



سال پانزدهم، شماره ۱۵۰
آذر ۱۳۹۸

بانک سامان
Saman Bank



یکصد و پنجاه شماره با شما





به دستور شما پرداخت می شود.

- درگاه خدمات غیرحضوری بانکی، ویژه شرکتها
- شرکتیار، دستیار بانکی مدیران کسب و کار



بامجله سلام همراه باشید

گروه مالی سامان

پروخت الكترونيك سامان كيش

تهران، خيابان وليعصر، بالاتر از ميدان ونك، انتهاي خيابان خدامي، بعد از تقاطع آفتاب، پلاك ۱۰۴
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتريان: ۸۴۰۸۰ شماره: ۸۸۲۱۹۱۴۰ www.sep.ir



بیمه سامان

تهران، خيابان خالد اسلامبولي (وزراء)، ساختمان شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱ شماره: ۸۸۷۰۰۲۰۴ www.sif.ir



كارگزاري بانك سامان

تهران، خيابان نلسون ماندلا (آفريقا)، پايين تر از چهارراه جهان كودك، نبش كوچه ۲۵، پلاك ۲۹، طبقه همكف
تلفن: ۸۸۷۷۴۶۶۹-۷۱ شماره: ۸۸۷۷۴۶۸۹ www.samanbourse.com



صرافي سامان

شعبه مركزي: تهران، خيابان خالد اسلامبولي (وزراء)، خيابان هفتم، پلاك ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۱۹ و ۷۰۹۲۱۰ شماره: ۸۸۷۰۹۲۱۰ www.samanexchange.com



اعتبار سنجي حافظ سامان ايرانيان

تهران، خيابان دستگردی (ظفر)، پلاك ۱۲۸، كدپستي ۱۹۱۹۹۴۳۷۶۹
تلفن: ۴۱۷۲۶۰۰۰ شماره: ۴۱۷۲۶۰۰۱ www.lcbs.ir



خدماتي آفتاب تجارت سامان

تهران، خيابان خالد اسلامبولي (وزراء)، كوچه ۲۰ (شهيد رفيعي)، پلاك ۴، طبقه اول
تلفن: ۸۸۱۰۲۴۰۴ شماره: ۸۸۱۰۹۳۱۲ www.aftabts.com



تأمین سرمایه كاردان

تهران، خيابان نلسون ماندلا (آفريقا)، خيابان كاج آبادي، شماره ۱۱۴، طبقه ۳
تلفن: ۹۶۶۲۱۱۱۱ شماره: ۹۶۶۲۱۱۳۳ سايت: www.kardan.ir



كيش سل پارس

تهران، سعادت آباد، ضلع شمال شرقي چهارراه سرو، جنب بانك سامان، پلاك ۷۷
تلفن: ۸۷۶۴۰-۰۲۱ شماره: ۲۶۶۵۴۸۰۹-۰۲۱ www.samantel.ir



پردازشگران سامان

خيابان وليعصر، خيابان كاج آبادي، پلاك ۱۱۴ طبقه اول
كدپستي: ۱۹۶۶۹۱۳۱۶۱ www.samanpr.net



تندر نور

تهران، ميدان رسالت، خيابان هنگام، بلوار دلاوران، بين چهارراه آزادگان و تكاوران، پلاك ۳۷۷
تلفن: ۷۷۲۴۱۴۸۱-۰۲۱ - ۷۷۱۸۲۸۴۴-۰۲۱ www.thunder-light.com





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

همیشه منتظر آثار شما هستیم

- از دریافت مقالات و دیدگاه‌های صاحب نظران استقبال می‌کنیم.
- از ارسال مطالب چاپ‌شده در مطبوعات خودداری شود.
- لطفا مطالب منابع در گیومه مشخص شود.
- مقالات ترجمه‌شده همراه با کپی اصل مقاله ارسال شود.
- مطالب ارسالی پس فرستاده نمی‌شود.
- لطفا مطالب تایپ‌شده 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.
- پی‌نوشت و هرگونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل ذکر شود.
- تیترو سوتیترهای مناسب توسط نویسنده مشخص شود.
- مطالب چاپ‌شده 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.

- یادداشت سردبیر / ۶
- به پاس صد و پنجاه ماه تلاش / ۸
- حافظ منافع سهام‌داران و سپرده‌گذاران سامان است / ۱۰
- اگر نشریه سامان چاپ نمی‌شد! / ۱۴
- نذارات لازمه‌ای برای حرکت / ۱۵
- چگونه اطلاعات مالی را ارائه دهیم؟ / ۱۶
- اصول مذاکره تأثیرگذار به سبک کریس ووس / ۲۰ (۱)
- نظم و دیسپلین رمز دستیابی به اهداف / ۲۲
- صدای مشتریان بانک سامان / ۲۸
- یک ساله شدیم / ۳۰
- ما پشتیبان شعب در حوزه اسناد هستیم / ۳۲
- یک روز با همکاران تلاشگر دایره رسیدگی و
بایگانی اسناد / ۳۴
- ریسک کمتر با محصولات سرمایه‌گذاری ویژه
مشتریان برتر / ۳۶
- پایش سلامت کارکنان یک ضرورت غیرقابل
انکار / ۳۷
- سبب با حمایت از کسب و کارهای نوین، آینده را
پیش‌بینی می‌کند / ۳۸
- سبب، صنعت پرداخت را می‌شناسد و نیازها را
پیش‌بینی می‌کند / ۳۸
- تپسی در همکاری با سبب به آینده امیدوار است / ۳۹
- متخصصان جوان، سبب را برترین شرکت
پرداخت ایران کردند / ۳۹
- بوم‌رنگ شغلی / ۴۰
- بلوغ سازمانی / ۴۲
- سفر به یزد: آرزوی شیرین نوجوانی / ۴۴
- رمزینه / ۴۵
- رمزهایی که با هر ۳۰ ثانیه متولد می‌شوند / ۴۸
- همراه با وین کارت برنده باشید / ۵۰
- کنفرانس Iran Grain ۲۰۱۹ با حمایت بانک
سامان برگزار شد / ۵۴
- ارائه به روزترین راهکارهای پرداخت سبب در
اولین نمایشگاه ریتیل شو ایران / ۵۴
- مهم‌ترین چالش‌های یادگیری زبان کدامند؟ / ۵۵
- بدبینی و آثار آن در محیط کار / ۵۶
- چالش‌های والدین شاغل در سازمان / ۵۸
- شعب بانک سامان / ۶۲

دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

نام دفتر	نشانی	تلفن	نمابر	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 ولی عصر، چهارراه پارک وی، کوچه ترکش دوز، ساختمان اداری بانک سامان	۰۲۱-۲۳۰۹۵۶۱۱	-----	خانم مهدوی

نشانی اداره مرکزی بانک سامان:

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

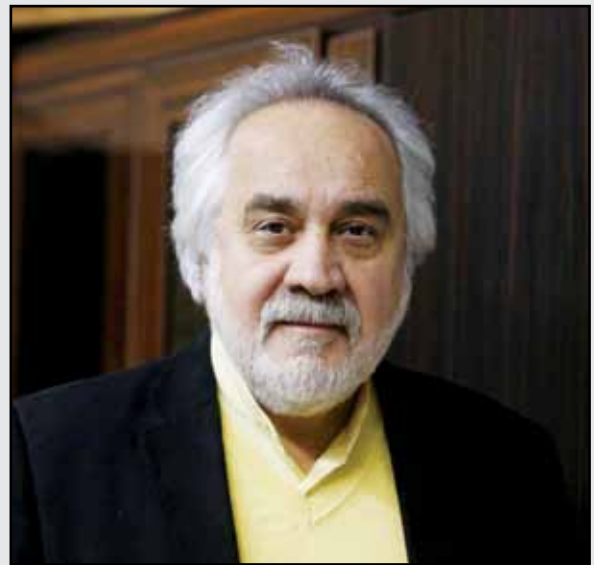
نشانی روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، خیابان سلطانی (سایه)، نبش بن‌بست نادر، پلاک یک
تلفن: ۰۲۱-۲۲۶۵۹۴۱۱ | سایت: www.sb24.com

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۷۹ | فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

انتشار صدوپنجاهمین شماره ماهنامه کاخنی یک «اتفاق» است



ناصر بزرگمهر
nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواد همان می شود

می کرد که گفته است: کارهایم را رها کرده ام و دارم دنبال «اتفاق» می گردم. باید از زندگی خودمان استفاده و «اتفاق» را در خودمان جست و جو کنیم. حالا دوباره سوال می کنم: آیا انتشار صدوپنجاهمین شماره یک مجله، یک «اتفاق» است؟

پاسخ این سوال حتما به این موضوع بستگی دارد که مادر کجای این کره خاکی متولد شده و دارای چه شرایط فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، علمی، فنی، سیاسی و از همه مهم تر مدیریتی باشیم.

اگر سالانه سیصد و چند تایی با کسر روزهای تعطیل روزنامه منتشر شود، در ۱۰۰ سال حدود ۳۰ هزار شماره منتشر خواهد شد و اگر ماهنامه باشد در ۱۰۰ سال به هزار و دوست شماره خواهد رسید و اگر هفته نامه باشد و سالی ۵۰ شماره منتشر شود در ۱۰۰ سال به ۵ هزار شماره می رسد. حالا این اعداد را باید در تیراژ ضرب و برگشتی ها را از آن کسر کرد تا به نتیجه نسبی خوب یا بد بودن وضعیت فرهنگ در هر سرزمینی دست پیدا کرد.

در سرزمین ما که بیش از ۱۰۰ سال است مطبوعه داریم، هیچ کس شماره ۱۰۰۰ را برای هیچ ماهنامه ای حتی آن دو موسسه بزرگ شبه دولتی قبل و بعد از انقلاب متصور نیست و هرگز نشریه ای از یک نسل به نسل بعد نرسیده است.

در سرزمینی که نشریات بعد از چند شماره «سر ز» می روند و می میرند شماره های ۱۰ و ۱۰۰ و ۱۰۰۰ می توانند شماره های ماندگاری باشند که باید به احترام ناشران و دست اندرکاران چنین نشریاتی به احترام برپا خاست.

همین صفرهای بی ارزش، وقتی کنار عدد یک قرار می گیرند، نمایشی از مردانگی یا زنانگی قلم به دستانی است که با ایستادگی و توانمندی و بدون درآمد های چند هزار میلیاردی و گاهی با دستمزدهای چند هزار تومانی و حتی کمتر، وجود عشق به این سرزمین را در صاحب امتیاز، مدیر مسئول، سردبیر، نویسندگان، خبرنگاران، عکاسان، حروفچین ها، ویراستاران، طراحان و همه

به شماره ۱۵۰ رسیده ایم؛ پانزده ساله شده ایم؛ آیا باید جشن بگیریم، آیا اصلا باور کردنی است که برای ۱۵۰ شماره انتشار شادی کنیم. حتما اگر این خبر را در جهان غرب مطرح کنیم، خیلی ها می خندند. چرا راه دور غرب را برویم، همین کشورهای به ظاهر عقب افتاده همسایه هم در حوزه رسانه و مطبوعات از ما جلو افتاده اند. شرایط به گونه ای است که ما باید از یک سالگی یک نشریه ذوق زده شویم و برای پانزده سالگی یک نشریه جشن بزرگ بگیریم.

