





با سیم کارت سامانتل

متصل می‌مونی؛ تهران تا استانبول

در ایران و ترکیه؛ قیمت مناسب، کیفیت بی‌مانند



samantel.ir



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 پارکوی (جنوب به شمال)، بن بست ترکش دوز، پلاک ۲
تلفن: ۰۲۱-۸۴۳۴۵۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۸۴۰۸۰-۰۲۱-۸۸۲۱۹۱۴۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۰۲۱-۸۴۰۸۰
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



شعبه مرکزی: تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزرا)، خیابان هفتم، پلاک ۱۱
تلفن: ۰۲۱-۸۸۷۰۵۸۰۳۰۷ و ۰۲۱-۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۰۲۱-۸۸۷۰۹۲۱۰
www.samanexchange.com

اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان



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

خدماتی آفتاب تجارت سامان



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

تأمین سرمایه کاردان



تهران، خیابان نلسون ماندلا، خیابان ظفر غربی پلاک ۲۸۱ کد پستی 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

پردازشگران سامان



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

تندر نور



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



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

همیشه منتظر آثار شما هستیم

- از دریافت مقالات و دیدگاه‌های صاحب نظران استقبال می‌کنیم.
- از ارسال مطالب چاپ شده در مطبوعات خودداری شود.
- لطفا مطالب منابع در گیومه مشخص شود.
- مقالات ترجمه شده همراه با کپی اصل مقاله ارسال شود.
- مطالب ارسالی پس فرستاده نمی‌شود.
- لطفا مطالب تایپ شده و یا به صورت ایمیل ارسال شود.
- مقالات کوتاه و حداکثر برای ۴ صفحه نشریه تهیه شود.
- عکس و طرح مناسب همراه مقاله ارسال شود.
- عکس نویسنده یا مترجم همراه مقاله باشد.
- پی نوشت و 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، نبش کوچه اتوبانک، برج سامان

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

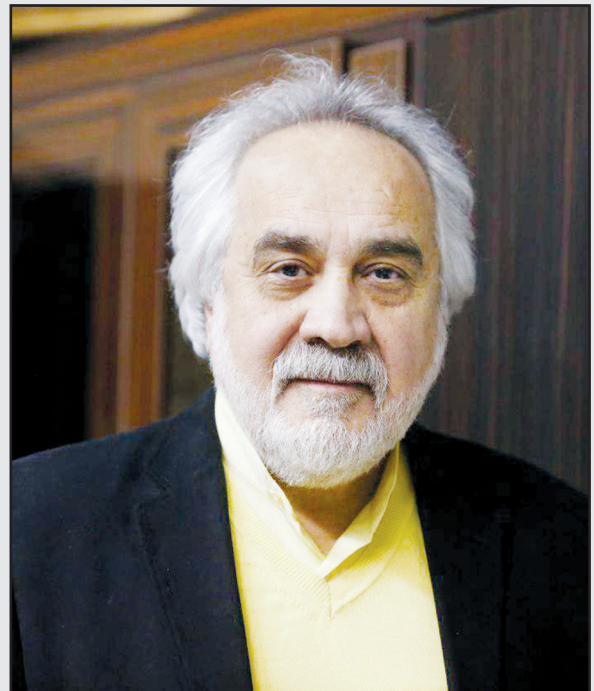
Email: samanbankmag@gmail.com

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۸۷۹ فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

- ۶ یادداشت سردبیر.....
- ۸ سب؛ پیشتاز در مبارزه با پول شویی.....
- ۱۲ خستگی زودرس از علائم کم خونی است.....
- ۱۳ جریه همان سیاهوش است.....
- ۱۴ تأثیر پول شویی بر رشد اقتصادی ایران.....
- ۱۶ هم‌اھی بانک سامان با شرکت های ایرانی در ایران اکسپو.....
- ۱۸ نگاهی به حضور بانک سامان در سی و یکمین نمایشگاه ایران بیوتی ۱۴۰۳.....
- ۲۰ اهمیت نقش راهبران در پیشبرد کسب و کار (قسمت اول).....
- ۲۴ گر امیداشت روز آموزگار.....
- ۲۶ راهکارهایی برای تقویت مهارت "نوشتن".....
- ۲۸ پرسش و پاسخ.....
- ۳۰ دور همی دوستانه شرکت تندر نور.....
- ۳۱ نقش روابط عمومی در مدیریت بحران.....
- ۳۲ هدف ما؛ نیل به اهداف سازمان.....
- ۳۴ همکاران مدیریت حقوقی.....
- ۳۶ برندگان سور زمستانه ۱۴۰۲.....
- ۳۷ گفتگو با همکاران سختکوش شعبه مشهد.....
- ۴۳ آینده بانکداری و دنیای فناوری ابزارهایی برای پیشرفت یا رویکردی برای جایگزینی؟.....
- ۴۶ داستان اقتصاد ایران: الگوی پهلوی، سر آغاز.....
- ۴۸ انتخاب همکار انتظامات بانک سامان به عنوان مربی تیم ملی.....
- ۴۸ قهرمان کوچک سامانسی.....
- ۴۹ پولسار؛ پلتفرمی برای سرمایه گذاری امن و بازدهی مناسب.....
- ۵۰ معرفی کتاب.....
- ۵۱ از ایران تا کانادا از مولداوی تا ایتالیا.....
- ۵۲ کافه تک.....
- ۵۴ حضور فعال بانک سامان در نمایشگاه صنعت پخش ایران.....
- ۵۵ رشد ۸۱ درصدی پرداخت تسهیلات خانوار در بانک ها و موسسات اعتباری خصوصی.....
- ۵۶ تقدیر از نفرات برتر فروش در سال ۱۴۰۲.....
- ۵۸ سپاس رفتار حرفه ای.....
- ۵۹ جوایز فصل زمستان وین کارت.....



ناصر بزرگمهر

nbozorgmehr@yahoo.com

شکر نعمت یعنی چی؟

به نام او که هر چه بخواهد همان می شود

و ربطی به دین و آیین خاصی ندارد. موفقیت و پیروزی و بدست آوردن بسیاری از آرزوهای انسانی را، حافظ بزرگ در شکر گزاری از خداوند می داند:

شکر خدا که هر چه طلب کردم از خدا بر مُنتهای همت خود کامران شدم

همچنان که ناشکری یعنی تاکید بر نداشتن است، اگر روی داشتن تاکید کنیم، باعث بیشتر شدن داشته های فیزیکی و غیر فیزیکی ما می شود، و اگر روی نداشتن هایمان که حتما هم بسیار زیاد است، تاکید کنیم، باعث زیاد شدن نداشته هایمان می شود و ما را از هر حرکتی برای رسیدن به برکت باز می دارد و همانگونه که سعدی سروده است، ناسپاسی، زوال نعمت را در پی خواهد داشت.

دوام دولت اندر حق شناسی است

زوال نعمت اندر ناسپاسی است

در حال حاضر در علم روانشناسی و فیزیک هم ابراز انرژی های مثبت یک امر پذیرفته شده و علمی است و یک قانون اجتناب ناپذیر است. به نظر می رسد در بعضی از جوامع مثل ما، بیان گرفتاری ها و بدبختی ها و نداشته های مان، بسیار راحت تر از بیان داشته ها و شادی ها و خبرهای خوب زندگی است.

ابوسعید ابوالخیر در همین زمینه گفته است که:

من بی تو نمی توانم کرد

احسان ترا شمار نتوانم کرد

گر بر تن من زفان شود هر مویی

یک شکر تو از هزار نتوانم کرد

مَنْتِ خدای را عَزَّ و جَلَّ که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت، هر نفسی که فرو می رود ممدّ حیات است و چون بر می آید مفرّج ذات، پس در هر نفسی دو نعمت موجود است و بر هر نعمتی شکری واجب.

از دست و زبان که بر آید

کز عهده شکرش به در آید

مگر می توان از شکرگزاری سخن به میان آورد و با استاد سخن سعدی آغاز نکرد؟ در این یادداشت می خواهیم بدانم که شکر نعمت برای چیست و چرا در ادبیات کهن، این همه بر آن تاکید شده است و بزرگی چون مولانا، افزون کردن قدرت را، در شکرگزاری می داند:

شکر قدرت قدرتت افزون کند

جبر نعمت از کفت بیرون کند

که در ضرب المثل ها تبدیل به شکل دیگری شده است:

شکر نعمت نعمت افزون کند

کفر نعمت از کفت بیرون کند

بسیاری از افراد هنوز نمی دانند و یا باور ندارند که باید شکر این قدرت و مقامی را که دارند به جای آورند تا قدرتشان افزون گردد و هر لحظه با خدمتی که به خلق خدا می کنند شکر گزار این نعمت بمانند و گر نه زمانه این نعمت و قدرت را از دستان آنان خارج خواهد کرد.

شکرگزاری یعنی تاکید بر داشتن، یعنی اگر روی داشته های اندک و یا زیادی که داریم تاکید کنیم، علاوه بر اثرات روحی و روانی در جسم و جان خودمان و حتی اطرافیان مان، انرژی مثبتی به جهان پیرامون ما تزریق خواهد کرد که بر داشته های خودمان هم تاثیر مستقیم می گذارد

حضرت انوری هم از شکر نعمت سخن به میان آورده و از ناسپاسان جهان خواسته است که کمی صبر داشته باشند و صبوری در پیش گیرند:

ز شکر گردد نعمت بر اهل نعمت بیش

به صبر گردد محنت بر اهل محنت کم

شکر به معنای ثناگویی در مقابل نعمت یا اعتراف به نعمت است، توأم با نوعی تعظیم یا اظهار نعمت است و به تعریفی دیگر، شکر، تصور نعمت و اظهار آن است و نقطه مقابل آن کفر است که فراموشی نعمت و پوشاندن آن است. همانگونه که باز سعدی بزرگوار می فرماید:

نعمت بار خدایا ز عدد بیرونست

شکر انعام تو هرگز نکند شکرگزار

در فرهنگ لغت آمده است که در زبان فارسی، کلمه سپاسگزاری معادل «شکر» انگاشته می شود که معادل دقیقی نیست. برخی، در کنار شکر لغوی، از شکر عرفی هم سخن گفته اند. شکر لغوی اعم از شکر عرفی است، چرا که هم شکر و سپاس الله و هم غیر آن را دربرمی گیرد، اما شکر عرفی فقط به معنای تشکر از نعمت های الهی است؛ یعنی، بین این دو نوع شکر نسبت عموم و خصوص مطلق برقرار است. و سعدی علیه الرحمه در همین زمینه است که گفته علاوه بر شکر خداوند، هرگز مردم آزاری هم نکردم:

سپاس و شکر بی پایان خدا را

برین نعمت که نعمت نیست ما را

بسا مالا که بر مردم وبالست

مزید ظلم و تأکید ضالاست

من آن مورم که در پایم بمالند

نه زنبورم که از دستم بنالند

کجا خود شکر این نعمت گزارم

که زور مردم آزاری ندارم

در آیاتی از قرآن، شکر در برابر کفر آمده است؛ زیرا از معانی کفر، پوشانیدن است و گویی کافر بر نعمت های الهی پرده می کشد و مؤمن با شکر خود، از آنها پرده برمی دارد و به آنها اعتراف می کند. معنای اعتراف به نعمت نیز در کلمه شکر نهفته است و شکر، همراه با نوعی تعظیم، اعتراف و نیز یادآوری نعمت و اظهار آن است و ضد آن کفر به معنای نسیان و پوشاندن نعمت است. همانگونه که جامی شاعر معروف قرن نهم هم از شاکرین است:

گر ز قسم نخست باشد کار

نعمت حق شمار و شکرگزار

و همچنان که خاقانی سراینده ایوان مداین هم حتی نفس را بی شکر روا نمی دارد:

بی شکر خدا مباش هرگز نفسی

تا بر تو شود ابر کرم ها باران

شکر بر سه قسم است: زبانی، قلبی، عملی

در منابع اسلامی شکر را این گونه معرفی کرده اند: ثناگویی و

سپاسگزاری، تنها بر زبان آوردن الفاظ نیست که بر سبیل تکرار و به منظور ساقط شدن بار تکلیف ادا گردد، بلکه شکرگویی مرحله ای بالاتر و رتبه ای ژرف تر دارد. انسان شاکر در فیض هستی و سرچشمه رحمت و نعمت الهی تفکر می کند و از رهگذر این اندیشه به باوری می رسد که رشته هستی او را به طور عملی و عینی به بارگاه پروردگار ربط می دهد. و چقدر زیبا صایب تبریزی شکر گزاری را تعریف و تمجید کرد:

نعمت شود زیاده به قدر زبان شکر

نخلی است این که ریشه آن در دهان توست

سید محمدحسین طباطبائی در توضیح آیه (سَيَجْزِي اللَّهُ الشَّاكِرِينَ) می گوید: حقیقت شکر اظهار نعمت است. چنان که حقیقت کفری که مقابل آن است اخفاء نعمت می باشد و شکر خدا به این است که انسان نعمت را در محل خودش بکار برده و در موقع استفاده از آن نیز متذکر خدا بوده باشد. همچنان که سنایی غزنوی می گوید:

ملکا ذکر تو گویم که تو پاکی و خدایی

نروم جز به همان ره که توام راه نمایی

همه درگاه تو جویم همه از فضل تو پویم

همه توحید تو گویم که به توحید سزایی

در آثار شکرگزاری مولا علی (ع) می فرمایند: خدای تعالی را در هر نعمتی حق سپاس است، پس هر که بجا آورد، خداوند از آن نعمت بر او فراوان دهد و هر که در بجا آوردن آن حق کوتاهی کند، خدا آن نعمت را در خطر نابودی و دور شدن اندازد.

اوحدی مراغه ای غایت شکر را در دانستن آن می داند:

غایت شکر چیست؟ دانستن

حق یک شکر نا توانستن

هم به تن شکر استطاعت کن

هم بدل شکر این بضاعت کن

و شاید در پایان این یادداشت، ذکر نام باباطاهر همدانی، عارف عریان و دوبیتی سرای قرن پنجم که تکلیف اضطراب و استرس بشر را در شکرگزاری دید، بر دل شما هم بنشیند:

چرا دایم بخوابی ای دل ای دل

ز غم در اضطرابی ای دل ای دل

بوره کنجی نشین شکر خدا کن

که شاید کام یابی ای دل ای دل

و تکلمه و پایان این یادداشت را باز هم با استاد سخن سعدی بزرگ به پایان می برم که آغاز هم با او بود:

نفس می نیارم زد از شکر دوست

که شکری ندانم که در خورد اوست

عطایی است هر موی از او بر تنم

چگونه به هر موی شکری کنم؟

ستایش خداوند بخشنده را

که موجود کرد از عدم بنده را

سپ؛ پیش‌تاز در مبارزه با پول‌شویی

تهیه گزارش: واحد روابط عمومی شرکت سپ



ارزی و مبارزه با پول‌شویی بانک سامان فعالیت داشت و از تیرماه سال ۱۴۰۲ همکاری خود را با سپ آغاز کرده است.

● آقای کوشش لطفاً از ساختار و شرح وظایفی که واحد بازرسی و مبارزه با پول‌شویی دارد، توضیح دهید

ساختار واحد بازرسی و مبارزه با پول‌شویی از سه اداره تشکیل شده است. ۱- اداره تطبیق و مبارزه با پول‌شویی ۲- اداره بازرسی و نظارت داخلی ۳- اداره انتظامات و نظارت تصویری وظیفه اصلی اداره تطبیق و مبارزه با پول‌شویی کشف و مدیریت ریسک تقلب است که از طریق نرم‌افزارها و سیستم‌های هوشمند و به‌روز جهت کشف تقلب انجام

وظیفه اصلی اداره تطبیق و مبارزه با پول‌شویی، کشف و مدیریت ریسک تقلب است که از طریق نرم‌افزارها و سیستم‌های هوشمند و به‌روز انجام می‌شود.

در این شماره مجله سامان با محمدسجاد کوشش، مدیر واحد بازرسی و مبارزه با پول‌شویی شرکت پرداخت الکترونیک سامان به گفتگو نشستیم تا از موضوع مبارزه با پول‌شویی و راه‌های تشخیص آن و آخرین اقداماتی که این واحد در راستای مبارزه با پول‌شویی انجام داده است، اطلاعات بیشتری کسب کنیم.

مدیر واحد بازرسی و مبارزه با پول‌شویی دارای کارشناسی رشته اقتصاد گرایش پول و بانکداری و کارشناسی ارشد اقتصاد گرایش بازرگانی از دانشگاه شهید بهشتی است. او از سال ۱۳۹۰ همکاری خود را با بانک سامان آغاز کرد و در واحدهای بازرسی ریالی و

کشف تقلب در حیطه‌های گسترده‌ای مانند
شناسایی پوزهای خارج از کشور، فروش
کالای غیرمجاز، قمار و شرط‌بندی، فرار
مالیاتی، استفاده از کارت سرقتی، تراکنش
صوری و... انجام می‌شود.

نظم و آرامش در محیط کار و
عکس‌العمل سریع و صحیح در مواقع
بحران و اتفاقات ناگهانی است. سرپرستی
این اداره بر عهده آقای فرهاد یزدانی است.

نظارت تصویری

نظارت تصویری که تا پیش از این برعهده واحد
فنی بود، این روزها طبق الزامات شاپرک با راه‌اندازی
اتفاق مانی‌تورینگ تصویری، در واحد بازرسی و مبارزه
با پول‌شویی مستقر شده است. در این اداره کنترل و
رصد تصویری شرکت، بررسی قطعی دوربین‌ها، عیب‌یابی
و رفع آن در کوتاه‌ترین زمان، حفظ امنیت رصد تصاویر و
پاسخ‌موردی به استعلامات مربوط به درخواست تصویر انجام
می‌گیرد. آقای مجتبی بخش‌شنده مسئولیت فنی نظارت تصویری را
به عهده دارد.

● آقای کوشش کشف تقلب در چه زمینه‌هایی انجام می‌شود؟
بحث کشف تقلب در حیطه‌های گسترده‌ای مانند شناسایی پوزهای
خارج از کشور، فروش کالای غیرمجاز، قمار و شرط‌بندی، فرار
مالیاتی، استفاده از کارت سرقتی، تراکنش صوری و... انجام می‌شود و
در مواردی با توجه به الزامات موجود، در صورت مشاهده وقوع برخی
جرائم، شاپرک جریمه‌های سنگینی برای شرکت وضع می‌کند؛ بنابراین
تلاش ما این است ضمن آموزش موارد به همکاران و پذیرندگان، از
وقوع موارد فوق جلوگیری کرده و شاهد رشد پایدار مجموعه باشیم.
خوشبختانه با همکاری همکاران پشتیبان و شعب، شناسایی مشتری
به‌خوبی انجام می‌شود و در زمینه کشف تقلب و حوزه مبارزه با
پول‌شویی همکاری‌های گسترده‌ای با سایر مدیریت‌ها از جمله واحد
امور شعب، کسب‌وکار نوین و اطلاعات پذیرندگان داریم و امیدواریم
این همکاری هر روز بهتر و بهتر شود. در خصوص دریافت گزارش
معاملات مشکوک، فرم نامه‌ای در سامانه SHARE POINT قرار
داده‌ایم و امکان ارسال گزارش‌ها به ایمیل AML@SEP.IR نیز وجود

می‌شود. در این اداره بر اساس قواعدی که نهادهای بالادستی مانند
شاپرک وضع کرده و قواعد داخلی که خود این اداره همگام با رفتار
پذیرندگان تنظیم کرده است، تلاش می‌کند تا ریسک سازمان در حوزه
عملیات و تراکنش‌ها کاهش یابد. در حال حاضر قواعدی ویژه همراه
با استانداردهای روز در تمام حوزه‌های کارت‌خوان، IPG، USSD و
اپلیکیشن ۷۲۴ ایجاد کرده‌ایم تا در مسائل مدیریت ریسک یک گام
جلوتر باشیم.

علاوه بر موضوع کشف تقلب، موضوع نظارت بر شناسایی مشتری
و نظارت بر اجرای قوانین و دستورالعمل‌های مبارزه با پول‌شویی از
وظایف این اداره است. در حوزه تطبیق و مبارزه با پول‌شویی، همکاران
ما موضوع رفع عدم انطباق‌های شاپرک را پیگیری می‌کنند و سعی
می‌شود که عدم انطباق‌ها همگام با قواعد نهادهای بالادستی رفع شود.
در زمینه انطباق‌ها باید گفت که سبب در حوزه مبارزه با پول‌شویی از
پیش‌تازان صنعت پرداخت است و در راستای قوانین شاپرک بسیار پایبند
عمل کرده است.

در حوزه تطبیق نیز نسبت به بررسی قوانین و دستورالعمل‌های بالاسری
و نحوه اجرای آن‌ها در سازمان، اقدام و موارد عدم انطباق استخراج
می‌شود تا برنامه‌ریزی و اقدامات در خصوص رفع عدم انطباق‌ها با
مشارکت مدیریت‌های مربوطه انجام شود. آقای میثم سروری‌زاده رئیس
اداره تطبیق و مبارزه با پول‌شویی است.

اداره بازرسی و نظارت داخلی

اداره بازرسی و نظارت داخلی بر عهده خانم ساناز دادرسی است و
بیشترین فعالیت این اداره پاسخگویی به استعلامات قضایی مربوط به
پذیرندگان سبب است. در این اداره همکاران اداره بازرسی و نظارت
داخلی ابتدا اصالت نامه‌های دریافتی را مورد ارزیابی و سپس اطلاعات
را مورد بررسی قرار می‌دهند و در پایان پاسخ نامه‌های قضایی یا
نهادهای بالادستی تهیه و ارسال می‌شود.

مدیر واحد بازرسی و مبارزه با پول‌شویی سبب افزود: سامانه کاشف،
اصلی‌ترین بستر پاسخگویی به استعلامات قضایی است. اما استعلامات
این اداره تنها از سمت نهادهای قضایی انجام نمی‌شود و بخش دیگر آن
به بانک‌ها مربوط می‌شود و بنابراین ما با چندین سازمان روبرو هستیم.
در یک گزارش مختصر باید بگویم، فقط در آذرماه امسال اداره بازرسی
و نظارت داخلی به ۵۵۰۰ نامه استعلام پاسخ داده است.

اداره انتظامات

وظیفه اصلی این اداره حراست از ساختمان‌ها و اموال شرکت، برقراری

دارد. قواعد ویژه‌ای در حوزه قمار و شرط‌بندی وضع شده است. این واحد با کمک واحد توسعه ۷۲۴ و مدیریت امنیت موفق شده آمار تراکنش‌های شرط‌بندی و قمار را روی درگاه ۷۲۴ از آبان ماه امسال به صفر برساند. این آمار در حالی است که تا پیش از آبان ماه، از بستر ۷۲۴، شرکت شاپرک جرائمی را برای شرکت ما به دلیل انجام تراکنش‌های قمار و شرط‌بندی وضع می‌کرد.

وی همچنین از راه‌اندازی سامانه کشف تقلب آنلاین خبر داد و گفت: با راه‌اندازی این سامانه امکان رصد موارد مشکوک را به‌صورت آنلاین و در کمترین زمان ممکن داریم.

این روزها اسم مبارزه با پول‌شویی بیش‌ازپیش شنیده می‌شود. لطفاً در این خصوص توضیحات بیشتری بفرمایید

پول‌شویی یعنی تطهیر پول کثیف. به عبارت دیگر فرایندی که به موجب آن پول کثیف حاصل از ارتکاب جرم تغییر شکل پیدا کرده و به‌صورت مشروع و قانونی تغییر می‌کند، به نحوی که ردیابی منشأ مجرمانه آن پول مشکل شود.

کوشش با اشاره به گردش مالی حدود دو تریلیون دلاری پول‌شویی سالانه در سطح جهان گفت: طبق اعلام برخی سازمان‌های جهانی، حدود ۲ تا ۵ درصد GDP جهان به پول‌شویی اختصاص دارد و این گردش مالی نشان دهنده اهمیت مبارزه با پول‌شویی در جهان است.

مدیر بازرسی و مبارزه با پول‌شویی سب با اشاره به اینکه پول‌شویی می‌تواند موجب افزایش جرم و جنایت شود، تصریح کرد: اگر در جامعه‌ای به‌خوبی و به‌صورت شفاف با پول‌شویی برخورد شود اشخاصی که مرتکب جرم اولیه شده‌اند، انگیزه کمتری برای ارتکاب مجدد جرم خواهند داشت، چرا که احتمال

می‌دهند توسط نهادهای مبارزه با پول‌شویی دستگیر شوند.

پول‌شویی موجب انحصار، تضاد طبقاتی، ایجاد سلاطین اقتصادی می‌شود و مبارزه با پول‌شویی به این دلایل از اهمیت بالایی برخوردار است.

● بحث آموزش کارکنان سب به چه میزان جدی است؟

در پاسخ به سؤالتان ابتدا بگویم که با همکاری مدیریت سرمایه انسانی و آکادمی سب در حال برگزاری دوره‌های آموزشی مبارزه با پول‌شویی برای شعب و ستاد هستیم، آموزش‌های مبارزه با پول‌شویی را برای عزیزی که تازه به مجموعه اضافه شده‌اند شروع کرده‌ایم و در این حوزه مطابق با استانداردهای مرکز اطلاعات مالی و شاپرک پیش می‌رویم.

واحد مبارزه با پول‌شویی در پلتفرم همسا با نام کاربری AML در حال فعالیت است که در آن به مسائل آموزشی و مباحث روز مرتبط با مبارزه با پول‌شویی می‌پردازیم.

در خصوص فرایند سازمانی مبارزه با پول‌شویی باید به این موضوع توجه داشته باشیم که لایه اول دفاعی در این حوزه همکاران عزیز ما در شعب هستند؛ مدیر، معاون و پشتیبان‌های عزیز که با مشتری به

طور مستقیم در ارتباط هستند و کنترل مدارک مشتریان و صحت‌سنجی مدارک و... از وظایف ایشان است.

در لایه دوم دفاعی به‌صورت عمیق‌تر با بررسی موارد پرریسک و رفتارهای مشکوک نسبت به بررسی رفتار و مدارک مشتریان اقدام می‌شود و در نهایت در لایه سوم از اثربخشی اقدامات انجام شده در این حوزه و کیفیت سیاست‌های کنترلی و نظارتی حوزه مبارزه با پول‌شویی اطمینان حاصل می‌کنیم.

مشکلات

آموزش همگانی در حوزه مبارزه با پول‌شویی در سال‌های گذشته بسیار محدود بوده و تنها در قالب ارسال پیامک‌های گروهی موردی و کتابچه‌های مبارزه با پول‌شویی در برخی مراکز دولتی نظیر بانک‌ها انجام شده است که کافی نیست. در زمینه یکپارچگی سامانه‌ها و نرم‌افزارهای شناسایی مشتری، ارتباطات مشتری و اجرای کامل قوانین نظیر دستورالعمل اجرایی الحاقیه ماده ۱۴ قانون مبارزه با پول‌شویی، قوانینی مانند ایجاد پایگاه جامع مشاغل از سوی وزارت کار و همچنین

یکپارچگی بیشتر نهادهای انتظامی، قضایی و اطلاعاتی در این حوزه کارهای بیشتر و سرعت پیشرفت بیشتر را می‌توان متصور بود. کوشش معتقد است مسئله شفاف‌سازی اقتصاد و یکپارچه‌سازی سامانه‌ها اهمیت زیادی داشته و در زمینه نقل و انتقال ارز دیجیتال و معاملات غیرمنقول ایراداتی وجود دارد. او همچنین افزود: به‌طورکلی معتقدم اگر سازمان‌ها و سامانه‌های نظارتی و اطلاعاتی بتوانند باهم ارتباط بیشتری داشته باشند، گام‌های بزرگی در جهت شفاف‌سازی برداشته می‌شود.

چالش اصلی حوزه پرداخت، نظارت بر شرکت‌های پرداخت‌یاری در حوزه معاملات مشکوک و مبارزه با پول‌شویی است که

مسئولیت بروز هرگونه مشکل در این حوزه را به عهده دارند، این در حالی است که دسترسی به اطلاعات پذیرندگان پرداخت‌یاری و ساماندهی‌نشدن مشاغل خرد و کسب‌وکارهای فاقد مجوز صنفی وجود دارد.

● آینده مبارزه با پول‌شویی را چگونه می‌بینید؟

کوشش با اشاره به اینکه کشور باید به سمت شفاف‌شدن هرچه بیشتر بازارها و شناسایی هرچه کامل‌تر و پیشرفته‌تر مشتریان پیش برود، خاطرنشان کرد: با توجه به رویکرد جدید ریسک محور مبارزه با پول‌شویی و شناسایی مشتری (KYC)، فرایند محاسبه و پایش ریسک مشتریان به‌صورت سیستماتیک و بر اساس الگوریتم‌های بین‌المللی انجام خواهد شد و با اتصال به سامانه‌های مختلف مدیریت بهتر ریسک عملیاتی خواهیم بود. همچنین باید بتوانیم همگام با تغییرات تکنولوژی پیش برویم و با استفاده از هوش مصنوعی به کشف معاملات مشکوک بپردازیم.

افزایش دانش جمعی و فردی در خصوص مبارزه با پول‌شویی در کنار اصلاح فرایندها و بهره‌گیری از تکنولوژی و همبستگی کامل سازمان‌ها،

**پول‌شویی یعنی
فرایندی که در آن پول
کثیف حاصل از ارتکاب
جرم تغییر شکل پیدا
کرده و به‌صورت
مشروع و قانونی تغییر
می‌کند، به نحوی که
ردیابی منشأ مجرمانه
آن پول مشکل شود.**

پول‌شویی موجب انحصار، تضاد طبقاتی و ایجاد سلاطین اقتصادی می‌شود و مبارزه با پول‌شویی به این دلایل از اهمیت بالایی برخوردار است.

ارگان‌ها و سازمان‌های دولتی و خصوصی می‌تواند به بهتر شدن و سرعت بخشیدن فرایند مبارزه با پول‌شویی کمک قابل توجهی کند.

باتوجه به دیدگاه مدیران ارشد گروه مالی سامان و مدیرعامل محترم جناب آقای ترکمن، سب در جایگاه بسیار خوبی در حوزه اقدامات و سیاست‌های مبارزه با پول‌شویی قرار دارد. بانک سامان امسال موفق شد رتبه نخست مبارزه با پول‌شویی را در شبکه بانکی کسب کند. پر واضح است که در گروه مالی سامان، عزم جدی در مبارزه با پول‌شویی و حفظ سلامت مالی وجود دارد.

در مقیاس کلان نیز، سند ریسک ملی از سوی مرکز اطلاعات مالی در حال تصویب و ابلاغ است و این سازمان در حال احداث شعبی در سراسر کشور جهت تسهیل در کشف و بررسی معاملات مشکوک است که این موارد به طور حتم کمک بزرگی به پیشرفت ملی در حوزه مبارزه با پول‌شویی خواهد کرد.

سخن پایانی

مدیر واحد مبارزه با پول‌شویی در پایان مصاحبه خود با روابط عمومی از همکاران شعب و پشتیبان‌ها تشکر ویژه کرد و از آن‌ها خواست تا در صورت مواجهه با معاملات مشکوک، با هماهنگی رئیس یا معاون شعبه موارد را به این مدیریت ارسال کنند و افزود: واحد مبارزه با پول‌شویی

به طور ماهانه گزارش‌هایی را در اختیار مدیرعامل محترم قرار می‌دهد و در آن به شعبی که دقت بالایی در بررسی موارد مشکوک داشته‌اند، امتیاز و رتبه‌بندی ارائه خواهد شد.

محمدسجاد کوشش اظهار کرد: بسیار خوشحالم که افتخار همکاری با سب را دارم و امیدوارم به واسطه همیاری تمام مدیران، جایگاه فعلی سب را در تمامی زمینه‌ها به‌ویژه در بحث مبارزه با پول‌شویی حفظ و ارتقا دهیم.





خستگی زودرس از علائم کم خونی است

تهیه و تدوین: مدیریت روابط عمومی شرکت سپ

علائم فردی که دچار آنمی است، چیست؟

این بیماری علائم مختلفی دارد که مهم‌ترین آن خستگی زودرس، رنگ‌پریدگی، ضربان تند قلب، تنفس‌های سطحی و تند، سردرد و سردی در انتهای اندام‌ها است که با توجه به شرایط آزمایشگاهی تأیید می‌شوند. باید بدانیم کم‌خونی مزمن در کودکان با اختلالات رفتاری همراه است که نتیجه تکامل نامناسب سیستم عصبی در دوران نوزادی است و در سنین مدرسه سبب افت تحصیلی می‌شود.

