایه‌داری (نظام بازار آزاد) بود (که نام‌های داخل پرانتز، نام‌هایی است که امروز اقتصاددان‌ها جایگزین نام‌های کهن کرده‌اند).

به تبع آن، بازیگران سیاسی ایران هم از دهه ۱۳۳۰ به این سو دل‌نگرانی‌های خود را معطوف به نظام اقتصادی کرده بودند و حتی برخی همچون بنی‌صدر گستاخانه مدعی طراحی نظام اقتصادی سومی با نام نظام اقتصادی اسلامی شدند و میراث این شیوه تفکر نیز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت است که توسط گروهی از سیاستمدارانی نوشته شده است که هنوز در اواسط دهه دوم عمر خود گیر کرده‌اند و سعی دارند از مبانی خدانشناسی یک نظام اقتصادی جامع و کامل بیرون بکشند. تفکری که به‌نظام اقتصادی اولویت می‌دهد، دو پیش‌فرض مهم و دور از واقع دارد: (۱) اول اینکه رشد و توسعه اقتصادی از دل ساختار اقتصادی بیرون می‌آید، نه از دل منابع و عوامل تولید که مهمترین آنها نیروی انسانی است. (۲) دوم اینکه این دولت است که به این ساختار اقتصادی شکل می‌دهد، نه آنکه ساختار اقتصادی بر دولت تحمیل گردد.

نظام حکمرانی در پرتو تجارب دهه ۸۰ میلادی و بر پایه یک فرض مهم شکل گرفت که مقاصد و اهداف خوب دولت‌ها لزوماً پیامدهای خوبی به همراه ندارند و تنها زمانی می‌توان اطمینان حاصل کرد که این اهداف خوب به پیامدهای خوب می‌انجامند که دولت‌ها پاسخگوی انتخاب‌های خود باشند و این ویژگی چیزی جز دموکراتیک بودن دولت‌ها نیست. اما همچنان طرف‌داران نظام حکمرانی نیز به نقش برجسته دولت در شکل دادن به اقتصاد باور دارند. فرضی که بدون تردید در دهه‌های آینده بایستی اهمیت خود را از دست بدهد.

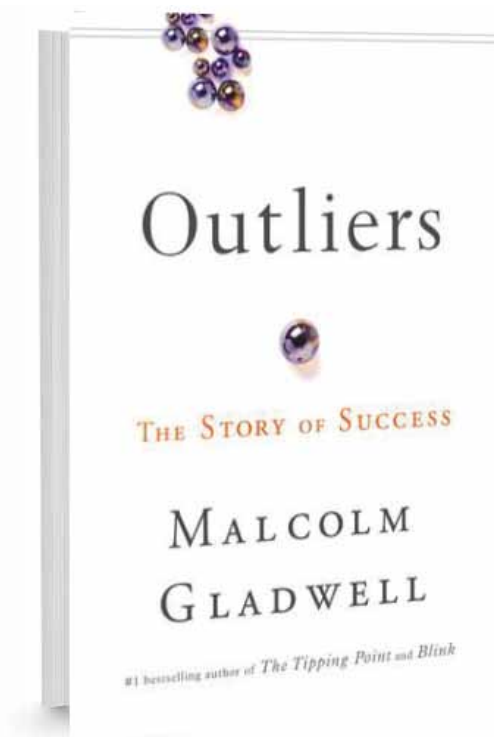
در واقع، هیچ مرزی میان چیزی با عنوان ساختار و چیزی با عنوان حکمرانی و چیزی به نام سیاست وجود ندارد؛ لذا اولیتی نیز میان آنها وجود ندارد. مسئله اصلی اقتصاد این است که سیاست‌ها باتوجه‌به واقعیت‌های اقتصادی (همچون نفتی بودن اقتصاد ایران) چگونه باید اتخاذ گردند که بیشترین رشد اقتصادی و کمترین بی‌ثباتی اقتصادی حاصل گردد.



کتاب از ما بهتران (استثنائی‌ها) داستان موفقیت

Outliers:
The Story of Success
By Malcolm Gladwell

اثر مالکوم گلدول
مترجم: حامد رحمانیان
درجه محبوبیت در سایت گود ریدز: ۴,۱۹ از ۵



دیگر موضوع مهم در کتاب، تأثیر زمینه‌های اجتماعی، تاریخی و فرهنگی بر موفقیت است. گلدول نشان می‌دهد که افرادی که در محیط‌های مساعد رشد کرده‌اند، بیشتر احتمال دارد که به موفقیت‌های بزرگ دست یابند.

چکیده از کتاب

مقدمه: راز موفقیت
گلدول در مقدمه کتاب اشاره می‌کند که هدفش تغییر دیدگاه عمومی درباره موفقیت است. او تأکید می‌کند که موفقیت افراد تنها به استعداد و تلاش فردی مرتبط نیست، بلکه بستگی به محیط، فرصت‌ها و شرایط اجتماعی - تاریخی دارد که فرد در آن قرار گرفته است.

فصل اول: قانون ۱۰ هزار ساعت

یکی از مهم‌ترین مباحث کتاب قانون ۱۰ هزار ساعت است. گلدول استدلال می‌کند که برای دستیابی به سطح بالای مهارت و موفقیت در هر حوزه‌ای، افراد باید حداقل ۱۰ هزار ساعت تمرین و تلاش مستمر داشته باشند. او از نمونه‌هایی مانند بیل گیتس و گروه بیتلز استفاده می‌کند تا این مفهوم را توضیح دهد. هر دوی این‌ها در محیط‌هایی قرار داشتند که به آن‌ها فرصت‌های ویژه‌ای برای تمرین و تجربه مداوم داد.

درباره کتاب

کتاب از ما بهتران (Outliers: The Story of Success) نوشته مالکوم گلدول، یکی از آثار پرفروش و شناخته‌شده اوست که در سال ۲۰۰۸ منتشر شد. در این کتاب، گلدول به بررسی عوامل موفقیت افراد استثنایی و مشهور می‌پردازد و به چالش کشیدن باورهای عمومی درباره موفقیت می‌پردازد.

گلدول در این کتاب این نظریه را مطرح می‌کند که موفقیت به‌تنهایی به استعداد و تلاش فردی وابسته نیست، بلکه عوامل مختلفی مانند فرهنگ، خانواده، زمان و شرایط محیطی نیز نقش حیاتی در موفقیت افراد دارند. او از مثال‌های متعددی، از جمله موفقیت‌های بیل گیتس و بیتلز، استفاده می‌کند تا نشان دهد که در کنار سخت‌کوشی، فرصت‌ها و زمان‌بندی‌های مناسب نیز در شکل‌گیری موفقیت‌های بزرگ مؤثرند.

یکی از مفاهیم کلیدی کتاب، قانون ۱۰ هزار ساعت است که بر اساس آن، گلدول ادعا می‌کند برای رسیدن به استادی در هر زمینه‌ای، باید حداقل ۱۰ هزار ساعت تمرین و کار مداوم انجام داد. این قانون بر اهمیت تجربه و تمرین مستمر تأکید دارد، اما گلدول همچنین بیان می‌کند که محیط و فرصت‌هایی که در اختیار فرد قرار می‌گیرد، نقش کلیدی در فراهم آوردن این شرایط دارند.

فصل دوم: میراث فرهنگی و تأثیر آن بر موفقیت

نیویورکر پیوست، جایی که مقاله‌های تأثیرگذاری درباره روان‌شناسی و رفتار اجتماعی نوشت.