بارها در یادداشت های گوناگون به بهانه انتشار پنجاهمین یا صدمین شماره یک روزنامه یا مجله نوشته ام که باید از خودمان سوال کنیم که آیا در جهان امروز انتشار ۱۰۰ شماره یا ۱۰۰۰ شماره و حتی ۱۰۰۰۰ شماره روزنامه، هفته نامه، ماهنامه یک «اتفاق» قلمداد می شود؟

ابتدا اجازه دهید درباره واژه «اتفاق» کمی توضیح بدهم. درباره «اتفاق» می گویند در یکی از نمایشنامه های «پیتر بروک»، نمایشنامه نویس و کارگردان بزرگ تئاتر بریتانیا، هر شب نمایش، یک پروانه را آتش می زد، تماشاگری به او گفت: پروانه را نباید آتش بزنی؛ اگر آتش بزنی، من به انجمن حمایت از حیوانات شکایت می کنم. این کار بی رحمی است. بروک پاسخ داد: پروانه مصنوعی است.

تماشاگر گفت: پس من مصنوعی بودن پروانه را فردا شب روی صحنه اعلام می کنم.

بروک گفت: در این صورت من پروانه طبیعی را آتش خواهم زد.

در این باره منتقدی نوشت: آتش زدن پروانه مصنوعی چنانکه واقعی جلوه کند، همان «اتفاقی» است که از صحنه تا تماشاگر جریان می یابد و در تماشاگر، دگرگونی به وجود می آورد.

استاد حمید سمندریان که نامش برای همیشه تئاتر ایران برکت بود و خواهد بود، سال ها قبل در گفت و گویی با من اظهار کرد: با دیدن یک اثر نمایشی باید در هر تماشاگری یک «اتفاق» بیفتد. او از پیتر بروک کارگردان نام آور تئاتر حکایت

کسانی که در این دفاتر کوچک مطبوعاتی کار می کنند نشان می دهد. انتشار صد و پنجاهمین شماره یک مجله مستقل سازمانی و متعلق به یک بانک خصوصی با تیراژ ۲۰ هزار تایی یک اتفاق است؛ همان اتفاقی که از کلمه آغاز شده و تا چشم های خواننده ادامه یافته و توانسته در امتداد رشد اندیشه تادل و روح کسانی که عاشق فهمیدن بوده اند جریان یابد و دگرگونی به وجود آورد. در هر کلاس درسی، باید یک «اتفاق» بیفتد، باید دانشجو در همه لحظات کلاس درس دلهره آن «اتفاق» را داشته باشد، باید وقتی زنگ می خورد یک «اتفاق» در هر دانشجویی افتاده باشد، باید معلم و استاد از این فرصت استفاده کنند و «اتفاق» را در کلاس به وجود آورند. وقتی کلاس تمام می شود، وقتی زنگ تعطیل زده می شود، تازه باید درس آغاز شود...

روی صحنه هر سالن تئاتری، وقتی پرده می افتد باید نمایش آغاز شود، باید تماشاگر دلهره نمایش را با خود تا خانه، تا هفته بعد و خاطره یک نمایش خوب را تا مرگ همراه خود ببرد؛ این همان «اتفاق» است، این همان جاودانه شدن یک اثر است و جاودانه شدن یک کارگردان، یک نویسنده، یک بازیگر؛ این همان کلاس درس است با استاد و دانشجویش.

من بارها نوشته ام که بسیاری از نشریات در وطن ما، بدون آنکه منتشر شوند می میرند و می روند.

نشریاتی که در فاصله شماره یک تا دو رقمی شدن از حرکت باز می مانند را کودکان مرگ می نامم و «مرگ کودکی» می خوانم؛ کودکانی که هنوز تلوتلو می خوردند و راه رفتن می آموختند.

دورقمی ها که بین ۱۰ تا ۱۰۰ شماره می میرند را باید نوجوانانی بدانیم که سربه هوایی شان آنها را به «مرگ نوجوانی» فرامی خواند و اگر فرصتی به آنها داده می شد، جوان برومندی در عرصه مطبوعات می شدند که می توانستند به مراحل بالاتر زندگی دست پیدا کنند.

سه رقمی ها نشریاتی هستند که جوانی را آغاز می کنند و تجربه انتشار بین ۱۰۰ تا ۱۰۰۰ شماره را خواهند داشت. این گروه به لحظه های شگفت انگیزی دست می یابند، در جوانی، پیرانی با تجربه می شوند که شور جوانی را با اندیشه ای محتاط در هم می آمیزند. اگر روزی شور مستی جوانی بر اندیشه احتیاط آمیز آنها غلبه کند و از حرکت باز مانند، من آنها را «جوان مرگ» می نامم.

چهار رقمی های مطبوعات در حوزه روزنامه، آنقدر خوشبخت هستند که گویی پل صراط را طی کرده اند و به میانسالی رسیده اند. آنان زنان و مردان با تجربه و جسوری هستند که از مراحل کودکی و نوجوانی و جوانی به سلامت عبور کرده اند و با کوله باری از علم و عمل در عرصه سخت مطبوعات شماره های ۱۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰ خود را منتشر کرده و توقف آنها به منزله «مرگ میانسالی» اهل خرد و دانش است که خیل عظیمی از دوستان و خوانندگان را به تشییع جنازه آن نشریه می کشد.

اما اگر شماره ماهنامه ای چهار رقمی بشود یعنی حدود ۱۰۰ سال مقاومت کرده و منتشر شده که دست مرزاد دارد.

آنها که این سعادت را می یابند تا پنج رقمی شوند و به پیرسالی برسند در هر

سرزمینی که باشند باید باور کنیم که یک اتفاق تاریخی روی داده است؛ باید «اسکار» مقاومت و ایثار و ماندگاری را دریافت کنند.

نمی دانم در طول تاریخ مطبوعات ایران و جهان، چند نشریه پنج رقمی شده اند، اما می دانم که نشریاتی در جهان هستند که یک قرن انتشار خود را جشن گرفته اند. در ایران ما، روزنامه اطلاعات ۲۷ هزارمین شماره خود را منتشر کرده و از نود و چهارمین سال حضور مستمر خود در صحنه اطلاع رسانی کشور خبر می دهد که شاید بالاترین عدد انتشار یک روزنامه در ایران از زمان حضور نخستین دستگاه چاپ تاکنون باشد و من آرزو می کنم که بتواند صدمین سال انتشار خود را باشکوه در خانواده مطبوعات جشن بگیرد.

حالا متوجه شدید چرا انتشار ۱۵۰ شماره ماهنامه سامان مهم است؟

۱۵۰ شماره ماهنامه حکایت از مقاومت و عشقی است که در آن رد پای یک «اتفاق» بزرگ را می توان دید.

نشریه سامان نشانه دلبستگی کسانی است که هنوز در امتداد یک «اتفاق» به افق های دور دست چشم دوخته اند و اگر روزگاری، روزگارشان فصل شود، آن «اتفاق» که اهل تخصص به دنبالش می گردند در همین ۱۵۰ شماره هم افتاده است.

انتشار ۱۵۰ شماره با حمایت مدیران ارشد سامان و مدیران عامل و همه کارکنان سامان که رد پای از آنها در این صد و پنجاه شماره وجود دارد، یک اتفاق بزرگ مطبوعاتی است که بدون همکاری این خانواده بزرگ سامانی امکان پذیر نبوده است.

باید از دو پیشکسوت بزرگ سامانی جناب محمد ضرابیه و جناب رجایی سلماسی که با پیشنهاد خود مجله سامان را متولد کردند به نیکی یاد کنم. باید از همه مشتریان سامان سپاسگزار و ممنون باشم که با ورق زدن و خواندن و ارسال نظرها و پیشنهادها و مقاله ها و یادداشت های ارزنده خود از ما در این ۱۵ سال حمایت کردند.

لازم می دانم قدردانی ویژه از ۳ همکار خوب در این سال ها به عنوان مدیران اجرایی مجله سامان (خانم فاطمه فروزان، لیلی کیوان و راضیه غنجدی) داشته باشم.

حمایت کامل مدیران و کارکنان روابط عمومی سامان در این سال ها از مجله خودشان مثال زدنی است که ممنون آنها هستم.

اجازه می خواهم بدون هیچ مبالغه از سرکار خانم فرشته ضرابیه، مدیر مسئول مجله سامان که با سعه صدر و نگاه ویژه خود، این انتشار را تداوم بخشیده، به سهم خود قدردانی کنم.

نام های همه همکارانم در هر شماره سامان وجود دارد و من از یکایک آنها سپاسگزارم، اما از مهدی نجفی که سال هاست با عشق سامانی امور فنی و طراحی این نشریه را به عهده دارد به طور ویژه قدردانی می کنم.

برای همه خانواده بزرگ مطبوعاتی کشور که به صدمین و هزارمین شماره می رسند، روزگار و صلی ارزشمند تا صد سالگی و هزار سالگی و تداوم برای نسل های بعد آرزو می کنم.

به پاسی صد و پنجاه ماه تلاشی



فرنود حسنی

نشریه سازمانی باید صدای رسایی برای کسب و کار باشد و تلاش کند از جنبه‌های مختلف آموزشی، خبری، اطلاع‌رسانی و تبلیغی و حتی مسئولیت اجتماعی دغدغه‌ها و رویکردهای بنگاه تجاری را پوشش دهد و به عنوان ابزاری خوب در خدمت مشتریان و کارکنان آن کسب و کار باشد تا با تورق و مطالعه آن بتوانند دیدگاه سازمان را نسبت به مفاهیم جاری درک کنند و با خدمات گوناگون کسب و کار آشنا شوند.

نشریه سازمانی باید آن قدر خوب و صمیمی و معتمد باشد که کارمند سازمان و حتی مشتریان در فراغت بین کار و یا حتی آخر هفته خود آن را بردارد و مطالعه کند و نقطه اوج داستان آنجاست که آن‌ها هم دست به قلم شوند و برای نشریه سازمان خود بنویسند و دانش و تجربه‌شان را با دیگران به اشتراک بگذارند.