خانم دکتر دلایل کم‌خونی چیست؟ چرا فردی دچار کم‌خونی می‌شود؟ از دست رفتن حجم زیادی از خون به شکل حاد یا مزمن، از این رفتن گلبول‌های قرمز یا همولیز و اختلال در سیستم خون‌سازی بدن یا هماتوپویزیس سه دلیل عمده آنمی است.

روش تشخیص آنمی چیست؟

آزمایش CBC یا شمارش کامل خون جزء نخستین آزمایش‌ها برای تشخیص کم‌خونی است و از چهار مؤلفه شمارش گلبول قرمز (RBC)، میزان هموگلوبین (HB)، میانگین حجم هر گلبول قرمز (MCV) و پهنای گسترده گلبول قرمز (RDW) استفاده می‌شود. برای مردان بالغ $HB < 13$ و در زنان بالغ $HB < 12$ نشانه آنمی است. زمانی که علت کم‌خونی مشخص نباشد از اندازه‌گیری‌های زیر استفاده می‌شود: ESR، فریتین (ذخیره آهن)، ویتامین B12 و آزمایش عملکرد کلیه و در نهایت آسپراسیون مغز استخوان.

درمان کم‌خونی

دکتر نازی جلیلی با اشاره به اینکه درمان بر پایه شدت بیماری و عامل ایجادکننده است، تصریح کرد: کمبود آهن به دلیل رژیم غذایی تهی از آهن در افراد بالغ فاقد عادت ماهیانه (زنان یائسه و مردان) دیده می‌شود. علل احتمالی از دست رفتن آهن در چنین شرایطی عبارت‌اند از خونریزی دستگاه گوارش ناشی از زخم‌های گوارشی یا سرطان کولون. در صورتی که کمبود آهن خفیف تا میانه باشد، با تجویز آهن به شکل فروس سولفات یا فروس گلوکونات درمان صورت می‌گیرد و درعین حال مصرف هم‌زمان ویتامین C باعث افزایش جذب آهن می‌شود. همچنین اسیدفولیک یا ویتامین B12 کمبودهای مربوطه را می‌تواند درمان کند.

در این شماره از خانم دکتر جلیلی، پزشک سازمانی شرکت سپ خواستیم مطلب پزشکی جدیدی به ما آموزش دهند. خانم دکتر از وقتی که در اختیار ما قرار دادید تا از دانش و تجربه شما برای زندگی سالم‌تر و شناخت بیماری‌ها، اطلاعات بیشتری کسب کنیم، بسیار ممنونیم. امروز قصد دارید در زمینه چه موضوع پزشکی صحبت کنید؟ دکتر جلیلی: امروز در خصوص کم‌خونی و انواع آن صحبت می‌کنیم تا همکاران در زمینه این موضوع مهم، اطلاعات بیشتری به دست بیاورند.

کم‌خونی انواع مختلفی دارد:

1. آنمی آپلاستیک که ناشی از آسیب سلول‌های بنیادی مغز استخوان است که قدرت تولید RBC یا همان گلبول‌های قرمز از دست می‌رود.
 - 2- آنمی فقر آهن (IDA): شایع‌ترین نوع کم‌خونی است که علائم شایعی مانند خستگی مفرط، رنگ‌پریدگی پوست، ضربان قلب بالا، دست و پای سرد، ناخن‌های شکننده و تمایل به خوردن یخ و خاک دارد. علل مختلفی مانند خونریزی، فقر آهن در برنامه غذایی، بارداری و ناتوانی در جذب آهن منجر به کم‌خونی ناشی از فقر آهن می‌شود.
 - 3- آنمی سلول داسی: در این آنمی سلول‌های قرمز و گرد خون به شکل داس یا هلال ماه هستند. این ناهنجاری باعث ایجاد لخته و انسداد جریان خون می‌شود. این نقص ناشی از اختلال ژنتیکی است.
 - 4- تالاسمی: از انواع کم‌خونی وراثتی است که در آن بدن قادر به تولید مقدار کافی هموگلوبین نیست.
 - 5- کم‌خونی ناشی از کمبود ویتامین B12 و فولیک اسید. در این حالت، تجویز اسیدفولیک یا ویتامین B12 کمبودهای مربوطه را درمان می‌کند.
- از کلمه «آنمی» در انواع مختلف کم‌خونی شنیده شد. در خصوص آنمی توضیحات بیشتری بدهید.
- وضعیتی که خون میزان کافی گلبول قرمز سالم یا هموگلوبین نداشته باشد، آنمی نامیده می‌شود. اما هموگلوبین چیست؟ بخش اصلی گلبول قرمز که به اکسیژن متصل شده و به این ترتیب، وظیفه انتقال اکسیژن به تمام بدن را دارد.

جریره همان سیاوش است



رضا ایران‌نژاد،
کارشناس آموزش
آکادمی سامان

افراسیاب ازدواج کند، و باید کشته شود و تنها زمانی که سیاوش در برابر رویدادها تسلیم نمی‌شود، هنگام ریختن خون بی‌گناهان است، و همین ایستادگی در برابر ستم، آغاز ماجرای مرگش می‌شود.

این تسلیم شدن در برابر باید‌ها و حتی در ماجرای ازدواج دومش و فراموش کردن جریره مهربان، از بی‌اراده بودن سیاوش نیست، او تنها بسیار معصوم است؛ معصومیتی کودکانه و ناب. سیاوش با آن که در اندیشه گوشه‌نشینی و زندگی آرام است، اما انسان‌ها را که در پی زیبایی هستند تا آن را یافته و تباه کنند، به‌سوی خود می‌خواند. سیاوش در ابتدای داستان به سودابه می‌گوید که فطرتی آسمانی داشته و زمینی نیست؛ و این موجود آسمانی برای اجرای رسالت خویش و نمایش معصومیت در میان آدمیان حاضر شده است. سیاوش نخستین معصوم و شهید شاهنامه است و مرگ او دل‌ها را سوگوار می‌کند. داستان سیاوش، داستان معصومیت است و سه شخصیت معصوم آن، سیاوش، سودابه و جریره‌اند.

معصومیت سودابه درون شخصیت پر سروصدای او و درون خاموشی سیاوش پنهان است. از طرفی جریره نمادی کامل از سیاوش و نمونه زنانه او است. با آن که در شاهنامه، حضوری پررنگ ندارد اما شخصیت او بازتاب روشنی از طبیعت سیاوش است در شکل انسانی. هنگامی که سیاوش در پی یکی دیگر از باید‌ها برای ازدواج با فرنگیس راهی می‌شود، جریره را همراه با فرزندش تنها گذاشته و آن‌ها را از یاد می‌برد. جریره نه اعتراض می‌کند و نه خشم دارد. او تنها می‌گوید، برو که سلامت بمانی ای سیاوش خودخواه. رفتار جریره همان رفتار سیاوش است با هستی و زندگانی؛ همان رفتار قهرآمیز که همه چیز را رهاکردن و ارزشی بر وقایع ندانستن. اما جریره چون انسان است و طبیعت انسانی دارد، معصومیت خود را در شمایلی دیگر نمایش می‌دهد و در ماجرای او، سیاوش است که نقش هستی و زندگی را دارد که از او فاصله می‌گیرد؛ و جریره هیچ نمی‌کند جز تماشای دور شدن هستی‌اش با آن چشمان اندوهگین. جریره نخستین انسانی است که در دوره پهلوانی شاهنامه خودکشی می‌کند تا قهر خود با هستی را نمایش دهد.

سیاوش، سودابه و جریره هر سه یک نفرند و هر سه معصوم، کشته می‌شوند.

هنگام مفید

أَهْلَ خَرَابَاتِ بِيَانِيدِ وَ بِيَانِيدِ، هَنگَامِ مُفِيدِ اسْت
نَعْمَه بَرَأَرِيدِ، بِخَوَانِيدِ وَ بِكَامِيدِ عِيدَانِه كِه عِيدِ اسْت
مُژْدَه رَسَانِيد بِه سَاقِي كِه خَرَايِيدِ، مَأْيُوسِ نَبَاشِنْدِ
خِيلِ خَرَابَانِ، خَرَامَانِ وَ خَرَامَانِ، سِيَلَابِ اَمِيدِ اسْت
خَسْتَه‌نَشِينَانِ بِه تِمَارِ غَمِي جانِ، هَم رِيشِ بِه دُوشِ اَنَدِ
گَر بَشْتَايِيدِ، جَوَانِيدِ وَ جَوَانِيدِ، اَنشَايِ جَدِيدِ اسْت
دُرْدَه‌شَنَاسَانِ دَرِ اَغُوشِ شَبَانِگَاهِ، شَبِيَارَه بَسَاژَنَدِ
شَرَبَتِ ايشَانِ، شَب‌آمُوزِ وَ شَب‌آمِيزِ، شَبِ جَامِ مَجِيدِ اسْت
پَرْدَه‌نَشِينَانِ، عَزَايِيلِ وَ سِرَافِيلِ، اَعْيَانِ هَمِه اَينَدِ
گَرْدِ هِيَاهُويِ، تَهِي جَامِه تَهِي پايِ، اَنبُوه مُرِيدِ اسْت
حَلَقَه بَسَازيْدِ، دَلَارَامِ وَ دَلَاوِيزِ چَنگِي بَنَوَازَنَدِ
اَمَشْتِيَتَانِ بَادِ بِه بِيَدَارِ وَ بِه اَوَازِ، رَقْصِي كِه رَشِيدِ اسْت
مَلَتِ اَكَاَهِ بِه نَاگَاَهِ وَ چِه بِيَرَاهِ، خُوشِ دِيْدَه رَسِيْدَنَدِ
مَجْلِسِ جَانَانِ كِه اَن بِي‌خَتِرَانِ دِيْدِ، گَفْتَا كِه سَعِيدِ اسْت
بَرِ هَمِگَاَنِ عِيدِ، بِيَانِيدِ وَ بِيَانِيدِ جَشْنِي كِه مَدِيدِ اسْت
هَدِيَه اَز اَيْنِ عِيدِ بَغِيرِيدِ وَ بَغِيرِيدِ دَرْدِي كِه فَرِيدِ اسْت

ریشه واژه سیاوش را در دارنده اسب سیاه، مرد سیاه، کی سیاورشن که اشاره به مقام کیانی او دارد، دانسته‌اند. او را به سبب زاینده‌گی خون که به رویش گیاه سیاوشان می‌انجامد، نمادی از ایزد باروری و نباتی دانسته و دو رنگ سیاه و سرخ حاضر در ظاهر حاجی فیروز را اشارتی به او و حیات دوباره و بازگشت از مرگ می‌دانند. او را چون کیومرث که از خونش ریbas روید تا بعد‌ها در شکل انسانی، تبدیل به مشی و مشیانه (آدم و حوا) شود، از نخستین انسان‌ها می‌دانند. از خون سیاوش است که زمین مقدس می‌شود تا انسانی مانند کیخسرو در آن متولد شود. در شاهنامه بدون اشاره به مرگ کیخسرو تنها می‌دانیم که ناپدید می‌ماند تا حضورش در زمین ابدی شود.

سیاوش معصوم است و اندوهگین و باید به دست انسان کشته شود تا جاودانه ماند و اگر به مرگ طبیعی از دنیا برود، زمین از خون او بی‌بهره می‌ماند؛ مرگی که حتی امروز و در برخی مناطق، برایش سوگواری می‌کنند. در ماجرای سودابه، سیاوش با آن که می‌داند ورود به حرم سرای زنان با طبیعت او بیگانه است و سرانجام خوشی نخواهد داشت، در برابر سرنوشت نمی‌ایستد و تسلیم می‌شود؛ و حتی سودابه نیز زنی بدذات نیست، او تنها عاشق است و عشق خود را آشکارا نمایان می‌کند و حتی آسیب و بدزبانی‌ها که به سیاوش می‌رساند، از روی کینه و خباثت نیست و با نوعی از معصومیت، اعتراض خود را چنین نمایش می‌دهد.

سیاوش خوی انسانی ندارد و نسبت به تمام زنان بدبین است و در مواجهه با تمام دختران زیباروی حرم‌سرا، اشتیاقی در او شکل نمی‌گیرد تا یقین کنیم، طبیعت او انسانی نیست و بیگانه با انسان‌ها است. اثر نکردن آتش نیز شاید از همین روی باشد که آتش و آتش عشق تنها در انسان اثر دارد. سودابه به دست دوستی کشته می‌شود و سیاوش به دست بیگانه‌ای. سیاوش انسانی است که تلخی زندگانی را می‌داند و قهرآمیز برای تغییر نمی‌جنگد و این تلخی را پذیرفته و اندوهگین می‌زید. رستم چنین نیست و به نبرد سرنوشت می‌رود و از ایزد یاری می‌خواهد.

اندوه سیاوش در تمام داستانش حاضر است و در هر رویداد، سیاوش از سرنوشت تلخ و دشواری زیستن می‌گوید. سیاوش اندوهگین باید وارد حرم‌سرا شود، باید درون آتش شود، باید به جنگ افراسیاب برود، باید به سفارش پیران، با دختر او جریره ازدواج کند، باید به سفارش پیران با دختر



تأثیر پول شویی بر رشد اقتصادی ایران

از مهم ترین اهداف کلان در هر نظام اقتصادی، دستیابی به رشد اقتصادی باثبات و ماندگار است چرا که از یک طرف، رشد اقتصادی در پیشرفت جوامع تأثیر بسیار مهم و حیاتی دارد و از مهم ترین مؤلفه های توسعه یافتگی و سلامت هر جامعه محسوب می شود و از طرفی دیگر موجب توزیع بهینه درآمد و عدالت اقتصادی می شود؛ ادبیات رشد اقتصادی نشان می دهد عوامل گوناگونی با رشد و سلامت اقتصادی در ارتباط است که برخی از آنها موجب ثبات و برخی دیگر برعکس منجر به بی ثباتی آن خواهند شد.



داود قنبری، مأمور تطبیق و مبارزه با پول شویی در بانک سامان

انگیزه شان برای ارتکاب جرم تقویت میشود.

۲) خدشه دار شدن حیثیت بین المللی کشور: در جامعه جهانی کشورهایی که اتهام پول شویی به آنها وارد می شود، از لحاظ اعتبار بین المللی تنزل پیدا نموده و از سرمایه گذاری کشورهای دیگر و همچنین مبادلات سالم اقتصادی در سطح بین المللی محروم می شوند.

۳) تخریب پول کثیف به فعالیت های مجرمانه: مجرمان پول شویی، پول های نامشروعی که از فعالیت های مجرمانه به دست می آورند را عمدتاً به چرخه اعمال مجرمانه بازمی گردانند و به دلیل تسهیل ارتکاب جرایم دیگر، به طور پیوسته از پول کثیف استفاده میکنند.

اثرات پول شویی بر اقتصاد کلان

۱. اختلال و بی ثباتی در اقتصاد: معاملاتی که برای مقاصد پول شویی انجام می گیرد میتواند تقاضا برای نقدینگی را افزایش دهد، نرخ بهره

یکی از عوامل مهمی که در بلندمدت به ویژه در کشورهای در حال توسعه بر رشد و سلامت اقتصادی تأثیر می گذارد پول شویی است.

امروزه پول شویی به دلیل افزایش چشمگیر جرائم و اعمال خلاف قانون در سطح جهان رشد زیادی داشته است به طوری که به یکی از مشکلات مهم اقتصاد جهانی تبدیل شده و توسعه اقتصاد جهانی را تهدید می کند؛ مهم ترین اثر منفی پول شویی، تهدید اقتصاد ملی و اجرایی نشدن سیاست های اقتصادی و اجتماعی است؛ همچنین این پدیده به طور غیرمستقیم از اطمینان و اعتماد به بازار و سازوکارهای آن می کاهد.

اثرات اجتماعی پول شویی

۱) ایجاد انگیزه برای ارتکاب جرم: مرتکبان جرم پول شویی هنگامی که احساس کنند عواید حاصل از جرم را از دید مأموران انتظامی و قضایی مخفی کرده اند یا با تغییر در عواید، ظاهری قانونی به آن بخشیده اند،



بیرون راندن آنان از بازار و تضعیف بخش خصوصی در اقتصاد می‌شود. ۶. تأثیر منفی بر نرخ سود بانکی و نرخ ارز: پول‌شویی تقاضای پول را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در اثر پول‌شویی مردم تقاضای پول خود را کاهش می‌دهند و این امر موجب تأثیر منفی بر بازارهای پول، بازار نرخ بهره و نیز بازار ارز می‌گردد. مؤسسات مالی متکی به عواید حاصل از فعالیت‌های مجرمانه در مدیریت مناسب دارائی‌ها، انجام به موقع تعهدات و عملیات خود با مشکلات و چالش‌های بیشتری مواجه‌اند. چرا که مقادیر زیادی پول باهدف پول‌شویی وارد این مؤسسات مالی شده و به طور ناگهانی و غیرقابل پیش‌بینی از این مؤسسات خارج می‌شوند که این امر به نوبه خود مشکلاتی را در مورد نقدشوندگی و امور اجرایی در بانک‌ها ایجاد می‌کند؛ از سویی دیگر خروج ناگهانی مقادیر قابل توجه پول موجب می‌شود که بازارهای پول و در نتیجه بازار بهره و بازار ارز دچار نوسانات شدید شوند که این امر در بلندمدت موجب بی‌ثباتی بازارهای مذکور می‌گردد.

از این‌رو نقش بانک‌های یک کشور در پیشگیری از وقوع جرم پول‌شویی بسیار چشمگیر است.

لذا بانک سامان به‌عنوان دارنده رتبه نخست کشور در حوزه مبارزه با پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم با اعلام بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۴۰۲ نیز با تدوین یک برنامه داخلی ضد پول‌شویی در جهت انطباق عملیات مالی مشتریان با قوانین و مقررات وضع شده توسط شورای عالی مقابله و پیشگیری از جرایم پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم و سایر کنواسیون‌های بین‌المللی مرتبط، با انتصاب افراد شایسته به عنوان مسئولین مبارزه با پول‌شویی، آموزش کارکنان سازمان، بکارگیری نیروهای خبره در حوزه کشف جرایم مالی، ارزیابی ریسک پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم، توسعه رویه‌ها و سیاست‌های ضد پول‌شویی و شناسایی عملیات مشکوک و گزارش آنان به مراجع ذیصلاح، قدم بزرگی در مسیر مبارزه با پول‌شویی و متعاقباً رشد و توسعه اقتصادی کشور برداشته است. امید است در آینده نزدیک با رشد روزافزون سازمان‌های قانونمند، شاهد کاهش چشمگیر جرم پول‌شویی در کشور باشیم.

و ارز را بی‌ثبات کند، به رقابت غیرعادلانه منجر شود و تورم را در کشورهای که مجرمان در آنجا فعالیت می‌کنند به شدت افزایش دهد. پول‌شویی اعتبار و در نتیجه ثبات بازارهای مالی را از بین می‌برد.

۲. کاهش درآمد و افزایش هزینه‌های دولت: در بعضی از کشورهای در حال توسعه، عواید غیرقانونی ممکن است میزان بودجه دولت را تحت الشعاع قرار داده و در نتیجه کنترل دولت بر سیاست‌گذاری‌های اقتصادی را کاهش دهد.

۳. تغییر جهت سرمایه‌گذاری‌ها و خروج سرمایه‌ها از کشور: مجرمان پول‌شویی در مرحله‌ای از عملیات پول‌شویی به سرمایه‌گذاری در بخش‌هایی اقدام می‌کنند که این عمل نه برای اهداف تولیدی و کسب سود ناشی از آن بلکه برای فراهم نمودن زمینه‌ای در جهت فعالیت‌های مجرمانه بعدی آنهاست؛ مجرمان به طور معمول در بخش‌هایی سرمایه‌گذاری می‌کنند که نقش مؤثری در ایجاد اشتغال و رشد اقتصادی ندارند؛ از سویی دیگر وجود اخبار و شواهدی مبنی بر وقوع پول‌شویی در یک کشور سبب فرار سرمایه‌گذاران خارجی از آن کشور می‌گردد چرا که امنیتی برای سرمایه خود احساس نمی‌کنند.

۴. تضعیف امنیت اقتصادی: یکی از مؤلفه‌های امنیت برای فعالان اقتصادی به رسمیت شناختن مالکیت سرمایه و تضمین اجرای قراردادهاست اما فساد مالی و فعالیت‌های مجرمانه یکی از موانع اصلی بر سر راه امنیت اقتصادی، ایجاد شفافیت مالی و حکومت قانون است؛ از سویی دیگر سرمایه‌های ناشی از اعمال مجرمانه با ورود و خروج ناگهانی در حجم بسیار زیاد، سیستم اقتصادی را مختل می‌کنند و امنیت سرمایه‌گذاری را از بین می‌برند.

۵. تضعیف بخش خصوصی و اختلال در روند خصوصی‌سازی: مجرمان پول‌شویی باهدف پنهان کردن عواید حاصل از فعالیت‌های غیرقانونی خود عواید مزبور را با وجوه قانونی ادغام می‌کنند؛ از آنجایی که این اشخاص به وجوه غیرقانونی قابل توجهی دسترسی دارند که به آنها کمک می‌کند تا محصولات و خدمات خود را با قیمتی کمتر از سطح قیمت بازار ارائه دهند، این امر رقابت را برای شرکت‌های دیگر بسیار سخت کرده و باعث



اولین حضور بانک سامان در نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی ایران رقم خورد

همراهی بانک سامان با شرکت‌های ایرانی در ایران اکسپو

بیشتر به دنبال خدمات ارزی و تسهیلات هستند. البته بانک سامان مجموعه‌ای از خدمات بانکی را ارائه می‌کند، اما به دلیل رویکرد شرکت‌های حاضر در نمایشگاه، بیشتر خدمات حوزه ارز جذابیت داشت.

عبدلی درباره حضور رؤسای شعب در تیم مذاکره و بازاریابی بانک سامان در نمایشگاه ایران اکسپو، توضیح می‌دهد: «اکثر رؤسای شعب بانک سامان سال‌ها است که در بانک حضور دارند و به تمامی خدماتی که از سوی بانک ارائه می‌شود احاطه کامل دارند؛ از این نظر یک رئیس شعبه خیلی بهتر از یک کارشناس بانکی که صرفاً در یک یا دو حوزه خاص اطلاعات دارد، می‌تواند با مشتری ارتباط برقرار کند. البته که ما در مذاکرات از نظر کارشناسان ارشد بانکی هم استفاده می‌کنیم و تیم مذاکره‌کننده از تخصص‌های مختلف تشکیل شده است.»

وی درباره نظر شرکت‌ها و مشتریان تازه بانکی درباره حضور تیم مذاکره‌کننده بانک سامان در نمایشگاه، می‌گوید: «مشتریان هم از حضور رؤسای شعب در مذاکرات استقبال کردند، به‌خصوص اینکه انتظار داشتند در مقابل وقت و زمانی که برای جلسه صرف می‌کنند، در برابر فردی قرار بگیرند که هم اطلاعات جامعی داشته باشد و هم از قدرت تصمیم‌گیری برخوردار باشد.»

حضور در اکسپو نشان داد که بانک سامان متمایز است

امیر گیلانی‌فر، رئیس شعبه میرداماد بانک سامان که در طول برگزاری ششمین نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی ایران، در این نمایشگاه حضور داشت، در خصوص این نمایشگاه می‌گوید: «تقریباً از تمامی سالن‌های نمایشگاه اکسپو بازدید داشتیم و به‌جرات می‌توان گفت که نمایشگاه بسیار خوبی بود و شرکت‌های بزرگ زیادی در آن حضور داشتند. در این بازدید متوجه شدیم مشکل اصلی بسیاری از شرکت‌ها، بحث مرادوات ارزی است. از این‌رو فرصت خوبی برای بازاریابی بانک به وجود آمده بود.»

گیلانی‌فر که در مذاکرات با شرکت‌های حاضر در اکسپو، حضور داشت، می‌گوید: «تیم مذاکره‌کننده بانک عملکرد خوبی در نمایشگاه داشت و در مذاکرات، افرادی با تخصص‌های مختلف به‌ویژه در حوزه ارزی حضور داشتند و وجود افراد تصمیم‌گیرنده در تیم‌ها بر میزان موفقیت مذاکرات تأثیر مستقیم داشت.»

رئیس شعبه میرداماد، با تأکید بر اینکه بانک سامان بانک شناخته‌شده‌ای است و به‌عنوان تنها بانکی که در نمایشگاه حضور داشت مورد توجه شرکت‌های ایرانی

ششمین نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی ایران (IRAN EXPO ۲۰۲۴) در حالی به کار خود پایان داد که حضور بانک سامان به‌عنوان تنها بانک حاضر در نمایشگاه، توجه شرکت‌کنندگان و بازدیدکنندگان نمایشگاه را به خود جلب کرد. ایران اکسپو، بزرگ‌ترین و مهم‌ترین اجتماع تجاری در ایران برای کسب بازارهای تجاری بین‌المللی است. این نمایشگاه با حمایت سازمان توسعه برپا می‌شود و هدف اصلی آن توسعه صادرات کالاها و خدمات ایرانی و نمایش توانمندی‌های صادراتی شرکت‌های ایرانی است. بانک سامان به‌عنوان یک بانک آشنا برای صادرکنندگان ایرانی، برای نخستین‌بار با حضور در نمایشگاه ایران اکسپو، خدمات ویژه خود را در بخش‌های مختلف بانکی و مالی معرفی کرد. غرفه این بانک در سالن شماره ۵ نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی ایران با حضور رؤسای شعب بانک و کارشناسان بانکی به محلی برای معرفی خدمات نوین بانکی بانک سامان تبدیل شده بود.

بانک سامان به اهداف خود از حضور در نمایشگاه ایران اکسپو رسید

مهدی عبدلی، رئیس شعبه پاسداران بانک سامان که در نمایشگاه ایران اکسپو ۲۰۲۴ حضور داشت، درباره حال و هوای این نمایشگاه می‌گوید: «اکثر برندهای ایرانی در این نمایشگاه حضور داشتند و از نکات برجسته آن حضور پررنگ شرکت‌های شهرستانی بود. علاوه بر شرکت‌های متوسط، ما شاهد حضور شرکت‌های بزرگ ایرانی در نمایشگاه بودیم.»

عبدلی با اشاره به اینکه اولین هدف ما از حضور در نمایشگاه ایران اکسپو، شناساندن بانک سامان به مشتریان بالقوه است، می‌افزاید: خدمات متنوع بانکی بانک سامان به‌ویژه در حوزه خدمات ارزی در این نمایشگاه معرفی شد. خوشبختانه ارتباطات خوبی برقرار شد و به نظرم توانستیم در حد مطلوبی توانمندی‌های بانک سامان را به شرکت‌کنندگان معرفی کنیم.

وی ادامه می‌دهد: «در طول نمایشگاه ایران اکسپو، چندین جلسه با صاحبان برندهای تجاری برگزار شد و نتایج خوبی نیز در پی داشت. می‌شود گفت که بانک سامان توانست به اهدافی که برای حضور در نمایشگاه در نظر گرفته بود برسد. به‌خصوص اینکه کشور در حال حاضر در بحث مبادلات ارزی با مشکلاتی روبرو است و تسهیلگری مبادلات ارزی یکی از نقاط قوت بانک سامان است.»

رئیس شعبه پاسداران تأکید می‌کند: «شرکت‌کنندگان در نمایشگاه ایران اکسپو



همراهی ارزشمند بانک سامان

حضور پررنگ بانک سامان در نمایشگاه ایران اکسپو ۲۰۲۴ به اذعان شرکت‌کنندگان و بازدیدکنندگان نمایشگاه به وجه تمایز این بانک در میان دیگر بانک‌های ایرانی تبدیل شده بود. رشیدی مدیر مالی یکی از شرکت‌های صادرکننده محصولات شیمیایی، آرایشی و بهداشتی که در نمایشگاه حضور داشت، می‌گوید: «سال‌هاست که شاهد همراهی بانک سامان در نمایشگاه‌های تخصصی هستیم. به نظر ما که یک شرکت تولیدکننده هستیم و با نظام بانکی در زمینه‌های ریالی و ارزی همکاری داریم، حضور مستمر بانک سامان یادآوری همراهی یک دوست است. به نظرم بانک سامان نشان داده که در اخلاق حرفه‌ای و ایجاد حس همراهی نسبت به دیگر بانک‌ها متمایز است و هر گاه در نمایشگاهی شرکت می‌کنیم که بانک سامان در آن حضور دارد، این حس تقویت می‌شود.» وی با بیان اینکه حساب‌های اصلی شرکت در نزد بانک سامان قرار دارد، ادامه می‌دهد: «انتظار ما به‌عنوان مشتریان باسابقه بانک سامان این است که در بحث ارزی و به‌خصوص در شرایط فعلی که مبادله ارز با خارج از کشور به‌سختی انجام می‌شود، همچنان در کنار تولیدکننده ایرانی باقی بماند.»

و نمایندگان کشورهای خارجی حاضر در نمایشگاه قرار داشت، ادامه می‌دهد: «باتوجه به ماهیت نمایشگاه ایران اکسپو که ماهیت صادراتی داشت و ساختار شرکت‌های صادرکننده که اغلب در حوزه واردات نیز فعالیت دارند، نقطه قوت بانک سامان بر تعامل با این شرکت‌ها بحث تبادلات ارزی بود. خدمات ارزی بانک سامان نسبت به سایر بانک‌ها متمایز است و همین موضوع باعث شده تا بازار رقابت را در اختیار بگیریم.»

وی اضافه می‌کند: «در طول نمایشگاه ایران اکسپو، اغلب مذاکرات اولیه برای جذب مشتریان جدید از میان شرکت‌های بزرگ و متوسط حاضر در نمایشگاه صورت گرفت و باید در جلسات آتی این مذاکرات را به نتیجه مطلوب برسانیم.» رئیس شعبه میرداماد، با اشاره به اینکه بانک سامان برای نخستین بار در نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی ایران، حضور داشته است، بیان می‌کند: «نمایشگاه ایران اکسپو، یکی از بهترین فرصت‌ها برای بازاریابی بانک بود. به‌خصوص اینکه ما تنها بانک حاضر در این نمایشگاه بودیم و حضور بانک و اعتبار و شناخت آن از سوی مشتریان قدیمی‌تر، باعث شد تا فضای مناسبی برای بازاریابی و جذب مشتریان جدید و حتی تقویت ارتباط با مشتریان باسابقه را در پی داشته باشد.»





نگاهی به حضور بانک سامان در سی و یکمین نمایشگاه ایران بیوتی ۱۴۰۳

خارجی فعال در صنعت شوینده، بهداشتی، آرایشی، سلولزی و ماشین آلات وابسته تحت نظارت انجمن صنایع شوینده، بهداشتی و آرایشی ایران در چهار روز برگزار شد که هرکدام از شرکت‌ها آخرین و جدیدترین محصولات خود را به نمایش گذاشتند. این نمایشگاه به عنوان بزرگ‌ترین گردهمایی شرکت‌های شاغل در این حوزه است که خوشبختانه توانست بازتاب مؤثر

سی و یکمین نمایشگاه ایران بیوتی و کلین در تاریخ ۲۹ فروردین ماه ۱۴۰۳ با حضور گسترده شرکت‌های فعال در حوزه محصولات آرایشی و بهداشتی در محل نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران افتتاح شد. این رویداد در دو بخش همایش و نشست‌های علمی و تخصصی و نمایشگاهی میزبان فعالان، و اعضای صنفی این صنعت بود. این نمایشگاه با حضور ۲۸۰ شرکت داخلی و





بیوتی حضور داشت. بر اساس این گزارش، بانک سامان که به واسطه خدمات گسترده و کامل خود در سال‌های گذشته به انتخاب اول شرکت‌های تولیدی و صنعتی به‌ویژه در حوزه شوینده و سلولوزی کشور تبدیل شده، در مدت برگزاری این رویداد با برگزاری جلسات و ملاقات‌های حضوری آخرین خدمات و امکانات خود را در اختیار این حوزه اقتصادی کشور قرار داد.