آثار برجسته:

گلدول چندین کتاب پرفروش نوشته است که به مفاهیم جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی می‌پردازند. کتاب‌های او به بررسی این موضوعات می‌پردازند که چگونه عوامل بیرونی و پنهان در موفقیت و رفتارهای انسان‌ها نقش دارند. برخی دیگر از مشهورترین کتاب‌های او عبارت‌اند از:

۱. نقطه اوج: (The Tipping Point) در این کتاب، گلدول به توضیح چگونگی شیوع ایده‌ها، ترندها و رفتارها می‌پردازد و از مفهوم نقطه اوج استفاده می‌کند تا نشان دهد چه عواملی باعث گسترش سریع یک پدیده می‌شود.

۲. چشمک‌زدن: (Blink) این کتاب درباره تصمیم‌گیری‌های آنی و شهودی است. گلدول توضیح می‌دهد که چگونه انسان‌ها بدون تحلیل عمیق می‌توانند در یک لحظه تصمیمات صحیحی بگیرند.

۳. داوود و جالوت: (David and Goliath) در این کتاب، گلدول به بررسی چگونگی غلبه افراد ضعیف‌تر بر چالش‌ها و مشکلات بزرگ‌تر می‌پردازد.

سبک نوشتاری:

گلدول به دلیل سبک ساده و قابل فهم خود در نوشتن، به شدت محبوب است. او با استفاده از داستان‌های واقعی و داده‌های آماری، مفاهیم پیچیده را به زبان عامیانه و ملموس بیان می‌کند. این روش نوشتاری به او کمک کرده تا خوانندگان گسترده‌ای از مخاطبان عام گرفته تا متخصصان، به آثار او علاقه‌مند شوند.

تأثیرگذاری و محبوبیت:

کتاب‌های گلدول همواره جزء پرفروش‌ترین‌ها بوده‌اند و او توانسته است جایگاه مهمی در دنیای ادبیات غیرداستانی کسب کند. تحلیل‌های او درباره موفقیت، رفتارهای اجتماعی و تصمیم‌گیری‌های انسان‌ها، باعث شده که او به عنوان یکی از متفکران برجسته عصر حاضر شناخته شود. مالکوم گلدول همچنین به عنوان سخنران در رویدادهای TED و دیگر کنفرانس‌های معتبر سخنرانی کرده و همواره دیدگاه‌های جدیدی درباره جامعه و فرهنگ ارائه داده است.



منبع فارسی:

[/https://bookcofe.ir](https://bookcofe.ir)



منبع انگلیسی:

<https://www.goodreads.com/book/show/3228917-outliers>

گلدول نشان می‌دهد که چگونه فرهنگ و میراث‌های اجتماعی می‌توانند نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت افراد داشته باشند. او مثال‌هایی از سقوط هواپیماهای کره‌ای در دهه‌های گذشته می‌آورد و توضیح می‌دهد که چگونه فرهنگ اطاعت‌پذیری و ناتوانی در بیان اختلاف‌نظرها می‌تواند به مشکلات جدی منجر شود. در اینجا، او به تأثیرات عمیق فرهنگی بر رفتارهای فردی اشاره می‌کند.

فصل سوم: تأثیر محل و زمان تولد

یکی دیگر از نکات کلیدی کتاب، این است که زمان و مکان تولد یک فرد می‌تواند در موفقیت او نقش داشته باشد. گلدول نشان می‌دهد که افرادی که در زمان‌ها و مکان‌های مناسب متولد شده‌اند، به فرصت‌های بیشتری دسترسی داشته‌اند. به عنوان مثال، اکثر کارآفرینان فناوری موفق دهه ۷۰ و ۸۰ میلادی (مانند استیو جابز و بیل گیتس) در دهه ۱۹۵۰ به دنیا آمده‌اند، زمانی که فناوری کامپیوتر در حال رشد بود و آن‌ها توانستند از این تغییرات بهره‌مند شوند.

فصل چهارم: اهمیت خانواده و آموزش

در این بخش، گلدول به اهمیت خانواده و تربیت در موفقیت افراد اشاره می‌کند. او مثال‌هایی از کودکان طبقات اجتماعی مختلف می‌آورد و توضیح می‌دهد که چگونه کودکان خانواده‌های مرفه‌تر فرصت‌های بهتری برای آموزش و یادگیری دارند. این مزایا، از دسترسی به منابع آموزشی بیشتر گرفته تا حمایت‌های فرهنگی، در موفقیت آینده آن‌ها مؤثر است.

فصل پایانی: دنیای فرصت‌ها

در انتها، گلدول بر این نکته تأکید می‌کند که موفقیت افراد بیش از آنکه به تلاش فردی آن‌ها وابسته باشد، به مجموعه‌ای از فرصت‌ها و شرایط بستگی دارد. او نتیجه می‌گیرد که برای موفقیت بیشتر در جامعه، باید به جای تمرکز بر استعدادهای فردی، تلاش کنیم تا فرصت‌های برابر برای همه ایجاد شود.

این کتاب مناسب چه افرادی است؟

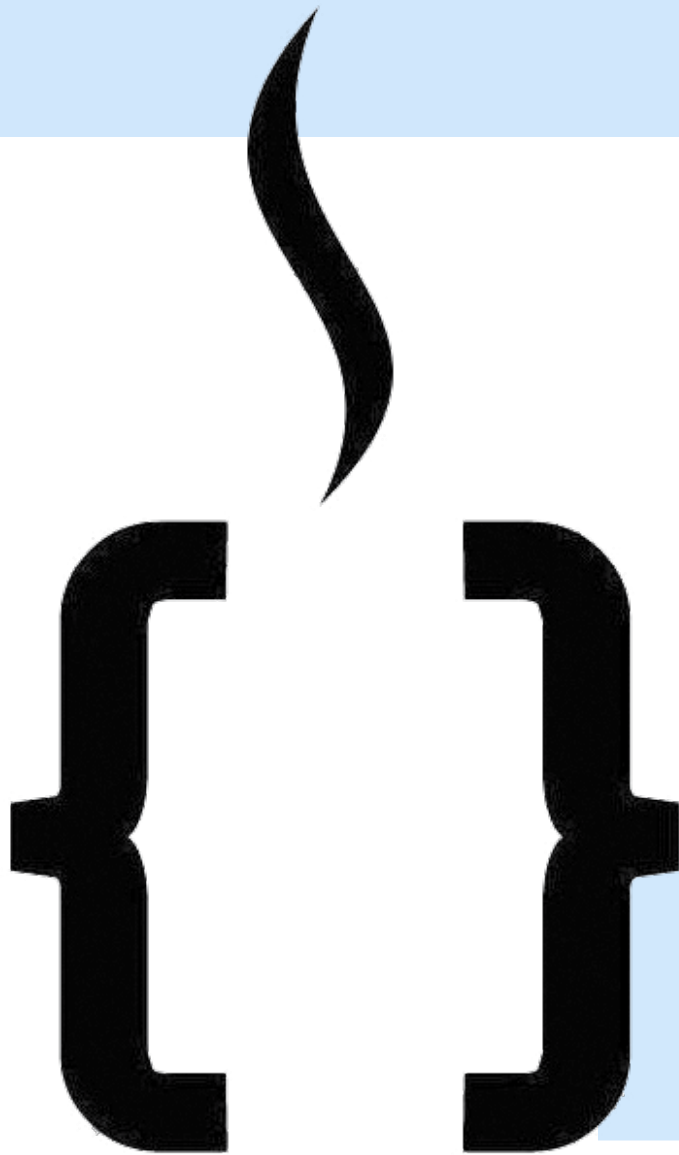
- افرادی که به دنبال درک بهتر از مفهوم موفقیت هستند
- دانشجویان و پژوهشگران در زمینه روان‌شناسی و جامعه‌شناسی
- کارآفرینان و مدیران کسب‌وکار

درباره نویسنده

مالکوم گلدول (Malcolm Gladwell)، نویسنده، روزنامه‌نگار و سخنران کانادایی - انگلیسی است که به خاطر کتاب‌های پرفروش و سبک نوشتاری جذاب و تحلیل‌های اجتماعی‌اش شهرت دارد. او در ۳ سپتامبر ۱۹۶۳ در انگلستان به دنیا آمد و در کانادا بزرگ شد. گلدول یکی از نویسندگان و محققانی است که آثارش به تحلیل و بررسی رفتارهای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌پردازد.

پیشینه حرفه‌ای:

گلدول تحصیلات خود را در رشته تاریخ از دانشگاه تورنتو دریافت کرد و پس از فارغ‌التحصیلی به حوزه روزنامه‌نگاری علاقه‌مند شد. او مدتی به عنوان روزنامه‌نگار در واشنگتن پست کار کرد و در آنجا به موضوعاتی چون کسب‌وکار، علم و مسائل اجتماعی پرداخت. بعدها به مجله



کافه تک

Café Tech

**ترسید! هوش مصنوعی
جای شما را نمی‌گیرد؛ دنیا هنوز
به صنعتگر و تولیدکننده نیاز دارد**

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

هوش مصنوعی: ابزار قدرتمند، نه جانشین انسان

هوش مصنوعی به عنوان یکی از فناوری‌های برتر روز جهان، توانایی‌های بسیاری دارد؛ از یادگیری ماشین و تحلیل داده‌های عظیم تا بهینه‌سازی فرایندهای تولیدی و خدماتی. اما باید به‌خاطر داشت که AI تنها یک ابزار است و قرار نیست جایگزین تفکر، خلاقیت و مهارت‌های انسانی شود. هوش مصنوعی به‌تنهایی نمی‌تواند مانند انسان‌ها خلاقانه بیندیشد یا مشکلات پیچیده را حل کند. ابزارهای هوشمند توانایی اجرای فعالیت‌های تکراری و خودکارسازی فرایندهای ساده را دارند، اما همچنان در بسیاری از جنبه‌ها به هدایت، نظارت و به‌کارگیری توسط نیروی انسانی نیاز دارند.

صنعتگران و تولیدکنندگان: مهره‌های کلیدی توسعه پایدار

در دنیایی که به‌شدت به تولید و صنعت وابسته است، همچنان نقش صنعتگران و تولیدکنندگان حیاتی است. صنعت تولیدی، از تولید کالاهای مصرفی تا ماشین‌آلات سنگین، هنوز به نیروی انسانی نیاز

با سرعت پیشرفت تکنولوژی و توسعه بی‌سابقه هوش مصنوعی (AI) در حوزه‌های مختلف، بسیاری از افراد به این باور رسیده‌اند که شغل‌هایشان در معرض تهدید قرار گرفته است. یکی از ترس‌های رایج این روزها این است که هوش مصنوعی و ربات‌ها جایگزین نیروی انسانی شوند و از صنعتگران تا تولیدکنندگان، همه به حاشیه رانده شوند. این نگرانی‌ها به حدی رسیده است که بسیاری از افراد، صرف‌نظر از تخصص و تجربه‌های کاری‌شان، به دنبال یادگیری برنامه‌نویسی و زبان‌هایی مانند پایتون هستند، با این امید که شغل خود را در دنیای تکنولوژی حفظ کنند. اما آیا واقعاً چنین نگرانی‌هایی درست است؟ آیا هوش مصنوعی جای انسان را در همه جنبه‌های کاری می‌گیرد؟

در این مقاله سعی داریم با بررسی این موضوع، به شما اطمینان دهیم که در آینده‌ای نزدیک، هوش مصنوعی قادر نخواهد بود جای نیروی انسانی را در بسیاری از صنایع و مشاغل بگیرد. همچنین به اهمیت استمرار صنعتگران و تولیدکنندگان در اقتصاد جهانی اشاره خواهیم کرد.

و خلاقیت انسانی باعث ایجاد محیطی پویا و کارآمد می‌شود که در آن نیروی انسانی با توانایی‌های فنی و ایده‌پردازی خود می‌تواند به پیشرفت‌های بیشتری دست یابد.

در نتیجه، هوش مصنوعی نه تنها جایگزینی برای نیروی انسانی نیست، بلکه می‌تواند به عنوان یک ابزار مکمل به ارتقای خلاقیت و نوآوری در صنعت کمک کند. این همکاری بین انسان و ماشین آینده‌ای روشن و پرامید برای صنایع مختلف رقم می‌زند.

همکاری انسان و ماشین: آینده کار

آینده کار به جای حذف نیروی انسانی، بر پایه همکاری بین انسان و ماشین استوار است. هوش مصنوعی و ربات‌ها می‌توانند وظایف تکراری و ساده را انجام دهند و انسان‌ها را از انجام این وظایف خسته‌کننده معاف کنند، اما در نهایت، نیروی انسانی است که تصمیم‌گیری‌های کلیدی را انجام می‌دهد و جهت‌گیری کلی صنایع و کسب‌وکارها را تعیین می‌کند. همچنین باید به این نکته توجه داشت که فناوری‌ها مانند هوش مصنوعی، خود نیازمند تخصص‌هایی هستند که بتوانند آن‌ها را طراحی، پیاده‌سازی و مدیریت کنند. در نتیجه، با پیشرفت فناوری، نیاز به نیروی انسانی با مهارت‌های نوین افزایش خواهد یافت، نه کاهش.

تعادل میان یادگیری و تخصص

به جای ترس از آینده و تلاش برای یادگیری پایتون بدون هدف، بهتر است بر تعمیق تخصص در حوزه کاری خود تمرکز کنید و هم‌زمان مهارت‌های فناورانه را به عنوان ابزاری مکمل در کنار تخصص‌تان به کار بگیرید. دنیا هنوز به صنعتگران، تولیدکنندگان و متخصصان خلاق نیاز دارد. هوش مصنوعی به عنوان یک ابزار قدرتمند می‌تواند شما را در انجام وظایف‌تان یاری کند، اما نمی‌تواند جای شما را بگیرد.

پس با اطمینان به کار خود ادامه دهید و از پیشرفت‌های تکنولوژیکی به نفع خود استفاده کنید، چرا که آینده به نیروی انسانی ماهر و خلاق همچنان نیازمند است.

دارد. فرایندهای پیچیده تولید و فناوری‌های پیشرفته تولیدی مانند ساخت‌افزارها (CNC machines) یا پرینترهای سه‌بعدی هنوز به نظارت و مدیریت انسان‌ها وابسته است. بسیاری از مشاغل در بخش‌های تولیدی شامل تصمیم‌گیری‌ها و خلاقیت‌هایی است که ماشین‌ها قادر به انجام آن‌ها نیستند.

به عنوان مثال، صنعت خودرو که یکی از مهم‌ترین صنایع تولیدی جهان است، به تخصص و مهارت مهندسان و کارگران برای تولید، آزمایش و بهینه‌سازی محصولات نیازمند است. در حالی که ربات‌ها می‌توانند قطعات خودرو را با دقت و سرعت بالا مونتاژ کنند، اما هیچ رباتی نمی‌تواند به تنهایی طرح یک خودروی جدید را خلق کند یا با خلاقیت انسانی در طراحی و بهینه‌سازی رقابت کند.