تولید نشریات سازمانی چالش‌ها و مشکلات بسیاری دارد که از جمله آن‌ها

مثل خیلی از افرادی که نوشته‌شان برای اولین بار در روزنامه یا نشریه‌ای چاپ می‌شود من هم بار نخست حس و هیجان خوبی داشتم. یادم هست چندین نسخه از آن روزنامه را خریدم و برای خودم نگه داشتم. متنی را که خودم نوشته بودم چند بار در روزنامه خواندم تا حس خویش برآیم شیرین‌تر شود. از آن روز بیست سالی می‌گذرد و من به سبب موقعیت‌های تحصیلی و مطالعاتی و کاری توفیق داشتم در نشریات مختلفی بنویسم.

در میان همه نشریاتی که تجربه کرده‌ام به نظرم نوشتن در نشریات سازمانی قاعده و ساختار خود را دارد و علی‌رغم اینکه در گستره محدودی منتشر می‌شود، فرم و محتوا در نشریات سازمانی باید با حساسیت بیشتری ساخته و پرداخته شوند تا در نهایت نشریه سازمانی هم به عنوان یکی از عناصر کسب و کار در خدمت اهداف کسب و کار و برنامه‌های آن باشد.

نشریه سازمانی باید آن قدر خوب و صمیمی و معتمد باشد که کارمند سازمان و حتی مشتریان در فراغت بین کار و یا حتی آخر هفته خود آن را بردارد و مطالعه کند و نقطه اوج داستان آنجاست که آن‌ها هم دست به قلم شوند و برای نشریه سازمان خود بنویسند و دانش و تجربه‌شان را با دیگران به اشتراک بگذارند

وقفه منتشرشده است. نشریه‌ای که همیشه تلاش داشته است در قامت یک نشریه سازمانی حرفه‌ای زبان حال و گویای کسب‌وکار سامان باشد و برای مشتریان و کارکنان بانک سامان حرف‌ها و اندیشه‌های تازه‌ای داشته باشد. به اعتقاد من یکی از افتخارات اساسی نشریه سامان این است که تقریباً صد درصد محتوای آن تولیدی است و بخش بزرگی از این محتوای تولیدشده را همکاران بانک و یا مشتریان نوشته و ارسال می‌کنند و این برای من بسیار امیدبخش است.

در این مسیر پانزده‌ساله همکاران عزیزی برای این نشریه زحمت‌کشیده‌اند که شایسته است از همه آن‌ها در بخش تحریریه و گرافیک تشکر و برایشان بهترین‌ها را آرزو کنم و دعا کنم که روزی افرادی بیایند و جشن صد و پنجاه‌سالگی این نشریه را بگیرند و برای هزار و پانصدمین شماره آن شادی کنند.

هزینه‌های بسیار و محدودیت در تولید و تأمین محتوا به دلیل تخصصی بودن حوزه محتوایی نشریه است اما علی‌رغم همه چالش‌های پیدا و پنهان نشریه سامان به‌عنوان ارگان مطبوعاتی بانک سامان توانسته است خط ثابت و محکمی را طی کند که این حاصل حمایت و اعتماد مدیریت ارشد سامان به این نشریه و درک خوب و روشن آن‌ها از نقش رسانه در آگاهی‌بخشی سازمانی است.

من به‌عنوان عضو کوچکی از خانواده سامان که تقریباً در همه سال‌های حیات این نشریه و حتی قبل از ورودم به بانک فرصت نوشتن در آن را داشتم بسیار مفتخرم که این یادداشت را برای صد و پنجاهمین شماره ماهنامه سامان می‌نویسم. نشریه‌ای که در نوع خود از قدیمی‌ها و باثبات‌های عرصه مطبوعات محسوب می‌شود. قدیمی از آن‌جهت که پانزده سال در قامت و کسوت نشریه سازمانی منتشرشده و باثبات از آن‌جهت که بدون

اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان حافظ منافع سهامداران و سپرده‌گذاران سامان است

گفت‌وگو: جعفر تکبیری

● آقای اسفندیاری با سپاس به خاطر زمانی که به این گفتگو اختصاص دادید. به‌عنوان سؤال نخست، خواهش میکنم گزارشی از وضعیت کلی شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان ارائه کنید.

با سلام و تشکر به خاطر توجه نشریه سامان به مجموعه اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان. در این خصوص باید عرض کنم که شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان به‌عنوان یکی از شرکت‌های گروه مالی سامان فعالیت خود را در سال ۱۳۸۶ باهدف راه‌اندازی یک مرکز جامع اعتبارسنجی در کشور آغاز کرد، این شرکت با خرید لیسانس دائمی نرم‌افزار نظام جامع گزارش دهی اعتباری و اعتبارسنجی (ارائه امتیاز ریسک اعتباری) از شرکت اکسپرین (Experian)، نسبت به پایه‌گذاری این مهم در سطح جامعه اقدام نموده است. متأسفانه به علت وجود تحریم‌ها نتوانستیم از خدمات شرکت اکسپرین بهره بگیریم اما خوشبختانه همکاران ما در شرکت توانستند این برنامه را بومی‌سازی کنند و بتوانیم بخشی از مشکلات نرم‌افزاری که ناشی از تحریم‌ها بود را مرتفع کنند. البته هنوز بخش دیگری از این مسائل باقی است و ما چندین جلسه با نمایندگان شرکت اکسپرین برای ترغیب آنان به تکمیل خدمات نرم‌افزاری داشته‌ایم. به‌طور مثال در حوزه استعمال گذرنامه، هم‌اکنون اکثر شرکت‌های اعتبارسنجی دنیا با استفاده از شماره گذرنامه افراد می‌توانند وضعیت فرد را استعمال کنند، این سرویس هم‌اکنون توسط شرکت قابل ارائه است، ولی واقعیت این است که اگر بحث تحریم‌ها نبود فکر می‌کنیم خدمات بهتری در این حوزه ارائه می‌شد. باین‌حال آنچه امروز در داخل شرکت اعتبارسنجی اتفاق می‌افتد، دریافت اطلاعات از بانک‌های اطلاعاتی مانند شرکت پست، ثبت‌احوال و بانک مرکزی و ارائه امتیاز اعتباری (براساس مدل طراحی شده توسط کارشناسان داخل شرکت بر اساس جامعه ایران) است.

در این خصوص البته این توضیح را بدهم که هم‌اکنون ما فقط به بانک سامان خدمات اعتبارسنجی ارائه می‌کنیم و تصویب‌نامه هیات محترم وزیران راجع به تعدد شرکت‌های اعتبارسنجی در تیرماه سال ۱۳۹۸ تصویب شد و تعداد زیادی شرکت همانند شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان در صف دریافت مجوز و تطبیق از بانک مرکزی هستند. ما امیدواریم با توجه به سابقه و رسوب دانش فنی و تیم بسیار خوبی که در شرکت داریم، جزو



شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان یکی از شرکت‌های گروه مالی سامان از سال ۱۳۸۶ پا به عرصه اقتصادی کشور گذاشته و هم‌اکنون خدمات متنوعی به بانک سامان و عموم مردم ارائه می‌دهد. خدماتی که به گفته مدیرعامل این شرکت رضا اسفندیاری، ترکیبی از پیگیری‌ها برای وصول مطالبات، اعتبارسنجی و رتبه‌بندی است، اتفاقی که شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین زیرمجموعه‌های گروه مالی سامان تبدیل کرده است. آنچه در پی می‌خوانید، متن گفتگوی نشریه سامان با رضا اسفندیاری مدیرعامل این شرکت است که در آن جزییاتی از اقدامات و عملکرد شرکت ارائه شده است.

بانک بر مبنای اخلاق و مشتری
مداری ارفاق‌هایی هم برای
مشتریان خاص در نظر می‌گیرد و
به‌طور مثال چنانچه مشتری دچار
بیماری باشد و نتواند بدهی خود
را پرداخت کند، سعی می‌کند که
به نحوی مناسب با این دست از
مشتریان توافق کند

در کمیسیون پیگیری و وصول مطالبات که متشکل از تعدادی از معاونین و مدیران دیگر بانک می‌باشد طرح و به تصویب برسد و در موارد مهم‌تر باید مصوبه هیات مدیره محترم اخذ گردد، به هر حال تمام تلاش بانک بر اساس اصل مشتری‌مداری و رعایت اخلاق حرفه‌ای بر این است که مشکلات پیش آمده بین خود و مشتری را از طریق توافق و بدون مراجعه به مراجع قانونی حل و فصل نماید. لیکن در مواردی که امکان حل و فصل توافقی مشکل طی شش ماه مذاکره از دست می‌رود ناگزیر پرونده به شرکت اعتبارسنجی ارسال می‌گردد. کار این شرکت صرفاً اقدام حقوقی در محاکم یا اقدام اجرایی در ادارات اجرای ثبت است. که امور مربوط به محاکم قضائی اعم از کیفری یا حقوقی توسط وکلای خوش‌نام و مورد وثوق منتخب شرکت پیگیری می‌شود و امور مربوط به ادارات اجرای ثبت توسط کارشناسان حقوقی مستقر در شرکت اعتبارسنجی البته در برخی موارد این امور نیز به وکلا ارجاع می‌گردد.

● معمولاً چند درصد از پرونده‌هایی که به شرکت اعتبارسنجی ارسال می‌شود، به نتیجه قطعی می‌رسد؟

واقعیت این است که کار وصول مطالبات در شرایط فعلی کشور یکی از سخت‌ترین کارهاست زیرا متأسفانه مدیونین حرفه‌ای راه کارهای تقلب نسبت به قانون را بلدند، مثلاً با استفاده از عنوان ورشکستگی سعی می‌کنند از پرداخت دیون خود طفره روند هرچند ورشکستگی به تقصیر و تقلب جرم است و علی‌القاعده بانک به محض اطلاع از اعلام ورشکستگی مشتری شکایت خود را در دادسرای رسیدگی به مفاسد اقتصادی طرح و متهمین را تحت تعقیب قرار می‌دهد لیکن متأسفانه پروسه رسیدگی در این دادسرا به لحاظ لزوم ارجاع امور به کارشناسی و اعتراضات مکرر طرفین به نظریات کارشناسان و عدم امکان تصمیم‌گیری بدون لحاظ نظریات کارشناسی برای مقامات قضائی بسیار طولانی و ملال‌آور است. یا مثلاً پس از اخذ احکام محکومیت قطعی مدیونین یکی از مسائل و مشکلات مهم، شناسایی اموال آنان است که این بحث نیز ساز و کار خود را دارد و پرداختن به آن در این مقال نمی‌گنجد. با این حال شرکت اعتبارسنجی طی ۵ سال گذشته توانسته است قریب چهارهزار میلیارد تومان

اولین شرکت‌هایی باشیم که این مجوز را از بانک مرکزی اخذ و خدمات سراسری خود را آغاز کنیم.