و مهمی در این صنف داشته باشد. اما در این میان، بانک سامان با گستره متنوعی از خدمات و محصولات در حوزه‌های گوناگون و برنامه جدی برای حمایت از فعالان صنعت شوینده، پاک‌کننده، بهداشتی و سلولوزی در حوزه خدمات ریالی، ارزی و اعتباری با کادری کامل متشکل از مدیران ارشد، میانی و کارشناسان متخصص در سی و یکمین نمایشگاه بین‌المللی ایران



اهمیت نقش راهبران در پیشبرد کسب و کار (قسمت اول)

| فاطمه حلمی، کارشناس پایایی |



چکیده

امروزه در بسیاری از کشورها به منظور ایجاد وفاداری مشتریان به خدمات بانکداری، سرمایه‌گذاری‌های زیادی در ابعاد مختلف انجام می‌شود. فعالان عرصه بانکداری مثل سایر صنایع به دنبال ایجاد مزیت رقابتی هستند. فعالیت‌های بازاریابی و تجربه مشتری نقش به سزایی در ایجاد و فروش خدمات به مشتری و مزیت رقابتی ایفا می‌کند. فعالیت‌های بازاریابی متأثر از گرایش‌های راهبردی است. اما راهبردگرایی به‌تنهایی باعث عملکرد بهتر نمی‌شود، بلکه نیازمند منابع و توانمندی‌هایی است که در راستای آن عمل کند. منظور از راهبردگرایی اصول راهنمایی است که بازتاب‌دهنده دستورالعمل‌ها یا رهنمودهای راهبردی اجرا شده یک شرکت‌اند، تا ایجادکننده رفتارهای مناسبی باشند که سبب عملکرد بهتر می‌شوند. این مقاله بررسی کرد که چگونه ادراک مشتریان از ابزارهای ارتباطی بازاریابی بانک‌ها بر وفاداری مشتریان تأثیر می‌گذارد. این مقاله توصیفی است و از روش مصاحبه بررسی پیشینه تحقیق برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که عناصر ارتباطات بازاریابی بانکی شامل تبلیغات، پیشبرد فروش، روابط عمومی و فروش شخصی ارتباط مستقیم با تجربه مشتری داشته و در نهایت موجب رضایت و وفاداری مشتری می‌شوند. واژگان کلیدی: تجربه مشتری، وفاداری مشتری، شادی مشتری، مشارکت در تبلیغات توصیه‌ای، راهبردگرایی

مقدمه

الگوی بازاریابی طی سه دهه گذشته به طرز چشمگیری تغییر کرده است. به همین ترتیب، تمرکز شیوه‌های بازاریابی از ایجاد و فروش کالاهای مصرفی سریع، به توسعه روابط مشتری از طریق بازاریابی خدمات و اخیراً به ساخت تجارب جامع مشتری تغییر یافته است. جهانی شدن بازار روی صنعت بانکداری تأثیر می‌گذارد. رکود اقتصادی، رقابت شدید و رشد فناوری‌های جدید فرصت‌ها و همچنین تهدیدهایی را به همراه دارد. در این چارچوب، ارائه‌دهندگان خدمات بانکداری از تجربه مشتری استفاده می‌کنند تا تلاش کنند منحصربه‌فرد بودن را ایجاد کنند (لی و پارک، ۲۰۱۹). براین اساس، به طور خاص در بخش خدمات، تمرکز از کیفیت خدمات (SQ) به کیفیت تجربه مشتری (CEQ) منتقل شده است. از طرف دیگر، کیفیت تجربه مشتری به طور ذهنی ارزیابی می‌شود، بر عناصر شناختی و عاطفی در روابط ارائه‌دهنده خدمات با مشتری تمرکز دارد، تعامل نظیر به نظیر را در نظر می‌گیرد، تأکید می‌کند که ارزش استفاده به دنبال نیازهای عمیق مشتریان است؛ یعنی ارزش ایجاد شده توسط مشتریان در حال استفاده، ویژگی‌های ارائه محصول و خدمات در قبل و بعد از مواجهه با خدمات، برخوردهای مستقیم و غیرمستقیم با یک خدمت را در نظر می‌گیرد و توسط عناصری ایجاد می‌شود که ارائه‌دهندگان خدمات می‌توانند آنها را کنترل کنند هرچند برخی عناصر (به عنوان مثال تأثیر دیگران، هدف از خرید) خارج از کنترل آنها است. خدمات بانکی می‌توانند در زمره خدمات پر تجربه قرار بگیرند.

از آنجاکه مشتریان بسیار درگیر خدمات بانک‌ها هستند، بررسی مفهوم تجربه مشتری در صنعت بانکداری را از بعد نظری و مدیریتی اهمیت می‌بخشد. برای افزایش درک بیشتر ما از موضوع، تعداد فزاینده‌ای از محققان تلاش خود را صرف بررسی مفهوم تجربه مشتری در صنایع مختلف خدماتی کرده‌اند. امروزه در بسیاری از کشورها به منظور ایجاد وفاداری مشتریان به خدمات بانکی، سرمایه‌گذاری‌های زیادی در ابعاد مختلف انجام می‌شود. ایجاد یک تجربه عالی در صنعت بانکداری به یک هدف عمده تبدیل شده که بسیاری از بازیگران تأکید ویژه‌ای بر آن دارند (هوانگ و سو، ۲۰۱۶).

در سال‌های اخیر توجه نظریه‌پردازان و صاحبان صنایع به مفهوم شادی مشتری زیاد شده است و روزه‌روز بر گرایش سازمان‌ها به این مفهوم اضافه می‌شود (تورس و رنزون، ۲۰۱۸). نکته مهم در ارتباط با مفهوم شادی مشتری این است که این مفهوم با مفهوم رضایت مشتری متفاوت است و این تفاوت در نحوه تأثیرگذاری بر وفاداری بر مشتریان و برند خود را نشان می‌دهد. رضایت مشتری در نهایت مربوط به ارزیابی شناختی است. درحالی‌که شادی مشتری در ارتباط با ارزیابی احساسی است. از آنجایی‌که به منظور دستیابی به نقطه مطلوب ارزیابی شناختی، صرفاً رضایت مشتری کافی نیست، در نظر گرفتن مفهوم ارزش ویژه مشتری یک راه بهتری در جهت تقویت ارزیابی شناختی مشتریان است (لی و پارک، ۲۰۱۹). آن چیزی که در صنعت بانکداری در بحث جذب مشتریان تأثیر بسزایی دارد، تبلیغات توصیه‌ای و شفاهی است. ایجاد تجارب عالی مشتری به یک هدف اصلی در صنعت بانکداری

تبدیل شده است (هوانگ و سنو، ۲۰۱۶). اشمیت (۱۹۹۹) شرکت‌ها را تشویق کرد تا به سازمان‌های تجربه‌گرا تبدیل شوند زیرا مصرف‌کنندگان احساساتی هستند و به‌عنوان نتیجه مصرف به دنبال تجربه لذت بخشی هستند (لی و پارک، ۲۰۱۹). لی و پارک (۲۰۱۹) نشان دادند که تجربه مشتریان بر شادی مشتری و ارزش ویژه مشتری و وفاداری تأثیر مثبتی دارد. نتایج همچنین نشان داد که نقش متغیر میانجی شادی در رابطه بین تجربه مشتری و وفاداری، پررنگ‌تر است یا در پژوهش دیگری علی و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی نشان دادند که ابعاد سه‌گانه تجربه مشتری (محیط فیزیکی، تعامل با مشتریان و تعامل با کارکنان) بر شادی مشتری و رضایت مشتریان تأثیر مثبت و معناداری دارند. همچنین نتایج نشان داد که متغیرهای رضایت و شادی بر وفاداری مشتریان نیز تأثیرات مثبت و معنادار دارند همچنین در پژوهشی رزاق و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی نشان دادند ارزش ویژه، ارزش ویژه برند و ارزش ویژه رابطه بر تمایلات وفاداری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج همچنان نشان داد که احساسات مثبت و منفی در رابطه بین متغیر ارزش ویژه مشتری و تمایلات وفاداری نقش تعدیل‌کنندگی دارند. با توجه به بررسی پیشینه‌های تحقیق، در بررسی رابطه بین متغیرهای فوق‌الذاهایی وجود دارد که تاکنون در پژوهش‌های داخلی و خارجی موردتوجه قرار نگرفته است و می‌توان هدف این پژوهش را بررسی رابطه بین تجربه مشتری و وفاداری به برند و مشارکت در تبلیغات توصیه‌ای با نقش میانجی متغیرهای ارزش ویژه مشتری، شادی مشتری و رضایت مشتری تعریف کرد. بنابراین می‌توان سؤال اصلی پژوهش را این‌گونه مطرح کرد که چه رابطه‌ای بین تجربه مشتری و وفاداری به برند و مشارکت در تبلیغات توصیه‌ای باوجود متغیرهای میانجی شادی مشتری و ارزش ویژه مشتری و رضایت مشتری وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

تجربه مشتری و شادی مشتری

در صنعت بانکداری، درک مفهوم شادی به‌منظور تجربه مصرفی مصرف‌کنندگان و تکرار در خرید بسیار مهم و ضروری است که این شادی یکی از پیامدهای مهم یک تجربه عالی برای مشتریان است و بانکداران در اصل به دنبال تحقق شادی در مشتریان خود هستند (کروتر و همکاران، ۲۰۰۸). درواقع مشتریان بانک، تجربیات شادی‌آور را مربوط به تمامی ابعاد یک تجربه خوب در بانک از قبیل رفتار خوب بانکداران، امکانات و دارایی‌های فیزیکی، رضایت سایر مصرف‌کنندگان و همچنین خدمات غیرمنتظره می‌دانند (وانگ و همکاران، ۲۰۱۷). اشمیت (۱۹۹۹) اعتقاد دارد که ایجاد تجربیات خوب برای مصرف‌کنندگان موجب می‌شود که مشتری احساسات خوبی را از قبیل شادی، خوشی و غیره در خود پیدا کند که منجر به تصمیمات بهتر وی در خرید می‌شود. مصرف‌کنندگان معمولاً قبل از تصمیم‌گیری در مورد خرید، اطلاعات محصول را از رسانه‌های جمعی یا دوستان جمع‌آوری و ارزیابی می‌کنند و سپس انتظارات خود را شکل می‌دهند. به عبارت دیگر، انتظار پیش از پذیرش است و بنابراین ارتباطی با سطح تجربه مشتری ندارد. در مقابل، عملکرد درک شده پس از خرید تحت تأثیر تجربه دست‌اول است که همیشه بسته به سطح تجربه مشتری متفاوت است. این مسئله برای محصولات با تجربه نسبتاً ناچیز است، زیرا این‌گونه محصولات معمولاً فقط یک‌بار و برای مدت‌زمان کوتاهی مورد استفاده قرار می‌گیرند. بررسی

رابطه بین سطح تجربه مشتری و عملکرد درک شده برای محصولات بادوام معنی‌دارتر است زیرا مصرف‌کنندگان معمولاً به‌طور مکرر و برای مدت‌زمان طولانی‌تری از این محصولات استفاده می‌کنند (وانگ و همکاران، ۲۰۱۷). باتوجه به توضیحات بالا فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه اول:** تجربه مشتری تأثیر مثبت و معناداری بر شادی مشتری دارد.

تجربه مشتری و ارزش ویژه مشتری

هوانگ و همکاران (۲۰۱۶) در بررسی‌های خود به این نتیجه رسیدند که تجربه مشتریان دو عمده پیامدهای احساسی و رفتاری دارد. متغیرهایی همچون رضایت مشتری، وفاداری مشتری و شادی مشتریان ازجمله پیامدهای مدیریت تجربه مشتریان است. الیور و همکاران (۱۹۹۷) یک مدل ساختاری را به همراه عوامل اثرگذار و همچنین پیامدها در خصوص متغیر شادی مشتریان توسعه دادند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که سطوح بالای رضایت و عملکرد باعث می‌شود که سطح شادی‌ها و شگفتی‌ها در میان مصرف‌کنندگان افزایش یابد. به‌گونه‌ای که هم رضایت و هم شادی برای مشتریان رخ دهد. وانگ (۲۰۱۳) ارزش ویژه تجربی خدمت را به‌عنوان ارزیابی‌های احساسی و کارکردی مصرف‌کنندگان از تجربیات خود در تعامل با عرضه‌کنندگان خدمات تعریف کرد. برای یک بازاریاب تجربی، هم پیامدهای احساسی و هم منطقی مصرف‌کنندگان مهم است. بازاریابی تجربی در تمرکز بر تجربه مصرف‌کنندگان و تأکید بر تجربه‌های احساسی و رفتاری نسبت به سایر مفاهیم بازاریابی متمایزتر است. در یک مطالعه تجربی در مورد استارباکس، کلف، لین و والتر (۲۰۱۴) نشان دادند که تجارب نام تجاری حساسی، احساسی، شناختی، رفتاری و رابطه‌ای تأثیر مثبتی بر ارزش ویژه برند دارند و ابعاد حساسی و عاطفی به‌ویژه دارای یک نفوذ مثبت هستند. به همین ترتیب، در زمینه خدمات، موریرا، فورتنس و سانتیاگو (۲۰۱۷) نشان می‌دهند که تجارب نام تجاری تحریک‌شده با حس، تأثیر مثبتی بر ارزش ویژه برند دارند. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه دوم:** تجربه مشتری بر ارزش ویژه مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

تجربه مشتری و وفاداری مشتری

دوئلی (۲۰۰۹) در پژوهش خود با عنوان ساختن وفاداری مشتریان بر اساس تجربه مشتری در صنعت بانکداری به این نتیجه رسید که کلید موفقیت مدیریت در وفاداری مشتریان به تجربه مشتریان بستگی دارد و تجربه مشتری با وفاداری رابطه مستقیم دارد و مشتریان بانکها به مسئله تجربه اهمیت زیادی می‌دهند و تجربه آن‌ها مبنای انتخاب بانک در آینده است (کتاری فر و همکاران، ۲۰۱۶). ایچ وری (۲۰۰۵) در پژوهش خود در مورد تجربه مشتری به این نتیجه رسید که مدیریت موفق تجربه مشتری به مزیت رقابتی تبدیل شده است. تجربه مشتری محور اصلی برای روبه‌رو شدن با چالش‌های صنعتی است (کتاری فر و همکاران، ۲۰۱۶). با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه سوم:** تجربه مشتری بر وفاداری مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

رضایت مشتری و تجربه مشتری و وفاداری مشتری

کیم (۲۰۰۸) تجربی آزمایش کرد که تجربیاتی که به‌یادماندنی هستند، احتمالاً بر رفتار آینده فرد تأثیر می‌گذارد و او همچنین مقیاسی را برای

اندازه‌گیری تجربیات به‌یادماندنی ساخت و ثابت کرد که این امر به‌شدت و مثبت بر روی اهداف رفتاری آینده تأثیر می‌گذارد. ینگ و مات (۲۰۱۳) سوابق وفاداری در خرده‌فروشی مالزی را آزمایش کردند و دریافتند که درحالی‌که فعالیت تبلیغاتی، جو فروشگاه، کیفیت محصول و کیفیت خدمات به‌شدت بر وفاداری نگرشی/نگرشی تأثیر می‌گذارد، وفاداری عاطفی (نگرشی) به‌طور مستقیم تحت تأثیر وفاداری برند، برنامه‌های وفاداری و رضایت قرار می‌گیرد. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه چهارم:** رضایت مشتری در رابطه بین تجربه مشتری و وفاداری مشتری میانجیگری می‌کند.

شادی مشتری و ارزش ویژه مشتری

اهمیت مفهوم ارزش ویژه مشتری توسط نظریه ارزش ویژه تبیین و حمایت شده است که برای اولین بار توسط آدامز (۱۹۶۳) به‌منظور تفهیم موضوع رضایت مشتریان مطرح شد. این مفهوم گرچه هنوز جوان است اما رشد زیادی دارد و در مورد آن بررسی‌های به نسبت خوبی انجام شده است. در بسیاری از مطالعات مفهوم ارزش ویژه مشتری را بر اساس سه بعد ارزش ویژه ارزش، ارزش ویژه برند و ارزش ویژه رابطه سنجیده‌اند (سورت و پالاکورتی، ۲۰۰۸). ارزش ویژه ارزش به ارزیابی عینی مشتری از مطلوبیت یک برند بر اساس ادراکات او از آن چیزی که دریافت می‌کند، تعریف می‌شود. ارزش ویژه برند به‌عنوان ارزیابی نامشهود یک برند فراتر از ارزش درک شده عینی آن است. ارزش ویژه رابطه به تمایل مشتریان به ماندن در رابطه با برند فراتر از ارزیابی‌های ذهنی و عینی اشاره دارد (لی و پارک، ۲۰۱۹). لی و پارک (۲۰۱۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که یک مشتری شاد با توجه به پیامدهای احساسی و رفتاری که در خود مشاهده می‌کند، باعث می‌شود که خریدهای خود را افزایش دهد و به اطرافیان خود پیشنهادهای مثبتی را ارائه دهد که در نهایت باعث می‌شود ارزش ویژه مشتری شرکت افزایش یابد. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه پنجم:** شادی مشتری بر ارزش ویژه مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

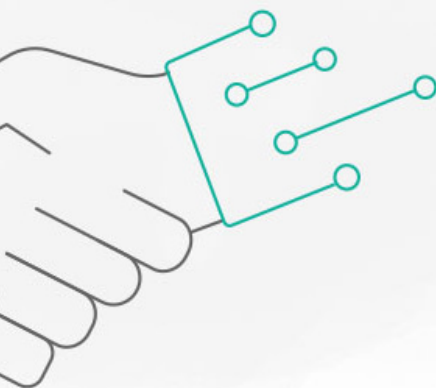
شادی مشتری و وفاداری مشتری

کیم و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود عنوان کردند که شادی مشتریان ممکن است که بر رضایت و وفاداری در صنعت بانکداری تأثیر داشته باشد. لی و پارک (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که شادی مشتری موجب می‌شود مشتریان وفادارتر باشند. کیم و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود عنوان کردند که اگرچه شادی مشتری موجب وفاداری می‌شود اما سهم پژوهش‌های این رابطه محدود است و تاکنون مطالعات بسیار کمی در این حوزه انجام شده است. لین و لیانگ (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود بیان کردند که احساسات مثبت از قبیل شادی و شادی بر رضایت و وفاداری مشتریان تأثیر مثبت و معناداری را دارد. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه ششم:** شادی مشتری بر وفاداری مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

ارزش ویژه مشتری و وفاداری

عوامل مؤثر بر وفاداری بسیار پیچیده و قابل تغییر هستند و در طول زمان دائماً تغییر می‌کنند. به‌منظور شناسایی این عوامل نمی‌توان صرفاً به عوامل



شناختی تکیه کرد بلکه باید به جنبه‌های احساسی نیز توجه کرد. راست و همکاران (۲۰۰۰) در پژوهش خود مدل ارزش ویژه مشتری را در جهت شناسایی پیامدهای این مدل توسعه دادند و به این نتیجه رسیدند که ارزش ویژه مشتری نقش بسزایی در وفاداری مشتریان دارد. همچنین لی و پارک نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ارزش ویژه مشتریان با تمامی ابعاد سه‌گانه خود (ارزش ویژه ارزش، ارزش ویژه برند و ارزش ویژه رابطه) بر وفاداری مشتریان تأثیر دارد. باتوجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه هفتم:** ارزش ویژه مشتری بر وفاداری مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

وفاداری مشتری و مشارکت در تبلیغات توصیه‌ای

خانلری و زمانیان (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه وفاداری به برند و تبلیغات توصیه‌ای الکترونیک در شبکه‌های اجتماعی به این نتیجه رسیدند که میان وفاداری برند و مشارکت در تبلیغات توصیه‌ای الکترونیک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. سلطانی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در پژوهش خود با عنوان تأثیر شهروندی شرکتی بر وفاداری مشتریان و تبلیغات توصیه‌ای بیان کردند که وفاداری تأثیر مثبت و معناداری بر تبلیغات توصیه‌ای دارد. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه هشتم:** وفاداری مشتری بر مشارکت در تبلیغات توصیه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.

شادی مشتری و تجربه مشتری و وفاداری مشتری

مطالعات مختلف از نظر تجربی ثابت کرده‌اند که محیط‌های جسمی می‌توانند احساسات و رضایت مثبت یا منفی را از مشتریان به وجود



مشتری، بیان می‌کند که سه محرک ارزش ویژه، ارزش ویژه برند و ارزش ویژه ارتباط بر چرخه عمر مشتری و ارزش ویژه مشتری تأثیر می‌گذارد. ارزش طول عمر مشتری یک مفهوم سخت برای اندازه‌گیری است و مدیریت آن به درستی غیرممکن است. بنابراین، وگل و همکاران (۲۰۰۸) به جای تلاش برای توضیح رانندگان ارزش مادام‌العمر، بر محرک‌های "فروش آینده" تمرکز می‌کنند. سیدرز و همکاران (۲۰۰۵) اشاره کردند که داده‌های رفتاری در ارزیابی اثربخشی استراتژی بازاریابی شرکت دقیق‌تر هستند. علاوه بر این، محرک‌های ارزش ویژه مشتری راست و همکارانش (۲۰۰۰) اهداف وفاداری و فروش آینده را به‌طور قابل توجهی پیش‌بینی کرد. بنابراین، وفاداری رفتاری، به‌ویژه مطابق با پیشنهاد‌های مفهومی بولتون و همکاران (۲۰۰۴) و ورهوف (۲۰۰۳) اندازه‌گیری شد. مدل ارزش ویژه مشتری توسط صنعت و همکاران در صنعت خدمات اعمال شد. برای بررسی اینکه افزایش ارزش ویژه مشتری می‌تواند تجربه و مصرف مشتری و احتمال خرید مورد انتظار و نرخ‌های خرید مجدد و سرانجام وفاداری مشتری را افزایش دهد. علاوه بر این، ارزیابی منطقی رابطه میان ارزیابی احساسات و رابطه نام تجاری در مدل ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری بود. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه دهم:** ارزش ویژه مشتری در رابطه بین تجربه مشتری و وفاداری مشتری میانجیگری می‌کند.

تجربه مشتری و رضایت مشتری

باتوجه به ارتباطات و معاملات الکترونیکی، مصرف‌کنندگان معمولاً قبل از تصمیم‌گیری در مورد خرید، اطلاعات مربوط به محصول را از رسانه‌های جمعی یا دوستان جمع می‌کنند و ارزیابی می‌کنند و سپس انتظارات خود را شکل می‌دهند. به عبارت دیگر، انتظار از پیش استراحت است و بنابراین ارتباطی با سطح تجربه مشتری ندارد. در مقابل، عملکرد درک شده از طریق خرید متأثر از تجربه دست‌اول است که همیشه بسته به سطح تجربه مشتری متفاوت است. این مسئله برای محصولات باتجربه نسبتاً ناچیز است، زیرا معمولاً از این نوع محصولات فقط یک‌بار و برای مدت زمانی کوتاه استفاده می‌شود. بررسی رابطه بین سطح تجربه مشتری و عملکرد درک شده برای محصولات بادوام معنی‌دارتر است زیرا مصرف‌کنندگان معمولاً از این محصولات به‌طور مکرر و برای مدت‌زمان طولانی‌تری استفاده می‌کنند (وانگ و همکاران، ۲۰۱۸). باتوجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه یازدهم:** تجربه مشتری بر رضایت مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

رضایت مشتری و وفاداری مشتری

بسیاری از محققان از این عقیده حمایت می‌کنند که رضایت مشتری یک عامل مهم تعیین‌کننده وفاداری مشتری است. چوآ و همکاران، ۲۰۰۷ فرض کردند که رضایت از خدمات ارائه شده ممکن است به مشتریان وفادار منجر شود. کائو، هوانگ و وو (۲۰۰۸) همچنین تأثیر قابل توجهی از رضایت مشتری بر وفاداری مشتری در پارک‌های موضوعی را آزمایش و تأیید کردند. بسیاری از پژوهش‌ها نشان داد رضایت مشتری و وفاداری با یکدیگر رابطه معنی‌داری و مثبت دارد و بر عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد. باتوجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه دوازدهم:** رضایت مشتری بر وفاداری مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

آورند. فیزیکی یک سرویس شامل عناصر مختلفی از جمله طراحی و عوامل محیطی مانند رنگ، هوا، رایحه، نور، امکانات و طرح است (هان و ریو، ۲۰۰۹) و (لین و لیانگ، ۲۰۱۱). این عوامل به هم مرتبط هستند و آن‌ها باهم کار می‌کنند. فیزیکی از نظر شناختی و عاطفی بر مشتریان تأثیر می‌گذارد. در بسیاری از زمینه‌های خدمات، مشتریان هم‌زمان با سرویس‌دهی به سایر مشتریان، خدمات خود را دریافت می‌کنند. بنابراین حضور سایر مشتریان در محیط خدمات می‌تواند بر ماهیت نتیجه یا روند خدمات تأثیر بگذارد. ویرتز و بارتسون (۱۹۹۹) اظهار داشتند که تعامل با سایر مشتریان یکی از تأثیرات قابل توجه در وضعیت عاطفی مشتریان است. پارکر و وارد (۲۰۰۰) و هوانگ و هسو (۲۰۱۰) همچنین توضیح دادند که تعامل مشتریان با یکدیگر می‌تواند بر رضایت آن‌ها تأثیر بگذارد و تجربه کلی آن‌ها را ارتقا بخشد. چندین دانشمند در مورد تعامل بین مشتریان و کارکنان بحث کرده‌اند تا آنجا که ممکن است بر میزان تعهد عاطفی و تجربه کلی مشتری تأثیر بگذارد، پیشنهاد کرد که تعاملات با سایر مشتریان و کارکنان ممکن است بر احساسات و رضایت آن‌ها تأثیر بگذارد. تأثیر تعامل با کارکنان بر رضایت مشتری در زمینه شرکت‌کنندگان در تور بسته را تأیید کرد. با توجه به توضیحات بالا، فرضیه ازاین‌قرار است:

● **فرضیه نهم:** شادی مشتری در رابطه بین تجربه مشتری و وفاداری مشتری میانجیگری می‌کند.

ارزش ویژه مشتری و تجربه مشتری و وفاداری مشتری

محرک‌های وفاداری مشتری پیچیده و پویا هستند، تغییر می‌کنند و باگذشت زمان تکامل می‌یابند. مطابق با تیلور، هانتس و لانگ فلو (۲۰۰۶)، مدل‌های بازاریابی که سعی در تبیین تکامل مشتری وفاداری دارند تا نه تنها جنبه‌های شناختی بلکه جنبه‌های عاطفی را نیز در نظر بگیرند. بنابراین، مدل ارزش



گرامیداشت روز آموزگار

شد. در آغاز این مراسم، داود سوری، عضو هیئت‌مدیره بانک سامان و رئیس آکادمی سامان طی سخنانی، ضمن خوشامدگویی به همه میهمانان مراسم، آخرین خدمات آکادمی سامان در حوزه‌های آموزشی و پژوهشی را معرفی کرد و به توصیف کتب منتشر شده توسط آکادمی، کلاس‌های بین‌المللی آموزشی و سایر فعالیت‌های آکادمی پرداخت و در پایان از تمامی آموزگاران آکادمی سامان صمیمانه قدردانی نمود.

در ادامه مراسم، فرشته ضرابیه، معاون توسعه و زیرساخت بانک

| عکس‌ها: نیلوفر فیاض |

به مناسبت دوازدهم اردیبهشت‌ماه، روز معلم و قدردانی از تمامی آموزگاران فعال در بانک سامان، مراسمی در محل آمفی‌تئاتر برج سامان برگزار شد. در این مراسم که با حضور برخی از اعضای هیئت‌مدیره، مدیرعامل و برخی از معاونین و مدیران ارشد بانک برگزار شد، ضمن اهدای هدایایی به فعالان عرصه آموزش، از تلاش‌های ایشان در راستای تقویت یکی از ارزش‌های اصیل بانک سامان یعنی یادگیری ناب قدردانی





سامان، ضمن تبیین و تشریح موضوع یادگیری ناب به عنوان یکی از ارزش های بانک سامان، خبر از راه اندازی مدرسه کسب و کار سامان داد که بنا است فراتر از بانک سامان، به گسترش فعالیت های آموزشی در گستره جامعه علمی کل کشور بپردازد.

در ادامه این آیین، علیرضا معرفت، مدیرعامل بانک سامان نیز ضمن تبیین اهمیت آموزش برای افراد و اثر یادگیری در ایجاد حس مثرثمر بودن و عدم رکود در زندگی انسان ها از مسئولین آکادمی خواست تا علاوه بر برنامه های کنونی، آموزش مهارت های نرم جایگاه بیشتر و بالاتری در برنامه های آموزشی آکادمی بیابد.

سپس آقای دکتر بهروز اقبالی، مدرس روش های آموزشی و مربیگری ضمن ایراد یک سخنرانی در حوزه رفتارشناسی افراد، اولین گام برای تغییر رفتار را یادگیری قلمداد نمود.

در پایان این مراسم، ضمن قدردانی مجدد از تمامی اساتید آکادمی سامان، هدایایی به ایشان تقدیم شد.





سامان جمشیدی

آموزش زبان با سامان

راهکارهایی برای تقویت مهارت "نوشتن"

کتاب‌ها و نوشته‌های مرتبط را انتخاب کرده و با مطالعه آنها مهارت نوشتن خود را تقویت کند.

به عنوان مثال اگر شما قصد ادامه تحصیل در خارج از کشور را دارید، مطالعه کتاب‌ها و مجلات مرتبط با رشته تحصیلی‌تان برایتان مفیدتر خواهد بود تا خواندن کتاب‌های فکاهی یا مطالب مجلات زرد انگلیسی‌زبان! اما اگر قصد زندگی در خارج یا برقراری ارتباط با افراد انگلیسی‌زبان را دارید، می‌توانید با خواندن کتاب‌های فکاهی و مطالب غیررسمی خود را برای نوشتن مطالب ساده و روزمره آماده کنید.

البته در بسیاری از مواقع افراد هم قصد ادامه تحصیلات آکادمیک دارند و هم می‌خواهند خود را برای مراودات روزمره و... آماده کنند. اگر شما هم یکی از این اشخاص هستید می‌توانید از کتاب‌های آموزشی که برای تقویت مهارت **writing** و **Reading** زبان‌آموزان طراحی شده‌اند، بهره ببرید. عموماً در این کتاب‌ها شیوه طراحی و نگارش متن‌ها به گونه‌ای است که شما را برای تمام موقعیت‌های پرکاربرد و حتی احتمالی آماده می‌کنند. کافی است فقط یک کتاب آموزش مهارت ریدینگ یا رایتینگ را بخرید و به مطالعه مستمر آن بپردازید، تا به زودی متوجه ارتقا چشمگیر مهارت‌های رایتینگ خود شوید.

۳. دایره لغات خود را افزایش دهید

تا بتوانید متن‌های دلنشین بنویسید!

لغت را می‌توان مهم‌ترین ابزار نوشتن دانست. هر چقدر دایره واژگانی که می‌دانید گسترده‌تر و کامل‌تر باشد، قدرت کلام و سرعت نوشتن

شاید بتوان گفت برای بسیاری از افراد حتی نوشتن به زبان مادری نیز سخت و حوصله سر بر است. زیرا مهارت نوشتن فقط در دانستن قواعد گرامری خلاصه نمی‌شود بلکه باید دایره لغات نویسنده متن نیز گسترده بوده و ضمن بلد بودن نحوه استفاده صحیح از عبارات، باید نکات خلاقانه‌ای به آن افزود.

۱. شروعی ساده داشته باشید.

برای تقویت مهارت **writing** نیازی نیست از همان ابتدا روزی ده‌ها صفحه بنویسید. سعی کنید شروعی ساده داشته باشید و به آرامی و گام‌به‌گام جلو بروید. متنی که قرار است برای تمرین بنویسید را باید به نحوی انتخاب کنید که در میانه راه رسیدن به آن خسته یا دل‌زده نشوید و بتوانید آن را به نتیجه برسانید.

نوشتن یادداشت‌های کوچک مانند جملات و کپشن‌هایی که در فضای مجازی می‌بینید و می‌پسندید و یا برنامه روزانه می‌تواند شروع خوبی باشد.