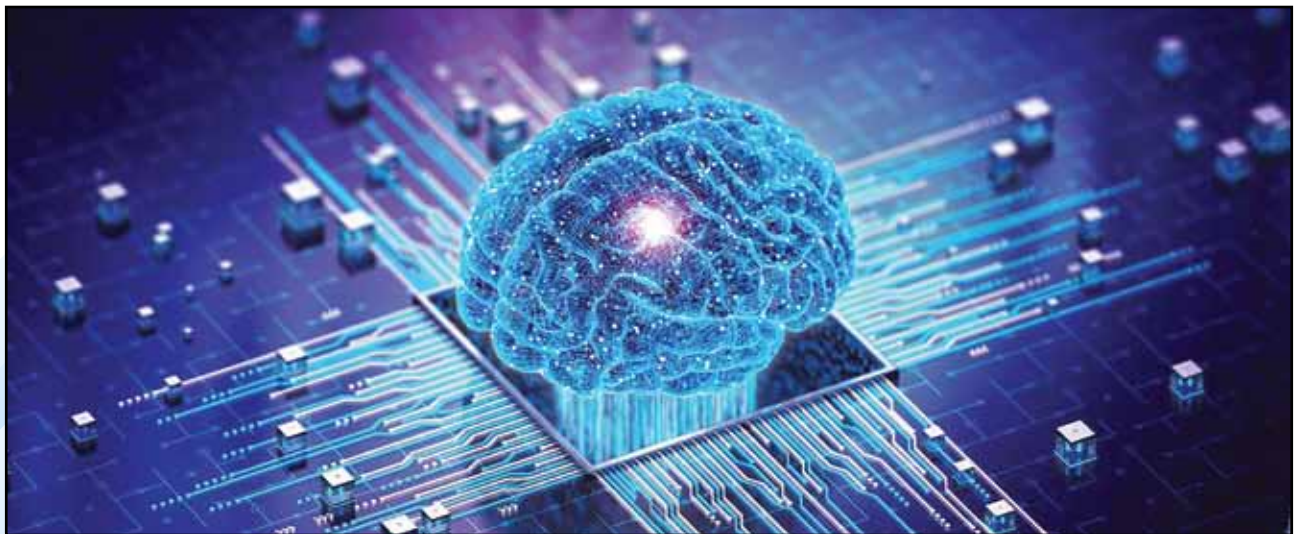
فراتر از مهارت‌های فنی: اهمیت مهارت‌های انسانی

یادگیری برنامه‌نویسی و تسلط بر زبان‌هایی مانند پایتون قطعاً ارزشمند است، اما این تنها بخشی از مسیر موفقیت در دنیای فناوری است. مهارت‌های انسانی مانند تفکر انتقادی، خلاقیت، ارتباطات مؤثر و همکاری تیمی همواره ارزشمند باقی می‌مانند. این مهارت‌ها در بسیاری از زمینه‌ها به‌ویژه در صنایع تولیدی و مدیریتی نقشی کلیدی ایفا می‌کنند و ماشین‌ها نمی‌توانند آن‌ها را جایگزین کنند.

هوش مصنوعی و اهمیت خلاقیت انسانی در تحول صنعت

در دنیای امروزی، پیشرفت‌های هوش مصنوعی به عنوان ابزاری قدرتمند در صنعت مورد توجه قرار گرفته است، اما باید به‌خاطر داشته باشیم که خلاقیت و ایده‌پردازی انسانی همچنان نقش حیاتی در فرایندهای تولید و توسعه دارد. هوش مصنوعی قادر است وظایف تکراری و پیش‌بینی‌پذیر را انجام دهد، اما هیچ‌گاه نمی‌تواند جایگزین ایده‌های نوآورانه و خلاقانه انسان‌ها شود.

از طراحی محصولات جدید گرفته تا حل مشکلات پیچیده، خلاقیت انسانی عنصر کلیدی در موفقیت هر صنعتی است. این تعادل بین فناوری





فصل یکم:

فرایند اعطای وام به SME ها - مرحله غربالگری (قسمت دوم)

۳- وثیقه:

محسوب می‌شود. اما دارایی‌های بدون بهره، به‌ویژه که به‌عنوان وثیقه در رهن قرار می‌گیرند، ممکن است از بین بروند و طی زمان ارزش خود را از دست بدهند. از این رو، در تبدیل وثیقه به وجه نقد در زمان نكول، وام‌دهنده ممکن است با ارزش بازار دارایی، پوششی پایین‌تر از ارزش مورد انتظار مواجه شود. این پدیده را «شکاف وثیقه» می‌نامند، زمانی که ارزش دارایی در بازار کاهش می‌یابد.

وثیقه، دارایی یا مجموعه دارایی‌هایی است که توسط وام‌گیرنده برای تأمین پشتوانه وام در رهن بانک قرار می‌گیرد. این دارایی‌ها به‌نوعی می‌توانند شامل حساب‌های دریافتی، موجودی انبار، لوازم و تجهیزات و املاک و مستغلات باشند. آن‌ها در صورتی که وام‌گیرنده نتواند یا مایل به بازپرداخت کل مبلغ وام خود نباشد، منبع دوم برای بازپرداخت وام

به‌طوری که در روزنامه وال استریت ژورنال (۲۲ جولای ۲۰۱۰) گزارش شد، بسیاری از کسب‌وکارهای کوچک که مجبور به اخذ وام شدند، می‌گویند برای دریافت پول، پول لازم است. به این دلیل که دارایی‌های املاک و مستغلات و لوازم و تجهیزات ارزش خود را از دست داده‌اند، بنابراین از کسب‌وکارهایی که به دنبال وام هستند خواسته می‌شود تا وثیقه جانشین در اختیار قرار دهند، اغلب به شکل نقد به‌طوری که در صورت نكول، وام از پشتوانه لازم برخوردار باشد. طبق نظر کتی سوا (Kathie Sowa)، یکی از مدیران ارشد بانکداری تجاری در بانک آو آمریکا، یکی از بزرگ‌ترین وام‌دهندگان به کسب‌وکارهای کوچک در آمریکا، استانداردهای تضمین تغییر چندانی نکرده‌اند: جریان وجوه نقد باید به‌اندازه کافی باشند تا از وام پشتیبانی کنند و باید منبع دوم برای بازپرداخت وجوه داشته باشد. وثیقه به‌نوعی ترکیبی از حساب‌های دریافتی، موجودی انبار، املاک و مستغلات، لوازم و تجهیزات و دیگر دارایی‌های کسب‌وکار یا شخصی است. اما از آنجایی که ارزش املاک و مستغلات و لوازم و تجهیزات سقوط کرده است، مالکان کسب‌وکارهایی که وام را در گذشته با پشتوانه دریافت کرده‌اند، در حال حاضر دارایی‌های وثیقه گذشته‌شان برای پشتوانه وام کافی نیستند.

از وضعیت نامساعد اطلاعاتی در مقایسه با وام‌گیرنده برخوردارند که به‌نوعی صورت‌های مالی کاملاً غیرشفاف دارند. یک برداشت این است که وام‌گیرنده، پس از اینکه وام اعطا شد ممکن است پروژه خود را با سطحی از ریسک اجرا کند که بیش از ریسک مورد انتظار بانک است. این مسئله کلاسیک مخاطرات اخلاقی است. گیرنده وام با الزام به تأمین وثیقه، در محدود کردن فعالیت‌های با ریسک بالا ذی‌نفع است. این در مرحله پایش فرایند اعطای وام رخ می‌دهد که در فصل دوم به تفصیل بررسی شد.