در حوزه رتبه‌بندی نیز ما جزو ۱۰ شرکت دارای مجوز کشور هستیم که در حوزه بازرگانی، مالی و بیمه صلاحیت و مجوز خود را از مرکز ملی رتبه‌بندی دریافت کرده و شرکت‌هایی که قصد دریافت تسهیلات از شبکه بانکی کشور دارند و یا می‌خواهند کارت بازرگانی دریافت کنند، می‌توانند با مراجعه به ما از خدمات رتبه‌بندی بهره‌مند شوند.

وظیفه مهم دیگر شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان، کار وصول مطالبات بانک سامان است. حدود ۸۰ تا ۸۵ درصد نیروهای مجموعه درگیر این کار هستند و کلیه پرونده‌های مربوط به وصول مطالبات بانک سامان در این شرکت پیگیری می‌شود.

به عبارت دیگر مدیریت حقوقی کلیه پرونده‌های مطالباتی دعاوی له و علیه بانک بعهدہ این شرکت بعنوان وکیل بانک است. ما هم‌اکنون علاوه بر کارشناسان حقوقی شاغل در شرکت که کارهای مربوط به اجرای اسنادرهنی را انجام می‌دهند بیش از ۱۳۰ وکیل در سراسر کشور داریم که دعاوی حقوقی ما در محاکم قضایی را پیگیری و به سرانجام می‌رسانند.

● پرونده‌های وصول مطالبات که هم‌اکنون توسط شما پیگیری می‌شود، در چه شرایطی از بانک به شرکت اعتبارسنجی ارسال می‌شود؟

مطابق مقررات فعلی مطالبات سررسید شده تا ۴ ماه در خود شعب پیگیری می‌شود تا بتوانند از طریق مذاکره این بدهی را وصول کنند. اگر پس از ۴ ماه این اتفاق نیافتد، شعبه مکلف است پرونده را به ادارات پیگیری معاونت حقوقی ارسال نماید. در ادارات پیگیری، مطالبات خرد توسط اداره پیگیری مطالبات خرد و صنفی پیگیری می‌شود و مطالبات کلان توسط اداره پیگیری مطالبات کلان. این ادارات نیز ۲ ماه فرصت دارند تا از طریق مذاکره، مشتری را به پرداخت بدهی خود ترغیب کنند. این ادارات نیز که از کارشناسان خبره تشکیل شده‌اند به مذاکره با مشتری مدیون ادامه می‌دهند و سعی می‌کنند مشکل را بصورت توافقی با مدیون حل و فصل نمایند البته توافق با مشتری نیز اصول و چارچوب خاص و تعریف شده دارد که قسمتی از آن از اختیارات شخص معاون حقوقی است و فراتر از آن باید

از مطالبات بانک را به حیطة وصول درآورد و در حال حاضر نیز بیش از ۷۵۰۰ فقره پرونده مطرح رسیدگی اعم از دعاوی و اجرا در حال پیگیری هستند.

● معمولاً در روند وصول مطالبات، به‌ویژه در پرونده‌هایی که ملک در رهن بانک است، مالکان اعتراضات زیادی به نحوه کارشناسی و قیمت‌گذاری ملک خود دارند. این موضوع چه طور قابل‌رفع است؟

این موضوع که عنوان کردید یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های نظام بانکی کشور است. و البته یک‌سویه نیست و بارها اتفاق افتاده که بانک نیز از کارشناسی غیرواقعی متضرر شده است. برخی کارشناسان در مرحله اعطای تسهیلات با اینکه از طرف بانک انتخاب شده‌اند و مشتری دخالتی در انتخاب آنان نداشته به اشتباه قیمت ملک را فراتر از واقع ارزیابی می‌کنند و وقتی بانک در راستای وصول مطالبات خود سندرهنی را اجرا می‌کند با ملکی مواجه می‌شود که ارزش واقعی آن بسیار کمتر از آن چیزی است که هنگام اعطای تسهیلات اعلام شده است، البته طی چند سال گذشته برای رفع این نقیصه بانک در انتخاب کارشناس خود دقت بیشتری معمول داشته و این

اتفاق دیگر رخ نمی‌دهد. اما در ادارات اجرای ثبت که مکلفند از تمام کارشناسان کشور انتخاب کنند متأسفانه این اتفاقات به وفور رخ می‌دهد، اخیراً موردی داشتیم ملکی را کارشناس اول حدود ۳۵ میلیارد تومان قیمت‌گذاری کرده بود پس از اعتراض مشتری، کارشناس دوم همین ملک را ۱۲۶ میلیارد تومان کارشناسی کرده بود و بار سوم در اثر اعتراض بانک، هیات سه نفره کارشناسان ملک را ۵۲ میلیارد تومان ارزیابی کردند. یا چند وقت پیش موردی داشتیم کارشناسان منتخب بانک ملکی را کمتر از ۴۰۰ میلیارد تومان ارزیابی کرده بودند و کارشناسان منتخب مدیون همان ملک را بیش از ۱۲۰۰ میلیارد تومان!

لذا یکی از مهمترین وظایف ما دقت در انتخاب کارشناسان امین و عالم و متخصص است. ناگفته نماند در پروسه توافقات که خواسته اصلی بانک برای حل و فصل موضوع با مدیون است طی چند سال گذشته ما از روش تلفیقی استفاده کرده‌ایم یعنی برای اینکه خیال هر دو طرف راحت شود ما یک کارشناس انتخاب می‌کنیم و مدیون نیز یک کارشناس، اگر این دو کارشناس در قیمت‌گذاری ملک با مال معرفی شده توسط مدیون به توافق رسیدند که گزارش را به اتفاق امضا می‌نمایند و این گزارش

ملاک عمل قرار می‌گیرد و گرنه کارشناس سومی یا توسط دو کارشناس یا با توافق بانک و مدیون انتخاب و نظر اکثریت ملاک عمل قرار می‌گیرد.

● در حوزه فعالیت شما مسائل اخلاقی نیز بسیار تأثیرگذار است. این روند را چه طور مدیریت می‌کنید؟

سؤال بسیار خوبی است و واقعاً چالش بسیار مهمی برای مجموعه ما است. بارها اتفاق افتاده که همکاران ما پس از دریافت حکم از محاکم قضایی برای تخلیه یک ملک مراجعه می‌کنند و ساکنان ملک زمانی که با حکم تخلیه مواجه می‌شوند با همکاران ما درگیر می‌شوند. من همواره توصیه کرده‌ام که در چنین مواردی، با سعه‌صدر برخورد شود و تحت هیچ شرایطی مأمور ما رأساً حق درگیری ندارد و باید از پلیس کمک بگیرد. واقعاً تخلیه یک خانه که ما سند آن را دریافت کرده‌ایم اما زن و بچه در آن ساکن هستند، بسیار مشکل است. از طرف دیگر اگر این کار را انجام ندهیم، امکان استیفای حقوق بانک را نداریم و این به ما، بانک و سرمایه مردم لطمه می‌زند.

لذا کسی که منزل یا محل کار خود یا بستگان خود را در رهن بانک قرار می‌دهد باید بداند اگر تسهیلات گرفته شده را باز پس ندهد بانک علی‌رغم میل باطنی ناگزیر از اجرای سندرهنی و تملک ملک است و لذا به جای گله‌مندی و توهین و درگیر شدن با مأمورین بانک و پلیس بهتر است تکلیف بازپرداخت دیون خود را روشن کند و بانک همیشه آماده توافق با مدیونین خود است البته در چارچوب قانونی و با حفظ حقوق دو طرف.

● در بین رقبا، جایگاه شرکت اعتبارسنجی چگونه است؟
 با توجه به موضوعی که پیش‌تر عنوان کردم، هم‌اکنون هر شرکت مسئول ارائه خدمات به یک بانک خاص است و امکان فعالیت آزادانه ندارد؛ بنابراین ما با سایر شرکت‌ها همکار هستیم نه رقیب. بدیهی است اگر موضوع اعطای مجوز به نتیجه برسد، قطعاً این رقابت شکل می‌گیرد. هم‌اکنون بانک مرکزی در حال نگارش دستورالعمل مربوط به اعطای مجوز به شرکت‌های اعتبارسنجی است و بحث تطبیق شرکت‌های اعتبارسنجی فعلی با مصوبه هیات محترم وزیران در دستور کار است؛ بنابراین اگر این روند اجرایی شود، یک رقابت سنگین میان شرکت‌های اعتبارسنجی شکل می‌گیرد و همه به دنبال جذب مشتری بیشتر خواهند رفت. من معتقدم با توجه به امکانات و نیروی انسانی خوبی که در

**کار وصول مطالبات
بسیار سخت است
و در کنار کار حقوقی
باید کار پلیسی
انجام داد و نیروهای
خاصی نیاز دارد که
مجموع این اقدامات در
قالب بانک امکان‌پذیر
نیست**

اختیار داریم و در کنار آن سابقه بالایی که در حوزه اعتبارسنجی داریم به نحوی که اولین شرکت اعتبار سنجی ایران هستیم، قطعاً در بازار پیش‌رو شرایط بسیار خوبی در جذب مشتریان خواهیم داشت و یک سر و گردن از رقبای خود بالاتر خواهیم بود. قطعاً چشم‌انداز مجموعه ما بسیار درخشان و عالی خواهد بود.

● **مجموعه شما پروژه‌ای تحت عنوان میزانتو برای اعتبارسنجی راه‌اندازی کرد اما مدتی است که سایت این پروژه از دسترس خارج شده است. دلیل این اتفاق چیست؟**

میزانتو متعلق به بانک سامان است و تصور این بود که این پروژه به دلیل تعلقش به بانک سامان و اینکه بانک می‌تواند مشتریان خود را اعتبارسنجی کند، این امکان وجود دارد که در اختیار عموم قرار بگیرد اما بانک مرکزی دیدگاهش این‌طور نبود و از ما خواست تا به‌طور موقت و تا زمان صدور مجوز این پروژه را متوقف کنیم. ما از دستور بانک مرکزی تمکین کردیم و تا زمان صدور مجوز، سایت میزانتو را از دسترس خارج کردیم. البته باید عنوان کنم که هم‌اکنون میزانتو برای تمامی مشتریان بانک سامان از طریق اپلیکیشن ۷۲۴ در دسترس است و این موضوع را هم می‌گویم که همکاران من به‌شدت در حال کار روی این پروژه هستند و قطعاً با قدرت و امکانات بیشتری باز خواهیم گشت.