۲. با تقویت مهارت **Reading** خود، یک نویسنده برجسته شوید! به احتمال زیاد شما نیز این جمله معروف را شنیده‌اید که "نویسندگان بزرگ، خوانندگان بزرگی نیز هستند." جالب است بدانید که مهارت خواندن و نوشتن ارتباط تنگاتنگی با هم دارند و تقویت مهارت نوشتن به زبان انگلیسی در گرو رشد مهارت خواندن شما قرار دارد. اولین گام برای اینکه بتوانید بنویسید، این است که بتوانید مطالب را خوانده و به راحتی درک کنید. به این ترتیب شما با توجه به هدفی که دارید، می‌توانید

شما افزایش می‌یابد. در واقع شما با یاد گرفتن لغات جدید می‌توانید هم مهارت ریدینگ خود را افزایش دهید و هم با استفاده از این لغات در متنی که می‌نویسید، زیبایی و فصاحت نوشته خود را ارتقا خواهید داد. جالب است که بدانید اگر شما با لغات جدیدی که آموخته‌اید حداقل یک جمله یا متن کوتاه بسازید؛ می‌توانید آن لغت جدید را بهتر در ذهن خود ثبت کنید و هم‌زمان یک تمرین فوق‌العاده برای تقویت مهارت writing خود انجام دهید.

۴. خود را ملزم به انجام تمرین های تقویت مهارت Writing کنید!

مهارت رایتینگ و اهمیت آن موضوعی کاملاً جدی است. پیش از هر چیزی باید بدانید که تنها راه تقویت مهارت writing در زبان انگلیسی تمرین پیوسته و هدف‌گذاری دقیق است. مؤثرترین گام برای تقویت مهارت رایتینگ انجام تمرینات فراوان و متنوع است. پس ابتدا برای تقویت آن برنامه‌ریزی کنید، مرتب و پیوسته مطالعه کرده و بنویسید. تا می‌توانید از روی نوشته‌های صحیح و مناسب انگلیسی که در کتب و سایت‌های معتبر وجود دارد، رونویسی کنید. این کار به شما کمک می‌کند تا در مورد موضوعات مختلف اطلاعات به دست آورید. علاوه بر این، تمرین زیاد باعث تقویت گرامر و دایره لغات شما می‌شود و در نتیجه توانایی شما برای نوشتن جملات قوی‌تر افزایش می‌یابد. از جمله بهترین و محبوب‌ترین کتاب‌هایی که می‌توانید از آنها برای تقویت مهارت نوشتن به زبان انگلیسی بهره ببرید، می‌توان به کتاب‌های زیر اشاره کرد:

۱ Cambridge English Skills Real Writing
Collins Writing for IELTS
IELTS Advantage Writing Skills
IELTS Write Right
Writing with Confidence

۵. متون مختلف را بازنویسی کنید

استفاده از تکنیک بازنویسی تا حد زیادی می‌تواند در تقویت مهارت رایتینگ تأثیرگذار باشد. بازنویسی در واقع نوشتن یک جمله یا متن به شکلی متفاوت با حفظ معنای اصلی آن است. شما می‌توانید در این تکنیک از مترادف‌ها و کلمات مشابه بهره بگیرید و لحن جملات را تغییر دهید.

۶. دفترچه خاطرات داشته باشید!

سعی کنید پاره‌ای از وقایع روزانه خود را به زبان انگلیسی یادداشت کنید. این تمرین تأثیر فوق‌العاده‌ای در افزایش مهارت نوشتن به زبان

انگلیسی دارد. اما این تمرین دو نکته ظریف دارد: به‌صورت مداوم این کار را انجام دهید تا در بلندمدت از تأثیر آن شگفت‌زده شوید.

برای تقویت مهارت Writing خود باید مطالب نوشته شده را بعدها ویرایش کرده و پاک‌نویس کنید. در ضمن با انجام این کار بعد از مدتی متوجه بهبود مهارت رایتینگ خود شده و انگیزه‌تان برای ادامه تمرینات افزایش خواهد یافت.

۷. از ویرایش نوشته‌های خود غافل نشوید

ویراستاری و اصلاح متن‌هایی که خودتان نوشتید یکی دیگر از راه‌های تقویت مهارت writing محسوب می‌شود. بعد از اتمام تمرین نوشته خود را بررسی کنید و به دنبال اشتباهاتی نظیر استفاده بیش از حد از یک کلمه، کلمات نامناسب و نامرتب، لحن نامناسب، غلط‌های املایی و ... باشید.

زمانی که اشتباه خود را متوجه شدید، بهتر است آن را به‌خاطر بسپارید و تنها به نوشتن فکر نکنید. اگر اشتباهات را مدنظر قرار ندهید، تکرار آنها در آینده برای شما دردسرساز خواهد شد.

۸. قالب استاندارد متن را در هنگام نوشتن رعایت کنید

یک متن استاندارد از سه بخش اصلی: مقدمه، بدنه اصلی و نتیجه‌گیری تشکیل می‌شود. در واقع همان پاراگراف اول متن، مقدمه را تشکیل می‌دهد. این پاراگراف اطلاعاتی کلی در مورد موضوع متن و یا مشکلات در زمینه‌ای خاص وجود دارد، را بیان می‌کند. در اصل مقدمه گویای افکار و اعتقادات نویسنده است که به‌صورت خلاصه و کلی بیان می‌شود تا مخاطب را با نویسنده همراه کند.

نویسنده در بدنه اصلی متن به بیان اصل موضوع می‌پردازد و جزئیات نظر خود را در چند پاراگراف به طور کامل می‌نویسد. سپس در انتها و در بخش خلاصه یا نتیجه‌گیری از موضوع و دلایل گفته شده یک نتیجه مختصر و جامع بیان می‌کند. برای اینکه بتوانید با استفاده از این قالب به تقویت مهارت writing خود بپردازید، ابتدا در ذهن خود برای نوشته خود یک نقشه راه کلی طراحی کنید، سپس شروع به نوشتن کنید.

۹. از تکنیک‌های کاربردی نوشتاری استفاده کنید

تکنیک‌های نوشتاری مختلفی وجود دارند که می‌توانید از آنها برای بهتر نوشتن یک متن انگلیسی استفاده کنید. فرقی ندارد که در حال نوشتن یک انشاء، خاطره، نامه و یا یک مقاله انگلیسی هستید، این تکنیک‌های در تقویت مهارت رایتینگ تأثیر بسزایی دارند. از مهم‌ترین تکنیک‌های نوشتاری می‌توان به استفاده از جزئیات و مثال‌ها به‌جای کلی‌گویی و به‌کاربردن کلمات ربط اشاره نمود.





پرسش و پاسخ

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

و اما سؤال این ماه: آخرین کتاب، مقاله یا پادکستی که خواندید یا شنیدید چه بوده است؟

● **آرش آذین فر - بانکدار فروش، شعبه آمل**
آخرین کتابی که امسال خوندم کتاب مادر نوشته ماکسیم گورکی بود؛ کتابی است که چندین بار خوندم و برام هیچوقت تکراری نمیشه.

● **محمدعلی رزمی آرا - کارشناس روش های اعتباری و ارزی، مدیریت بهبود و کیفیت**

آخرین کتابی که خوندم "حاج احمد" سرگذشت شهید احمد کاظمی بود. به نکته تربیتی که برای من داشت این بود که اکثر انسان هایی که دیدم در بزرگسالی تونستند برای خودشون و جامعه مفید باشن، در دوران کودکی و نوجوانی بسیار پر جنب و جوش یا به قول خودمون بازیگوش و شیطون بودند. لذا از داشتن فرزندان پر شور و هیجان دلهره نداشته باشید بلکه تا می تونید بستر رشد و شکوفایی رو براشون فراهم کنید.

● **سخی قزل - بانکدار فروش تخصصی، شعبه گرگان**
آخرین و جدیدترین کتابی که مطالعه کردم کتاب "تروتمندترین مرد بابل" از جورج ساموئل کلاسون « هستش که البته هنوز تموم نکردم.

● **امین شیرعلی پور - بانکدار فروش، شعبه نازی آباد**
آخرین کتابی که مطالعه کردم: استالین مخوف، نویسنده: مارتین ایمیس، ترجمه: حسن کامشاد
کتابی که به تازگی شروع کردم: مرگ نور، نویسنده: طاهر بن جلون، ترجمه:

● **مسعود محمدی - بانکدار فروش، شعبه مرزداران**
کتاب "قانون جذب برای همه" نوشته دایان الکوئیست و ترجمه خانم الهام شریف

● **زینب پرویزی - کارشناس پشتیبانی عملیات بانکی، مدیریت پشتیبانی فروش**

آخرین کتابی که چند روز گذشته خوندم کتاب عادت های اتمی بود. که به زبان ساده نتیجه ای که ازش گرفتم این بود که برای تغییرات شگرف باید هر روز یک درصد بهتر شویم و همین بهبود یک درصدی در هر روز باعث میشه تا قله پتانسیل پنهانمون رو فتح کنیم.

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

۱. آخرین کتابی که خوندم "شب ظلمانی یلدا" نوشته آقای رضا جولایی که اثری فوق العاده بود و پیشنهاد می کنم دوستانی که به ادبیات علاقه دارند اون رو از دست ندهند. کتابی هم که الان در حال خوانش آن هستم، کتابخانه نیمه شب هست که اون هم به نظرم کتاب خوبی هست.

بهمن یغمائی و محمدهادی خلیل نژادی

● پارسین خدادادی - کارشناس پشتیبانی عملیات بانکی، مدیریت پشتیبانی فروش

مجموعه قیام سرخ، از پیرس براون؛ در رابطه با انقلاب طبقه کارگری در آینده منظومه شمسی و زمانی که تمامی سیارات منظومه در کنترل نسل بشر قرار گرفته. در سبک فانتزی حماسی که حتما پیشنهاد می کنم به علاقمندهای به این ژانر

● آرزو طاهرپور کلانتری - بانکدار فروش تخصصی، شعبه مدرس مشهد

آخرین پادکستی که گوش دادم، سفر به سرزمین ممنوعه ها، کره شمالی بود که قسمت ۱۲ رادیو ماجراست. اثر احسان طریقت... بسیار جذابه و جوری کره شمالی را وصف میکنه که انگار الان خودت اونجایی... برا افرادی که اهل سفرند بسیار شنیدنی.

● امید افشه - مسئول مرکز خدمات، شعبه شهرک راه آهن

کتاب چرخه های افول اخلاق و اقتصاد (سرمایه اجتماعی و توسعه در ایران) نوشته دکتر محسن رنانی و دکتر رزیتا مؤید فر پادکست دام های اجتماعی و مساله اعتماد اثر بوروشتاین با صدای محمدفاضلی

● علی توسن - بانکدار فروش، شعبه بازار کفاش ها

کتاب ۴۸ قانون قدرت، انتشارات نسل نو اندیش، ترجمه خانم فاطمه باغستانی

● مصطفی مزینانی - معاون اداره تجربه و ارتباطات کارکنان، مدیریت سرمایه انسانی

پاتریک لنچونی در TEDx درباره اینکه چطور افراد عالی رو برای تیمت انتخاب کنی صحبت می کنه. خیلی ساده، دنبال آدم هایی باش که:

- قلب شون بزرگه: کسانی که دوست دارن یاد بگیرن و کمک کنن.
- انرژی شون سرشاره: اونایی که همیشه برای پیشرفت تلاش می کنن.
- فهمیده و باهوشن: آدم هایی که هوش هیجانی بالایی دارن و می دونن چطور با بقیه کار کنن.

وقتی این سه تا خصوصیت رو توی یک نفر پیدا کردی، می تونی مطمئن باشی که تیمت می تونه کارهای بزرگی انجام بده و دستاوردهای برجسته ای خلق کنه.

پاتریک لنچونی در کتاب بازیکن تیمی ایدئال که انتشارات آریانا قلم اون رو منتشر کرده به این موضوع عمیق تر اشاره کرده.

● زهرا پروینی فریق - کارشناس فروش غیر حضوری، مدیریت جذب و فروش

آخرین کتابی که خوندم و بسیار لذت بردم خودباوری در خلاقیت اثر تام و دیوید کلی، ترجمه شده توسط مهدی کیامهر و مرتضی خضری پور.

● علیرضا مقدسی - بانکدار فروش تخصصی، شعبه بازار

کتابی که الان در حال مطالعه هستم نامش هست هنر خوب زندگی کردن، اثر رولف دوبلی ترجمه عادل فردوسی پور و بهزاد توکلی.

تمرکز این کتاب روی پذیرش واقعیت و تلاش برای دستیابی به هویت

فردی است؛ به ما یاد میده برای رسیدن به اهدافمون درک از زندگی بسیار اهمیت دارد. کتاب خوبیه .

● مونا سادات غلمانی - مسئول دفتر، مدیریت سرمایه انسانی

پیشنهاد من کتاب نام آشنای تئوری انتخاب به قلم ویلیام گلاسر هست، همچنین کتاب سرمایه گذاری ارزشمند که محوریت اصلی آن در مورد ارتباط هوش هیجانی و اقدام گرایی است.

● ریحانه خلیلی - رئیس اداره نرم افزارهای اطلاعاتی، مدیریت فناوری اطلاعات

خانه ادیسی ها نوشته غزاله علیزاده
پرنگاه انتهایی ندارد، مگر به فکرش نباشی. در گریختن رستگاری نیست، بمان و چیزی از خودت بساز که نشکند.

● تیراژه عیوضی خامنه - کارشناس پشتیبانی درگاه های مجازی، مدیریت پشتیبانی فروش

من کتاب "قوانین مغز برای کودکان" رو به تازگی تموم کردم نوشته جان مدینا ولی ترجمه روانی نداشت خیلی کتاب خوبی بود الان هم "تربیت کودک برای مغزی یکپارچه" رو شروع کردم دکتر دنیل جی سیگل تا این جای کار به نظرم کاربردی تر هست.

● جواد محمدی - کارشناس تعالی و مدیریت فرایندها، مدیریت بهبود و کیفیت

آخرین کتاب: هل اول از آقای صادق الحسینی؛ در حال مطالعه فصول پایانی اش هستم و هنوز تمام نشده.

کتاب حول محور PFM یا همان مدیریت مالی شخصی اون هم در کانتکست اقتصاد ایران هست و شامل راهکارهایی کاربردی برای مدیریت مالی درست در حال حاضر در کشورمون میشه. البته نقدهایی به این کتاب دارم ولی در مجموع برای کسانی که در آغاز راه هستند میتونه مفید و کارگشا باشه.

آخرین پادکست: دو پادکست قدیمی از محمدرضا شعبانعلی عزیز. اولی هنر شاگردی کردن و دومی هدفگذاری سالانه.

● محمد شاهماری نمین - مسئول دفتر، مدیریت حراست

آخرین کتابی که خوندم مجموعه ۴ جلدی خانواده تیپو اثر آقای روزه مارتن دوگار بود.

● شقایق حیاتی - بانکدار عملیات، شعبه مرکزی

اثر مرکب؛ آغاز جهشی در زندگی، موفقیت و درآمد شما. نوشته دارن هاردی و آنتونی رابینز

● علی نیک پور - مسئول مرکز خدمات، شعبه خانه اصفهان

آخرین کتابی که بنده خوندم اسمش هست "والدین سمی" نوشته سوزان فوروارد، ترجمه امیرعلی فتح الهی. در مورد بررسی رفتارهای نادرست والدین است و توصیه می کنم پدر و مادرهای سامانی حتما مطالعه بفرمایند.

● معصومه دادخواه - کارشناس مرکز تماس وصول مطالبات، مدیریت پیگیری مطالبات

پادکست رختکن بازنده ها کاری از بهزاد عمرانی و سیاوش صفاریان پور



دوره‌می دوستانه شرکت تندر نور

متحول نماید. ما به این همراهی می‌بالیم و امید داریم که این همراهی، همیشگی باشد. لذا به مناسبت موفقیت‌های سال گذشته بر آن شدیم تا به منظور پاسداشت زحمات و تلاش‌های شبانه‌روزی همکارانمان، نشستی صمیمی داشته و لحظات شاد و مفرحی را در کنار هم باشیم. از این رو، پنجم اردیبهشت ماه در متل شیان دور هم جمع شدیم و خنده‌های دلنشینی را خلق کردیم که همواره به خاطرممان بماند. تلاش و زحماتمان هر چند سخت هستند، اما نتایج آن همیشه دلشین و شادی‌بخش است.

سال ۱۴۰۲ را با تلاش مجدانه همکاران پشت سر گذاشتیم؛ سالی که در آن سختی‌ها و موفقیت‌های فراوانی را تجربه کرده و با همبستگی و همدلی همکاران توانستیم، نسل جدید میکروکیوسک‌ها را به همراه اکسسوری‌هایش، رونمایی کرده و در حوزه‌های عملکردی شرکت، افزایش تولید پنجاه درصدی را شاهد باشیم. موفقیتی که با همراهی شرکت سپ و گروه مالی سامان شکل گرفت و نشان داد که تدبیر و تلاش دو مجموعه چگونه می‌تواند مسیر رو به رشد یک صنعت را



نقش روابط عمومی در مدیریت بحران

| مترجم: پارمیس پاسبان |

| کارشناس اداره روابط عمومی، مدیریت بازاریابی و مطالعات بازار بیمه سامان |

را تعیین می کند. برای مثال، در طول طوفان متیو، وبسایت اجاره اقامتگاه Airbnb از شبکه های اجتماعی برای ارائه سرپناه اضطراری رایگان به افراد آسیب دیده از طوفان استفاده کرد. این ابتکار تعهد تزلزل ناپذیر این برند را نسبت به حمایت جامعه نشان داد و احساسات بسیار مثبتی را ایجاد کرد.

همچنین در صورت صحت ادعاها، بلافاصله و صمیمانه عذرخواهی کنید. برای مثال یونایتد ایرلاین زمانی که آنها متهم به عدم اجازه ورود یک مسافر به هواپیما شدند، به جای عذرخواهی در زمان وقوع بحران و تعویق آن باعث افت محبوبیت برند به پایین ترین سطح خود رسید. اگر بحران خیلی حیاتی است، یک تماس تلفنی و یا مصاحبه تدارک ببینید. مخاطبین شما هنگامی که همدلی و صداقت شما را احساس کنند، با اطمینان بیشتری صحت و سقم ماجرا را پیگیری می کنند. در مجموع نحوه پاسخگویی شما به بحران باید شامل بیان موضوع در ساعات اولیه وقوع صورت گیرد، توضیح دهید که در مورد موضوع چه کاری انجام می دهید و چه زمانی بحران تمام خواهد شد و شرایط به روال عادی برمی گردد.

بهبود

این موضوع مستلزم بررسی اثربخشی عملکرد هنگام مدیریت بحران و جهت بازگرداندن اعتبار و محبوبیت خدشه دار شده از برند است. جهت سرعت بخشیدن به بهبود و بازیابی اعتبار برند می توان با روایت داستانی فعال، به ویژه در داستان هایی که حول سابقه خوب گذشته شرکت ساخته شده اند، اقدام نمود. تویوتا بهترین نمونه پس از شکست در فراخوان خود در سال ۲۰۱۰ است. این شرکت خودروهایی را ساخت که ترمز آن ها دچار اشکال فنی بود و باعث مرگ هزاران نفر در تصادفات شد. در نتیجه شرکت تویوتا مجبور شد ۸٫۸ میلیون خودرو را فراخوانی کند. با این حال، با بیان تأثیرگذار داستان رکورد موفقیت آمیز خود توانست، با موفقیت از این بحران رهایی یابد. مدیران تویوتا زمان مصاحبه با رسانه ها و مشارکت فعالانه در تحقیقات انجام شده بیشتر به چشم آمدند. این عملکرد، تصور مثبت برند تویوتا را بازگرداند که این شرکت همچنان اولویت های خود را بر کیفیت بنا نهاده است.

بنابراین، مسلم است که چگونه روابط عمومی در قلب مدیریت بحران برای هر برند می تواند ایفای نقش کند. مدیریت مؤثر بحران توسط یک کارشناس روابط عمومی، از موارد فوق را می توان عمدتاً به عنوان اقرار به اشتباه، جستجوی راه حل و در نهایت عذرخواهی برای آن خلاصه کرد. از موارد تویوتا و اقامتگاه Airbnb مشخص است که در صورت استفاده مؤثر، روابط عمومی می تواند شکوه از دست رفته برند را بازگرداند.

سازمان ها و افراد به طور مداوم با چالش مدیریت تبلیغات منفی مواجه هستند. داستان های زیادی درباره اینکه چگونه یک سازمان با کارکنان خود رفتار می کند، محصولات معیوب را به بازار ارائه می کند و همچنین وعده های خود را عملی نمی سازد، وجود دارد. گاهی این نقص فنی یا محیطی شرکت است که زمینه ساز تبلیغات منفی می شود و یا برخی از آن ها صرفاً ادعاهایی است که جهت ایجاد اخبار و تصویر منفی از برند شکل می گیرد. خواه چنین اتهاماتی موجه باشد یا خیر، برندی که می خواهد سرپا بماند باید چنین بحران هایی را پیش بینی و مکانیسم هایی را برای محافظت و کسب مجدد اعتبار خود به کار گیرد. اینجاست که روابط عمومی وارد عمل می شود. نقش روابط عمومی در مدیریت بحران هرگز قابل انکار نبوده و صرفاً مختص وقوع بحران نخواهد بود. روابط عمومی زمانی می تواند عملکرد مؤثری در مدیریت بحران داشته باشد که به صورت پیوسته رفتارهای بازار و ذی نفعان و همچنان ارتباطات درون سازمانی را رصد و تحلیل کند. به طور کلی روابط عمومی در مدیریت بحران، سه هدف را دنبال می کند که می توان آنها را به عنوان تحقیق، پاسخ و بازیابی خلاصه کرد.

تحقیق

مرحله اول حین مواجه با بحران، اسکن محیطی است. با این کار مشخص می شود که این خبر دقیقاً چه جنجالی ایجاد کرده است، چه کسانی در مورد آن صحبت می کنند و واکنش بازار هدف شرکت چه خواهد بود. این تحقیق و بررسی می تواند به صورت استفاده از کارشناسان رسانه های اجتماعی باشد تا علت و ماهیت بحران ها را مشخص کنند. به عبارت ساده، محتوای بازخورد منفی و اینکه چه کسانی مخاطب هدف بوده است با تحلیل واضح می شود. این که شما به عنوان عضو روابط عمومی در ابتدا به دنبال درک موقعیت باشید، گامی کلیدی است. در برخی مواقع باتوجه به سطح گستردگی بحران، استخدام مشاور روابط عمومی ممکن است اولین قدم مهم جهت تحلیل باشد.

واکنش

کلیدی ترین مرحله، مرحله واکنش و بازخورد به بحران است. بلافاصله پس از انتشار اخبار و وقوع بحران، چگونگی بازخورد اولیه شرکت اثرات ماندگاری بر جای می گذارد. در روابط عمومی، دانستن نحوه پاسخگویی و ارائه اطلاعات خاص به مردم جایی است که میزان حرفه ای بودن شما

هدف ما؛ نیل به اهداف سازمان

گفت‌وگو: جعفر تکبیری | عکس‌ها: نیلوفر فیاض

● آقای صابر خودتان را معرفی کنید و از سوابق خود در بانک سامان بگویید.

بنده محمد صابر سیاهپوش هستم، ۴۵ سال دارم و دانش‌آموخته مقطع کارشناسی حقوق هستم و به‌عنوان مدیر حقوقی بانک، مسئولیت امور حقوقی بانک اعم از امور قراردادی از هر جهت، دعاوی علیه بانک، استعلامات و... را به همراه همکارانم بر عهده داریم. بنده بلافاصله پس از فراغت از تحصیل در ابتدای سال ۱۳۸۳ و پایان خدمت سربازی در بانک به‌عنوان کارشناس مشغول به کار شدم و پس از گذشت چند سال ابتدا به‌عنوان رئیس دایره اجرا و سپس به‌عنوان معاون اداره قراردادها و متعاقب آن به‌عنوان رئیس اداره قراردادها و نهایتاً هم مدتی به‌عنوان معاون مدیر و هم اینک نیز حدود ۴ سال است به‌عنوان مدیر حقوقی این مسئولیت را بر عهده دارم.

● ساختار مدیریت حقوقی بانک سامان چگونه است؟

مدیریت حقوقی در ساختار سازمانی بانک، زیر مجموعه معاونت حقوقی است و دو اداره و یک دایره را در زیر مجموعه خود دارد. اداره حقوقی و قراردادها با ریاست دوست و همکار عزیز جناب آقای یوسف شبیانی با تعداد ۶ کارشناس حقوقی مشغول به فعالیت بوده و در خصوص کلیه قراردادها اعم از اعتباری، عملیات بانکی، خدماتی، خرید و فروش کالا و اموال و به‌طور کلی هر نوع قرارداد و توافق منعقد در بانک و حتی برخی از شرکت‌های زیر مجموعه و همچنین ارائه پاسخ به استعلامات و سؤالات شعب و مدیریت‌های بانک ارائه خدمت می‌نمایند. اداره دعاوی با سرپرستی همکار عزیز جناب آقای ناصر بهادریان با تعداد ۸ کارشناس حقوقی مشغول به فعالیت هستند و عمده فعالیت این اداره مدیریت دعاوی اقامه شده از سوی اشخاص ثالث اعم از مشتریان بانک و سایر اشخاص علیه بانک و عهده‌داری امور پاسخگویی به این دعاوی از طریق همکاری با وکلای طرف قرارداد یا ارائه پاسخ مستقیم از سوی بانک به این دعاوی است و دایره پاسخگویی به استعلامات مراجع قضایی با ریاست همکار عزیز جناب آقای علی صدری با تعداد ۱۹ نفر از کارشناسان حقوقی به‌صورت شبانه‌روزی مشغول به فعالیت بوده و نسبت به پاسخ استعلامات و اجرای دستورات مراجع قانونی



یکی از بخش‌های حساس در شبکه بانکی، واحدهای حقوقی هستند که وظیفه صیانت و پشتیبانی از اقدامات بانک در حوزه‌های مختلف را بر عهده دارند و شاید بتوان این واحدها را به عنوان نگهبان سرمایه و دارایی‌های بانک‌ها قلمداد کرد. این موضوع در بانک سامان نیز شرایط مشابهی دارد و مدیریت حقوقی بانک سامان با استفاده از نیروهای زبده خود تلاش‌های موفقی در جهت حفاظت و صیانت از حقوق بانک سامان، سهام‌داران و سپرده‌گذاران انجام داده است. به همین دلیل در این شماره از نشریه سامان به گفتگو با آقای محمد صابر سیاهپوش مدیر حقوقی بانک سامان نشستیم که در ادامه آن را می‌خوانید.

یکی از مهم‌ترین
برنامه‌های پیش روی
این مدیریت، ایجاد
سیستم مدیریت
پرونده‌های دعاوی است
که امید می‌رود در سال
جاری خاتمه یابد.

این حجم از دعاوی می‌توانست در امور جاری بانک ایجاد خلل و وقفه نماید که خوشبختانه با همکاری و همراهی مدیریت ارشد بانک و همکاران این مدیریت و مساعدت سایر مدیریت‌های همکار من‌جمله مدیریت‌های محترم پیگیری مطالبات، اعتبارات خرد و صنفی و حسابداری و خزانه‌داری در حال عبور از این بحران کل شبکه بانکی هستیم. لازم است که عنوان کنم، یکی از مهم‌ترین برنامه‌های پیش روی این مدیریت، ایجاد سیستم مدیریت پرونده‌های دعاوی است که با همکاری مدیریت محترم فناوری اطلاعات در حال انجام است که امید می‌رود در سال جاری خاتمه یابد.

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

بابت اختصاص وقت به این مدیریت سپاسگزارم. امیدوارم که بانک سامان به‌عنوان بانکی هوشمند، با استفاده از مدیران با درایت و کارکنانی توانمند، همواره به‌عنوان یکی از بانک‌های پیشرو در ایران بتواند ارائه خدمت نماید.

در ارتباط با مشتریان و حساب‌های ایشان در بانک انجام‌وظیفه می‌نمایند.

● مهم‌ترین مصرف‌کننده خدمات مدیریت حقوقی چه کسانی هستند؟

مهم‌ترین مصرف‌کننده خدمات مدیریت حقوقی، مدیریت محترم بهبود و کیفیت، مدیریت محترم پشتیبانی و کلیه شعب بانک هستند.

● در استراتژی سامان ۱۴۰۴ چه اهداف و برنامه‌هایی برای مدیریت حقوقی در نظر گرفته شده است؟

در برنامه‌های استراتژیک بانک ضمن اینکه خود نیز به نوبه خود با ارائه خدمات مطلوب به مشتریان و مراجعه‌کنندگان به بانک، تلاش در ایجاد حس رضایتمندی و وفادار نمودن مشتریان داریم، با ارائه خدمات حقوقی به مدیریت‌های مختلف بانک و کلیه شعب در جهت نیل به اهداف سازمان در حال تلاش هستیم. در سال‌های اخیر با توجه به حمله‌های تبلیغاتی و روانی علیه بانک‌ها که نهایتاً منجر به صدور احکام وحدت رویه که در حکم قانون هستند علیه بانک گردید، حجم گسترده‌ای از دعاوی از سوی مشتریان تسهیلاتی علیه بانک‌ها اقامه شده و در حال اقدام است،



همکاران مدیریت حقوقی







برندگان سور زمستانه ۱۴۰۲

مراسم قرعه‌کشی سور زمستانه سامانیوم ۱۴۰۲ برگزار شد و برندگان این سور به قرار جدول زیر معرفی شدند:

برنده جایزه ۱۰۰ میلیون تومانی

ردیف	شماره مشتری	نام و نام خانوادگی
۱	۱۲۹۸۹۲	خانم شهرستانی

برندگان جایزه ۵ میلیون تومانی

ردیف	شماره مشتری	نام و نام خانوادگی	ردیف	شماره مشتری	نام و نام خانوادگی
۱	۱۴۰۸۳۰	محمد هادی حاجی رضائی	۴۱	۹۴۸۴۰۰	مظاهر عطائی
۲	۳۵۴۱۴۹۸	رضا باصری	۴۲	۳۰۲۰۷۲۳	علیرضا دل افکارقونلجی
۳	۱۷۰۳۷۶۶	ساسان پیروز	۴۳	۲۱۹۰۵۱	بهزاد سمساری آذر
۴	۲۵۸۳۱۸۶	محمد شریفی ایرد موسی	۴۴	۲۵۱۵۱۷۱	سمیرا دهقان نیری
۵	۱۱۱۷۵۷۰	سیما رسولی فتاحی	۴۵	۱۹۲۱۲۷۶	بهنام بویه رام
۶	۱۰۳۰۷۹۷	پیمان شکبیا	۴۶	۱۳۸۸۹۴۷	رؤیا اروغقلی زاده هل آباد
۷	۱۹۷۹۲۴	مسعود باقرزاده چهارجونی	۴۷	۵۱۰۰۰۰۲۲	نغمه جودکی
۸	۲۶۳۳۴۸۵	مهناز مهدوی میل کاریز	۴۸	۱۴۰۲۹۶۳	امیر خلیل زاده
۹	۳۱۶۶۸۱۶	عرفان معدنی	۴۹	۱۲۳۷۵۵۵	حسن تسلی زاده
۱۰	۱۳۴۷۱۳۵۲	افشانک مجتبیائی	۵۰	۲۱۱۹۸۰۷	علی علی زاده
۱۱	۷۵۷۷۸۶	امیرحسین شیرازیان	۵۱	۹۵۳	زهرا شهره شاهرخ
۱۲	۱۰۷۸۴۵۳	سجاد آشتیانی	۵۲	۲۱۲۴۹۲۰	علی عسگری
۱۳	۱۵۹۷۶۷	محمد حسین یعقوبیان زاده سردرودی	۵۳	۱۳۶۴۱۱۲۷	لیلا یزدانی
۱۴	۳۵۶۶۰۳	محمدصادق حمیدی مقدم	۵۴	۴۱۲۷۴۰۲	فاطمه دهمانی تل کردونی
۱۵	۲۶۹۲۴۸۳	یاسمین خدابختی	۵۵	۱۵۶۹۰۲۶	محمد غشلاقی
۱۶	۱۹۹۲۶۳۱	سیدحسن فقیه زاده	۵۶	۲۳۱۰۰۱۴	پوریا توسلی
۱۷	۲۶۶۶۶۶۳	احمد علی اکبری	۵۷	۳۱۳۱۲۳۴	پرهام ضیائی
۱۸	۸۸۷۰۳۸	محمد کاظم آقائی مظاهری	۵۸	۱۹۱۴۲۰۳	مهدی اقا زاده سوغاتلو
۱۹	۳۰۴۴۲۳۰	حجت حاتمی	۵۹	۲۱۸۱۲۵۰	سیدهمایون حسینی
۲۰	۳۳۹۶۳۱۳	رسول ملک زاده	۶۰	۶۷۱۶۱۱۸	علی کیخانی
۲۱	۱۲۰۲۲۹۳	مریم مصادق صدقی	۶۱	۲۴۱۵۵۹۰	هادی روستائی
۲۲	۱۷۳۷۰۱	عبداله کسرائی	۶۲	۲۹۵۸۷۳	رمضانعلی اشکستانی
۲۳	۸۳۰۲۴۲۳	فرنوش پرهیز	۶۳	۱۳۵۸۳۷۹	سارا سلطانی تهرانی
۲۴	۱۵۸۶۶۸۳	بهاران اعتمادیه	۶۴	۲۵۹۴۷۹۹	امیر شکران
۲۵	۲۸۱۵۷۴۷	شاهین کاظمی	۶۵	۱۳۱۵۰۳۶	امیرعلی بهرامیان
۲۶	۹۰۴۴۸۹	نیما اسدی کتی	۶۶	۳۹۷۸۸۰۸	علی اصغر حسین پور
۲۷	۳۳۱۶۲۷۴	موسی قبادی	۶۷	۱۸۷۷۳۳۳	میلاد شمس اللهی
۲۸	۲۰۴۲۹۳۶	ایمان نورپور	۶۸	۳۸۶۴۸۰۰	اشکان اخوان مستوفی
۲۹	۳۳۲۴۷۳	داود رستمی	۶۹	۱۹۲۹۷۰۳	وحید آریان
۳۰	۱۳۹۲۳۵۵	حسن شاهماری	۷۰	۴۴۸۵۳۴۵	مهری جوادی ربیع حقیقت
۳۱	۲۵۰۴۹۳۰	قاسم روزی طلب	۷۱	۱۲۰۱۷۵۳	زهرا سالک حسینی
۳۲	۳۸۹۵۹۴۸	علی احمدی	۷۲	۲۴۷۹۱۰۷	کمیل حاجی قربانخانی
۳۳	۳۴۵۵۹۸۲	عباس ابراهیمی	۷۳	۱۸۶۷۶۹۳	مسعود غضنفری
۳۴	۱۷۶۳۴۵۲	تقی طلعتی شفیع	۷۴	۱۳۰۴۵۳۲	مهدی محمدی پور
۳۵	۱۲۹۹۸۸۴	سیامک نعمت	۷۵	۱۶۱۰۲۵۹	محبوبه هرمزی
۳۶	۱۴۴۳۶۹۵	فرهاد جریانی	۷۶	۳۰۹۳۰۲۶	بهنام زالی قاضی ولونی
۳۷	۳۰۳۲۹۱	سیدمحمد رضا علوی	۷۷	۸۸۶۸۷	رضا تقی زاده میلانی
۳۸	۳۹۹۶۰۷۹	پگاه شکیبانار	۷۸	۲۱۵۱۶۷۲	واگن اوکیان
۳۹	۱۵۰۱۹۹۹	محسن آریان رفیع	۷۹	۲۴۱۸۱۸۷	سعید امیرنژاد آروق
۴۰	۳۸۱۳۵۴۵	سیدمصطفی حسینی شاخص	۸۰	۳۵۷۸۳۵۱	امیر بحرینی



گفتگو با همکاران سختکوش شعبه مشهد

یک تیم کامل در شعبه مشهد

گفت و گو: جعفر تکبیری

متعدد، پوشاک و شرکتهای تولیدی بازرگانی، عمده مشتریان این شعبه هستند و در این شعبه کلیه خدمات بانکی شامل ریالی، اعتباری و ارزی و بیمه ایی انجام می شود. و در مرکز خدمات نیز افتتاح حساب بازاریابی دستگاه کارتخوان و بیمه صورت می پذیرد. باجه مرکز خدمات فوق در منطقه ۱۷ شهرپور واقع شده است که بیشترین مراکز تجاری پوشاک و اسباب بازی را در خود جای داده است.