۲- وضعیت نامساعد اطلاعاتی که در بند (۱) بالا به آن اشاره شد، مشکلی برای بانک در مرحله غربالگری فرایند وام‌دهی ایجاد می‌کند.

در اینجا، پرسش کلیدی را مطرح می‌کنیم: چرا (گاهی) بانک‌ها تأمین وثیقه را الزام‌آور می‌کنند؟

همان‌طور که قبلاً عنوان شد، شخص ممکن است استدلال کند که وثیقه ریسک زیان بانک را در صورت نكول وام‌گیرنده کاهش می‌دهد. این یک منبع دوم بازپرداخت محسوب می‌شود. زیان در صورت نكول (LGD) کاهش و بنابراین، نرخ بازایافت افزایش می‌یابد. اما دلایل دیگری وجود دارد که چرا بانک یک SME را ملزم به تأمین وثیقه می‌کند. سه دلیل در ادبیات حرفه‌ای مربوط پیشنهاد شده است. ما هر یک را به ترتیب مطرح می‌کنیم.

۱- این امری کاملاً پذیرفته شده است که بانک‌ها به‌عنوان وام‌دهندگان

پیش از اینکه تسهیلات اعطا شود چنانچه چنین پروژه‌ای با شکست مواجه شود، این موضوع می‌تواند بازپرداخت وام بانک را به مخاطره اندازد. این فرایند مسئله کلاسیک انتخاب نادرست در وام‌دهی است که برخی از اطلاعات از بانک مخفی می‌ماند. همان‌طور که توسط بستر (Bester: ۱۹۸۵) عنوان شده است: اگر بانک نتواند به دلیل اطلاعات مخفی، درجه ریسک وام‌گیرندگان را تشخیص دهد، آنگاه وثیقه می‌تواند به‌عنوان وسیله غربالگری برای یافتن وجوه تمایز میان وام‌گیرندگان عمل کند و از شدت مسئله انتخاب نادرست بکاهد. به طور اخص، این ادبیات چنین بیان می‌کند که مشتریان با ریسک پایین به احتمال زیاد وثیقه را با میل و رغبت تأمین می‌کنند در حالی که مشتریان با ریسک بالا احتمال کمتری دارد که به درخواست بانک برای تأمین وثیقه پاسخ مثبت دهند. این نتیجه‌گیری ناشی از این مشاهده است که یک وام‌گیرنده با ریسک پایین در تأمین وثیقه، انگیزه بیشتری دارد تا یک وام‌گیرنده با ریسک بالا به دلیل احتمال کمتر ناتوانی در پرداخت و از دست دادن وثیقه. به این ترتیب، بانک ریسک انتخاب نادرست خود را کاهش می‌دهد. این فرضیه انتخاب نادرست نامیده می‌شود و در مرحله غربالگری فرایند وام‌دهی رخ می‌دهد.

۳- آخرین دلیل برای درخواست وثیقه از سوی بانک مبتنی است بر آنچه معمولاً فرضیه ریسک مشاهده شده نامیده می‌شود. این بدان معناست که بانک‌ها نرخ‌های وام بالاتری را برای مشتریان ریسکی‌تر در نظر می‌گیرند و این مشتریان را ملزم به تأمین وثیقه بیشتر می‌کنند. از این رو، ارتباط مستقیمی بین مشتریان پریسک و الزام به تأمین وثیقه وجود دارد. این نیز در مرحله غربالگری فرایند وام‌دهی رخ می‌دهد.

بنابراین، مشاهده می‌کنیم که سه دلیل وجود دارد که بانک تأمین وثیقه را الزام‌آور می‌کند: کاهش زیان تسهیلات در صورت نکول، کاهش ریسک انتخاب نادرست و مخاطرات اخلاقی.

در بررسی ۵۸۴۳ وام اعطایی به وام‌دهندگان در ۴۳ کشور، لورنت ویل و کریستف گادلوسکی (Laurent Weill and Christophe Godlewski: ۲۰۰۶, p. ۲۲) شواهدی را ارائه کردند که نشان از «حمایت از انتخاب نادرست و فرضیه ریسک مشاهده شده دارد. هر دو به‌عنوان اینکه فرضیه‌ای هستند که ممکن است بسته به درجه عدم تقارن اطلاعاتی در کشور مورد تأیید قرار گیرند».

از این بررسی چه درسی می‌گیریم؟

زمانی که سطح بالایی از عدم تقارن اطلاعاتی وجود دارد، به‌طوری که ممکن است در اقتصادهای نوظهور باشد (از این لحاظ که بانک‌ها به‌هیچ‌وجه از مزیت اطلاعاتی قابل ملاحظه‌ای برخوردار نیستند)، بانک‌ها به‌عنوان بخشی از ارزشیابی غربالگری‌شان در تلاش برای جبران اطلاعات مخفی که ممکن است بانک را به انتخاب نادرست سوق دهد (گزینش اشتباه یک وام‌گیرنده)، تأمین وثیقه بیشتری را ملزم سازند. اینک ما عامل دیگری را در پارادایم ۵C یعنی «سرمایه» را در نظر می‌گیریم.

۴- سرمایه:

سرمایه، که به حقوق صاحبان سهام شناخته می‌شود، تفاوت بین ارزش حسابداری دارایی‌ها و بدهی‌هاست و نشان‌دهنده حقوق صاحبان سهام در شرکت است. سرمایه، نشان‌دهنده سهم صاحبان شرکت است و وام‌دهندگان به ارزش بالای حقوق صاحبان سهام نسبت به منبع بدهی بلندمدت به‌عنوان شاخصی از ریسک کل شرکت نگاه می‌کنند.

یک نسبت مهم حسابداری در این رابطه نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام است که معیاری برای قدرت پرداخت بدهی بلندمدت شرکت به شمار می‌رود. این نسبت به‌عنوان مقدار حسابداری بدهی بلندمدت تقسیم بر حقوق صاحبان سهام تعریف می‌شود.

برخی ملاحظات مهم در این نسبت کلیدی وجود دارد:

۱- نسبت بالای بدهی به حقوق صاحبان سهام دلالت بر این دارد که شرکت قبلاً دارای سطح بالایی از بدهی نسبت به حقوق صاحبان سهام است. این می‌تواند به این معنی باشد که هزینه کل جاری بهره به نسبت بالاست که ممکن است تأثیر منفی بر جریان وجوه نقد شرکت داشته باشد. ممکن است بر توانایی شرکت در بازپرداخت تعهدات اضافی و ام‌ها تأثیر منفی گذارد، یعنی، ظرفیت آسیب می‌بیند.

۲- در عین حالی که در بالا تأکید کردیم که برخلاف جریان وجوه نقد، سود خالص معیاری برای بازپرداخت وام نیست، ولی در شرایطی که شرکت قادر به ایجاد سود مثبت در طول زمان نباشد، این موضوع دلالت بر مفهومی مهم دارد و از این واقعیت ناشی می‌شود که سود خالص (مثبت یا منفی) در دوره بعدی حسابداری (پس از پرداخت سود سهام احتمالی) تبدیل به سود انباشته می‌شود. زیان یعنی سود انباشته منفی و بنابراین، در صورت ثابت بودن دیگر شرایط، یعنی کاهش حقوق صاحبان سهام که این خود به نسبت بالاتر بدهی به حقوق صاحبان سهام منجر خواهد شد، می‌تواند مشکلات مخاطرات اخلاقی نیز برای بانک ایجاد کند، اگر حقوق صاحبان سهام به اندازه کافی کاهش یابد و صاحبان شرکت برای به دست آوردن سود بیشتر اقدام به سرمایه‌گذاری با ریسک بالا کنند.