● **علاوه بر میزانتو، آیا در سال جاری خدمات ویژه‌ای از جانب شرکت در حوزه اعتبارسنجی به بانک سامان ارائه شده است؟**

این شرکت از سال ۸۹ سامانه‌های اعتبارسنجی اشخاص حقیقی، صنفی و حقوقی را به‌طور اختصاصی برای بانک سامان توسعه داده است که از آن زمان تا کنون در حال استفاده هستند. البته این سامانه‌ها در طی این سال‌ها چندین بار به‌روزرسانی شدند که آخرین مورد آن مربوط به همین سال ۹۸ است. ما در سال جاری اصلاحات جدی در تمام سامانه‌های اعتبارسنجی اعمال کردیم. به عنوان نمونه، با توجه به الزام بانک مرکزی بر استفاده تمامی بانک‌ها از سرویس شرکت مشاوره رتبه‌بندی اعتباری ایران، سامانه جدیدی ارائه کردیم که در آن امتیاز اعتباری تولید شده توسط مدل اعتبارسنجی ما با سرویس شرکت مذکور ادغام می‌شود که قابلیت‌های هر دو سامانه در آن در نظر گرفته شده است. این سامانه، که در بانک سامان آن را با نام سامانه ادغام می‌شناسند؛ جهت اعتبارسنجی اشخاص حقیقی و صنفی استفاده می‌شود. در حوزه اشخاص حقوقی نیز یک سامانه جدید توسعه داده شد

که در آن از دانش فنی یکی از شرکت‌های تراز اول دنیا، به اسم شرکت اسکوپ، بهره گرفته شده است. این شرکت آلمانی، به عنوان مشاور در کنار بانک سامان قرار گرفت و با همکاری تیم اعتبارسنجی شرکت ما توانستند دانش فنی بین‌المللی را با شرایط اختصاصی فضای اعتبارسنجی در کشور ترکیب کنند و به یک مدل ویژه جهت اعتبارسنجی اشخاص حقوقی دست پیدا کنند. این مدل، اکنون به عنوان سامانه اعتبارسنجی اشخاص حقوقی توسعه داده شده و پیاده‌سازی شده است و به زودی در سال جاری توسط بانک سامان بهره‌برداری خواهد شد.

در پایان اگر نکته خاص برای خوانندگان دارید، بازگو کنید.

لازم است در پایان اضافه کنم اگرچه فعلاً به دلیل محدودیت‌های قانونی امکان ارائه خدمات اعتبارسنجی به خارج از بانک سامان را نداریم اما سرویس رتبه‌بندی ما بدون محدودیت قابل استفاده کسب و کارهای کشور است. تمام شرکت‌ها در تمامی نقاط کشور برای دریافت تسهیلات یا کارت بازرگانی می‌توانند از خدمات رتبه‌بندی ما استفاده کنند و مطمئن باشند که در اسرع وقت، با دقیق‌ترین روش‌ها این اقدام انجام خواهد شد. علاوه بر این توصیه می‌کنم که همه شرکت‌ها حتماً رتبه‌بندی خود را انجام دهند، چراکه به‌زودی رتبه‌بندی جزو الزامات قانونی خواهد شد.

در حوزه وصول مطالبات نیز من به همه همکاران عزیزم در بانک سامان توصیه و تاکید می‌کنم که تا حد امکان همه راه‌های منتهی به توافق را با مشتریان طی کنند و نگذارند کار به دادگاه و دادگستری و توقیف ملک برسد. واقعیت این است که بانک سامان به‌هیچ‌وجه به دنبال گرفتن خانه یا کارخانه مردم نیست و نه تنها این اقدامات هیچ جذابیتی ندارد بلکه به نوعی ملال‌آور و آسیب زننده به عوطف مدیران و مأموران بانک و شرکت است، در عین حال آن روی سکه صراحتاً این است که ما برای استیفای حقوق بانک، سهامداران، سپرده‌گذاران از تمام ابزارهای قانونی برای وصول مطالبات استفاده کرده، می‌کنیم و خواهیم کرد و راه اعمال نفوذ و توصیه و سفارش و ... برای ادامه نقض عمد و نپرداختن مطالبات به بن‌بست منتهی می‌شود.

اما مشتریانی که بنا به دلایل قابل قبول دچار مشکل شده‌اند بدانند راه توافق همیشه باز است و اقدام قانونی و قضائی برای وصول مطالبات آخرین انتخاب بانک است.

**واقعیت این است که
بانک سامان به‌هیچ‌وجه
به دنبال گرفتن خانه
و یا کارخانه مردم
نیست و این اقدامات
هیچ جذابیتی ندارد و
حتی بارها شده که ما
به خاطر این اقدامات
ضربه عاطفی می‌بینیم**



به بهانه انتشار صد و پنجاهمین نشریه سامان

اگر نشریه سامان چاپ نمی‌شد!

راضیه غنچی

مدیر هماهنگی نشریه سامان

۶۰ صفحه، هر صفحه با احتساب عکس می‌شود چیزی حدود هفتصد کلمه. هفتصد کلمه ضرب در ۶۰ می‌شود ۴۲ هزار کلمه. هر ماه چیزی حدود ۴۲ هزار کلمه به همت حدود ۱۵ نویسنده روی میزهای ما می‌نشیند. ۴۲ هزار کلمه خبر، گزارش، مصاحبه با تصاویر آدم‌های آشنا که به هر دلیلی ما هنوز خودشان را ندیده‌ایم؛ اما اسم‌شان را شنیده‌ایم، نامه‌نگاری‌هایی با آنها داشته‌ایم. نامشان را در راپورز و اوت‌لوک جست‌وجو کرده‌ایم. نشریه سامان فرصتی فراهم کرده تا با یکدیگر بیشتر آشنا شویم، نشریه، راه‌ها و البته دل‌ها را به هم نزدیک کرده است. نویسنده‌ای در شمال می‌نویسد، مخاطبی در جنوب می‌خواند، همکاری از شرق بازخورد می‌دهد و همکاری از غرب می‌گوید یک نسخه دیگر از نشریه را برای ما ارسال کنید.

شما ممکن است نتوانید به تک تک شعب در سراسر نقاط ایران بروید و همکاران همه شعبه‌ها را ببینید. ما تا امروز که در پاییز سال ۱۳۹۸ هستیم ۱۵۰ شماره منتشر کرده‌ایم و در هر شماره سراغ یک شعبه رفته‌ایم؛ پس شما با نشریه سامان تقریباً به همه شعبه‌ها رفته‌اید و پای حرف‌ها و اندیشه و دیدگاه همکاران شعب نشسته‌اید و درست است که نشریه «والاستریت ژورنال» در خصوص نشریات سازمانی چنین می‌نویسد: «نشریات سازمانی بلندگوی مدیریت سازمان به حساب می‌آیند». بلندگویی که صداها را به هم می‌رساند. اشتراک ایجاد می‌کند و واسطه‌ای می‌شود تا کارکنان یک سازمان بیشتر همدیگر را بشناسند. نشریات نقطه مهم ارتباط و تعامل کارکنان و مشتریان هستند و نقش مهمی در ارتباط از راه دور دارند. حالا فرض را بر این بگذاریم اصلاً نشریه سامان چاپ نمی‌شد قطعاً اتفاق عجیبی رخ نمی‌داد؛ اما بانک بستری برای آشنایی بیشتر ما با همدیگر را کم داشت.

اگر نشریه سامان چاپ نمی‌شد، شما

سفری به ۱۵۰ شعبه نداشتید، همکاران جنوب از حال و هوای همکاران شمال خبر نداشتند. شاید پرسید این روزها که بیشتر به شعب تهران سر می‌زنید، بله اگر آرشیو مجلات را نگاه کنید می‌بینید ما به شعب شهرستان هم رفته‌ایم و باز هم می‌آییم، این بار به شهر شما.

اگر نشریه سامان نبود همکاران و مشتریانی که علاقه‌مند به نوشتن بودند شاید جایی برای ارائه دیدگاه‌ها و نظرشان نداشتند و شاید اگر نشریه سامان نبود این راه ارتباطی، این بلندگوی سازمانی برای ما نبود تا صدایمان را به شما برسانیم. اگر نشریه سامان نبود حتماً راه ارتباطی دیگری پیدا می‌شد، اما حال که با این گرانی عجیب کاغذ و چاپ، این ظرفیت مکتوب مصور در اختیار ما گذاشته شده است، بهتر است از آن بهره ببریم و برای شناساندن خودمان و شناخت بقیه تلاش کنیم. این ۶۰ صفحه سفید است، این ۴۲ هزارکلمه در انتظار شماست برای نمایش و نگارش شما، بنویسید و تصاویرتان را برای ما ارسال کنید.

اکنون که این متن را می‌نویسم «علی جباری» همکارم صدایم می‌کند و می‌گوید دیروز جلسه‌ای بودم و همکاری از نشریه سامان تعریف می‌کرد و می‌گفت در چند روز گذشته که شبکه‌های اجتماعی دچار اختلال شده بود «ما نشریه سامان را می‌خواندیم و تازه کشفش کردیم» شما با یک ایموجی لبخند خط آخر را بخوانید. حالا خوب است بگویم اگر شبکه‌های اجتماعی نبودند حتماً من و شما بیشتر کتاب و نشریه می‌خواندیم. راستی شاید برای شماره «سیصد» ما نباشیم؛ اما حتماً نشریه سامان خواهد بود، چاپ خواهد شد و دیدگاه نسل بعد به گوش هم‌نسلی‌هایشان خواهد رسید، ما نیستیم اما این بلندگو می‌ماند برای آیندگان و صداها را به هم خواهد رساند. رسانه، تصویر و پیام را ماندگار می‌کند.

شرحی از نقش اداره تدارکات در پروژه سامان ۱۴۰۰

تدارکات لازمه‌ای برای حرکت

مدیریت پشتیبانی

کار مدیریت پشتیبانی قرار داده است. این اداره با همکاری مدیریت‌های ذی‌ربط و شناسایی اقلام موردنیاز در حوزه‌های مختلف پروژه باهدف انتخاب محصولی باکیفیت سهم بسزایی در تجهیز و توسعه این پروژه داشته است. تجهیز شعب بانک به اقلام ذیل نمونه‌ای از اقدامات صورت گرفته توسط همکاران این اداره است:

خرید دستگاه‌های سورت‌ر ارزی با قابلیت شناسایی انواع نقود بیگانه و تفکیک اسکناس‌های ریالی

خرید دستگاه‌های صدور آنی کارت با قابلیت sharing

خرید دستگاه‌های خودپرداز - خوددریافت

خرید پرینترهای لیزری و سوزنی موردنیاز کاربران شعب در اجرای این پروژه

خرید دستگاه‌های اسکنر حرفه‌ای

تجهیز باجه‌های بانک به دستگاه‌های بارکد خوان

تجهیز شعب به دستگاه‌های پین پد

خرید هادل برد

چاپ انواع بروشورهای تبلیغاتی پروژه و تجمیع تعدادی از فرم‌های بانکی در راستای تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان

خرید و تجهیز خودرو آمیکو

همه اختلافات پادشده حاصل تلاش همکاران تلاشگر اداره تدارکات برای خرید کالاهای مورد نیاز بانک با کمترین هزینه ممکن است.