مقامی سپس ادامه داد: این شعبه دارای تعداد قریب به ۱۰۰ هزار مشتری حقیقی و حدود ۲۵۰ مشتری حقوقی فعال است و تعداد مشتریان ممتاز این شعبه حدود ۱۸۰۰ نفر، مشتریان ویژه ۱۱۰۰ نفر و مشتریان خاص شعبه ۱۲۰ نفر هستند.

رئیس شعبه مشهد در خصوص برنامه ریزی های صورت گرفته پیرامون تحقق اهداف شعب نیز گفت: جهت تحقق اهداف شعبه در ابتدا تیم هایی تشکیل دادیم که هر تیم مسئول بازاریابی جدید و تماس و حفظ مشتریان قدیمی در حوزه مسئولیت خود است. به طور مثال تیم سه نفره ای جهت بازاریابی دستگاه کارتخوان جدید در محل اطراف شعبه، باجه و مناطق دارای پتانسیل که در آن منطقه فاقد شعبه هستیم، تشکیل گردیده و همچنین تعداد دیگری از همکاران نیز وظیفه فعال سازی دستگاه های کارتخوان غیرفعال و نیز تماس با مشتریان دارای کارتخوان فعال جهت ایجاد ارتباط قوی تر شعبه با ایشان، معرفی سایر محصولات بانک، بیمه و نیز افزایش معدل حساب های ایشان را بر عهده دارند. تیم دیگری هم جهت پیگیری وصول مطالبات تشکیل شده که به طور جدی مانع ریزش تسهیلات شعبه به سرفصل های مطالباتی می شود و تیمی نیز طی تماس با مشتریان ممتاز و ویژه علاوه بر معرفی سایر محصولات بانک اقدام به جذب منابع بیشتری از این گروه از مشتریان را دارد و مسئولین شعبه و کاربر میز فروش هم به طور مداوم جلساتی را با مدیران شرکت ها جهت فروش محصولات بیشتر برگزار می کند.

وی به رابطه نزدیک خود با همکاران شعبه نیز اشاره کرد و گفت: رابطه رئیس شعبه با همکاران دوستانه و توأم با جدیت است و برای ایجاد فضای صمیمی تر بین همکاران هفته ای یکبار برنامه های ورزشی مثل استخر برگزار می شود.

مقامی در خصوص روابط همکاران با مشتریان هم گفت: ارتباط با مشتریان نیز کاملاً محترمانه و دوستانه است و تمامی درخواست های ایشان در صورتی که در چارچوب قوانین و مقررات بانک باشد اجابت می شود و در بسیاری از مواقع به واسطه روابط دوستانه ای که همکاران با مشتریان دارند ایشان در خارج از ساعات اداری و حتی روزهای تعطیل جهت اخذ راهنمایی یا رفع مشکل با همکاران تماس می گیرند.

رئیس شعبه مشهد در خصوص برنامه ریزی این شعبه برای تحقق اهداف سامان ۱۴۰۴ هم گفت: قطعاً با دایت و برنامه ریزی مدیریت محترم ارشد بانک و اجرای صحیح و کامل این برنامه ها و تدابیر در سطح ستاد و شعب این مهم محقق می گردد و بی شک سامان ۱۴۰۴ گامی مهمی و بلند در افزایش سهم بازار خصوصاً در حوزه ارزی و بین الملل و تحقق انتخاب اول مشتریان هدف خواهد بود. شعبه مشهد هم با اجرای دقیق این برنامه ها و دستیابی به اهداف مشخص شده همپای سایر شعب و ستاد تمام تلاش خود را راستای تحقق اهداف پروژه سامان ۱۴۰۴ بکار می گیرد.

مقامی در خصوص عملکرد راهبر شعبه و میزان استقبال مشتریان از ابزارهای الکترونیک هم عنوان کرد: عموماً مشتریان شعبه ابزارهای بانکی



محمد ممقانی - رئیس شعبه

در این شماره از نشریه سامان به گفتگو با همکاران شعبه مشهد نشستیم. شعبه ای که شاید بتوان گفت بزرگترین شعبه بانک سامان با ۳۰ نفر پرسنل است.

محمد ممقانی رئیس شعبه مشهد ۴۸ ساله است. او پیش از ورود به بانک سامان در سازمان حسابرسی مشغول به فعالیت بوده و از سال ۸۳ به بانک سامان پیوسته است. ممقانی در این خصوص می گوید: سال ۸۶ طی حکم سرمایه انسانی رئیس صندوق شعبه مدرس شدم و سال ۸۹ رئیس دایره سپرده های شعبه مشهد و سال ۹۰ معاون شعبه سجاد و در سال ۹۱ معاون شعبه مشهد و سال ۹۷ رئیس شعبه فرامرز عباسی و سال ۱۴۰۰ رئیس شعبه مدرس و سال ۱۴۰۱ رئیس شعبه هاشمیه و در نهایت در سال ۱۴۰۲ به سمت رئیس شعبه مشهد منصوب شدم.

وی در خصوص افتخارات کسب شده نیز عنوان کرد: اینجانب همراه با تیم شعبه هاشمیه در سال ۱۴۰۰ یک دوره مقام اول کشور را و در دوره دیگر مقام پنجم کشور را در عملکرد شعب بدست آوردیم و در سال ۱۴۰۲ در شعبه مشهد به عنوان رئیس شعبه برتر نائل شدم.

رئیس شعبه مشهد در خصوص آخرین وضعیت این شعبه می گوید: شعبه مشهد یکی از بزرگترین شعب بانک سامان در سطح کشور با زیربنایی به تقریب ۸۰۰ مترمربع در ۲ طبقه همکف و زیر زمین و در یکی از بهترین مناطق مشهد واقع شده است که با حدود ۳۰ پرسنل و یک مرکز خدمات دارای منابعی نزدیک به ۳۰,۰۰۰ میلیارد ریال است. اصناف طلا و جواهرات فروشی، تلفن همراه، ساختمانهای پزشکان، بیمارستانهای



الهام عنبری زرگر - معاون شعبه

نیز میباشند. این فرصت رو غنیمت می دونم و از ریاست شعبه جناب آقای ممقانی که همواره با ارائه راهکارهای مناسب و به جا چالش های شعبه را برطرف نموده و همچنین از همه همکاران خوبم برای تلاش هر کدامشان در قسمت های مختلف تشکر میکنم که سهم به سزایی در جایگاه فعلی شعبه دارند.

وی در خصوص روابط خود با همکاران و مشتریان شعبه هم گفت: از استخدامم گرفته تا ازدواج و به وجود اومدن کلی دوستی های خوب و خیلی اتفاق جذاب دیگه همه در بانک سامان اتفاق افتاده و من واقعاً همیشه بانک سامان رو نه به عنوان محل کار روزانه بلکه به عنوان یک قسمت خوب زندگی ام دوست دارم. همیشه تلاشم بر این بوده که مشتری احساس کنه می تونه آخرین و معتبرترین دستورالعمل های بانکی رو از ما جویا بشه و خیالش راحت باشه که کارش برای ما مهمه و تا جایی که بتونیم کارش و پیگیری می کنیم و در اسرع وقت انجام میدیم. وجود یک کاربر فروش تخصصی مخصوص برای هر مشتری باعث شده تعامل سازنده تری بین شعبه و مشتری به وجود آید و رضایت مشتریان چندین برابر بیشتر از قبل شده است. در رابطه با همکاران، سعی کردم که با همه رابطه دوستانه ای داشته باشم در نهایت احترام فضای صمیمی و شادی رو کنار هم داشته باشیم و بتونیم به عنوان یک تیم قوی عمل کنیم.

وی در پایان گفت: واقعاً جا داره تشکر کنم از تیم بسیار خوب مدیریت بین الملل و اعتبارات خرد و صنفی که با دانش تخصصی، برخورد گرم

الکترونیکی را پذیرفته و به راحتی از آنها استفاده می کنند لیکن نقش راهبر شعبه در پذیرش و کار با این ابزار توسط مشتریان بسیار کارآمد بوده البته ترجیح معدودی از مشتریان استفاده از ابزارهای سنتی است که آن نیز با راهنمایی ها و توضیح کامل راهبر در خصوص مزیت های ابزارهای الکترونیکی گام به گام به این سمت سوق پیدا می کنند.

رئیس شعبه مشهد در خصوص وضعیت فروش بیمه توسط این شعبه هم گفت: تقریباً در تمامی ادوار شعبه هدف بیمه ای خود را به طور کامل پوشش داده و در سال جاری باتوجه به توقف تسهیلات کارت اعتباری گروهی و عدم صدور بیمه عمر مانده بدهکار شعبه راهکارهای ذیل را جهت پوشش این هدف پیش بینی کرده است:

۱. برگزاری جلسه و رایزنی با مشتریان حقوقی شعبه جهت بازاریابی بیمه تکمیلی، بیمه مسولیت و بیمه خانه امن جهت پرسنل شرکتها
۲. مراجعه به مراکز تجاری جهت معرفی محصولات بیمه ای
۳. معرفی محصول بیمه پذیرندگان به دارندگان دستگاه کارخوان فعال وی در پایان گفت: در پایان با تشکر فراوان از همکاران عزیز و مدیران محترم اعتبارات، بین الملل و جذب و فروش که همیشه لطف و عنایت ایشان شامل حال شعبه مشهد گردیده است. همچنین تشکر ویژه از سرپرست محترم منطقه جناب آقای توننده جانی که همواره راهنمایی ها و مساعدت ایشان نقش بسزایی در تحقق اهداف شعبه داشته است

اتفاقات جذابی که در بانک سامان افتاد

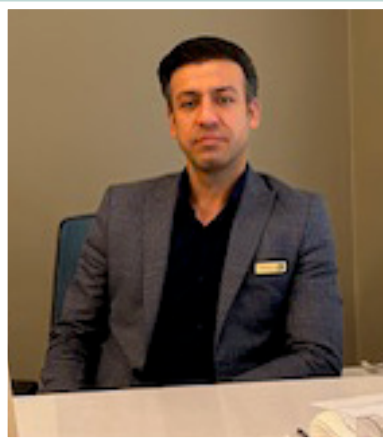
الهام عنبری زرگر معاون شعبه مشهد است. او از سال ۱۳۸۷ به خانواده سامان پیوسته است. وی در خصوص پیوستن خود به بانک سامان گفت: سال ۸۵ همراه خیلی جوون دیگه در دانشگاه امیرکبیر در آزمون ورودی بانک شرکت کردم و در اردیبهشت ۸۷ به خانواده خوب سامان اضافه شدم. فارغ التحصیل رشته مدیریت دولتی از دانشگاه فردوسی در مقطع کارشناسی و مدیریت فناوری اطلاعات از دانشگاه علوم تحقیقات تهران در مقطع کارشناسی ارشد هستم. طی دو سال اولیه در بیشتر قسمتهای بانک فعالیت داشتم و از سال ۸۹ به طور تخصصی شروع به گذراندن دوره های ارزی و انجام امور شدم. حال حاضر هم به عنوان معاون شعبه (معاون ارزی سابق) در خدمت مجموعه، همکاران و مشتریان هستم. با شروع پروژه ۱۴۰۰ و تغییر رویکرد بانک، سعی کردم دانش خودم را در حوزه های اعتبار و ریال ارتقا دهم و در دوره های تخصصی مربوطه نیز شرکت کردم.

زرگری سپس ادامه داد: هر روز با چک کردن تخصیص های ارزی، درخواست های خرید ارز جدید، پیگیری خریدهای قبلی، کنترل مصوبات اعتباری که باید ببریم تو کمیسیون های اعتباری و کلی چکینگ دیگه شروع میشه و قطعاً طبق روال هر روزه جوابگوی مشتریان تلفنی و حضوری و همچنین هماهنگی جلسات بازاریابی و مذاکره هستم.

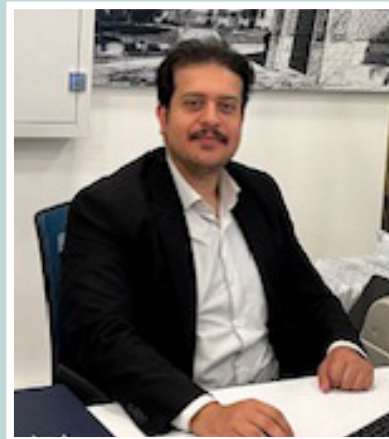
وی ادامه داد: از زمان شروع پروژه ۱۴۰۴ توجه همه ی همکاران به اهداف و ارکان این طرح بوده و هست. به طور مداوم فعالیت همکاران در هر قسمت اعم از عملیات، فروش و فروش تخصصی رصد می شود. برنامه مدونی برای بازاریابی مشتریان ارزی، اعتباری و جذب سپرده وجود دارد. مذاکرات با شرکتها و اشخاص حقیقی برای تمرکز فعالیت ریالی همواره در حال انجام و پیگیری می باشد. و خدا رو شکر با توجه به نحوه برخورد همکاران و نوع خدمات ارائه شده، اهداف ارزی و اعتباری و ریالی شعبه محقق و طبق اظهارات دریافتی، مشتریان راضی و معمولاً خود آنها ابزاری برای معرفی بانک و این شعبه به سایرین



سمیه حسینی



حمیدرضا نهاردانی



ایمان مداح

خدا رو شکر می‌کنم در شعبه مشهد مشغول فعالیت هستم شعبه‌ای با داشتن همکاران و مسئولین شعبه توانمند. فضای شعبه دارای جو دوستانه و روحیه انجام کار تیمی در جهت پیشبرد اهداف سازمانی که نشان از درایت مسئولین شعبه خصوصاً جناب آقای ممقانی رئیس محترم شعبه دارد.

وی در پایان گفت: در آخر تشکر می‌کنم از جناب آقای تونزنده جانی سرپرست محترم استان‌های شرق و شمال شرق که افتخار همکاری با ایشان در شعبه مدرس داشتم و همیشه از راهنمایی‌ها و مشورت ایشان در جهت پیشبرد اهداف سازمانی استفاده کرده‌ام و جناب آقای ممقانی که هم به‌عنوان برادر بزرگ‌تر هم دوستی خوب و هم همکار عالی افتخار این را داشتم که همکار ایشان باشم و تشکر از همکارانم در مدیریت محترم بانکداری ویژه و اختصاصی که تعامل سازنده‌ای بین این مدیریت و همکاران برقرار است.

کار در بانک سامان لذت بخش است

سید علی میلانی از دیگر همکاران شعبه مشهد است. وی در خصوص روزهای کاری خود در بانک سامان گفت: از ابتدای سال ۱۳۸۴ وارد بانک سامان شدم و در شعبه مدرس مشهد که دومین شعبه بانک سامان در شهر مشهد بود فعالیت خود را آغاز نمودم. مدت فعالیت بنده در شعبه مدرس مشهد بیش از ۱۸ سال به صورت مستمر به طول انجامید و نهایتاً در سال ۱۴۰۲ به شعبه مرکزی مشهد منتقل شدم. در ابتدای دوران خدمت، فعالیت به عنوان کارمند یکی از بانکهای خصوصی نوظهور و نوآور بنام سامان برای اینجانب بسیار لذت بخش بود زیرا بانک سامان در میان بانکهای دولتی که به روش سنتی فعالیت می‌کردند، توانسته بود با توجه به مقوله (تغییر)، مدل جدیدی از بانکداری نوین در صنعت بانکداری را ابداع نماید که همین امر باعث تمایز این بانک از سایر بانکها شده بود و به طبع آن همین حس متمایز بودن باعث ایجاد یک حس خوب در من شده بود. به لطف خداوند و پس از حضور در شعبه مرکزی مشهد، کارکردن در کنار همکاران خوب و حرفه‌ای این شعبه خصوصاً ریاست محترم شعبه جناب آقای ممقانی، فصل جدیدی از ادامه خدمت بنده در بانک سامان گشوده شد که امیدوارم این تعامل سازنده و صمیمانه بین همکاران این شعبه تا ابد مستمر بماند.

و رفتار حرفه‌ای و مسئولیت‌پذیرانه ما را در دستیابی به اهداف شعبه حمایت می‌کنند و داشتن این همکاران باعث دلگرمی ماست. در آخر برای همه همکارانم در هر جای کشور آرزوی سلامتی و آرامش رو دارم و امیدوارم همه با هم بتوانیم در جهت دستیابی به اهداف بانک قدم‌های مؤثری رو برداریم.

فضای شعبه دارای جو دوستانه است

حمیدرضا نهاردانی یکی دیگر از همکاران شعبه مشهد است که از سال ۹۳ در بانک سامان مشغول به فعالیت شده است. وی در این خصوص می‌گوید: با شروع پروژه موفق سامان ۱۴۰۰ در قسمت پشتیبان مشغول فعالیت شدم و ادامه مسیر کاری به شعبه سجاد در بخش فروش و هم اکنون افتخار دارم در شعبه بزرگ مشهد به‌عنوان بانکدار ویژه مشغول فعالیت باشم.

وی سپس گفت: هر روز شروع روز کاری من با تجربیات خوب و متفاوتی همراه است. مشتریانی که به من مراجعه می‌کنند از افراد به نام، دارای تحصیلات عالی و افراد شناخته شهر مشهد هستند که خدمات‌رسانی به این گروه از مشتریان دارای ویژگی‌های خاص و منحصر به فرد است. مشتریانی با پتانسیل بالا جهت سپرده‌گذاری و فروش محصولات که در پروژه سامان ۱۴۰۴ هدف گذاری گردیده است. قرار گرفتن در پست بانکدار ویژه شعبه مشهد علاوه بر شیرینی خدمت‌رسانی به این گروه از مشتریان نیازمند ارائه خدمات منحصر به فرد می‌باشد.

نهاردانی اضافه کرد: هدف اینجانب باتوجه به پست سازمانی که دارم افزایش تعداد مشتریان ویژه و به طبع آن افزایش سطح سپرده‌های بلندمدت و ارزان‌قیمت و جذب شرکت‌های این گروه از مشتریان در جهت هدف پروژه سامان ۱۴۰۴ است. در کل احساس من از شاغل بودن در بانک سامان همراه است با تجربیات خوب و ارزنده به همراه حس رضایت است.

او در خصوص نحوه تعامل با مشتریان و همکاران شعبه هم گفت: باتوجه به پست سازمانی اینجانب تعامل با مشتریان نیازمند داشتن حس اعتماد مشتری و روابط دوستانه در چهارچوب قوانین و مقررات بانک است به‌نحوی که مشتری بانک سامان را اولویت انجام امورات بانکی خود انتخاب کند و اینجانب را به‌عنوان مشاوره مالی خود در نظر بگیرد.



غلامرضا اسمعیلی



شهرزاد حمزه ای



سید علی میلانی

دوست دارم شکل جدید و نو از عملیات بانکی تجربه کنم به همین دلیل در زمان شلوغی شعبه گاهی اوقات به بخش عملیات و بخش فروش نیز یاری می‌رسانیم. ایمان مداح سپس گفت: از آنجایی که در بخش کلر شرکت‌های متعدد برای واگذاری چک‌ها و پیگیری دسته‌چک مراجعه می‌کنند می‌توان گفت که همکاران پشتیبان در یک‌سری از عملیات بانکی در رابطه با شرکت‌ها با همکاران فروش تخصصی نیز تعامل دارند پس می‌توان گفت بزرگ‌ترین هدفی که می‌توان برای تحقق هدف سامان ۱۴۰۴ در واحد پشتیبانی شعب دنبال شود انجام هرچه بهتر امور مربوط به چک‌های واگذاری شرکت‌ها و همچنین پیگیری امور حساب جاری شرکت‌ها و اصناف و همچنین پذیرندگان محترم و از همه مهمتر چک‌های واگذاری و دسته چک‌های مشتریان ویژه شعبه می‌باشد و بنده هم در شعبه مشهد به عنوان همکار بخش پشتیبان تمرکز اصلی خود را بر روی همین هدف قرار داده‌ام.

بانک خوشنامی هستیم

شهرزاد حمزه‌ای یکی دیگر از همکاران بانک سامان است که می‌گوید ۲۲ سال است که در بانک سامان مشغول به کار است. وی در خصوص فعالیت خود در بانک سامان می‌گوید: احساس روزهای اول حضور در بانک به‌خاطر اینکه شغل پدرم بانکی بود و ایشان رئیس شعبه بانک صادرات بودند با شرایط و سیستم بانکی آشنایی نسبی داشتم و از اینکه سال ۱۳۸۱ در یک بانک پیشرو که البته اون زمان هنوز مؤسسه مالی سامان اقتصاد بود استخدام شده بودم سرشار از انرژی بودم الان اون بانک تازه تأسیس به یک درخت تنومند تبدیل شده که همه می‌شناسند و بسیار خوشنام و از اعتبار بالایی برخوردار هست و من از اینکه عضو کوچکی از این خانواده بزرگ هستم به خود می‌بالم. وی در ادامه گفت: در فرایند امور روزانه چالش‌ها کم نیست ولی با کار تیمی و هوشمندی و برنامه‌ریزی و سعه‌صدر میشه کارهای سخت رو آسان کرد. در شعبه مشهد با رهنمودهای رئیس شعبه و همدلی و کار گروهی همکاران پروژه‌های استراتژی سامان ۱۴۰۴ مثل lean out، تمرکز بر مشتریان هدف و فروش محصول به طور متقاطع به این گروه از مشتریان در رأس امور روزانه و اهداف شعبه قرار داشته و باتوجه به قدمت شعبه مشهد و ترکیب مشتریان که از پتانسیل بالایی برخوردار هستند این مهم در مسیر نیل به اهداف بانک اجرا می‌گردد.

وی در ادامه افزود: باتوجه به اهداف برنامه استراتژیک سامان ۱۴۰۴ باید عرض کنم، روشهای تدوین شده توسط مدیران ارشد بانک نقشه ی راه رسیدن به این اهداف است و قطعاً یکی از مهمترین این اهداف توجه و اهتمام ویژه به مشتریان و بازارهای هدف بانک می‌باشد. تکریم و رسیدگی به نیازهای این دسته از مشتریان می‌بایست در اولویت کارهای ما باشد. در خصوص نوع برخورد با مشتریان به شخصه معتقدم نحوه تعامل ما با مشتریان بانک باید به گونه ای باشد که یک حس خوب از بانک سامان در مشتری ایجاد گردد و همواره خودم در مواجهه با مشتریان سعی می‌کنم خود را به جای مشتری قرار داده و نهایت تلاش خود را در القاء و ایجاد این حس خوب مبذول نمایم.

به خود می‌بالم که در یک برند قوی کار می‌کنم

ایمان مداح یکی دیگر از همکاران شعبه مشهد است. وی از سال ۱۳۹۳ به بانک سامان پیوسته است. وی می‌گوید: در مدت ۱۰ سال حضور در بانک سامان در ۴ شعبه از ۵ شعبه موجود در مشهد حضور داشته و در حال حاضر با سمت پشتیبان شعبه مشهد در حال خدمت رسانی هستم. در بدو استخدام خیلی ذوق و شوق داشتم که بعد از حدود ۲۵ روز آموزش در تهران پشت باجه بانک بشینم و کارم بعنوان بانکدار شروع کنم ولی به محض ورود و معرفی به همکاران مسئول وقت شعبه فرمودن بشین کنار دست آقای فلانی تا کار یاد بگیری یادمه اون موقع تو ذوقم خورد با خودم میگفتم من ۲۵ روز دوره بودم با نمرات خوب دروه گذروندم چرا باید دوباره کنار دست بشینم و بعد چندروز که کنار همکارم نشستیم و با واقعیت کار آشنا شدم دیدم خیلی با اون چیزی که فراگرفته بودیم در تهران، متفاوت هست و یعدها که همکاران جدید استخدام وارد شعبه میشدن و کنار من جهت کسب تجربه میشستن این موضوع را به آنها خاطر نشان میکردم و بعد چند روز نیز آنها هم مثل من سوپرایز میشدند. وی سپس گفت: در حال حاضر به خودم می‌بالم که در یک برند قوی در جامعه بانکی کشور در حال خدمت هستم برندی تقریباً در تمام محافل و مجالسی که حضور دارم از سیستم بانکی کشور صحبت میشه تقریباً جزو برندهای محبوب و مورد توجه خیلی‌ها بوده و هست. یکی از جدایتهای که برای من در نقش پشتیبانی شعبه وجود داره تنوع کاری بالاست به طوری که هیچ موقع کسل‌کننده و خسته‌کننده نیست چون من خودم از کار یکنواخت و یک‌شکل بیزارم و همیشه

دعای خیری که پشت سرم است

سمیه حسینی، یکی دیگر از همکاران با سابقه شعبه مشهد است که از خرداد سال ۱۳۸۵ به خانواده سامان ملحق شده است.

حسینی در خصوص سابقه حضور خود در بانک سامان می‌گوید: تا قبل از سامان ۱۴۰۰ در بخش بانکداری الکترونیک سامان مشغول به خدمت رسانی بوده و در برهه‌ای بعنوان رئیس دایره بانکداری الکترونیک شعبه فرامرزی عباسی مشهد، فعالیت داشتم. در همان سال‌ها به عنوان نفر دوم کشور در بحث بانکداری الکترونیک به همایش بین‌المللی بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت در تهران دعوت شدم و تجربه بسیاری مفیدی کسب نمودم. بعد از سامان ۱۴۰۰ در بخش فروش شعبه سجاد مشهد مشغول به کار شدم. با شروع کرونا بعنوان راهبر شعبه، مشتریان را به سمت استفاده از دستگاه‌های الکترونیک و نرم‌افزار ترغیب نمودم. طرح راهبری شعب با استقبال مشتریان روبه‌رو شد، دعای خیر افراد مسن و احترام‌های ویژه و خاص جوانترها، خاطرات زیبایی را برایم رقم زد که لوح سپاس پایان این دوره، شیرینی کار را دو چندان نمود.

وی ادامه داد: مرداد ۱۳۹۹ نیز بعنوان کاربر فروش تخصصی در شعبه بزرگ مشهد مشغول به کار شدم. به نظر خیلی از همکاران با تجربه، شعبه مشهد دانشگاه است. تجربه کار در این شعبه جزو بهترین خاطرات کاری و زندگی بنده است. در تابستان ۱۴۰۰ که شعبه مشهد بعثت کرونا، چند روز تعطیل شد. با پنج نفر از همکاران، کارهای مهم شعبه را انجام می‌دادیم. از طرفی نگران سلامتی همکاران و از طرفی مصمم بابت خدمت رسانی بودیم. تجربه سختی بود که با بهبودی کامل همکاران ختم به خیر شد. این اتفاق باعث شد قدر سلامتی و باهم بودنمان را بیشتر بدانیم و ثابت کنیم همه ما عضو یک تیم و از خانواده سامان هستیم.

و چو عضوی به درد آورد روزگار، دگر عضوها را نماند قرار.

کار بانک ذاتا پر از استرس است

غلامرضا اسمعیلی یکی دیگر از همکاران شعبه مشهد است و از سال ۱۳۹۳ به بانک سامان پیوسته است.

وی در خصوص یک روز کاری خود در بانک سامان گفت: روز کاری من در بانک پر شده از صحبت‌های گوناگون با مشتریان و بازخوردهای مختلف از مشتریان از مشتری که درخواست افتتاح سپرده دارد و یا مشتری که اقساطش عقب افتاده که به طبع هر کدام از این گروه مشتریان رفتارهای خودشون رو دارن یکی با مهربانی روبروی من میشینه و یکی هم با عصبانیت که البته من تمام تلاشم رو می‌کنم که وقتی از جلوی میز من بلند شد با لبخند شعبه رو ترک کنه.

وی ادامه داد: سعی می‌کنم همیشه شنونده خوبی باشم چون واقعاً خیلی از مشتریان من و همکارهای شعبه رو امین و دوست خودشون مبین و این موضوع باعث شده خودشون و اطرافیان‌شون جایی جز بانک سامان برای مسائل مالی انتخاب نکنند. علاوه بر این من ذاتاً انسان شوخ طبعی هستم همیشه سعی می‌کنم در کنار همکار یک دوست خوب برای همکارانم باشم و لبخند رو روی لب همه بیارم تا خستگی کار سخت بانک رو از تنشون در بیارم.

وی ادامه داد: کار بانک ذاتاً کار استرسی و پر مسئولیتی هست و متأسفانه خیلی وقت‌ها به خاطر تکرار یه کار ممکنه کنترل روی اون کار کم بشه و کار دستمون بده و خیلی وقت‌ها شاید حال روحی خودمون خوب نباشه ولی باید همیشه خوش برخورد و خنده‌رو در برابر مشتریان باشی کنترل اعصاب و احساسات کار دشواری هست و یک کارمند بانک خیلی باید روی خودش کار کنه.