۳- کاهش تدریجی ارزش حسابداری دارایی‌های شرکت به دلیل مثلاً، افزایش استهلاک دارایی‌های مشهود و استهلاک دین یا از بین رفتن دارایی‌ها، ارزش دارایی‌ها و حقوق صاحبان سهام را کاهش خواهد داد. از آنجایی که هیچ تغییری در مبلغ بدهی بلندمدت صورت نگرفته، نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام افزایش خواهد یافت و ریسک عدم توانایی در پرداخت بدهی شرکت بیشتر خواهد شد.

به همین ترتیب، تجزیه و تحلیل کامل از نقشه کسب و کار، ترازنامه، صورت سود و زیان و صورت جریان وجوه نقد شرکت، تصویری کامل و شفاف از ادامه حیات بلندمدت شرکت به دست می‌دهد. این موضوع گاه با نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام نشان داده می‌شود. در عین حال که هیچ قاعده محکم و سریعی وجود ندارد، رقم معمول برای نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام دو به یک است. یعنی اینکه یک بانک به یک شرکت، وام اعطا نمی‌کند اگر نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام قبلاً دو به یک باشد. اما در عین حال روش‌های وام‌دهی در شرایط مختلف فرق می‌کند و بستگی به ظرفیت (توانایی بازپرداخت) و نیز شخصیت (تمایل به بازپرداخت) وام‌گیرنده دارد.

همانند توصیه‌ای که برای ICR (نسبت پوشش بهره) و TDSR (نسبت تسویه کل بدهی) ارائه شد، بانک ارائه پیش‌بینی‌های سه‌ساله را از ارقام نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام به‌صورت سالیانه ملزم می‌کند. آخرین جزء، «شرایط» است که به شرایط جاری و پیش‌بینی شده اقتصادی و بازار اشاره دارد که وام‌گیرنده احتمالی با آن‌ها مواجه است.

۵- شرایط:

در غربالگری وام‌گیرندگان احتمالی، بانک باید احتمال نکول را در طول دوره وام مورد ارزیابی قرار دهد. بدیهی است ریسک اعتباری



فرایند غربالگری‌اش در نظر می‌گیرد؛ یعنی «مقاصد وام». به‌طور کلی، SME ها به سه دلیل عمده به تأمین مالی با وام بانکی اقدام می‌کنند: (آ) بهبود نقدینگی در کوتاه‌مدت با وام سرمایه در گردش یا افزایش حدود اعتباری.

(ب) جایگزینی دارایی‌های ناکارا و مستهلک شده مانند لوازم و تجهیزات و... (پ) سرمایه‌گذاری در پروژه‌ها برای سودآوری بیشتر، سهم بازار یا افزایش جریان خالص وجوه نقد.

بانک‌ها به‌نوعی سرمایه‌گذاری در گزینه «پ» را ترجیح می‌دهند، زیرا انتظار می‌رود این پروژه‌ها جریان‌های نقدی برای تأمین مالی وام جدید ایجاد کنند. بانک‌ها معمولاً نظر مساعدی نسبت به وام سرمایه در گردش ندارند که با نیت افزایش نقدینگی کوتاه‌مدت اعطا می‌شوند. زیرا ممکن است مشکلات عملیاتی در SME وجود داشته باشد که می‌بایستی پیش از تقاضای وام نخست به آن‌ها رسیدگی شود. برای مثال، ممکن است مشکلاتی در رابطه با جمع‌آوری حساب‌های دریافتی، حجم بالای بی‌جا و بی‌دلیل موجودی انبار و وجه تعهد و معادل وجه نقد اندک وجود داشته باشد. به‌عنوان قاعده کلی، مقدار مثبت TDSR (نسبت تسویه کل بدهی) حاکی از این است که SME دارای سطح مثبتی از جریان وجوه نقد آزاد است که دلالت بر این دارد که گزینه‌های «آ» و «ب» پوشش داده شده‌اند. بنابراین، گزینه «پ» به‌عنوان تنها دلیل موردنظر بانک برای اعطای وام به یک SME باقی می‌ماند.

بالاخره در این بخش، خلاصه‌ای از توصیه کاربردی برای مسئولان واحد وام در فرایند غربالگری‌شان ارائه می‌دهیم.

توصیه‌هایی به مسئولان واحدهای وام - مرحله غربالگری

- ۱- یک منبع بازپرداخت دوم در اختیار بگیرید. مثلاً، تضامین وثیقه‌ای یا شخصی برای کسب‌وکارهای خانوادگی.
- ۲- از میزان اصل وام SME و نیز نوع کسب‌وکاری که SME در آن اشتغال دارد آگاهی داشته باشید.
- ۳- زمانی که با درخواست وام جدید یا یک SME تازه‌وارد در کسب‌وکار سروکار دارید، از مدیران ارشد کسب‌وکار و ریسک مشورت بگیرید.

در طول زمان تغییر می‌کند و بنابراین، ارزیابی از شرایط آینده اقتصاد کلان بین‌المللی، ملی و محلی از اهمیت بسزایی برخوردار است تا منابع احتمالی ریسک اعتباری آینده ارزیابی شود. برای مثال، اگر پیش‌بینی یک رکود در اقتصاد ملی احتمالاً موجب افزایش بیکاری شود، می‌تواند کسب‌وکار وام‌گیرنده احتمالی را زیر تأثیر منفی خود قرار دهد. این امر توانایی وام‌گیرنده را در بازپرداخت تعهدات وام (ظرفیت) کاهش می‌دهد و ممکن است احتمال نکول (PD) را بیشتر کند. افزون بر اینکه ارزش دارایی‌ها ممکن است در بازار سرمایه کاهش یابد، به‌طوری که ارزش وثایق احتمالاً کاهش یابد و به زیان در صورت نکول (LGD) منجر شود.

مشاهده می‌کنیم که شرایط بازار می‌تواند تأثیر دوگانه‌ای بر احتمال نکول (PD) و نیز زیان در صورت نکول (LGD) داشته باشد. رویدادهای اقتصادی منفی می‌تواند هم PD و هم LGD را افزایش دهد که به ریسک اعتباری بیشتر منجر شود؛ بیش از آنچه در آغاز فرایند غربالگری وجود داشت.

بنابراین مسئول واحد وام باید به دنبال متخصص اقتصاددان بانکی باشد تا آسیب‌پذیری وام‌گیرنده احتمالی را به شرایط اقتصادی پیش‌بینی شده ارزیابی کند. افزایش ریسک ممکن است به رد تقاضای وام یا الزام به تأمین وثیقه با کیفیت بهتر منجر شود.

تجزیه و تحلیل بالا از ۵۰ تسهیلات دهی به SME ها نشان می‌دهد که پنج عامل با هم در ارتباط هستند و بنابراین باید در غربالگری طوری در نظر گرفته شوند که گویی مستقل‌اند. در اینجا به برخی از ارتباطات متقابل عوامل مهم اشاره می‌کنیم.