بی‌شک مقدمه هر کاری و یا آغاز هر پروژه‌ای مستلزم تعیین ابزار و ادوات لازم بوده و بدون تأمین و تدارک این اقلام آن پروژه اگر با شکست مواجه نشود زمان‌بر خواهد شد و ممکن است انجام آن بدون تجهیزات فاقد صرفه اقتصادی باشد. بر این اساس خرید و تدارکات یکی از حیاتی‌ترین فعالیت‌های هر سازمانی برای دستیابی به اهداف بوده و این موضوع همواره در برنامه‌ریزی‌های مقدماتی و مطالعات اولیه اجرای هر طرح لحاظ گردیده است. درواقع مدیریت خرید که ترکیبی از کارشناسی کیفیت و قیمت تجهیزات بوده نقش کاملاً مؤثری در پیشرفت هر سازمانی داشته و دارد و کلیه شرکت‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات از بدو تأسیس وجود چنین واحدی را در نمودار سازمانی خود ضروری و بر توسعه آن با توجه به گسترش فعالیت‌ها به‌مرورزمان اهتمام می‌ورزند. بانک سامان نیز از این قاعده مستثنی نبوده و از زمان تأسیس و شکل‌گیری در راستای تجهیز واحدهای ستادی و شعب در ساختار سازمانی خود واحدی را تحت عنوان اداره تدارکات در مجموعه مدیریت پشتیبانی در نظر گرفته است. درواقع اداره تدارکات در چارچوب استراتژی بلندمدت و برنامه‌های بانک با رعایت ضوابط و آیین‌نامه‌های معاملاتی و در قالب بودجه تخصیصی امور مرتبط با خرید وسایل، تجهیزات و خدمات موردنیاز واحدهای بانک را بر عهده دارد و به‌نوعی با مشارکت در تجهیز پروژه‌ها و واحدها و شعب جدیدالتأسیس نقش مؤثری در توسعه و پیشرفت بانک ایفا می‌نماید.

در این راستا سامان ۱۴۰۰ به‌عنوان پروژه‌ای بلندمدت برای بانک و حرکتی نو در نحوه خدمت‌رسانی به مشتریان در شبکه بانکی از شروع تا تأمین زیرساخت‌های لازم جهت اجرای پروژه سامان ۱۴۰۰ را در دستور

چگونه اطلاعات مالی را ارائه دهیم؟



آرش آذین‌فر
|متصدی امور بانکی شعبه بابل|

ساختار اجتماعی و فرهنگی هر کشور، دارای ارزش‌هایی است که بر ارزش‌های حسابداری همانند یکنواختی در مقابل انعطاف‌پذیری و محافظه‌کاری در مقابل خوش‌بینی و پنهان‌کاری در مقابل آشکارسازی تأثیر می‌گذارد. هدف‌های حسابداری برانگیخته از اوضاع حاکم بر محیط حسابداری است و محیط حسابداری به‌عنوان یک سیستم فرعی از سیستم کل اقتصادی به‌گونه‌ای عمل می‌کند که به‌نوبه خود توسط سه گروه شامل: استفاده‌کنندگان، واحدهای اقتصادی و حرفه حسابداری احاطه شده است، در نتیجه تعیین اهداف حسابداری به حل مسئله تضاد منافع موجود در بازار اطلاعات بستگی دارد، صورت‌های مالی محصول تأثیر متقابل این سه گروه است. موجودیت شرکت‌ها و عملکرد آن‌ها منجر به نتایج مالی می‌شود که تا اندازه‌ای به‌وسیله فرآیند حسابداری قابل سنجش و اندازه‌گیری است.

ارائه اطلاعات مالی

فرآیند تهیه و ارائه اطلاعات حسابداری تحت تأثیر نیازها و منافع استفاده‌کنندگان انجام می‌شود که عبارت‌اند از سهامداران، اعتباردهندگان، تحلیل‌گران مالی و ارگان‌های دولتی و به‌طور عموم مردم. منظور از حرفه حسابداری نه فقط آحاد حسابداران و حساب‌برسان، بلکه سیستمی است که فعالیت‌های آن‌ها را متأثر می‌سازد. معیار اصلی برای تهیه اطلاعات از نظر استفاده‌کننده در دست داشتن اطلاعات معتبری است که بتواند در مدل تصمیم‌گیری خود از آن استفاده کند و از نظر حرفه، توان تهیه اطلاعات، داشتن ضابطه، استفاده کمتر از قضاوت شخصی و کاهش مسئولیت‌پذیری مورد توجه است. با توجه به اینکه مدیریت واحدهای اقتصادی از عمده‌ترین تصمیم‌گیرندگان اقتصادی است، پس خود نیز جزء استفاده‌کنندگان گزارش‌های مالی محسوب می‌شود. از طرفی حرفه حسابداری باید تلاش کند تا نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را تا حد امکان فراهم

نماید. پس عمده‌تأملانی نظری بر اساس نیاز استفاده‌کنندگان تدوین می‌گردد و تشخیص نیازها، مستلزم شناسایی استفاده‌کننده اهدافی است که در اثر استفاده از این اطلاعات جستجو می‌کند. گزارشگری مالی مکانیسم بالقوه مناسبی برای مدیران به منظور برقراری ارتباط با سرمایه‌گذاران و گروه‌های خارج از سازمان است. لیکن این فرآیند در صورت وجود شرایط سه‌گانه زیر نارساست:

۱. مزیت‌های اطلاعاتی مدیران

مدیران نسبت به سرمایه‌گذاران، از برنامه‌های بلندمدت و عملیات جاری واحد تجاری بهتر مطلع هستند و در تجزیه و تحلیل و تفسیر شرایط و پیش‌بینی عملکرد آتی بهتر عمل می‌کنند. از آنجاکه حسابداری نه تنها مدیران را ملزم می‌کند که وقایع تاریخی را ثبت و گزارش کنند، بلکه آن‌ها را ملزم می‌کند تأثیرات آتی این وقایع را نیز پیش‌بینی نمایند، لذا صورت‌های مالی تهیه‌شده توسط مدیریت بالقوه

می تواند مزیت های اطلاعاتی مدیریت را منتقل سازد.

۲. تضاد منافع مدیران و سرمایه گذاران

چنانچه مدیران و مالکان همسو نباشد، مدیریت ممکن است صورت های مالی را در جهت منافع خویش تهیه کند. ارقام و اعداد حسابداری در تضاد منافعی که بین مدیران و سهامداران وجود دارد، نقش مهمی را ایفا می کنند و می توانند نقش تشدیدکننده ای داشته باشند. تضاد منافع مزبور باعث می شود اعتبار صورت های مالی از دیدگاه سهامداران کاهش یافته و هزینه های فرآیند گزارشگری افزایش یابد.

۳. مقررات حسابداری و حسابرسی

تدوین مقررات توسط نهادهای رسمی نظیر FASB, SEC باعث تسهیل وظایف بازار در امر ارزشیابی شده و توانایی مدیریت در تحریف ارقام و اعداد گزارش شده را محدود می سازد. استانداردهای حسابداری ارائه دهنده رهنمودهایی برای مدیران پیرامون چگونگی تهیه و تنظیم اطلاعات می باشند. این استانداردها در زمینه برقراری ارتباط با گروه های خارج از سازمان نارساست. تنوع روش های حسابداری که در واحدهای تجاری متفاوت و حتی در یک واحد تجاری بکار می روند، قابلیت مقایسه مستقیم صورت های مالی را مشکل تر ساخته است. یکی از راه حل های پیشنهادی تلاش برای کاهش تعداد روش ها، به منظور ایجاد امکان مقایسه از طریق یکنواختی بوده است؛ اما انتخاب یک روش واحد برای همه شرکت ها نه تنها مشکل است، بلکه ممکن است در شرایط متفاوت نتواند اهداف مربوط را تأمین نماید.

از طرف دیگر تنوع روش ها در شرایط مختلف، این حق را برای مدیریت فراهم کرده است تا هر روشی را که می خواهد انتخاب کند و معمولاً آن روش هایی انتخاب می شوند که تصویر بهتری از شرکت نشان می دهند. یک راه برای کاهش اثرات تعدد روش ها، افشای مناسب روش های استفاده شده در هر مورد است، با این فرض که استفاده کنندگان به منظور دستیابی به قابلیت مقایسه، قادر به تنظیم مجدد گزارش های مالی باشند. شواهد نشان می دهد که این موضوع در شرایط خاصی امکان پذیر است. در اغلب موارد، استفاده کنندگان نمی توانند از طریق تبدیل صورت های مالی مشابه به هدف قابلیت مقایسه دست یابند؛ اما بعضی تحقیقات نشان می دهند که تمرکز بر سود گزارش شده، مانع از این می شود که تصمیم گیرندگان تعدیلات ناشی از اثرات روش های ارزیابی موجودی های کالا بر اساس LIFO و FIFO را به خوبی مطالعه کنند. هرچند که آنها اطلاعات و آشنایی چگونگی تعدیل را داشته باشند. افشای رویه های حسابداری باید در تفسیر بهتر صورت های مالی مربوط به هر شرکت کمک کند و در نتیجه بر تصمیمات سرمایه گذاری تأثیر بگذارد.

یکنواختی و ثبات در استفاده از اصول و رویه های حسابداری، در ارزیابی فعالیت های یک شرکت و طرح ریزی فعالیت های آتی آن به عنوان یک ضرورت مورد توجه است. APB شماره ۲۰ نیز از این دیدگاه حمایت کرده است؛ اما اظهار می دارد که هنگامی که تغییرات قابل توجیه صورت می گیرد. این تغییرات باید در زمان ایجاد آن در

صورت های مالی افشا شود. لازمه این افشا وجود توجیه مناسب برای تغییرات است. تغییرات حسابداری شامل تغییرات در اصول حسابداری، تغییر در برآوردها و تغییر در شخصیت گزارشگری است. افشای این تغییرات مانند افشای رویه های حسابداری برای تصمیمات بهینه سرمایه گذاری ضروری است.

شواهد تجربی نشان داده اند که اگر تغییرات افشا شوند، در سود خالص گزارش شده که ناشی از شواهد تغییرات در روش های حسابداری است، غالباً بر قیمت بازار سهام تأثیری ندارند. به هر حال برخلاف نظر APB به نظر می رسد، تجدید ارائه صورت های مالی دوره های قبل به منظور اهداف مقایسه ای، منطقی است. از طرفی، فرضیه بازار کارا بیان می کند که اگر سرمایه گذاران خبره و تحلیل گران سرمایه گذاری بتوانند اطلاعات مالی را به درستی تفسیر کنند، افشا خود، به تنهایی کافی است.