آینده بانکداری و دنیای فناوری ابزارهایی برای پیشرفت یا رویکردی برای جایگزینی؟



آرمین محمدیان

کارشناس مدیریت بازرگانی

از اولین برخورد پول و نقدینگی با دنیای تکنولوژی، صنعت بانکداری همواره مانند رودی در میان این دو پدیده در حال جریان و تغییر شکل بوده است، اما امروزه با مطرح شدن فناوری‌های جدید، شاهد تغییراتی چشمگیرتر از همیشه در این صنعت هستیم. از هوش مصنوعی که تجربه‌ای جدید را به مشتریان هدیه می‌کند، تا ثنوبانکینگ که راهی نوین برای ارتباط با بانک‌ها را پیش روی ما قرار می‌دهد، هریک از این رویکردها، چشم‌انداز جدیدی است برای بانک و بهبود خدمات.

در این مقاله فراتر از نیاز همیشگی ما به کارت‌های بانکی و موبایل بانک‌ها، به دنبال بررسی راه‌هایی هستیم که به پیدایش ماهیت جدیدی از بانکداری منجر می‌شود؛ از هوش مصنوعی تا بانکداری باز و فراشنخصی‌سازی تجربه مشتریان، هر قدمی که برمی‌داریم، ممکن است آینده بانکداری را متحول کند.

۱- هوش مصنوعی

درحالی که پس از مطرح شدن هوش مصنوعی به‌عنوان جدیدترین پدیده فناوری چند سال اخیر، بحث داغ پیرامون این پدیده و صنعت بانکداری همواره مربوط به مدت زمانی بوده که هوش مصنوعی بتواند به طور کامل جایگزین کارمندان بانک شود اما هوش مصنوعی را می‌توان کلیدی‌ترین عامل در تحولات آتی صنعت بانکداری و یکی از مهم‌ترین ابزارها برای بهبود عملکرد بانک‌ها در ارائه خدمات بهتر به مشتریان و بهینه‌سازی فرایندهای عملیاتی دانست.

استفاده از ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی در بانکداری، مانند دستیارهای مجازی و چت‌بات‌ها، با خودکارسازی تعاملات با مشتریان، علاوه بر صرفه‌جویی در هزینه‌های عملیاتی، افزایش چشمگیری در کیفیت ارائه خدمات به مشتریان را به دنبال خواهند داشت، این ابزارها می‌توانند علاوه بر گزارش اطلاعات حساب به مشتریان، به سؤالات پیچیده‌ای که ممکن است برای هر مشتری در مورد موضوعات مختلف در طول شبانه‌روز پیش بیاید را نیز پاسخ دهند، درحالی که ابزارهای ذکر شده، هم اکنون بیشتر جایگزین بخش پرسش‌های متداول در سایت بانک‌های مختلف هستند اما در آینده با اتکا به این ابزارها می‌توان از آن‌ها برای بررسی سرویس‌های معاملاتی، ارتباط صحیح با کاربران و شناخت بیشتر آن‌ها استفاده کرد که می‌تواند در حفظ مشتریان کنونی و جذب مشتریان جدید مؤثر باشد.

از دیگر مزایای استفاده از هوش مصنوعی می‌توان به افزایش امنیت و توانایی در شناسایی تقلب از طریق ابزارهای بیومتریک مبتنی بر هوش مصنوعی اشاره کرد، همچنین این ابزارها قابلیت این را دارند تا بررسی‌های KYC و برنامه‌های ضد پول‌شویی (AML) را نیز بهبود ببخشند.

علاوه بر موارد بالا، الگوریتم‌های یادگیری ماشینی (ML) می‌توانند در زمینه وام‌دهی با ایجاد یک مدل جایگزین برای سنجش اعتبار مشتریان به بانک‌ها کمک



تاریخچه تراکنش‌ها و به طور کل داده‌هایی که Capital One در اختیار آنها گذاشته، برای ایجاد برنامه‌هایی در زمینه مدیریت مالی و یا دیگر موارد مربوط استفاده کنند.

API ها، تکه‌های پازل بانکداری باز

API ها مجموعه از ابزارها و پروتکل‌ها هستند که به منظور یکپارچه‌سازی نرم‌افزارها و خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند و داده‌ها را بین دو منبع به طور مثال دو اپلیکیشن یا یک مرورگر و سرور منتقل می‌کند. API ها را می‌توانید مانند برآمدگی و فرورفتگی‌های پازل در نظر بگیرید که قطعات مختلف پازل را به هم وصل می‌کنند.

API ها بانکداری باز را با تسهیل ارتباط بین سیستم‌ها و پلتفرم‌های مختلف امکان‌پذیر می‌کنند و با ارائه یک رابط استاندارد برای به اشتراک‌گذاری داده‌ها، دسترسی توسعه‌دهندگان شخص ثالث را به داده‌های خدمات مالی مانند مانده حساب، تاریخچه تراکنش‌ها و دیگر موارد را آسان‌تر می‌کند، علاوه بر این API ها به بانک‌ها و مؤسسات مالی اجازه می‌دهند تا با اشتراک‌گذاری و کسب درآمد از داده‌ها و خدمات خود، جریان‌های درآمدی جدیدی ایجاد کنند و در مشارکت با توسعه‌دهندگان به مشتریان جدید دست پیدا کنند.

۳. فراشخصی‌سازی

فراشخصی‌سازی مرحله بعدی بانکداری دیجیتال است که در حال حاضر توسط بانک‌های پیشرو در سراسر جهان پذیرفته شده است در فراشخصی‌سازی، بانک تلاش می‌کند تا با جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها و استفاده از هوش مصنوعی، تجربه‌ای بسیار شخصی‌سازی شده و متناسب با نیازهای مشتری را به او ارائه کند. این شامل درک نیازها و ترجیحات منحصر به فرد مشتری و سپس استفاده از این اطلاعات برای ارائه مرتبط‌ترین محصولات و خدمات در زمان مناسب و از طریق کانال‌های مناسب به آنهاست.

فراشخصی‌سازی مزایای زیادی برای بانک‌ها و مشتریان آنها دارد. برای بانک‌ها، این امر می‌تواند به افزایش رضایت، وفاداری و تعامل مشتریان

کنند. یک سیستم سنجش اعتبار و وام‌دهی مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند با بررسی الگوهای رفتاری مشتریان علاوه بر تعیین اعتبار هر مشتری در مورد رفتارهای خاصی که ممکن است احتمال نکول را افزایش دهد هشدارهایی را به بانک ارسال کند. استفاده از چنین فناوری‌هایی نقش کلیدی در تغییر آینده تخصیص اعتبار و وام‌دهی ایجاد خواهند کرد.

یکی دیگر از موارد استفاده از هوش مصنوعی، ساده‌سازی فرایندها و کاهش اشتباهات ناشی از حجم زیاد اطلاعات تولید شده است. بانک‌ها و مؤسسات مالی روزانه میلیون‌ها تراکنش را جمع‌آوری، ساختاردهی و ثبت می‌کنند که این فرایند برای چنین حجم عظیمی از داده‌ها بدون هیچ خطایی، علاوه بر طاقت‌فرسا بودن، غیرممکن نیز است، استفاده از هوش مصنوعی و ابزارهای مبتنی بر بینایی رایانه علاوه بر ساده‌سازی فرایند ساختاردهی و ثبت این اسناد، می‌تواند داده‌های مالی را نیز برای ارزیابی ریسک، پیش‌بینی‌های مالی و بهبود تصمیمات سرمایه‌گذاری، تجزیه و تحلیل کند.

اولین و پیشرفته‌ترین دستیار مالی مجازی مبتنی بر هوش مصنوعی اریکا، دستیار مجازی "بانک آمریکا" با جذب بیش از ۳۷ میلیون مشتری یکی از بهترین نمونه‌ها در بین دستیارهای مالی مجازی است، امکانات این دستیار مجازی تنها در دسترسی به اطلاعات حساب، انتقال پول و یافتن مراکز مالی و خودپردازهای نزدیک خلاصه نمی‌شود، اریکا با استفاده از الگوریتم‌های یادگیری زبان طبیعی و ایجاد یک چهارچوب مشخص، به سؤالات و درخواست‌های مشتریان با زبانی نزدیک به زبان انسان پاسخ می‌دهد، حتی می‌تواند با شناخت بیشتر و درک ترجیحات فردی و شناسایی الگوهای هزینه آن‌ها به مشتریان توصیه‌های شخصی‌سازی شده ارائه دهد، این دستیار می‌تواند با در نظر گرفتن تاریخچه تراکنش‌ها، مانده حساب و همچنین اهداف مالی مشتریان به آن‌ها در رسیدن به این اهداف کمک کند، اریکا با دسته‌بندی و تجزیه تحلیل تراکنش‌ها، اطلاعاتی را در مورد عادت‌های هزینه‌کردن مشتریان به آن‌ها ارائه می‌کند تا درک عمیق‌تری از رفتارهای مالی خود به دست آورده و تصمیمات آگاهانه‌تری بگیرند، اریکا همچنین، با اقدامات امنیتی پیشرفته مانند احراز هویت بیومتریک (تشخیص صدا یا اثر انگشت) و تجزیه و تحلیل رفتاری برای تأیید هویت مشتریان، نقش اساسی در تأمین امنیت حساب آن‌ها ایفا می‌کند.

۲. بانکداری باز

بانکداری باز امکان جابه‌جایی آزاد داده‌های بانکی را فراهم می‌کند و کاربران را قادر می‌سازد تا از خدمات متنوعی که بر اساس اطلاعات حساب آن‌ها شخصی‌سازی شده، استفاده کنند، هر مشتری بانک، به عنوان مالک داده‌های حساب بانکی خود این امکان را دارد که اطلاعات حساب بانکی اش را از بانک خود به هر برنامه یا سرویس شخص ثالثی با رضایت خود منتقل کند، بانکداری باز شرکت‌های مالی غیربانکی (NBFC) و بانک‌ها را به هم متصل می‌کند تا خدمات مالی سفارشی‌سازی شده و با دسترسی آسان را به مشتریان ارائه دهد. برای کسب و کارها و توسعه‌دهندگان، بانکداری باز امکان دسترسی به داده‌های بانکی کاربران را به طور ایمن و با رضایت آن‌ها به صورت برنامه‌ریزی شده با استفاده از API ها فراهم می‌کند. توسعه‌دهندگان نرم‌افزار، اکنون می‌توانند با استفاده از این داده‌ها، نرم‌افزارهایی بسازند که به صورت یکپارچه به حساب بانکی کاربر متصل شده و به کاربران اجازه می‌دهد تا از ویژگی‌های متنوع این نرم‌افزارها برای حساب بانکی خود استفاده کنند از این طریق حتی می‌توان این امکان را به کاربران داد که تمام حساب‌های بانکی خود را از طریق یک پلتفرم مدیریت کنند.

Capital One یکی از بزرگ‌ترین بانک‌های ایالات متحده، API های خود را از طریق پلتفرم DevExchange در اختیار توسعه‌دهندگان قرار داده است، توسعه‌دهندگان می‌توانند با دسترسی به ویژگی‌هایی مانند موجودی حساب و

DIGI BANK



چت‌بات‌ها و دستیارهای مجازی که در هر لحظه می‌توانند با مشتری ارتباط و تعاملات منحصر به فرد با توجه به اطلاعات آن‌ها برقرار کنند باعث بهبود عملکرد و افزایش رضایت مشتری می‌گردد.

با اجرای این مراحل، بانک‌ها نه تنها می‌توانند تجربه بهتر و ارزشمندتری را به مشتریان ارائه دهند، بلکه در فضای رقابتی از مزایای متمایز کننده‌ای در مقایسه با دیگر بانک‌ها برخوردار خواهند شد.

۴. نئوبانکینگ

نئوبانک‌ها که به عنوان بانک‌های دیجیتال نیز شناخته می‌شوند، نوع جدیدی از مؤسسات مالی هستند که صنعت بانکداری را متحول می‌کنند. نئوبانک‌ها کاملاً آنلاین و بدون شعبه فیزیکی کار می‌کنند و این به آنها اجازه می‌دهد که نسبت به بانک‌های سنتی کارمزد کمتر، نرخ بهره بالاتر و خدمات نوآورانه‌تری ارائه دهند. آن‌ها با تمرکز ویژه بر روی هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی با ایجاد یک تجربه بانکی یکپارچه و کاربرپسند برای مشتریان خود در کنار سهولت استفاده، کارمزد کمتر و روش‌های جایگزین برای تجزیه و تحلیل اعتبار، در حال تبدیل کردن خود به یکی از بخش‌های کلیدی اکوسیستم مالی هستند. نئوبانک‌ها همچنین تأثیر قابل توجهی بر آینده بانکداری نیز خواهند داشت، آنها بانک‌های سنتی را مجبور می‌کنند تا کارمزدهای خود را کاهش دهند، نرخ‌های بهره بالاتری ارائه دهند و خدمات دیجیتال خود را بهبود ببخشند. علاوه بر این، نئوبانک‌ها در توسعه محصولات و خدمات بانکی جدید، مانند کیف پول موبایل، خدمات اکنون بخرید، بعداً پرداخت کنید (BNPL) و بانکداری باز، پیشرو بوده‌اند. آن‌ها اغلب به مصرف‌کنندگانی که قبلاً فاقد بانک بوده‌اند نیز کمک می‌کنند تا به کارت‌های اعتباری، ابزارهای بودجه‌بندی در لحظه برای بهبود سلامت مالی، مدیریت حقوق و دستمزد و هشدارهایی برای جلوگیری از کلاهبرداری دسترسی داشته باشند.

"سریع‌تر، کمتر و بیشتر اوقات انجام بده"

Chime یک نئوبانک محبوب در ایالات متحده که امکان ایجاد حساب جاری بدون کارمزد ماهانه را به مشتریان ارائه می‌دهد. مشتریان Chime همچنین به کیف پول تلفن همراه، کارت نقدی و خودکارسازی واریز ده درصد از حقوق به حساب پس از اندازه پس از دریافت ماهیانه و ده‌ها ویژگی منحصر به فرد دیگر دسترسی دارند. Chime نمونه خوبی از نحوه ارائه محصولات و خدمات بانکی نوآورانه و مقرون به صرفه توسط نئوبانک‌ها به مصرف‌کنندگان است.

با اینکه نئوبانک‌ها هنوز یک پدیده نسبتاً جدید هستند، همان‌طور که نئوبانک‌ها به رشد و بلوغ خود ادامه می‌دهند، احتمالاً نقش مهمی را در چشم‌انداز بانکداری جهانی ایفا خواهند کرد و به سرعت در بین مصرف‌کنندگان محبوبیت پیدا می‌کنند. بر اساس مطالعه اخیر McKinsey & Company، انتظار می‌رود تا سال ۲۰۲۵، نئوبانک‌ها ۱۰ درصد از بازار بانکداری جهانی را در اختیار بگیرند، نئوبانک‌ها آماده هستند تا انحصارطلبی بانکداری سنتی را به چالش بکشند و انتخاب و نوآوری بیشتری را به مصرف‌کنندگان ارائه دهند.

با تمام پیشرفت‌ها و رویکردهای نوین فناوری، می‌توان نتیجه گرفت که آینده بانکداری در گرو تصمیماتی است که امروز درباره نحوه تعامل با فناوری گرفته می‌شود، آیا از این فرصت‌ها برای هدایت بانکداری به سمت پیشرفت و نوآوری استفاده می‌کنیم یا با نادیده گرفتن و بی‌اهمیت دانستن این تغییرات منجر به جایگزینی مؤسسات مالی با رویکردهای جدید به جای بانک‌های سنتی می‌شویم؟ آیا با بومی‌سازی این رویکردهای نوین فناوری در جهت همگام شدن با پیشرفت جهانی قدم برمی‌داریم یا برای حفظ وضع موجود، با تغییرات جزئی تلاش می‌کنیم؟ مهم نیست که کجا زندگی می‌کنید، چه طرز تفکری دارید و با چه محدودیت‌هایی روبرو هستید، بخش مهمی از موفقیت و پیشرفت ما خلاصه می‌شود در مهم‌ترین درسی که انسان معاصر پس از سال‌ها هم‌زیستی با دنیای تکنولوژی یاد گرفته است. اگر با تکنولوژی پیش‌نروید شکست خواهید خورد.

کمک کند، همچنین می‌تواند منجر به بالابردن نرخ تبدیل و افزایش درآمد شود. از سمت دیگر، فراشخصی‌سازی، با ارائه ابزارهای مدیریت بودجه و مشاوره مالی سفارشی‌سازی شده، راهنمای سرمایه‌گذاری و درعین حال ساده‌سازی فرایند پیدا کردن خدمات مورد نیاز مشتریان منجر به افزایش رضایت آن‌ها می‌شود که این تجربه بانکی را برای مشتریان به یک تجربه راحت و ارزشمند تبدیل می‌کند.

بانک‌ها اکنون از تجزیه و تحلیل این داده‌ها و آشنایی با نحوه استفاده مشتریان از پلتفرم‌های خود، برای ایجاد یک تجربه کاربرپسند و کارآمد استفاده می‌کنند. به عنوان مثال، یک بانک می‌تواند از تجزیه و تحلیل داده‌ها برای شناسایی ویژگی‌های پرکاربرد در نرم‌افزار تلفن همراه خود استفاده کند و سپس این ویژگی‌ها را در بخشی قرار دهد که بیشتر در چشم کاربر باشد، همچنین می‌تواند خدمات پیشنهادی را بر اساس نیازهای هر مشتری شخصی‌سازی کند، کمپین‌های بازاریابی هدفمند ایجاد کند و تعامل با مشتریان را به سمت ارتباطات بیشتر شخصی‌سازی شده هدایت کند.

سه مرحله در ایجاد تعاملات منحصر به فرد با مشتریان

برای فراشخصی‌سازی بانک‌ها باید بر روی سه مرحله اصلی تمرکز کنند، در مرحله اول، برای شناخت مشتریان باید فراتر از اطلاعات اولیه جمعیت‌شناختی، به بررسی تعاملات آن‌ها در رسانه‌های اجتماعی، تراکنش‌های گذشته و ایجاد پروفایل‌های مشخص برای مشتریان بر اساس داده‌های به دست آمده پرداخت تا به درک و پیش‌بینی نیازهای آن‌ها کمک کند. در مرحله دوم، استفاده از داده‌های به دست آمده برای ایجاد سه نوع بینش، توصیفی (تجسم تراکنش‌های مشتری، الگوهای هزینه و غیره)، تشخیصی (درک رفتار مالی)، و پیش‌بینی‌کننده (پیش‌بینی سلامت مالی مشتری) است. فناوری‌های مدرن مانند هوش مصنوعی، یادگیری ماشینی، نقش مهمی در این فرایند دارند و مرحله سوم، استفاده از بینش‌های به دست آمده در مراحل قبلی برای راهنمایی آگاهانه مشتریان در جهت تصمیم‌گیری بهتر. در این مرحله استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی مانند



داستان اقتصاد ایران: الگوی پهلوی، سرآغاز

| محمدعلی براتی |
| کارشناس مطالعات اقتصادی آکادمی سامان |

انقلاب مشروطه

سرآغاز دوران مدرن ایران، انقلاب مشروطه است و نظام پهلوی از درون تجربیات مثبت و منفی بیست سال انقلاب مشروطه بیرون آمد: از دموکراسی مشروطه و دخالت‌های خارجی و نخبگان سیاسی منفعت‌طلب گرفته تا آشفتگی ناگزیری که نخست با انقلاب مشروطه و سپس با جنگ جهانی اول روی داد.

این تجربیات بیشتر ایرانیان شهرنشین را قانع کرد که جایگزینی که رضاشاه پیشنهاد می‌کند، چاره کار کشور است: الگوی دولت اقتدارگرا که در آن تاریخ در کشورهای ترکیه، ایتالیا، اتحاد شوروی و کمی بعد در آلمان تنها راه حال ناخوشی‌های پس از جنگ دانسته می‌شد.

فرزندان انقلاب

وارثان انقلاب دو گروه بودند که بارها در تاریخ، برابر هم قرار گرفتند. شاید بهترین نمایندگان آنها را بتوان دو گروه از نخبگان دانست:

- گروه نخست شامل چهار وکیل مستقل است که علیه لایحه انحلال سلسله قاجاریه در آبان ۱۳۰۴ سخنرانی کردند. آنها عبارت بودند از: حسن تقی‌زاده (۱۲۵۷-۱۳۴۸)، حسین علاء (۱۲۶۰-۱۳۳۴)، محمد مصدق (۱۲۶۱-۱۳۴۵) و یحیی دولت‌آبادی (۱۲۴۱-۱۳۱۸).

- گروه دوم شامل اعضای یک گروه ائتلافی غیررسمی است که از سال ۱۳۰۳ برای تأسیس نظام پهلوی تلاش کردند. آنها عبارت بودند از: عبدالحسین تیمورتاش (۱۲۶۰-۱۳۱۲)، فیروز میرزا نصرت‌الدوله

(۱۲۶۸-۱۳۱۶)، علی‌اکبر داور (۱۲۶۴-۱۳۱۵) و جعفرقلی اسعد بختیاری (۱۲۵۸-۱۳۱۳).

هر دو گروه متشکل از ناسیونالیست‌هایی بودند که در انقلاب مشروطه و بعد از آن نقش مهمی داشتند. هر دو گروه تجددخواه یا مدرنیست بودند، اما دو روایت متفاوت از مدرنیسم را دنبال می‌کردند.

گروه اول دیدگاه‌هایش بر مبنای بدبینی به پادشاهی، حتی پادشاهی خیرخواه، قرار داشت. روایت تقی‌زاده از تاریخ مشروطه به‌خوبی آن را نشان می‌دهد. بر این مبنای، این گروه تلاش اصلی خود را بر کاهش قدرت‌های شاهانه و حرکت به‌سوی دموکراسی قرار داده بودند و این را اولی بر برنامه‌های اقتصادی می‌دانست. اما این به‌منزله آن نبود که این گروه صاحب برنامه‌های اقتصادی ژرف‌تری از گروه دوم بودند. بی‌گمان اکثریت برنامه‌های اقتصادی رضاشاه به جز مواردی خاص مورد تأیید این گروه نیز بودند.

گروه دوم اولویت را به برنامه‌های اقتصادی می‌دادند و نگاهی بدبینانه به دموکراسی داشتند. شاید ریشه هواداری این گروه از رضاشاه و کمک به پادشاه شدن او - اگرچه به بهای ازدست‌دادن جان‌شان توسط رضاشاه تمام شد - در ناکامی‌های نظام تکثرگرای مشروطه بود که در طی دو دهه حکمرانی نتوانست در برابر توطئه‌های خارجی‌ان و شورش‌های داخلی کارآمد عمل نماید، به‌گونه‌ای که کشور در مرز فروپاشی قرار گرفته بود و تنها رضاشاه توانست از این رویداد جلوگیری نماید.

در اینجا باید از دو مفهوم مدرنیسم و شبه مدرنیسم در تاریخ معاصر ایران پرده برداریم. گروهی از روشنفکران پیرو گروه اول، برنامه‌های اقتصادی گروه دوم را شبه مدرنیسم نامیدند اما به گمان من، ساده‌لوحانه است که امروز این چنین داوری کنیم. به‌واقع دفاعیه‌ای بر اولویت برنامه‌های اقتصادی بر دموکراسی می‌توان اقامه نمود بر این مبنا که شاید در جامعه‌ای که از سویی ۹۵٪ مردمانش حتی سواد خواندن و نوشتن نداشتند و از سوی دیگر در میانه دو جنگ جهانی و مداخلات دشمنان خارجی قرار داشت، دل بستن به موفقیت دموکراسی شاید بسی ساده‌لوحانه بود و شاید برنامه صحیح‌تر - که کمابیش پس از روی کار آمدن رضاشاه برخی از نخبگان گروه اول دنبال کردند- تقویت جامعه مدنی

بود یعنی با افزایش سواد و تمکن مالی شهریان نهادهای مدنی غیردولتی سامان‌دهی می‌شدند. اما از سوی دیگر، بدبینی گروه نخست به امکان‌پذیری این سامان‌دهی نهادهای مدنی در حضور سلطه استبدادی نیز کاملاً معقول بود کماینکه ما نیز آن را در سال‌های بعد تجربه کردیم. بنابراین، معمای توسعه ایران که از دل برنامه‌های عقیم این دو گروه بیرون می‌آید، در چهار دهه اول پس از انقلاب مشروطه به طور کامل خود را نمایان ساخت: یعنی اولویت دموکراسی بر اقتصاد در دو دهه اول و اولویت اقتصاد بر دموکراسی در دو دهه بعد.

اما امروز با گذشت بیش از ۸۰ سال از آن زمان، هنوز ما حتی گامی هرچند کوچک در جهت شناخت این معما هم برنداشته‌ایم، چه رسد به ارائه و آزمایش راه حل‌های جدید.

همچنان پس از انقلاب ۵۷ اصلاح‌طلبان از اولویت دموکراسی دفاع می‌کردند و اصول‌گراها از اولویت اقتصاد، و امروز در جناح مقابل نظام هم الگوی جدیدی مشاهده نمی‌شود.

الگوی دولت اقتدارگرا

در سال‌های ۱۳۰۵ تا ۱۳۲۰، یعنی دوران حکمرانی رضا شاه پایه‌های این الگو نهاده شد و کمابیش در دوران پس از جنگ جهانی دوم محمدرضاشاه نیز همین رویه را دنبال کرد البته با منابع درآمدی بسیار بیشتر و نیز با ناکارآمدی به مراتب بسیار بیشتر.

• دولت خود پایه‌گذار صنایع و نهادهای مالی است با اولویت صنایع بزرگ.

• تأمین مالی دولت از طریق ایجاد انحصارات تجاری که با افزایش درآمدهای نفتی نیاز دولت به ایجاد انحصارات در سایر کالاها رفته‌رفته از میان رفت.

• تأمین رفاه عمومی از طریق واردات

اقتصاد و صنعت

بودجه دولت از ۱۳۰۸ تا ۱۳۲۰ سالانه رشدی بیش از ۲۲ درصد داشت که عمدتاً متکی بر عواید ناشی از انحصار محصولات بود. رشد



درآمدهای نفتی در حدود ۶,۵ درصد سالانه بود. متناسب با این افزایش درآمدها، دولت توانست فعالیت‌های عمرانی عظیمی را به سرانجام برساند:

- خط‌آهن همچون خورشیدی بر تارک برنامه‌های رضاشاه بود. ساخت راه‌آهن برای بسیاری از ایرانیان آن زمان لزوماً به معنای تسهیل تجارت نبود بلکه نماد قدرت به شمار می‌رفت، پروژه‌ای که به گران‌ترین و گسترده‌ترین پروژه تاریخ ایران مدرن تبدیل شد.
- توسعه جاده‌ها و حمل‌ونقل چشمگیر بود. طی پنج سال نخست ۲۲ هزار کیلومتر جاده ساخته شد و متعاقب آن وسایط نقلیه رشد برق‌آسایی داشتند. در واقع کمتر از دو دهه پس از پیدایش خودروهای شخصی در ایالات متحده، خودرو برای ایرانیان مانند دیگر کشورهای خاورمیانه پدیده‌ای عادی شد.

- تا پایان دوره رضاشاه حداقل چهار بانک فعالیت می‌کردند: بانک ملی، بانک سپه، بانک استقراضی و بانک کشاورزی که به طور کامل جایگزین شبکه‌های مالی سنتی شدند.

- ارزش مملکت در ۱۳۱۱ از قران و تومان قاجاری به ریال تغییر یافت.
- صنعتی‌سازی بزرگ‌مقیاس هم وجه دیگر متمرکزسازی دولت بود. کارخانه‌های نساجی رکن اصلی این برنامه بودند. کارخانه‌های سیمان، تصفیه شکر و نیروگاه‌های برق هم از دیگر صنایع نوپا بودند.

- تولید فرش رشد بسیار زیادی داشت و به دومین کالای صادراتی بعد از نفت تبدیل شد، اما همچنان متکی به فرش‌های دستی بود که در ساختار سنتی تولید می‌شدند و حتی به‌مرور کیفیت آنها تنزل هم نمود.
- اقتصاد بخش خصوصی نیز علی‌رغم ایجاد صنایع جدید دولتی اساساً کشاورزی باقی ماند و صنعتی شدن نتوانست تحولی در شیوه‌های تولید سنتی ایجاد نماید.

- نظام پهلوی تحول شگرفی در آموزش پدید آورد. نظام یکپارچه آموزشی تدوین شد. تعداد مدارس سالانه بیش از ۸,۴ درصد رشد داشتند و سهم باسوادان نیز سه برابر شد (از ۵ به ۱۵ درصد افزایش یافت). دانشگاه تهران نیز اوج آموزش عالی پهلوی بود.





انتخاب همکاران انتظامات بانک سامان به عنوان مربی تیم ملی

امیر سربازی، از همکاران تشریفات برج سامان، مربی درجه یک و قهرمان جهان و آسیا در رشته کیک بوکسینگ و مویتای، برای دومین سال به عنوان مربی تیم ملی کیک بوکسینگ ایران اعزامی به مسابقات جهانی انتخاب شد.



قهرمان کوچک سامانی

کسب مقام اول در مسابقات اولین دوره مسابقات تکواندو لیگ پومسه استاندارد تیمی آینده سازان (رده سنی زیر ۱۲ سال) استان تهران توسط آرمیتا جنگجو، ۱۱ ساله، فرزند سرکار خانم سپیده بهرامی پور، کارشناس حواله جات ارزی صرافی بانک سامان و جناب آقای صابر جنگجو از پرسنل ترابری خزانه بانک سامان



پلتفرم تامین مالی جمعی پولسار Pulsar.ir

پولسار؛ پلتفرمی برای سرمایه‌گذاری امن و بازدهی مناسب

دانش‌بنیان

- تهیه و تدوین گزارش‌های کارشناسی پرونده‌های تأمین مالی
 - مشارکت و همکاری در جلسات کارشناسی سازمان بورس و فرا بورس
- با رویکرد ارتقای بازار تأمین مالی جمعی پولسار گامی مهم را در مسیر حرکت به‌سوی تحول دیجیتال کارگزاری بانک سامان و ارتقای سطح تأمین مالی جمعی در سطح کشور برداشت. در این مسیر همواره کارشناسان پولسار با شناخت دقیق نیازهای مشتریان و بازار، خدمات مشاوره‌ای و تحلیل داده، سرویس‌هایی با هدف افزایش رضایت و تجربه سرمایه‌گذاران و سرمایه‌پذیران ارائه می‌دهند.
- از مهم‌ترین چشم‌اندازهای پلتفرم پولسار در سال پیش رو توسعه فرایند فراهم‌سازی بستری نوین با استفاده از ابزارهای تحلیلی و فناوری محور در جهت ارائه بالاترین سطح کیفیت خدمت و تجربه کاربری بالا برای سرمایه‌گذاری امن و ارتباطی مؤثر میان سرمایه‌گذاران و سرمایه‌پذیران و به حداکثر رساندن بازدهی در کنار کاهش ریسک سرمایه‌گذاری و تأمین مالی آسان و سریع برای سرمایه‌پذیران است. علاقه‌مندان برای دریافت اطلاعات بیشتر می‌توانند به سایت www.pulsar.ir مراجعه نمایند.

سکوی تأمین مالی جمعی پولسار یکی از جدیدترین خدمات کارگزاری بانک سامان بوده که اواسط سال ۱۴۰۲ موفق به اخذ مجوز تأمین مالی جمعی تحت عنوان پولسار از کارگروه ارزیابی تأمین مالی جمعی شرکت فرا بورس ایران شد. پولسار با هدف ایجاد پل ارتباطی میان سرمایه‌گذاران و سرمایه‌پذیران با شعار "پولسار، پولساز..." گام به عرصه سکوهای تأمین مالی نهاد و طی ۶ ماه ابتدایی فعالیت خود، موفق به تأمین مالی جمعی بیش از ۹۰۰ میلیارد ریال در پروژه‌های مختلف گردید.

پولسار، به‌عنوان نوزدهمین پلتفرم تأمین مالی جمعی کشور، با ارائه رویکردی نوین، کسب‌وکارها را به‌منظور تأمین مالی سریع و آسان تشویق می‌کند. این پلتفرم فرصتی را برای سرمایه‌گذاران فراهم می‌آورد تا با ریسک کم و بازدهی مناسب، در پروژه‌های مختلف سرمایه‌گذاری کنند.