- **سرمایه:** نسبت بالای بدهی به حقوق صاحبان سهام می‌تواند به مبالغ بیشتر بازپرداخت اصل وام و هزینه بهره منجر شود و جریان وجوه نقد کمتر به توانایی کمتر در بازپرداخت تعهدات وام بینجامد (ظرفیت).

- **شرایط:** پیش‌بینی‌های یک رکود اقتصادی ممکن است ریسک اعتباری را در طول زمان افزایش دهد که خود به رد درخواست وام یا الزام برای وثیقه با کیفیت بالاتر منجر شود.

اینک عامل کلیدی دیگری را بررسی می‌کنیم که معمولاً یک بانک در



- ۴- برای پشتیبانی از مرحله غربالگری مستندسازی مؤثر داشته باشید.
 ۵- وزن بیشتری برای جریان وجوه نقد قائل شوید تا سودآوری.
 ۶- از ارزش داده‌های نرم آگاه باشید.
- این فصل را با کارت امتیازی وام به SME توصیه شده‌ای به پایان می‌بریم که بر مبنای پارادایم ۵C هاست. ما یک ویژگی شاخص برای هر یک از ۵C ها همراه با یک روش امتیازدهی پیشنهادی ارائه می‌دهیم.

جدول ۲-۳. کارت امتیازی وام به SME بر مبنای پارادایم ۵C ها

ریسک بالا	ریسک متوسط	ریسک پایین	۵C
شخصیت (Character)			
>۱	۱	۰	تعداد پرداختی‌های معوق ۳ سال $\geq$ سابقه پرداخت
ظرفیت (Capacity)			
<۱/۲	بین ۱/۲ و ۱/۵ جمعاً	>۱/۵	نسبت تسویه کل بدهی (TDST)
<۲	بین ۲ و ۴ جمعاً	>۴	نسبت تسویه بدهی (DSR)
دارایی وثیقه‌ای (Collateral Asset)			
سطح ۳	سطح ۲	سطح ۱	طبقه دارایی تعهد شده ^۱
سرمایه (Capital)			
>۲	بین ۱ و ۲ جمعاً	<۱	نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام (D/E)
شرایط (Conditions)			
در حال نزول (رکود)	ثابت	در حال صعود (تورمی)	چرخه کسب‌وکار پیش‌بینی شده

SME با امتیاز ریسک بالا از بررسی‌های آینده کنار گذاشته شده و حذف می‌شوند. وام با ریسک متوسط تنها در صورتی در نظر گرفته می‌شود که اقدامات محدودکننده ریسک به قدر کافی نتواند انجام شود. چنانچه تصمیم به ادامه کار باشد، پس بعد از آن مراحل، عقد قرارداد و پایش در پی خواهد آمد. فصل دوم با این دو مرحله باقیمانده از فرایند (اعطای وام بر مبنای وثیقه و نیز بر مبنای اطلاعات) سروکار دارد.

منبع:

انکداری خرد (۲) (بازاریابی دیجیتالی، تأمین مالی SME ها، CRM و مدیریت منابع انسانی، ریسک، ثروت و مالی)، به سفارش بانک سامان، آکادمی سامان، بخش سوم، فصل اول، قسمت دوم

یک روش کلی امتیازدهی به شرح زیر پیشنهاد شده است:
 - یک متقاضی وام SME در صورتی که تمام ویژگی‌های شاخص امتیاز ریسک پایین را دارا باشد، امتیاز ریسک پایین کسب می‌کند.
 - یک متقاضی وام SME در صورتی که حداقل یک ویژگی شاخص امتیاز ریسک بالا را دارا باشد، امتیاز ریسک بالا کسب می‌کند.
 - اگر یک متقاضی وام SME نه امتیاز ریسک پایین و نه امتیاز ریسک بالا کسب کند، پس امتیاز نکول ریسک متوسط به دست می‌آورد.

اظهار نظر

اگر یک مسئول واحد وام نتواند اقدامات محدودکننده (مانند اخذ وثیقه با کیفیت بهتر یا تضامین شخصی) ریسک انجام دهد، متقاضیان وام

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه / بانه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب / بانه 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	محمد سلگی
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	مهدی عبدلی ویشه
۶	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوبندک 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 شیختر (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	۸۸۵۷۶۲۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	فرشته قانع
۱۶	ارنک ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش اردوگان غربی، مجتمع ارنک ایرانیان، پلاک ۱	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	آزاده روشن
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	۲۶۷۰۵۳۲۷	بهنام پویانفر
۲۰	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان نلسون 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	نیما رسولی
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	حسام حاجی حیدری
۲۸	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روپروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۲۳۴۳۷۰-۸	۲۲۲۳۴۳۵۸	-
۲۹	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲	۸۸۶۳۵۰۱۷-۸۸۶۳۴۴۸	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	۸۸۶۱۸۳۲۷	بهنام عسگری علویچه
۳۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۲۲-۴-۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	-
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سه رودی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	سید محمد میرحسینی نیری
۳۳	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	علی سیروس
۳۴	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان حجربن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	ارسلا نی 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	وحید میرزاحانی
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 نظامی، پلاک ۵۳	۸۷-۸۵-۸۷	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	۷۷۲۱۳۸۴۸-۷۷۲۱۸۹۳۹۱	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/پاچه‌ها
۴۴	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۶۸۳۶	سارا گلدوست موندی
۴۵	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، ۳۰ کیلومتر اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین‌المللی 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، نازی‌آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	علی اکبر عینی
۴۸	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت‌آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۳۵۶	---	احسان ملامحمدی
۴۹	ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد	۸۵۲	تهران، فرودگاه بین‌المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی	۴۴۶۶۳۱۳۹۷-۴۴۶۶۳۱۳۹۷	۴۴۶۶۳۱۳۹۷	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	۵۵۱۵۶۱۰۹-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۶۲۹	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	۴۴۵۸۷۵۸۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	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 ماکولنی پور، پلاک ۱۹	۳۶۸۰۲۳۲۷-۳۶۸۰۲۳۲۰	۳۶۸۰۲۹۰۱	علیرضا رحیمی خو
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۵۹۹۷۹-۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	محمود احسنی
۵۷	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۳۶۸۰۲۴۰۹-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	میرحسین آقاچانی
۵۸	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۸۰۵۷۵۲-۸۸۸۰۶۱۷۸	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 شیخ‌هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۶۳۹۲-۶۶۹۷۶۳۹۲	۶۶۹۷۶۳۸	حسن رنجبر قلیچی
۶۱	یهی- قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید بهشتی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۸۸۵۳۶۲۸۹-۸۸۵۳۶۲۸۹	---	رضا محمدقاسمی
۶۲	دهکده المپیک	۸۶۷	-	---	---	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	۶۶۴۵۳۲۹۱-۶۶۴۵۳۲۹۱	۶۶۵۷۶۷۵	بهوش قاسمی
۶۵	پونک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرفی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	حمزه نقتیان
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، سعادت‌آباد، 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 پاسدویزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۷۹۸-۶۶۸۱۵۷۹۸	۶۶۸۱۶۰۰۸	مهدی تک دهقان
۷۳	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، رویروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۲۳۸-۴۶۸۳۲۲۳۸	۴۶۸۳۲۲۴۱	مرتضی باغستانی
۷۴	دروس	۸۷۹	تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲	۲۶۶۴۰۳۲۰-۲۶۶۴۰۳۲۴	۲۶۶۴۰۳۰۸	کژال آیت النبی
۷۵	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایتار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۳۶۲۹-۴۴۲۱۱۳۶۲۹	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 سعادت‌آباد، 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	محمدرضا پیشگاه هادیان
۷۹	جهان‌شهر 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	خامعلی کریمی‌ایبازی
۸۳	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲ ۰۲۵-۳۲۹۳۳۱۱۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	حامد سرخوش
۸۴	فلکه جهاد - قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۳۷۷۰۵۹۴۹	اکبر مردانی
۸۵	شیواز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حداثا خیابان‌های فلسطین و هفت‌تیر (۲۰متری سینما سیدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۲۹۶	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳	مهرزاد نظری