صورت سود و زیان، خلاصه ای از انواع تغییرات در دوره مورد گزارش و ترازنامه، اندازه گیری های منابع و روابط مالی را در پایان هر دوره مالی خلاصه می کند. به هر حال تقریباً همه ارقام منعکس در صورت های مزبور، به علت ابهامات آتی، ماهیت غیر قطعی دارند. با مرور زمان و دستیابی به اطلاعات اضافی بسیاری از ابهامات برطرف می شود. بنابراین بسیاری از رویدادهایی که بعد از تاریخ ترازنامه واقع می شوند، اعتبار و تفسیر صورت های مالی و تصمیمات اتخاذ شده بر اساس اطلاعات منعکس در آنها را تحت تأثیر قرار می دهند. مقاصد افشا ایجاب می کند، رویدادهای بااهمیتی که بعد از تاریخ صورت های مالی قبل از ارائه و گزارش آنها، واقع یا شناسایی می شوند، به گونه ای مناسب در گزارش های مالی انعکاس داده شوند. انواع رویدادهای مربوط که ممکن است بعد از تاریخ صورت های مالی اما قبل از تکمیل گزارش های مالی ایجاد شوند عبارتند از: رویدادهایی که بر مبالغ گزارش شده در صورت های مالی به طور مستقیم تأثیر دارند.

رویدادهایی که اعتبار دائمی ارزیابی های منعکس در ترازنامه یا روابط بین اجزای تشکیل دهنده حقوق صاحبان سهام را به گونه ای بااهمیت تغییر می دهند یا بر سودمندی فعالیت های گزارش شده دوره های قبل (به عنوان برآوردهای دوره جاری) تأثیر دارند.

رویدادهای نوع اول، ناشی از اطلاعات ناکافی در طول دوره حسابداری است و به علت دسترسی به اطلاعات جدید بعد از تاریخ ترازنامه، در ارزیابی های برآورد شده منجر می شوند. برای مثال اگر یکی از مشتریان عمده طی دوره ای بعد از تاریخ صورت های مالی اما قبل از تکمیل و گزارش آنها ورشکست شود، حساب های دریافتنی منعکس در ترازنامه که تاریخ ورشکستگی آن مشتری وصول نشده اند، بیش از میزان واقع و هزینه مطالبات مشکوک الوصول نیز احتمالاً کمتر از واقع نشان داده شده اند. اگر این نوع اطلاعات به موقع کسب شود، می توان صورت های مالی را اصلاح نمود و اطلاعات را با استفاده از ابزارهای دیگری افشا نمود. مگر اینکه ثابت شود که عدم تعدیل مستقیم صورت های مالی باعث خواهد شد که صورت های مزبور به گونه ای کاملاً نادرست ارائه شود. طبق استانداردهای حسابرسی این قبیل رویدادها باید شناسایی و صورت های مالی به گونه ای مشابه آنچه در صورت در دسترس بودن اطلاعات مربوط



عملکرد و افشای کامل استفاده شوند که نسبت فروش خالص از آن جمله است. زمانی که شرکتی فروش نسبتاً بالایی داشته باشد، با مشتریان زیادی سروکار پیدا خواهد کرد و در نتیجه مجبور است، نیازهای اطلاعاتی آنها را تأمین کند.

محدودیت‌های گزارشگری و افشای اطلاعات

- ۱- مدیریت نباید اطلاعاتی که موقعیت شرکت را بین رقبا به خطر می‌اندازد را افشای کند.
- ۲- شرکت‌ها نباید مجبور به ارائه آن دسته از گزارش‌هایی شوند که ضمانت اجرا ندارد و باعث دعاوی حقوقی و تضعیف موقعیت شرکت می‌گردد.
- ۳- گزارشگری مالی تنها یکی از منابع اطلاعاتی است و نمی‌تواند تمامی نیاز استفاده‌کنندگان را تأمین کند.
- ۴- اطلاعات مندرج در گزارش‌های مالی عمدتاً تأثیر مالی معادلات و حوادثی است که در گذشته اتفاق افتاده است.
- ۵- تهیه صورت‌های مالی پیش‌بینی‌شده توسط مدیریت ضروری نیست، بلکه مدیریت باید اطلاعاتی را فراهم کند که استفاده‌کننده، خود وضعیت مالی آتی شرکت را پیش‌بینی کند.
- ۶- اطلاعات مندرج در گزارش‌های مالی در پاره‌ای از موارد برآورد است و به صورت تقریبی اندازه‌گیری می‌شود.
- ۷- تهیه و استفاده از گزارش‌های مالی مستلزم مخارج است که وجود هزینه خود باعث محدودیت در کمیت و کیفیت گزارش‌هاست.
- ۸- گزارشگری مالی با هدف ارائه اطلاعات به افراد و گروه‌هایی انجام می‌شود که عمدتاً خارج از واحد اقتصادی می‌باشند و در جریان مستقیم عملکرد واحد قرار ندارند.
- ۹- اصولاً گزارش‌های مالی به علت استفاده از تکنیک‌های علمی و عملی، عمدتاً برای افرادی قابل استفاده است که از توانایی کافی

در تاریخ ترازنامه مورد استفاده قرار می‌گرفت، مستقیماً اصلاح شود. رویدادهای نوع دوم بر صورت‌های مالی سال مورد گزارش، تأثیر مستقیم ندارد اما احتمالاً بر تصمیمات مبتنی بر این صورت‌های مالی، به نحوی با اهمیت مؤثرند. نمونه‌هایی از این رویدادها عبارت‌اند از: ۱. رویدادهایی که عمدتاً ساختار مالی واحد تجاری و یا روابط فعلی و آتی بین دارندگان سهام را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

۲. رویدادهایی که سودآوری یا توزیع بالقوه سود سهام را در دوره‌های آتی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

بنابراین رویدادهای همانند انتشار تعداد نسبتاً قابل ملاحظه ای سهام سرمایه یا اوراق قرضه و یا خرید و فروش دارایی‌هایی که بخش بزرگی از کل دارایی‌های شرکت را تشکیل می‌دهند، با تصمیمات سرمایه‌گذاری و اعتبار دهی شرکت در ارتباط‌اند. رویدادهایی که ممکن است به سود و زیان‌های غیرعادی و غیرمستمر منجر شوند نیز می‌توانند از طریق تأثیر در پیش‌بینی‌های مربوط به سلامت اقتصادی واحد تجاری بر تصمیمات اثر بگذارند. لازم به ذکر است که طبق استانداردهای حسابرسی، این گونه رویدادها نیاز به تعدیل ندارند اما افشای آنها توصیه شده‌اند.

برای مفید واقع شدن اطلاعات حسابداری در تصمیم‌گیری، هدف‌های حسابداری و گزارشگری مالی ایجاب می‌کند که اطلاعات به گونه‌ای مناسب و کامل افشای شود. نتایج تحقیقات نشان‌دهنده وجود ارتباط بین افشای کامل و ویژگی‌های مالی شرکت‌هاست. حساسیت‌های سیاسی و اجتماعی بر روی شرکت‌های بزرگ بیشتر بوده و منافع عده بیشتری از استفاده‌کنندگان از اطلاعات در گرو افشای کافی از سوی این شرکت‌هاست، اما از جهت دیگر شرکت‌های کوچک امکانات لازم را برای افشای کامل اطلاعات ندارند یا در صورت انجام افشای کامل متحمل هزینه‌های زیادی خواهند شد. شاخصه‌های مختلفی برای تعیین عملکرد وجود دارند که می‌توانند در بررسی رابطه بین

گرفته شود و یا احیاناً از روش‌های مطلوب‌تر استفاده نشود.

سخن آخر

تحقیقات تجربی نشان داده است که در صنایع بزرگی که رقابت در آنها بیشتر است، افشاگری بهتر انجام می‌شود و در نتیجه نیاز کمتری به استانداردهای حسابداری وجود دارد. با توجه به موقعیت رقابتی شرکت در بازار و آنکه افشای اطلاعات اضافی می‌تواند به این موقعیت خدشه وارد کند و مخارجی که ناشی از هزینه بیشتر سرمایه به دلیل عدم افشا اضافی است، تعادلی برقرار کند. افشاهای مالی یک دایره از دولت، بستانکاران، سرمایه‌گذاران و کارکنان را در برمی‌گیرد. به‌طور سنتی، سرمایه‌گذاران، گروهی عمده جهت افشاهای مالی به شمار می‌آیند. افشا برای تصمیمات بهینه سرمایه‌گذاران و برای ثبات بازار سرمایه لازم است. افشای به‌موقع اطلاعات مربوط از تغییر چشم‌انداز آتی شرکت جلوگیری می‌کند. افشا به سرمایه‌گذاران اطمینان بیشتری نسبت به اطلاعات مالی در دسترس می‌دهد. ماهیت داده‌های افشاشده تا حدودی بستگی به ماهیت مدل‌های تصمیم‌گیری سرمایه‌گذار دارد. میزان داده‌های افشاشده از طریق استانداردهایی مثل مربوط بودن و قابلیت اتکا تعیین می‌شوند.

برای درک مفاهیم مندرج در گزارش‌ها، برخوردارند.

با توجه به اینکه مدیران واحدها به دلیل حضور مستقیم در جریان فعالیت واحد اقتصادی نسبت به سایر استفاده‌کنندگان از اطلاعات بیشتری برخوردار می‌باشند، اغلب می‌توانند با تکیه و تأکید بر موارد خاص از طریق ارائه شرح و گسترش کامل‌تر و حوادث شرایطی که تأثیر قابل توجهی بر وضعیت مالی دارند، درجه اهمیت و ارزش اطلاعات را افزایش داده و یا مورد تأثیر قرار دهند. اطلاعات حسابداری که در قالب گزارش‌های مالی افشا می‌شوند، هنگامی می‌توانند در تصمیم‌گیری اقتصادی مفید و مؤثر باشند که از ویژگی‌های کیفی خاصی برخوردار باشند. دو معیار مرتبط بودن و معتبر بودن ضابطه اصلی برای انتخاب اطلاعات است. با توجه به محدودیت‌های مقیاس اندازه‌گیری در حسابداری و محدودیت‌های استفاده‌کننده در درک اطلاعات و نسبی بودن ویژگی‌های کیفی، اطلاعات هنگامی می‌تواند برای تصمیم‌گیری مفید باشد که تعادل نسبی بین ویژگی‌های کیفی برقرار باشد و با افشای کامل، آثار مالی رویدادها، به‌روشنی توصیف شود. استفاده از روش‌های یکسان در تهیه اطلاعات در طول زمان موجب یکنواختی و قابلیت مقایسه آنها می‌شود ولی نباید باعث شود که تغییر در شرایط اقتصادی نادیده



اصول مذاکره تاثیرگذار به سبک کریس ووس (۱)

| ابراهیم زارع پور |
| مدرس دوره‌های بازاریابی بانک سامان |



همدلی به عنوان یک اصل

مولفه‌های اصل همدلی به ما یاد می‌دهند:

- چگونه اطلاعات را جمع‌آوری کرده و در مذاکره از آنها استفاده کنیم.
- چگونه روی طرف مقابل تاثیر بگذاریم تا آنچه را که مد نظر ماست درخواست دهد.
- چگونه در جریان اختلاف موج سواری کنیم.
- اصول «دستیابی به جواب مثبت» منطقی:
- فرد را از مشکل جدا کنید (در مذاکره بین فرد و مشکل تمیز قائل شوید).
- روی منافع طرف مقابل تمرکز کنید و توجهی به خواسته‌هایش نداشته باشید.