پلتفرم تأمین مالی جمعی پولسار طی ۶ ماه ابتدایی فعالیت خود با انجام اقداماتی همچون؛

- برگزاری رویدادهای مشاوره‌ای آشنایی سرمایه‌گذاران خرد با اکوسیستم تأمین مالی جمعی
- امضا تفاهم‌نامه‌هایی در جهت کمک به تأمین مالی آسان شرکت‌های

پلتفرم تامین مالی جمعی پولسار Pulsar.ir

The Scout Mindset:

Why Some People See Things clearly and Others Don't

By Julia Galef

ریسک های رفتاری و منطقی پاسخ دهد. علاوه بر این به خواننده یاد می دهد که چطور تمام داده ها و اطلاعاتی را که دریافت می کند را با نگاهی انتقادی، بسنجد و در با در نظر گرفتن همه جوانب کار سنجیده ترین تصمیم را اتخاذ نماید.

این کتاب مناسب چه افرادی است؟

خیلی وقت ها آدم هایی رو می بینیم در محیط کار یا در جامعه که خیلی شفاف و روشن فکر می کنند. چیزهایی رو می بینن که به چشم ما نمی آمده و با همین اطلاعات تصمیم های به مراتب بهتری می گیرن نسبت به ما. این مدل نگاه کردن به پدیده ها و اتفاق ها به مهارت. جولیا گالف اسمش رو می ذاره طرز فکر پیشاهنگی و توضیح می ده که چرا اینقدر این طرز فکر ارزشمند؟ چرا به طور طبیعی اینطور فکر نمی کنیم؟ و چطور می تونیم توی این طرز فکر بهتر بشیم؟

درباره نویسنده

جولیا گالف (زاده ۴ ژوئیه ۱۹۸۳) یکی از بنیان گذاران مرکز عقلانیت کاربردی است. او میزبان Rationally Speaking، پادکست رسمی New York City Skeptics است که از زمان شروع آن در سال ۲۰۱۰ و تا سال ۲۰۱۵ این برنامه را با مجری و فیلسوف ماسیمو پیگلیوچی به اشتراک گذاشته است.

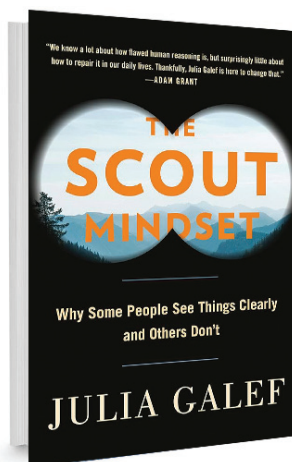
چکیده ای از کتاب

پیشاهنگ ها از ترس، اضطراب، احساس عدم امنیت، ناامیدی یا سایر احساساتی که ما را وادار به استدلال انگیزشی می کنند مصون نیستند و آن ها هم مانند بقیه افراد به سراغ استفاده از راهبردهای کنار آمدن با شرایط می روند. آن ها فقط در انتخاب راهبردهای کنار آمدن خود دقت بیشتری می کنند تا این راهبردها روی دقت قضاوت آن ها اثر منفی نگذارد.

دوست دارم تمامی راهبردهای کنار آمدن را تصور کنم (یعنی تمامی روش هایی که با کمک آن ها بر احساسات منفی خود فائق می شویم) و آن ها را در یک سطل بزرگ مجازی قرار دهم.

برخی از این روش ها با خودفریبی همراه است؛ مانند انکار کردن مشکل یا سرزنش کردن شخصی بی گناه. سایر روش ها شامل یادآوری واقعیت به خود می شوند؛ مثلاً «من در گذشته مشکلاتی شبیه به این را حل کرده ام». یک سری از راهبردهای کنار آمدن که در این سطل موجود است شامل هیچ نوع ادعایی نمی شود (و بنابراین با خودفریبی همراه نیستند)؛ مانند نفس عمیق کشیدن و شمردن تا ده.

وقتی احساسی منفی حمله می کند، مانند این است که فوراً به سراغ این سطل می رویم و چیزی از درون آن برمی داریم، هر چیزی که به دستمان بیاید، تا به این ترتیب به خودمان احساس بهتری بدهیم. خیلی به نوع راهبرد کنار آمدنی که انتخاب کرده ایم دقت نمی کنیم و نگاه نمی کنیم که شامل خودفریبی می شود یا خیر. تا زمانی که این راهبرد سبب شود احساس بهتری داشته باشیم و نیمه از راه قابل قبول بودن را رفته باشد برایمان کافی است و موفق خواهد بود.



درباره کتاب

یک مدیر، رهبر یا فرمانده نظامی باید توانایی تصمیم گیری در لحظه را داشته باشد تا بتواند گروه خود را به بهترین سمت و سو هدایت کند. در واقع داشتن همین ویژگی مهم است که باعث می شود او به عنوان پیشاهنگ گروه پذیرفته شود. این طرز فکر به هدایت کننده تیم کمک می کند تا از ورای مسائل نقشه راه را ببیند و برای چیدن مسیر و طراحی یک استراتژی مستحکم، قدرت تصمیم گیری داشته باشد.

کتاب طرز فکر پیشاهنگی (The scout mindset) با ایجاد نگرش پیشاهنگی و اندیشیدن به این سبک و سیاق، کمک می کند تا تصمیمات یک رهبر را در جهتی منطقی، پویا، واقع بینانه و خالی از توهمات و تعصبات دگم اندیشانه سامان دهی کند. درست به همین جهت است که افرادی که از این طرز فکر برخوردارند، مسیر بهتری برای رسیدن به اهدافشان ترسیم می کنند.

تنها دشمن رسیدن به این نوع بصیرت و مهارت، ذهن خود فرد است. چرا که افکار انسان همچون یک موجود زنده درون او زندگی می کنند و توانایی این را دارند که با ایجاد توهم، فرد را از واقعیت دور کنند و با رؤیای پردازی فریبش دهند. دلیل این ذهنیت، تغذیه و استفاده از منابع شناختی است که در پیرامون فرد وجود دارند و او را تحت تأثیر قرار می دهد. اما این نیروی حیاتی بشر، به منبعی سالم برای ایجاد تحول نیاز دارد. منبعی که بتواند با ایجاد یک طرز فکر پیش گام، جهان زیستی فرد را دگرگون سازد.

کتاب پیش رو یک مرجع معتبر در جهت سامان دهی و هدایت شما برای رسیدن به طرز فکر پیشاهنگی است. جولیا گالف (Julia Galef) همچون یک مشاور در کنار تان حضور دارد تا به هر سؤالی حول روابط، برخوردها،



از ایران تا کانادا از مولداوی تا ایتالیا

| فری ماه کرم |
| مدیریت بهبود و کیفیت |

به دست آوردن ندارند و تمام فکر و ذکرشان رفتن است؛ رفتن به کشوری که برای آن‌ها حکم بهشت برین را دارد. برای این مردم دیگر مهم نیست به چه قیمتی قرار است به ایتالیا بروند، کشیشی از راه فروختن دین و راه اندازی جنگ، نابغه‌ای با تبدیل تراکتور کشاورزی به هواپیما یا زیردریایی، زنی به قیمت ازدست دادن جانش یا... در این کتاب با انواع و اقسام روش‌های قانونی و غیرقانونی آشنا می‌شویم. همه راه‌هایی که به هر بهایی مردمان مولداوی می‌خواهند کشور فقیر خود را رها کنند.

«رؤیای ایتالیایی» یک طنز اجتماعی است که به گفته نویسنده، حقیقتی تلخ را در خود دارد. حقیقتی که مدت‌ها است شاید در کشور خودمان هم فراموش شده که تغییر مکان نمی‌تواند زندگی را تغییر دهد و تغییرات باید در درون اتفاق بیفتد. این را نویسنده‌ای می‌گوید که در فقیرترین کشور اروپایی زندگی کرده و در نوجوانی کمونیسم را تجربه کرده است. ولادیمیر لورچنکوف نویسنده و روزنامه‌نگار اهل مولداوی، متولد ۱۹۷۹ است و به‌خاطر پدرش که افسر ارتش بوده، در بسیاری از نقاط پهنای اتحاد جماهیر شوروی زندگی کرده است. او در مولداوی، در رشته روزنامه‌نگاری درس خوانده و یک دهه به‌عنوان خبرنگار جنایی کار کرده است. او علاوه بر روزنامه‌نگاری، چندین کتاب نوشته که مشهورترین آن رؤیای ایتالیایی است. کتابی که او را به شهرت رسانده است. کتاب رؤیای ایتالیایی، جایزه اولین اثر نویسنده را برای ولادیمیر لورچنکوف به ارمغان آورده و سال ۲۰۰۸، جایزه ادبی روسیه به این کتاب تعلق گرفت. جالب اینجاست که او همچنان ساکن ایتالیا است و به نوشتن ادامه می‌دهد.

با آرزوی سالی پر از کتاب‌خوانی، امیدوارم به‌جای شروع امسال، پایان سال ۱۴۰۳ را جشن بگیرید به خاطر تمام رؤیاهایی که در دنیای واقعی به آن رسیده‌اید.

سال نو، ماه نو، روز نو و شروع‌های جدید. تصمیم -گیری برای کارهای جدید یا به ثمر رساندن ایده‌های قبلی که معمولاً با این جملات در ذهنمان می‌چرخد:

امسال دیگه از ایران می‌رم؛

امسال دیگه نمره ۸ آلتسم را می‌گیرم؛

امسال دیگه به وزن دلخواهم می‌رسم؛

روزی دو ساعت روی پروژه‌ام کار می‌کنم؛

روتین پوستی‌ام را یک شب در میان انجام می‌دهم...

و شاید در آخرین لیست برسیم به اینکه روزی ۱۵ صفحه کتاب می‌خوانم... راستش بند آخر این لیست بلندبالا در اولویت من بود و نوروز امسال با کتاب «رؤیای ایتالیایی» (The good life Elsewhere) شروع و به پایان رسید. هم‌زمانی خواندن کتاب «رؤیای ایتالیایی» با شروع سال جدید و مهاجرت تعدادی از دوستان و همکارانم همراه بود. انسان‌هایی که هرکدام به طریقی متفاوت، به کشور دیگری هجرت می‌کردند تا شاید رؤیای زندگی بهتری را به ثمر برسانند.

مهاجرت سخت است، خیلی هم سخت است. آن‌قدر که تجربه آن را به از دست دادن عزیزی شباهت داده‌اند؛ اما راستش طنز همیشه راهگشاست. طنز توانایی آن را دارد که تلخ‌ترین‌ها را به شکلی شیرین به خورد خواننده بدهد و او را به فکر وادار کند. به این فکر که آیا مهاجرت مناسب همه است یا داریم بر موجی خروشان حرکت می‌کنیم؟! نویسنده کتاب «رؤیای ایتالیایی»، مهاجرت را با زبانی طنز و البته با اغراق برای ما بازگو می‌کند. رؤیای مردمان کشور مولداوی، کشوری محصور در خشکی شرق اروپا، رفتن به ایتالیا است. مردمانی که پس از جدایی از شوروی سابق دچار مشکلات جدی اقتصادی شدند و از بیکاری و فقر رنج می‌بردند. آن‌ها هیچ‌چیزی در مولداوی برای

کافه تک

Café Tech

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

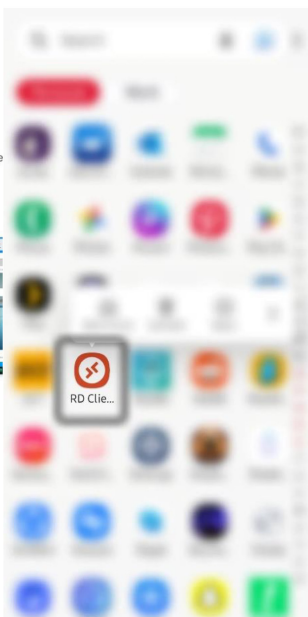
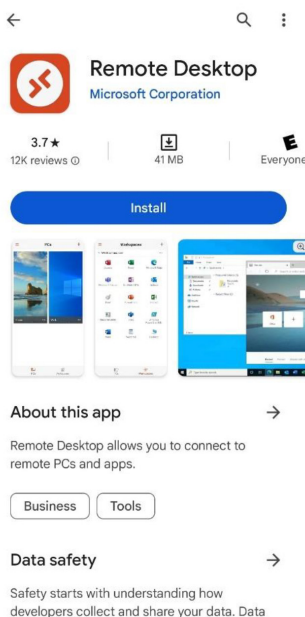
با کافه تک از آخرین اخبار تکنولوژی مطلع شوید و با نرم افزارهای کاربردی آشنا شوید. مثل ماه‌های گذشته، سعی می‌کنیم در این بخش نرم افزارهای کاربردی، گجت‌های جدید، پادکست‌های مرتبط و کلی خبرهای جذاب از دنیای تکنولوژی رو با شما در میون بذاریم. خوشحال میشیم شما هم تجربه‌هاتون را برای ما بفرستید و با بقیه به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

نحوه خاموش کردن لپ‌تاپ و کامپیوتر با گوشی

برای خاموش کردن لپ‌تاپ و کامپیوتر با گوشی می‌توانید سراغ برنامه مایکروسافت Remote Desktop یا Unified Desktop بروید که در بین بهترین برنامه‌های کنترل لپ‌تاپ با گوشی نیز قرار می‌گیرند و با برقراری ارتباط بین گوشی و لپ‌تاپ از طریق شبکه وای‌فای امکان خاموش کردن سیستم را فراهم می‌کنند. برای اجرای فرایند خاموش کردن لپ‌تاپ و کامپیوتر با گوشی، نیاز به شبکه وای‌فای و ویندوز Pro یا Enterprise دارید. متأسفانه قابلیت Remote Desktop روی ویندوز ویرایش Home در دسترس نیست؛ بنابراین اگر ویندوز هوم دارید باید ابتدا به فکر ارتقای ویندوز یا نصب ویندوز باشید. قابلیت Remote Desktop معمولاً به طور پیش‌فرض روی ویندوز فعال است؛ اما برای بررسی یا فعال کردن آن، مراحل زیر را روی ویندوز ۱۰ یا ۱۱ طی کنید:
۱. تنظیمات ویندوز (Settings) را باز کنید.

سلام به همراهان کافه تک

این ماه قصد داریم یک اپلیکیشن برای کنترل سیستم دسکتاپ از طریق تلفن همراه را به شما معرفی کنیم. فرض کنید در حال خروج از خانه یادتان می‌آید که لپ‌تاپ یا کامپیوترتان را خاموش نکرده‌اید یا نزدیک کامپیوترتان نیستید و می‌خواهید آن را زمانی که در آشپزخانه هستید، خاموش کنید. جدای از برنامه‌های مدیریت و اتصال به کامپیوتر از راه دور از طریق اینترنت مثل، Anydesk یا TeamViewer، روش‌های آسان و برنامه‌های سبکی وجود دارند که شما را سریع‌تر به هدف می‌رسانند. تفاوت روش خاموش کردن کامپیوتر و لپ‌تاپ توسط گوشی با برنامه‌های کنترل از راه دور اینجا است که این روش به واسطه اتصال به شبکه محلی امنیت بیشتری دارد و پورت خاصی را در معرض خطر نفوذ قرار نمی‌دهد. اما مشکل این روش محدودیت در فاصله است و فقط تا محدوده‌ای می‌شود روی آن حساب کرد که امکان اتصال به شبکه وای‌فای خانگی فراهم باشد.



۲. از پنجره باز شده روی System بزنید.

۳. از منوی چپ یا راست روی Remote Desktop بزنید.

۴. اگر گزینه‌ی Enable Remote Desktop خاموش است، آن را روشن کنید.

اکنون امکان اتصال برنامه‌های کنترل از راه دور به سیستم وجود دارد و می‌توانید با نصب برنامه Remote Desktop که در ادامه معرفی می‌کنیم، فرایند را ادامه دهید.

برای اتصال گوشی به سیستم عامل ویندوز ابتدا برنامه مایکروسافت Remote Desktop را روی گوشی خود نصب کنید. آیکون برنامه را به‌خاطر بسپارید زیرا نام آن بعد از نصب به RD Client تغییر می‌کند و ممکن است در پیدا کردن آن بین سایر برنامه‌ها دچار مشکل شوید!

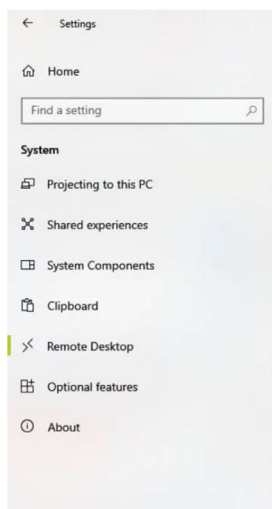
Café Tech

(+) گوشه بالا سمت راست تصویر بزنید و گزینه Add PC را انتخاب کنید. ۳- در ردیف اول می‌توانید آی پی کامپیوتر یا لپ‌تاپ در شبکه وای‌فای یا نام آن را (که در زمان فعال‌سازی Remote Desktop در ابتدای مقاله اشاره کردی) وارد کنید.

۴- در ردیف بعدی از بین گزینه‌ها، Add user account را انتخاب و اطلاعات حساب کاربری ویندوزتان را وارد کنید

اکنون برای اتصال گوشی به لپ‌تاپ ویندوزی هر دو دستگاه را به یک شبکه وای‌فای متصل کنید و برنامه Remote Desktop را راه‌اندازی و مراحل زیر را طی کنید؛ فراموش نکنید که در صورت استفاده از ابزار تغییر آی‌پی اتصال برقرار نخواهد شد:

۱- روی دکمه Accept بزنید تا امکان استفاده از برنامه فراهم شود. ۲- در زبانه PCs که از پایین صفحه انتخاب می‌شود، روی علامت به‌علاوه



Remote Desktop

Remote Desktop lets you connect to and control this PC from a remote device by using a Remote Desktop client (available for Windows, Android, iOS and macOS). You'll be able to work from another device as if you were working directly on this PC.

Enable Remote Desktop

On

☒ Keep my PC awake for connections when it is plugged in

Show settings

☒ Make my PC discoverable on private and domain networks to enable automatic connection from a remote device

Show settings

Advanced settings

How to connect to this PC

Use this PC name to connect from your remote device:



لینک دانلود اندروید



لینک دانلود ios



حضور فعال بانک سامان در نمایشگاه صنعت پخش ایران

داشت. بر اساس این گزارش، بانک سامان که به واسطه خدمات گسترده و کامل خود در سال‌های گذشته به انتخاب اول شرکت‌های پخش کشور تبدیل شده، در مدت برگزاری این رویداد با برگزاری جلسات و ملاقات حضوری آخرین خدمات و امکانات خود را در اختیار این حوزه اقتصادی کشور قرار داد. گفتنی است، این نمایشگاه از ۱۸ لغایت ۲۰ اردیبهشت در محل نمایشگاه‌های بین‌المللی کیش برگزار شد.

ششمین نمایشگاه و کنفرانس بین‌المللی صنعت پخش ایران، به عنوان بزرگ‌ترین گردهمایی بین‌المللی فعالان صنعت پخش، با حضور فعال بانک سامان در محل نمایشگاه‌های بین‌المللی کیش برگزار شد. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان با گستره متنوعی از خدمات و محصولات در حوزه‌های گوناگون و برنامه جدی برای حمایت از فعالان صنعت پخش با کادری کامل متشکل از مدیران ارشد، میانی و کارشناسان متخصص در ششمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت پخش ایران حضور





رشد ۸۱ درصدی پرداخت تسهیلات خانوار در بانک ها و موسسات اعتباری خصوصی

و ۷۴۳ هزار و یک میلیارد ریال تسهیلات پرداختی توسط شبکه بانکی کشور در بخش صنعت و معدن که سهمی معادل ۳۶ درصد از کل تسهیلات به بخش های اقتصادی کشور را داراست، حدود ۳۲ درصد از آن (مبلغ ۵ میلیون و ۷۰۷ هزار و ۶۸۷ میلیارد ریال) توسط بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی اعطا شده است. در حالی که سهم اعطای تسهیلات نظام بانکی به این بخش اقتصادی نسبت به عملکرد دوره مشابه سال گذشته ۲۰ درصد افزایش یافته است.

آمار پرداخت تسهیلات در بخش خدمات

بنابراین گزارش در ۱۲ ماهه سال ۱۴۰۲ کل تسهیلات اعطایی در بخش خدمات شامل بهداشت و درمان، حمل و نقل، خدمات صنعتی و ... بالغ بر ۱۹ میلیون و ۲۲۴ هزار و ۳۵۱ میلیارد ریال بوده که از این رقم، مبلغ ۹ میلیون و ۹۲۲ هزار و ۶۵۲ میلیارد ریال معادل ۵۱.۶ درصد، توسط بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی تأمین و پرداخت شده است. بدین ترتیب عملکرد این بخش نسبت به دوره مشابه سال گذشته برای بانک های خصوصی بیش از ۲۴ درصد رشد داشته است. این بخش به دلیل سهم بسزایی که در بهبود رفاه و سلامت جامعه همچنین ایجاد اشتغال دارد از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

رشد ۸۱ درصدی پرداخت تسهیلات در بخش خانوار

در گروه مصرف کننده نهایی (خانوار) با اهداف تعمیرات، جعاله تعمیر مسکن، خرید مسکن غیر نوساز، خرید مسکن نوساز، خرید کالا، خرید خودرو، قرض الحسنه ازدواج، ضروری، فرزندآوری، اشتغال، ایثارگران، بهزیستی، کمیته امداد و ودیعه مسکن، سهم بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی معادل ۳۷.۷ درصد از مجموع ۱۰ میلیون و ۳۳۸ هزار و ۳۸۶ میلیارد ریال تسهیلات اعطایی شبکه بانکی کشور است.

این میزان برای بانک های دولتی معادل ۳۴.۷ درصد از کل تسهیلات بالغ بر ۳ میلیون و ۵۹۱ هزار و ۷۲۹ میلیارد ریال بوده است. لازم به ذکر است اعطای این تسهیلات (معادل ۳ میلیون و ۸۹۸ هزار و ۴۳ میلیارد ریال) در بانک های خصوصی نسبت به دوره مشابه سال قبل ۸۱ درصد رشد داشته که بسیار قابل توجه و حائز اهمیت است.

علی رغم همه های وارده به بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی شاهد آن هستیم که این مراکز همواره در تلاش بوده اند تا همسو با سیاست های کلان کشور نقش مهمی در رونق تولید، ایجاد اشتغال و افزایش رشد اقتصادی کشور ایفا نمایند.

بر اساس آمار بانک مرکزی میزان پرداخت تسهیلات در گروه مصرف کننده نهایی (خانوار) از جمله قرض الحسنه ازدواج، ضروری، فرزندآوری و اشتغال ... توسط بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی در سال گذشته ۸۱ درصد افزایش یافت.

به گزارش سامان رسانه، کل تسهیلات پرداختی شبکه بانکی طی ۱۲ ماهه سال ۱۴۰۲، مجموعاً ۵۶ میلیون و ۴۶۰ هزار و ۳۴۰ میلیارد ریال مربوط به دو گروه، شامل صاحبان کسب و کار (حقوقی و حقیقی) در شش بخش شامل کشاورزی، صنعت و معدن، مسکن و ساختمان، بازرگانی، خدمات، متفرقه و همچنین گروه مصرف کننده نهایی (خانوار) بوده است.

سهم بانک های خصوصی از کل تسهیلات پرداختی

سهم بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی از کل تسهیلات پرداختی در شبکه بانکی کشور مجموعاً ۲۲ میلیون و ۲۵۸ هزار و ۶۲۴ میلیارد ریال است که این رقم ۳۹.۴ درصد از کل تسهیلات را شامل می شود. در مقابل سهم بانک های دولتی ۲۳.۷ درصد و بانک های خصوصی شده (اصل ۴۴) نیز ۳۶.۹ است.

بررسی ها نشان می دهد در مقایسه با عملکرد دوره مشابه سال ۱۴۰۱ این میزان برای بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی حدود ۲۵ درصد رشد داشته که باتوجه به هدف گذاری و کنترل مقداری ترازنامه بانک ها به میزان سالانه ۲۴ درصد، رشد قابل توجهی را نشان می دهد. مجموع تسهیلات پرداختی طی مدت مزبور ۱۷ میلیون و ۷۸۳ هزار و ۲۲۹ میلیارد ریال بوده است. بنابراین گزارش بانک ها و مؤسسات اعتباری خصوصی با پرداخت ۱۸ میلیون و ۳۶۰ هزار و ۵۸۱ میلیارد ریال تسهیلات طی ۱۲ ماهه سال ۱۴۰۲ به گروه صاحبان کسب و کار در شش بخش اقتصادی مذکور، سهمی معادل ۳۹.۸ درصد از کل تسهیلات شبکه بانکی کشور در این بخش به خود اختصاص داده اند که بیانگر نقش مهم این بانک ها در رونق اقتصاد و کسب و کارها است. این میزان برای بانک های دولتی ۲۱.۳ درصد و برای بانک های خصوصی شده ۳۸.۹ درصد است. همچنین تسهیلات پرداختی در قالب تأمین سرمایه در گردش به بخش های اقتصادی کشور طی ۱۲ ماهه سال گذشته برای کل شبکه بانکی کشور بالغ بر ۳۵ میلیون و ۲۴۴ هزار و ۵۹۹ میلیارد ریال بوده است که این رقم معادل ۶۲/۴ درصد از کل تسهیلات پرداختی است.

حمایت از کارآفرینان و تولیدکنندگان

در راستای حمایت از کارآفرینان و تولیدکنندگان از مجموع ۱۶ میلیون



تقدیر از نفرات برتر فروش در سال ۱۴۰۲

مراسم تقدیر از برگزیدگان فروش در سال ۱۴۰۲ با حضور مدیرعامل و اعضای هیئت عامل بانک سامان برگزار شد. به گزارش سامان رسانه، در این مراسم، از همکاران برتر در برنامه فروش ضمانت‌نامه، شعب برتر در فروش ضمانت‌نامه، شعب برتر در حوزه ارز، شعب برتر در حوزه اعتبار و شعب برتر در حوزه جذب سپرده بلندمدت و ارزان‌قیمت تقدیر شد.



شعب برتر در بخش های مختلف

نام شعبه	عنوان تقدیر
فلکه سوم تهرانپارس	شعبه برتر در بخش جذب سپرده بلندمدت در سال ۱۴۰۲
خیابان جمهوری	شعبه برتر در بخش جذب سپرده بلندمدت در سال ۱۴۰۲
مرکزی	شعبه برتر در بخش جذب سپرده بلندمدت در سال ۱۴۰۲
خیابان لواسانی	شعبه برتر در بخش جذب سپرده بلندمدت در سال ۱۴۰۲
سیتی سنتر اصفهان	شعبه برتر در بخش جذب سپرده ارزان قیمت در سال ۱۴۰۲
شهرک اکباتان	شعبه برتر در بخش جذب سپرده ارزان قیمت در سال ۱۴۰۲
آفریقا	شعبه برتر در بخش جذب سپرده ارزان قیمت در سال ۱۴۰۲
مشهد	شعبه برتر در بخش عملکرد ارزی و اعتباری در سال ۱۴۰۲
جام جم	شعبه برتر در بخش عملکرد ارزی در سال ۱۴۰۲
سجاد مشهد	شعبه برتر در بخش عملکرد ارزی در سال ۱۴۰۲
خیابان حافظ اصفهان	شعبه برتر غیر ارزی که مشتریان بازاریابی شده آن بیشترین حجم عملیات ارزی را داشته است
خیابان دکتر فاطمی	شعبه برتر در بخش عملکرد اعتباری در سال ۱۴۰۲ شعبه برتر به لحاظ درصد تعهدات ارزی ایفا شده با توجه به حجم عملکرد ارزی
امین حضور	شعبه برتر در بخش عملکرد اعتباری در سال ۱۴۰۲
بازار	شعبه برتر در بخش عملکرد اعتباری در سال ۱۴۰۲
شعبه برتر در فروش ضمانت نامه به مشتریان جدید در سال ۱۴۰۲	
رفسنجان	بلوار جمهوری اسلامی یزد

همکاران برتر در برنامه فروش ضمانت نامه ۱۴۰۲

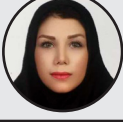
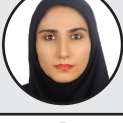
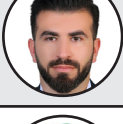
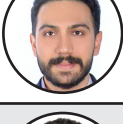
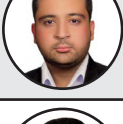
محمد رضا زارع	بلوار جمهوری اسلامی یزد
قاسم ذاکری زارچ	بلوار جمهوری اسلامی یزد
آوا حسینی نوه	رفسنجان
علی اکبر ابوطالبی	رفسنجان
زهره ولی الهی	رفسنجان
فرخ فرجی	بلوار کشاورز
مینا پارسی	بلوار کشاورز
وحید زارع	استادشهر یار تبریز
مرتضی صفامهر	استادشهر یار تبریز
محمد علی رضائی اقدم	استادشهر یار تبریز
امیر شقاقی	دروس
زهره رضایی	دروس
آیت النبی	دروس
مریم رضایی	دروس
مجتبی فراستی	بهشتی-قائم مقام
شهاب الدین زاده محمدی	بهشتی-قائم مقام
سیدجواد رضایی	بهشتی-قائم مقام
مهدی دایی حسینی	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد
مصطفی کریمی	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد

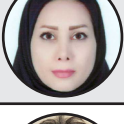
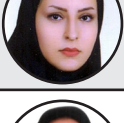
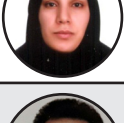
نام پرسنل برتر	شعبه
فاطمه دولت آبادی فراهانی	سعادت آباد
مرضیه جعفری	سعادت آباد
عبداله عباس زاده	خیابان دکتر بهشتی
الناز شاهرودی	خیابان دکتر بهشتی
آمنه سادات حسینی	خیابان دکتر بهشتی
مجتبی خدادادی	خیابان دکتر بهشتی
زینب محمدی	خیابان دکتر بهشتی
مسعود علیرضائی تهرانی	جام جم
علیرضا نظری	جام جم
حامد خراسانی قمصری	جام جم
الاهه شایسته	پاسداران
مریم نخستین	پاسداران
علی گل پرور	پاسداران
آرش درخشان راد	پاسداران
مهری شریف لو	خیابان ولیعصر پارک ساعی
فاطمه سادات اسدی	خیابان ولیعصر پارک ساعی
فاطمه زارع زردینی	بلوار جمهوری اسلامی یزد
محمد مهدی مصطفی پور	بلوار جمهوری اسلامی یزد

سپاس رفتار حرفه‌ای

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

با تشکر
مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

ردیف	کد پرسنلی	اسامی	نام محل خدمت	
۱۰	۳۸۹۰۱۴	داود احسانی	شعبه ملاصدرا	
۱۱	۳۹۱۰۷۶	لیلا رضائی	شعبه ملاصدرا	
۱۲	۳۹۶۰۵۳	احسان نجفی	شعبه ملاصدرا	
۱۳	۳۹۷۰۶۸	پروانه فارسی	شعبه ملاصدرا	
۱۴	۴۰۰۰۶۱	امید اوژولنده	شعبه ملاصدرا	
۱۵	۴۰۱۰۳۱	زینب ایرانی پور	شعبه ملاصدرا	
۱۶	۴۰۱۰۷۳	پریسا آذرافروزان	شعبه ملاصدرا	
۱۷	۴۰۲۱۰۳	محمد بابائی	شعبه ملاصدرا	
۱۸	۴۰۲۱۷۰	مهدی بهزاد مقدم	شعبه پیروزی	
۱۹	۳۹۴۰۵۵	علیرضا کرباسیان	شعبه قم	
۲۰	۳۹۲۰۸۲	علی شاه حسینی	شعبه قم	
۲۱	۳۹۳۲۰۵	اصغر احمدی شیران	شعبه اردبیل	

ردیف	کد پرسنلی	اسامی	نام محل خدمت	
۱	۳۸۴۱۴۱	ناصر هوشیاری	شعبه اردبیل	
۲	۳۸۶۲۴۴	لیلا ملکی هاشچین	شعبه اردبیل	
۳	۳۹۸۰۷۷	امین شبیرعلی پور دهگانی	شعبه نازی آباد	
۴	۳۸۳۰۰۹	فاطمه حیاتی	شعبه ملاصدرا	
۵	۳۸۵۲۰۷	علی سلیمی	شعبه ملاصدرا	
۶	۳۸۵۲۳۷	رویا قهری صارمی	شعبه ملاصدرا	
۷	۳۸۶۱۵۴	ملیحه ملااحمدی	شعبه ملاصدرا	
۸	۳۸۶۲۵۷	جواد مشایخ	شعبه ملاصدرا	
۹	۳۸۷۰۶۲	نسرين سلیمانی فرد	شعبه ملاصدرا	



جوايز فصل زمستان وین کارت

آیین اعطای جوایز برندگان فصل زمستان وین کارت، با حضور مدیرعامل بانک سامان برگزار شد.