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پاچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب/پاچه ها
۸۶	قصر دشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصر دشت، سه راه خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ ۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۲۶	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۲۱۶	عبدالکریم ستوده
۸۷	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۳۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	روح الله پورملاکته
۸۸	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان میث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱۰-۳	۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰	مهدی ملاشلیخ
۸۹	بندر عباس	۹۱۲۱	بندر عباس، بلوار امام خمینی، سه راه دلتا، برج بلور، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۳	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	-
۹۰	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹	۰۵۴-۳۲۲۳۸۲۷۹	---	حمیده شه بخش
۹۱	یوشهر	۹۱۴۱	یوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	-
۹۲	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۶	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	محمد جهانگیری پاشاکی
۹۳	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان نما، روپروی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	امیر فولادی
۹۴	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۰-۶۱	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۷۱	مهرداد مرادی
۹۵	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، روپروی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۱۵۲	سجاد کلهر کاظمی
۹۶	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۲۶	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	محمد ممقانی
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)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	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 دولتی
۱۰۲	بلوار هاشمیه (مشهد)	۹۳۰۵	بلوار شهید صارمی، حدفاصل بلوار کوثر و هاشمیه، بین شهید صارمی ۲۴ و ۲۶، پلاک ۱۵۸	۰۵۱-۳۸۸۴۳۳۶۷ ۰۵۱-۳۸۸۴۵۸۱۱	---	امیر رضا زنده داران
۱۰۳	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی (ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۳۳۴۹۴۱۳۰۱۵	۰۵۱-۳۳۴۹۴۱۶	علی ابراهیمیان
۱۰۴	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی (ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۳۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۳۲۴۷۳۴۸	یاسر محمود خانی
۱۰۵	گلشهر رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلشهر، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر	۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۳	سید بابک دولتی میله سرا
۱۰۶	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سه راه قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۲۰۵	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۱۱	سید عبدالعزیز طاهری
۱۰۷	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	ابوذر اساسه
۱۰۸	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی (ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱-۲۷	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	-
۱۰۹	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۰۲-۵	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۱۶	سمیه نظریان
۱۱۰	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاییر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات	۰۲۳-۳۳۳۶۱۸۰۱۹-۲۲	---	---
۱۱۱	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپید قرنی، نرسیده به میدان سپید قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۷۹۶۶۰	ابوالقاسم نصیری
۱۱۲	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۴۴۷۶۶۱	۰۳۴-۳۴۴۷۶۶۴۲	مالک قادری
۱۱۳	رفسنجان	۹۵۱۱	رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۳-۵	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۲	-
۱۱۴	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۸۶۴۰۹	احسان جمشیدیان
۱۱۵	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۱۳۳۷۴۴۲-۳	۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۷۹	مجید سیف الدینی
۱۱۶	هشت بهشت اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، خیابان زرگهر، خیابان هشت بهشت شرقی، پلاک ۵۴۶	۰۲۱-۳۳۳۸۸۸۰۰۸۱ ۰۲۱-۳۳۳۸۸۱	-	سمیرا سبزه زار
۱۱۷	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۲۱-۳۴۳۲۲۷۱	۰۲۱-۳۴۴۱۳۸۸	علیرضا مستاجران
۱۱۸	سیتی سنتر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی شهرن، مجتمع سیتی سنتر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۸۸۱۰۲	۰۳۱-۳۶۵۱۸۸۴۳	روزبه سلیمی
۱۱۹	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی (ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۵۲۵	محمدحسین مداحزاده
۱۲۰	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان	۰۳۵۳۳۰۲۱۴۰-۴۹	---	محمد رضا زارع
۱۲۱	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵	۰۸۶-۳۲۲۲۵۹۵۷	محمد فرح بخش
۱۲۲	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۷۵۱۶۰	ابراهیم پایداره
۱۲۳	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر (عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایرادک، پلاک ۱۶	۰۴۱-۳۳۳۲۲۴۰۹	۰۴۱-۳۳۳۰۱۱۵۵	علیرضا محمودی
۱۲۴	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهریور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۰-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	اروج میرزانی
۱۲۵	استاد شهریار تبریز	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۲	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۱۰	محمدعلی رضائی اقدم
۱۲۶	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۴۶۲۳	احمد رنجبری
۱۲۷	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، روپروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	شهاب امامی
۱۲۸	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۳۳-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶	مسعود نامی فر
۱۲۹	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۳۵۲۶۰۱-۵	۰۴۵-۳۳۳۵۲۵۰۱	ناصر هوشیاری
۱۳۰	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۵	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	حمید رضا ففوری
۱۳۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۳۰۵	۰۶۱-۳۳۹۲۰۵۴۴۰۶	۰۶۱-۳۳۹۲۰۷۴۵۵	حسنت سپندار
۱۳۲	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۴۹۰۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۴۲۵۹	پیمان خیاطی
۱۳۳	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپروی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلدریس	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۰-۴۱	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۳۵۰	عباس اطهری
۱۳۴	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیر کبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۳۱	حمید گنجیزیان

شعب بانک سامان پاسنگوی همیشگی شما

ساعت کاری شعب		
شعبهٔ فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP		۲۴ ساعته
شعب		پنج شنبه
شعبه کیش	۷ تا ۱۳:۰۰	۷ تا ۱۲:۳۰
اروند	۱۵ تا ۱۳	۱۵ تا ۶:۱۵
شعبه اهواز	۱۵ تا ۱۳	۱۵ تا ۶:۱۵
شعبه قشم	۷ تا ۱۳:۱۵	۸:۰۰ تا ۱۲
سایر شعب	۱۵ تا ۷:۱۵	۱۵ تا ۷:۰۰

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	پهارة 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		۸۸۰۳۳۱۴۳-۸۸۰۶۲۸۸۳
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: ۱۴۴۴۷۱۴۴۴۱	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	۰۷۱-۳۸۴۴۶۴۷۰
۱۷	سرپرستی شعب استان‌های جنوب شرق	احمد شریعتمداری	کرمان، خیابان سپهبدقزنی، نرسیده به میدان سپهبدقزنی، 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 (۳۹۱۱)	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی (۳۹۱۱)
دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	احسان مهدی‌پور	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 محمدهاشمی	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	۰۳۱-۳۱۳۲۲۴۴۷

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	۰۳۱-۳۶۲۳۴۰۷۰	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

با موبایلت محدود کن!

محدود کردن تراکنش روزانه با اپلیکیشن موبایلت





موفقیت؛ پله‌ای که باهم طی می‌کنیم!

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.ir

بانکداری شرکتی

حمایت از واحدهای کسب و کار با بسته‌های گوناگون ریالی، اعتباری و ارزی



جایزه‌های چراغانی، تو پاییز نورانی

در سورآبان ماه سامانیوم

یک جایزه ۱۰۰ میلیون تومانی ده جایزه ۱۰ میلیون تومانی

و صد جایزه ۱۰۰۰ سامانی