به گزارش سامان رسانه، پس از قرعه‌کشی و اعلام اسامی برندگان خوش‌شانس فصل زمستان حساب‌های وین کارت، آیین اعطای جوایز برندگان با حضور علیرضا معرفت مدیرعامل بانک سامان و جمعی از مدیران ارشد این بانک برگزار شد.

در این مراسم، برندگان جوایز ۱۰۰ میلیون تومانی فصل زمستان یک‌به‌یک چک جایزه خود را از مدیرعامل بانک سامان دریافت کردند. این آیین در حالی برگزار شد که بانک سامان اخیراً میزان جوایز حساب‌های وین کارت را به میزان چشمگیری افزایش داده است.

براین اساس، علاقه‌مندان به شرکت در قرعه‌کشی فصل بهار که قرار است در آن ۴۰ میلیارد ریال جایزه به برندگان اهدا شود، می‌توانند از طریق اپلیکیشن موبایلت، نسبت به افتتاح حساب و دریافت وین کارت اقدام و با انجام هریک از فعالیت‌های بانکی مانند پرداخت قبوض، خرید از کارت‌خوان‌های سامان، خرید شارژ، انتقال وجه و غیره برای شرکت در قرعه‌کشی دور بعد، امتیاز کسب کنند.

گفتنی است، همه دارندگان وین کارت برای احراز شرایط شرکت در قرعه‌کشی باید در هر فصل حداقل ۱۰۰ امتیاز کسب کنند.



اسامی برندگان وین کارت قرعه کشی زمستان ۱۴۰۲

برندگان جایزه صد میلیون تومانی

ردیف	نام شعبه	نام و نام خانوادگی	ردیف	نام شعبه	نام و نام خانوادگی
۱	تهرانسر	همایون عزیزی	۱۱	مرکزی	سعادت محمدی
۲	بازار تبریز	شایسته فتح پور شافی	۱۲	خیابان دکتر بهشتی	رسول کریمی حاجیلو
۳	بلوار جمهوری اسلامی یزد	مرتضی علیرضائی مقدم	۱۳	زنجان	ابوالفضل دهقانی
۴	صادقیه	مینا شهیدی	۱۴	امین حضور	ابراهیم شفیعی ادیب
۵	مرکزی	علی صداقت	۱۵	میدان تجریش	سمیه امیری داویدجانی
۶	شهریار	محمد رضائی ارشد	۱۶	کیش	حمید نشاطی عدل
۷	ایران زمین	فاطمه عطانی	۱۷	معالی آباد شیراز	ارشیا هنریشه
۸	شهریار	شهلا تقی لو	۱۸	دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	زهره طرزی
۹	پیروزی	جواد شیروانی فرد	۱۹	خانه اصفهان	فرید نعمتی
۱۰	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد	سارا رایج	۲۰	ساری	سعید اسدی تپه

برندگان جایزه ده میلیون تومانی

ردیف	نام شعبه	نام و نام خانوادگی	ردیف	نام شعبه	نام و نام خانوادگی
۱	پونک	دانیال جیوانی	۵۱	مرکزی	رضا شیرالی
۲	گلزار رشت	رمضان فرمانده بحری	۵۲	ارومیه	رحیم کرم‌لو
۳	مهرشهر کرج	فائزه عارف	۵۳	نازی آباد	سمیه خداطلب
۴	مرکزی	ناهید ذبیحی قلدره	۵۴	بابل	میثم هادی‌پور
۵	بوشهر	رضا انگری	۵۵	ولیعصر تبریز	گوهر غفارزاده بخشایش
۶	بلوار مرداران	فائزه آل کثیر	۵۶	معالی آباد شیراز	امین زارع
۷	مشهد	علیرضا ناعمی	۵۷	سجاد مشهد	مینا نجانی
۸	سعادت آباد	محمدرضا شعبانزاده دستکی	۵۸	ارومیه	فاطمه بصیری
۹	قصر دشت	علیرضا دیندارلو	۵۹	خیابان آقابزرگی - الهیه	محمدامین رنجبر بیدار
۱۰	مرکزی	زهرا سلیمانی‌راد	۶۰	شهری	احمد نوری کویانی
۱۱	میدان کوثر کرمان	نوید نجفی‌زاده	۶۱	بلوار دریا	تینا بدل‌پور
۱۲	ارومیه	هادی قدرت قره‌باغ	۶۲	بزرگراه فتح	حسن احمدی مطلق
۱۳	جام جم	جهانگیر بوکاتیان	۶۳	قلهک	مریم اصل ذاکرلیقوان
۱۴	آفریقا	عبداله لطیفی قراملکی	۶۴	قزوین	ملیحه بابی
۱۵	خیابان سید جمال‌الدین اسدآبادی	شبنم سعیدی	۶۵	گلزار رشت	سارا حسین‌زاده عربانی
۱۶	شهران	پرینا قاسمی	۶۶	گلزار رشت	زینب آقائی نواسطلی
۱۷	گرگان	قلی جرجانی	۶۷	بلوار دریا	سعید نوابی
۱۸	بندر عباس	حسین هدایت محمودی	۶۸	۱۷ شهریور تبریز	بهمن پرویزی
۱۹	شهرک اکباتان	میلا کیمرونی	۶۹	خیابان ملت اکباتان	مبین جعفری عشرت‌آباد
۲۰	میدان نبوت	آرین گرجی	۷۰	پاسداران شیراز	محمد کشت‌کار
۲۱	آفریقا	احسان مستقیم	۷۱	خیابان سرداران ارومیه	رضا فریدی
۲۲	ترمینال ۳ فرودگاه مهر آباد	امیرحسین مرتضویان	۷۲	بندر عباس	یزدان پروین
۲۳	پیروزی	محمدحسن جلالی خوزانی	۷۳	شهران	محمدرضا عباسی
۲۴	شیراز	حسن یوسفی	۷۴	خیابان دولت	حمیدرضا حیدری
۲۵	صادقیه	بهراد امینی	۷۵	قم	بهرام نوروززاده بیدگلی
۲۶	هایپر استار	سعید ملکی عالم	۷۶	میدان توحید کرج	علی رضا بالائی
۲۷	قزوین	رویا زمانی	۷۷	دلاوران	رقیه قنبرپور
۲۸	جهان شهر کرج	شیدا کرمی	۷۸	بلوار هاشمیه - مشهد	موسی زارع
۲۹	فلکه سوم تهرانپارس	علیرضا امیری قهی	۷۹	گیشا	نیما فامیل انصافیان
۳۰	مدرس مشهد	الهام رفعتی	۸۰	اریکه ایرانیان	حسن العوتی
۳۱	بهشتی - قائم مقام	سینا مقتدائی	۸۱	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	لیلا بهروزی
۳۲	میدان نبوت	محسن شریفی	۸۲	بابل	ناهید رجبی خانقاهی
۳۳	همدان	عباس خدابنده‌لو	۸۳	نیشابور	شیرین بیات
۳۴	دکتر فاطمی	سعید کثیری	۸۴	همدان	سروش کی منش
۳۵	جهان شهر کرج	محسن آزاد روستا	۸۵	خیابان ملت اکباتان	امیر ارضی سلطان
۳۶	پیروزی	سیدرضا جامعی	۸۶	اهواز	ناصر آب سالان
۳۷	ساری	محمد نعمت‌زاده ورزی	۸۷	میدان ونک	مهیار نایی شهابی
۳۸	بابل	سیدمهدی هادی‌زاده کاسمانی	۸۸	میدان ونک	سعید کوه ساریان
۳۹	قیطریه	سالار گیلانی	۸۹	مرکزی	محمدرضا فاطمی مقدم
۴۰	بزرگراه فتح	فاطمه قره‌قانی	۹۰	میرداماد	حسام‌الدین مهدوی
۴۱	خیابان جمهوری	فرید راشد	۹۱	ستارخان	المیرا درزی
۴۲	اروند	جبار محسن	۹۲	یافت آباد	امیرمهدی احسنی
۴۳	بزرگراه فتح	حسین تیموری	۹۳	هایپر استار	علی توابی سفیدابی فراهانی
۴۴	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد	رضا صدیقی ممان	۹۴	بلوار هاشمیه - مشهد	شیرین احمدی
۴۵	چهارباغ بالا	امید ایمانی فولادی	۹۵	آفریقا	حمید بیدل مهمونی
۴۶	اهواز	فاطمه بهمنی	۹۶	آفریقای شمالی	سیدروزیه رضائیان
۴۷	میدان تجریش	عهديه جبلی	۹۷	شعبه جام جم - واحد شرکتی	فریبا کرانی دانا
۴۸	قشم	علی دریانورد	۹۸	قم	اکبر ابراهیمی سیرونی
۴۹	خیابان حافظ اصفهان	سلیمان شریعتی	۹۹	کرمانشاه	همایون رضائی
۵۰	مولوی	مهدی علانی بوسجین	۱۰۰	اقدسیه	امیرحسین شادی نسب

ردیف	نام شعبه	نام و نام خانوادگی	ردیف	نام شعبه	نام و نام خانوادگی
۱۰۱	خیابان کارگر شمالی	سمیرا صالحی گلسفیدی	۱۵۱	بلوار هاشمیه - مشهد	مریم محمدی خشتی
۱۰۲	اروند	محمد صالحی	۱۵۲	استاد شهریار تبریز	توحید سلمانی
۱۰۳	زنجان	امیر عطا محمدی	۱۵۳	ملاصدرا	سیاوش ریاضی
۱۰۴	خیابان جمهوری	حسن حسین پور	۱۵۴	یاقت آباد	جواد قاسمی
۱۰۵	شهران	ایمان متولی	۱۵۵	شهریار	پروین تاج میدان شاهی
۱۰۶	ملاصدرا	امیر سروش فرزین	۱۵۶	سعادت آباد	زهرا دشتی میاب
۱۰۷	آمل	فاطمه شیرازی	۱۵۷	شهریار	مهنا توکلی
۱۰۸	قطریه	پویان بغدادی	۱۵۸	معالی آباد شیراز	فاطمه شلتوک کار
۱۰۹	خیابان جمهوری	پویا رجبی	۱۵۹	میدان آرژانتین	سعید حسینی
۱۱۰	دکتر فاطمی	عیسی رمضان تبارمقری	۱۶۰	پاسداران شیراز	ساسان رضایی
۱۱۱	تبریز	حسین جودی بیرق	۱۶۱	کیش	آرمان احمدی نیا
۱۱۲	مهرشهر کرج	علیرضا سقانی ایرانی	۱۶۲	ستارخان	سپهر دشتی رحمت آبادی
۱۱۳	آمل	مریم رسولیان شیاذهی	۱۶۳	شهر قدس	زهرا مختاری
۱۱۴	اهواز	فریدون راشدزاده	۱۶۴	بندر عباس	فاطمه وبعلی زادگان
۱۱۵	آصف	پوریا اسعدی	۱۶۵	آمل	صادق غفوری عرب
۱۱۶	گرگان	مجید اصغر زاده دامغانی	۱۶۶	کیش	مهری مختاری خیر آبادی
۱۱۷	میدان کوثر کرمان	بنیامین نصیری پور	۱۶۷	ولیعصر تبریز	سریه دبائی
۱۱۸	قشم	محمد شیرویه	۱۶۸	میدان توحید کرج	زهرا بهجت
۱۱۹	شهریار	سهیلا علی اکبرلو	۱۶۹	همدان	علیرضا حمزه زاده
۱۲۰	میرداماد	فاطمه علی عسگری	۱۷۰	بلوار فردوس	رویا اسکندری چراغتنه
۱۲۱	میدان نیوت	سلیمه شجاع قره گل	۱۷۱	سرو	مهشید غضنفری راد
۱۲۲	اقدسیه	حنیفه میرطاولس مهبازی	۱۷۲	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	عطیه مرادی
۱۲۳	۱۷ شهریور تبریز	جواد سبیلی	۱۷۳	مرکزی	محمد وروانی فراهانی
۱۲۴	چهارباغ بالا	اسحاق احمدی قراچه	۱۷۴	آصف	غزاله گل کار
۱۲۵	زنجان	سیدفرید شیرینی	۱۷۵	اراک	مرتضی رضائی
۱۲۶	میدان نیوت	حمید زمانی	۱۷۶	مشهد	صفورا چیت سازبان پردی
۱۲۷	میدان آرژانتین	سروش مراد زنجانی	۱۷۷	میدان آرژانتین	سیروان کریمی نمده
۱۲۸	بازار کفاشها	عباس ویسه	۱۷۸	یاقت آباد	سیف الله محمدزاده
۱۲۹	امین حضور	مهدی حیدریان	۱۷۹	قم	روح الله علی
۱۳۰	بابل	هانیه حسن نتاج رودباری	۱۸۰	پیروزی	حمیدرضا اردستانی
۱۳۱	اروند	زهره سرداری زارچی	۱۸۱	قصر دشت	اصغر روستائی
۱۳۲	نازی آباد	مهدی آقازیرانی فراهانی	۱۸۲	گرگان	مجتبی شهرابی
۱۳۳	برج سامان	معصومه فکری کلیمانی	۱۸۳	گرگان	عبدالرحمن آق
۱۳۴	خیابان دکتر بهشتی	مریم کریم زاده نقدی علیا	۱۸۴	اقدسیه	غلامرضا سلطانی
۱۳۵	جنت آباد	گلناز حاج محمدی باروق	۱۸۵	شهران	آرمینا حاجی حسینی
۱۳۶	تبریز	قادر صادقیان آذیری	۱۸۶	خانه اصفهان	محمدعلی جلال پور
۱۳۷	جنت آباد	راضیه مهرمنش	۱۸۷	جهانشهر کرج	نازنین یگان
۱۳۸	شهریار	مژگان شریفیان	۱۸۸	بازار تبریز	فرناز اسلامی هرون
۱۳۹	مشهد	سید محمد حسن فیضی	۱۸۹	ولیعصر تبریز	وحید عظیمی
۱۴۰	شهر قدس	مریم حسن نژادگیلوانی	۱۹۰	قزوین	پگاه عصار
۱۴۱	ولیعصر تبریز	شاهین تارویوردی زاده آسیابان	۱۹۱	قرنی مشهد	محمد رضا عابدینی
۱۴۲	شیراز	شیماء شفیعی نیا	۱۹۲	ایران زمین	دلارام جنتی دینه رودی
۱۴۳	خیابان ولیعصر پارک ساغی	سحر سپهری فخیم	۱۹۳	ازومیه	عادل احمد پور
۱۴۴	مرکزی	مهدی مهدوی فخر	۱۹۴	دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	فرید پیروی
۱۴۵	نیاوران	وحید سرمستی خندان	۱۹۵	اروند	میلاد عبادی
۱۴۶	شهر قدس	سامان رستمی	۱۹۶	میدان قزوین	فاطمه امیر عسکری لمر
۱۴۷	ساری	محمد حسینی	۱۹۷	ازومیه	میلاد کریمی
۱۴۸	مژه	حسین کریمی	۱۹۸	میدان قزوین	عباس قاسمی اله آبادی
۱۴۹	خیابان دولت	امین فردویان	۱۹۹	سجاد مشهد	ناهد مشایخان
۱۵۰	میدان آرژانتین	سپیده سلامت طلب	۲۰۰	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد	آرش باقری گلولی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه / بایچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب / بایچه ها
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	شاهرخ نیری
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳	۶۶۹۵۸۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۷۱۰۶۱	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 گلوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	امین بیگلری
۷	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۰	۴۴۲۵۴۵۱۷	شادمان غفوری
۸	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۳۳۰۵۶-۲۲۸۳۳۴۹	۲۲۸۳۳۲۴۵	حیدررسانی فر
۹	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۲۲۹۳۴۴۵۱-۴	۲۲۹۳۴۴۶۳	امیر گیلانی فر
۱۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روپروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخار (ششم)، پلاک ۱۴۰	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۴	۸۸۹۸۲۱۹۴	نغمه خسروی
۱۱	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳	۲۲۰۸۶۱۹۵-۲۰۰	۲۲۰۸۷۷۰۸	فاطمه دولت آبادی فراهانی
۱۲	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت آباد جنوبی، پایین تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سمرقند، پلاک ۴۷	۴۴۴۹۵۲۰۱-۱۲	۴۴۴۹۵۲۸	مهدی طلایی
۱۳	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۸۱۰۶۹	سمانه دانشمند
۱۴	میدان ونگ	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شرقی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۴۵۵-۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	حمید نودست
۱۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۶۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	فرشته قانع
۱۶	ارنکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش اردغوان غربی، مجتمع ارنکه 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	---	صمد رضازاده
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	۲۲۴۱۲۳۷-۳۱	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 مخابرات، پلاک ۵۹	۴۰۴۴۶۹۳۰-۴۰۴۴۶۹۲۵	۴۴۶۹۵۴۳	-
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	۲۲۲۳۴۴۳۷-۸	۲۲۲۳۴۴۵۸	فازنین رحیمی
۲۹	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲	۸۸۶۳۵۵۱۷-۸۸۶۳۴۴۸	۸۸۶۳۶۷۳۱	فاطمه حیاتی
۳۰	خیابان سید جمال الدین اسد آبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال الدین اسد آبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳	۸۸۶۱۷۹۳۵-۸۸۶۱۰۲۹۶	۸۸۶۲۸۳۷	بهنام عسگری علویچه
۳۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴-۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	سید محمد میرحسینی نیری
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سهوودی، 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	سید محمد میرحسینی نیری
۳۴	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان حجر بن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	ارسلان بی آزار
۳۵	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۶۹۶۵۰-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۶۹۶۶	رضا جلالی
۳۶	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجر بن 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 پست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵-۸۷-۸۵	۶۶۴۹۱۰۷۳	حسن صالحی کیا
۴۰	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	محسن باقری نیا
۴۱	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	حمیدرضا خیری
۴۲	دلاوردان	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوردان، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۴۸۸-۷۷۲۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	زهرا کسرانی پور
۴۳	شهران	۸۴۴	تهران، میدان دوم شهران، ابتدای خیابان یکم پلاک ۴	۴۴۳۲۷۹۷۱-۴۴۳۲۸۱۴۷	۴۴۳۲۸۳۲۹	عباس آهنگری کیوی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پاچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعبه/پاچه ها
۴۴	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۶۸۳۶	سارا گلدوست موندی
۴۵	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سائن ورودی	۵۵۷۸۴۰۸-۹	۵۵۷۸۴۱۰	مصطفی کریمی
۴۶	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۳۶۸۵۸۷۰۶-۳۶۸۵۸۷۰۳	۳۶۸۵۸۳۱۶	رضا جلیل زاده
۴۷	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	علی اکبر عینی
۴۸	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۳۵۶	---	احسان ملامحمدی
۴۹	ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد	۸۵۲	تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی	۴۴۶۹۰۰۹-۴۴۶۳۱۳۹۷	۴۴۶۶۲۲۵۲	مصطفی کریمی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۳۳۱۳۸۳۱۴	روح اله سیاوشی
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۳۷۳۶-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	تیمور طاهری
۵۲	خیابان لواسانی	۸۵۵	تهران، کابرتانه، خیابان لواسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۲۲۸۱۶۶۹۲-۳-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	حمید زهرونه
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	مجید صادقی دستک
۵۴	هایپر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خریدهایپر استار	۴۴۱۶۷۱۸۵-۶	۴۴۱۶۷۱۹۹	راحله خیر خواه
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار یزدانی، نبش غربی خیابان ماکوئی پور، پلاک ۱۹	۳۶۸۰۲۳۲۷-۳۶۸۰۲۶۳۰	۳۶۸۰۲۹۰۱	-
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۶۷۰۰۱۳-۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	محمود احسنی
۵۷	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	-
۵۸	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۸۰۵۷۵۳-۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	مونا رضایی
۵۹	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	احسان کیانی
۶۰	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۳۶۹۴-۶۶۹۷۳۶۹۲	۶۶۹۷۳۶۹۸	حسن رنجبر قلیچی
۶۱	یهی- قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید بهشتی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۸۸۵۳۶۲۸۹-۸۶۱۲۲۱۶۰	---	رضا محمدقاسمی
۶۲	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خیابان شهید مهدی یعقوبی، پلاک ۲	---	---	فاطمه حاجی بابائی
۶۳	قلهک	۸۶۸	خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵	۲۲۶۰۱۵۳۷-۲۲۶۰۳۶۱۳	۲۲۶۰۹۷۰۳	هومن رسولی
۶۴	ستارخان	۸۶۹	تهران، محله توحید، خیابان کوثر سوم، خیابان ستارخان، پلاک ۸۰	۶۶۴۵۳۲۴۱-۶۶۴۲۸۱۶۲	۶۶۵۷۶۷۵	بهوش قاسمی
۶۵	پوتک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرفی اصفهانی، بالاتر از میدان پوتک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	سازا فوقی
۶۶	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱	۲۲۷۱۶۲۹۳	احمد عهدی
۶۷	لاله زار	۸۷۲	خیابان لاله زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری پلاک ۴۷۱	۳۶۸۷۰۴۵۸-۳۶۸۷۰۳۱۷	۲۲۵۳۰۱۴۶	داریوش خداداد
۶۸	میدان هفت تیر	۸۷۳	میدان هفت تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵	۸۸۸۱۵۳۶۰-۸۸۸۱۵۸۹۰	۸۸۸۴۶۱۹۰	امیر ضیاء
۶۹	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۳۶۱۱۷۱۹۲-۹۳	۳۶۱۱۷۱۹۵	واله سعیدی
۷۰	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	تهران، سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	بناترین بابائی
۷۱	خیابان آقازرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، خیابان الهیه، خیابان شهید آقازرگی، نبش خیابان استانبول، پلاک ۳۷	۲۲۶۹۶۵۵۱-۲	۲۲۶۹۶۵۵۳	زهره انوار
۷۲	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاسدوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۹-۶۶۸۱۵۷۹۸	۶۶۸۱۶۰۰۸	مهدی تک دهقان
۷۳	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، رویروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۲۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۸	۴۶۸۳۲۲۴۱	مرتضی باغستانی
۷۴	دروس	۸۷۹	تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲	۲۶۶۴۰۳۲۰-۲۶۶۴۰۳۲۴	۲۶۶۴۰۳۰۸	کزال آیت النبی
۷۵	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایتار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰-۴۴۲۱۱۶۲۹	۴۴۲۱۱۸۴۱	متصوره رضاییان مقدم
۷۶	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	فرخ فرجی
۷۷	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۸۸۵۷۸۱۷۱-۸۸۰۷۱۲۰۲	۸۸۳۶۶۷۹	محمود لک
۷۸	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۵	۸۸۴۸۵۷۸۷	محمدرضا پیشگاه هادیان
۷۹	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نبش لیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۱۱۵-۱۷،۲۰	۳۴۴۸۱۴۴۵-۰۲۶	رضا حاجی پور
۸۰	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۳۴۲۰۶۴۷۱-۴	۰۲۶-۳۴۲۵۸۶۲	جبار رضائی دره نیجه
۸۱	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۶۵۲۶۹۰۲۱-۲۳-۳۶	۶۵۳۸۹۶۲	جواد علی بخشی
۸۲	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۷	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸	غلامعلی کریمی ایبازی
۸۳	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲ ۰۲۵-۳۲۹۳۳۱۱۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	---
۸۴	فلکه جهاد - قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۳۷۷۰۵۹۴۹	اکبر مردانی
۸۵	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حذفاصل خیابان های فلسطین و هفت تیر (۲۰ متری سینما سیدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۲۹۶	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳	مهرزاد نظری

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پاچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب/پاچه ها
۸۶	قصردشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصردشت، سده خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ ۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۲۶	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	عبدالکریم ستوده
۸۷	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۳۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	روح الله پورعلانکه
۸۸	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان میث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱-۳	۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰	مهدی ملاشفیع
۸۹	بندربعباس	۹۱۲۱	بندربعباس، بلوار امام خمینی، سده دلتا، برج بلور، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۳۵۳۰۲-۳	۰۷۶-۳۲۳۵۳۰۳۰	علیرضا ساردوتی
۹۰	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹	۰۵۴-۳۳۳۸۲۷۹	---	حمیده شه بخش
۹۱	یوشهر	۹۱۴۱	یوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرود ۳۵، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	غلامرضا فرشیدفر
۹۲	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰-۶	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	محمد جهانگیری پاشاکی
۹۳	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان نما، رویوی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	محسن سعیدی
۹۴	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۰-۶۱	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۱	مهرداد مرادی
۹۵	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، رویوی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۱۵۲	سجاد کلهر کاظمی
۹۶	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۴۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۴۵۴۳۲۶	حسین عبدیان
۹۷	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۵۵۹۰-۲	۰۶۶-۳۳۳۵۵۹۱	بیژن ابراهیمیان
۹۸	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۳۰۳	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	ناصر مختاری فارمد
۹۹	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۳۲۸۳۸۰-۵	۰۵۱-۳۳۲۸۱۰۴۶	سارا زارعی
۱۰۰	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۸۲۰۸-۹	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	بلوارهاشمیه (مشهد)	۹۳۰۵	بلوار شهید صامی، حدفاصل بلوار کوثر و هاشمیه، بین شهید صامی ۲۴ و ۲۶، پلاک ۱۵۸	---	---	محمد مققانی
۱۰۳	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی (ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۳۳۴۴۱۳۰۱۵	۰۵۱-۳۳۴۴۱۴۱۶	علی ابراهیمیان
۱۰۴	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی (ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۳۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۳۲۴۷۳۴۸	یاسر محمودخانی
۱۰۵	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلزار، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۳	سید بابک دولتی میله سرا
۱۰۶	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سواره قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۲۰-۵	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۱۱	سید عبدالعزیز طاهری
۱۰۷	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، رویوی 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	اسفندیار حدیدی
۱۰۹	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۲-۵	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	سمیه نظریان
۱۱۰	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاییر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات	۰۲۳-۳۳۳۶۱۱۸-۱۹-۲۲	---	---
۱۱۱	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان شهید قرنی، نرسیده به میدان شهید قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۳۳۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۳۳۳۷۶۶۰	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	علی اکبر ابوطالبی باقرآباد
۱۱۴	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۰۹	احسان جمشیدیان
۱۱۵	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۱۳۳۷۴۴۲-۳	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۰۹	مجید سیف الدینی
۱۱۶	خیابان حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان امام (نقش جهان)، ابتدای خیابان حافظ، پلاک ۳۳	۰۳۱-۳۳۲۰۹۴۷۷-۹	۰۳۱-۳۳۲۰۹۴۷۷	سمیرا سبزه زار
۱۱۷	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۷۲۲۷۱	۰۳۱-۳۴۴۷۱۳۸۸	علیرضا مستاجران
۱۱۸	سیتی سنتر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی شهرن، مجتمع سیتی سنتر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳	روزبه سلیمی
۱۱۹	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی (ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۵۲۵	محمدحسین مداحزاده
۱۲۰	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان	۰۳۵۳۰۳۰۲۱۴۰-۴۹	---	محمدرضا زارع
۱۲۱	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷	۰۸۶-۳۳۲۱۴۴۰-۵	۰۸۶-۳۳۲۲۵۹۵۷	طاہر کریمی
۱۲۲	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۷۵۱۶۰	محمدرضا ربیعی آذری
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	۰۴۱-۳۵۲۴۴۲۶۳	---
۱۲۷	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، رویوی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۳۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۳۲۴۴۰۳۹۲	شهاب امامی
۱۲۸	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۳۲۵۰۵۳۳-۲۴	۰۴۴-۳۳۲۷۸۴۶	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 ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۹۲۰۵۲۴۰۶	۰۶۱-۳۳۹۲۰۷۴۵۵	حسنت سبندار
۱۳۲	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۴۹۰۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۴۹۰۰	پیمان خیاطی
۱۳۳	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، رویوی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلدریس	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۰-۴۱	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۰	عباس اطهری
۱۳۴	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیر کبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۳۱	حمید چنگیزیان

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

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

سرپرستی‌ها

ردیف	عنوان سرپرستی	نام سرپرست	نشانی	شماره تلفن
۱	سرپرستی ناحیه ۱	الهه میرزایی	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱، طبقه سوم	۲۶۸۵۹۲۰۶-۲۶۸۵۹۱۱۵-۲۶۸۵۹۱۱۸
۲	سرپرستی ناحیه ۲	متین اقبال زاده		
۳	سرپرستی ناحیه ۳	بابک برومند	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نبوت - کد پستی: ۱۶۴۸۸۷۳۱۱	۷۷۹۱۲۱۵۴-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۵۰۰۹
۴	سرپرستی ناحیه ۴	بهاره علیاری		۷۷۹۱۷۱۳۱
۵	سرپرستی ناحیه ۵	حسین یوسفی پور		۷۷۹۱۰۱۱۲
۶	سرپرستی ناحیه ۶	مهدی عامری	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳، نیم طبقه شعبه سیدجمال الدین اسدآبادی - کد پستی: ۱۴۴۴۹۳۳۵۷۳	۸۸۶۱۶۴۸۵-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۰۴۲۳۱۴
۷	سرپرستی ناحیه ۷	مریم طرفی نژاد		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: ۱۴۹۴۷۱۴۴۴۱	۴۴۷۳۹۱۱۱-۴۴۷۶۸۷۸۹
۹	سرپرستی ناحیه ۹	مهدی احمدی		۴۴۷۳۹۱۸۰-۴۴۷۶۸۷۲۷
۱۰	سرپرستی ناحیه ۱۰	علی حمیدیا	برج سامان، طبقه ۱۵، مدیریت جذب و فروش	
۱۱	سرپرستی شعب استان‌های شمال	محمود ملکی	ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۱-۳۳۲۵۹۷۸۶-۳۳۲۵۹۷۸۴
۱۲	سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب	غلامرضا نیکمهد	تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نبش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۰-۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۳۸
۱۳	سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق	مهدی توزنده جانی	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، ط اول	۱۱۲-۱۱۴-داخلی ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۴۰۵
۱۴	سرپرستی شعب استانهای مرکز	مجاهدی	اصفهان خیابان توحید میانی نبش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵	۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۲-۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۰
۱۵	سرپرستی ناحیه ۱۵	مهدی باقی	برج سامان، طبقه ۱۵، مدیریت جذب و فروش	
۱۶	سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب	علیرضا پاک‌نژاد	شیراز، بلوار پاسداران (زهری)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول	۰۷۱-۳۸۴۴۴۶۷۰
۱۷	سرپرستی شعب استان‌های جنوب شرق	احمد شریعتمداری	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، 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 ۱۰۵-۱	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی (۳۹۱۱)
دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	احسان مهدی‌پور	۸۶۴	تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا- ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳	۰۲۱-۲۲۷۱۶۵۳۸
دفتر بانکداری اختصاصی تبریز	نادر جهانگیرزاده سوره	۸۶۴۱	تبریز-خیابان ولیعصر- فلکه ایرداک- اول خیابان سعدی- برج مبین - طبقه ۸	۰۴۱-۳۳۳۱۶۲۲۰
دفتر بانکداری اختصاصی مشهد	حمید طوسی	۸۶۴۲	مشهد- بلوار سجاد- نبش سجاد هشتم- ساختمان بانک سامان- طبقه هفتم	۰۵۱-۳۷۶۸۱۷۱۶
دفتر بانکداری اختصاصی قم	امیر محمد هاشمی	۸۶۴۳	قم-بلوار امین-نبش کوچه ۴۱ ساختمان بانک سامان-طبقه دوم	۰۲۵-۳۲۴۰۰۴۴۱
دفتر بانکداری اختصاصی اصفهان	صابر ملبوس باف	۸۶۴۴	اصفهان-خ توحید جنوبی- بعد از چهار راه پلیس - ساختمان ژبوار- 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	۰۳۱-۳۶۲۷۴۰۷۰	۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۲۸	زهرا ایلخانی
دفتر بانکداری شرکتی تهران	تهران، خیابان شریعتی، نبش کوچه اتو بانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی ۳۵۶۶	-----	آقای عرب اسدی



رمز تو پیچون!

سامانیوم دوباره، ۶ تا جایزه داره! ۶ موبایل برای ۶ نفر سورخرداد سامانیوم

۱ گوشی سامسونگ گلکسی اولترا S24
۵ گوشی سامسونگ گلکسی S23 FE