- برای رسیدن به گزینه‌های برد-برد با یکدیگر همکاری کنید.
- روی استانداردهایی که برای بررسی شرایط احتمالی به کار می‌روند به توافق دو جانبه برسید.
- اصول متمرکز بر احساس هرگز به اختلافات دامن نزنید:
- طرف مقابل را آرام کنید.
- رابطه دو طرفه برقرار نمایید.
- اعتماد طرف مقابل را جلب نمایید.
- از طرف مقابل بخواهید نیازهایش را بر زبان بیاورد.
- کاری کنید طرف مقابل از خودش همدلی نشان بدهد.

اصل اول همدلی - بازتاب

اصل ۱: از پیش‌داوری اجتناب کنید.

گام ۱: با چندین فرضیه در مورد خواسته‌های طرف مقابل وارد مذاکره بشوید.

گام ۲: از اطلاعاتی که می‌دهد برای آزمودن هر فرضیه استفاده نموده و

کریس ووس با تجربه ۲۴ ساله خود به عنوان مذاکره‌کننده اف بی ای (FBI) در بخش گروگان‌گیری در «هرگز به اختلافات دامن نزنید» به اکتشافات خود در زمینه مذاکرات تاثیرگذار اشاره می‌کند. کریس توانست از تکنیک‌هایی که به عنوان مامور اف بی ای فرا گرفته نه تنها در مذاکرات گروگان‌گیری بلکه در بخش خدمات مشتریان و آموزش و پرورش فرزندان استفاده نماید. او وقتی متوجه شد مذاکره یک علم دقیق نبوده و فرآیندی تکراری است، تلاش نمود دانش مذاکره را که در برخی دانشکده‌های مشهور تدریس می‌شود فراگیرد. به کلاس دانشگاه هاروارد رفت تا بفهمد چرا تکنیک‌هایش تاثیرگذار بودند، اما متوجه شد نظریاتی که در کلاس تدریس می‌شوند تاثیرگذار و در عمل سودمند نیستند، بنابراین کانون توجهش را روی انسان‌ها به عنوان مخلوقات ذاتا منطقی در مقابل مخلوقات احساساتی متمرکز نمود.

با آرامش صحبت کنید و از
لحنی تسلی بخش استفاده کنید.
سریع عمل کردن باعث
می شود که طرف مقابل فکر
کند به وی گوش نمی دهید.
این مسئله باعث می شود طرف
مقابل به یاد بیاورد که بین شما
شباهتی وجود ندارد و متفاوت
هستید. آهسته پیش رفتن به
شما کمک می کند لحن صدایتان
تسلی بخش و آرامش بخش
باشد



فرضیات باطل را کنار بگذارید.

اصل ۲: اول گوش بدهید.

هدف اصلی شما تمرکز بر سخنان طرف مقابل است.

دلیل: برای آرام کردن تمایل عمومی تمرکز بر خویشتن. این تمایل
سبب می شود که ما از اطلاعات بالقوه مفیدی که می توانیم از آنها علیه
طرف مقابل استفاده نماییم، چشم پوشی کنیم، همچنین طرف مقابل وقتی
می بیند و احساس می کند که به حرفش گوش می دهید، احساس امنیت
و اعتماد می کند.

توجه: اگر چندین نفر در مذاکره مشارکت داشته باشند می توانند
اطلاعاتی که شما توانسته اید به هر دلیلی به دست بیاورید را به شما
گوشزد نمایند.

اصل ۳: با آرامش صحبت کنید و از لحنی تسلی بخش استفاده کنید.

سریع عمل کردن باعث می شود که طرف مقابل فکر کند به وی گوش
نمی دهید. این مسئله باعث می شود طرف مقابل به یاد بیاورد که بین شما
شباهتی وجود ندارد و متفاوت هستید. آهسته پیش رفتن به شما کمک
می کند لحن صدایتان تسلی بخش و آرامش بخش باشد.

راه میان بر: اگر امکان داشت (مخصوصاً در تماس تلفنی) سعی کنید
لبخند بزنید تا لحن صدایتان آرامش بخش تر و قابل پذیرش تر بشود.

اصل ۴: با تکرار کردن سخنان طرف مقابل در سوال های خود از وی
اطلاعات بگیرید.

من نمی خواهم ماهیانه پرداخت کنم.

مثال: من درک می کنم که شما نمی خواهید پرداخت ماهیانه داشته باشید،
ولی اگر این کار را می کردید چه تاثیری بر شما می گذاشت؟

سخنان آنها را قطع نکنید. اجازه بدهید به بازتاب سخنان خود پاسخ
بدهند.

دلیل: بازتاب سخنان آنها بیانگر احترام و نگرانی است.

توجه: در تحقیقی روی کارمندان رستوران متوجه شدند کسانی که
سفارش مشتریان را تکرار می کردند در مقایسه با کارمندان دیگر که
جمله قابل پذیرشی به زبان می آوردند بیشتر انعام می گرفتند (ریچارد
وایزمن).

چگونه در مقابل یک فرد متخاصم و عصبی از بازتاب استفاده کنیم:

۱- لحن صدای آرامش بخش.

۲- از «متاسفم» استفاده کنید.

۳- بازتاب یا تکرار سخنان وی.

۴ سکوت بعد از بازتاب.

۵- تکرار.



اصل دوم همدلی - برچسب زنی

اصل ۱: از زاویه طرف مقابل به قضایا نگاه کنید. همدلی داشته باشید. دلیل: این کار به شما در درک تفکرات و احساسات آنها کمک می‌کند. این پدیده را تشدید عصبی می‌نامند.

اصل ۲: برچسب زنی را به زبان بیاورید. دلیل: احساس گوش دادن و درک کردن را منعکس می‌نماید. باعث می‌شود از شما خوششان بیاید. همچنین به اجتناب از تابوها یا ترس مربوط به احساس یا تفکر کمک می‌کند. گام ۱: از طریق دقت روی لحن صدا، کلمات و زبان بدن آنها وضعیت روحی شان را مشخص نمایید.

گام ۲: مشاهدات خود را به کلمات تبدیل کرده و با استفاده از عبارت «به نظر می‌رسد»، «شاید» و «این طور احساس می‌کنم» به زبان بیاورید. گام ۳: سکوت اختیار نمایید. بعد از برچسب زنی حالت روحی آنها از پرسیدن سوال خودداری نمایید.

اصل ۳: موانع را از سر راه توافق بردارید و یا به دنبال نقطه‌ای بگردید که در آن به خاطر چیزی عذرخواهی کنید؛ مخصوصاً اگر آنها باور دارند که شما اشتباه کرده‌اید.

دلیل: این کار به آنها نشان می‌دهد که شما خطر بزرگی نیستید یا احتمال اشتباه کردنشان در مقابل آنها کمتر است.

هر چه سریعتر ترس‌های آنها را پیدا کرده و برطرف نمایید، زودتر می‌توانید احساس اعتماد و امنیت را ایجاد نمایید.

اصل ۴: در خصوص ترس‌هایشان حرف بزنید تا آنها را مجبور نمایید که وضعیت خودشان را توضیح بدهند. وقتی در حال حرف زدن هستند سکوت کنید.

گام ۱: در خصوص اتهاماتی که طرف مقابل ممکن است بزند یا بهانه‌هایی که ممکن است بیاورد، یک لیست تهیه کنید.

گام ۲: از آنها در عباراتی که طرف مقابل را خلع سلاح می‌کند استفاده کنید:

- من می‌دانم که تو ممکن است فکر کنی...
- شاید فکر کنی...

اصل ۵: به صورت منظم به تعریف و تمجید پردازید. از عباراتی استفاده نمایید که باور آنها از نگاه مثبت شما به آنها را تقویت نماید.

اصل سوم همدلی - «نه» قبل از «بله»

برخلاف باور عموم نباید مذاکره را با بله آغاز کرد. مهمترین مسئله این است که به خاطر داشته باشید «نه» شفافیت را نشان می‌دهد در حالی که «بله» ما را دچار ابهام خواهد کرد.

اصل ۱: به دنبال شنیدن «نه» باشید.

«نه» دروازه رسیدن به توافق جواب مثبت است. «نه» گفتن باعث می‌شود که طرف مقابل احساس کند کنترل امور را در دست دارد.

۷- معنی احتمالی «نه»:

۱- هنوز آماده توافق نیستم.

۲- احساس خوبی ندارم.

۳- نمی‌فهمم.

۴- فکر نمی‌کنم بتوانم این کار را انجام بدهم.

۵- چیز دیگری می‌خواهم.

۶- به اطلاعات بیشتری نیاز دارم.

۷- می‌خواهم در این زمینه با فرد دیگری مشورت کنم.

اصل ۲: بعد از شنیدن «نه» با سوالی مبتنی بر یافتن راه حل ادامه بدهید.

• چه چیزی را در این پیشنهاد دوست ندارید؟

• برای قبول این پیشنهاد به چه چیزی نیاز داری؟

۳- معنی احتمالی «بله»:

۱- راه فرار آسان یا پیش بردن مکالمه برای رسیدن به یک نقطه اعمال فشار.

۲- تایید معصومانه برای خروج از بن بست که شاید در عمل به آن توجهی نشود.

۳- تایید واقعی که به آن عمل می‌کنند.

اصل ۳: آنها را به نحوی هدایت نمایید که مسیر شما را از دیدگاه خودشان انتخاب نمایند.

کریس می‌گوید که بهترین مذاکره کنندگان به طرف مقابل کمک می‌کنند احساس کند خودش به چیزی رسیده است که شما می‌خواهید.

اصل ۴: «نه» از آنها حمایت می‌کند.

زمانی تنش ایجاد می‌شود که فرد احساس می‌کند به وی فشار می‌آورید

تسا بله را بگوید. وقتی به فرد فرصت «نه» گفتن را می‌دهید احساس آرامش می‌کند.

در برخی موقعیت‌ها شما نیاز دارید که طرف مقابل را مجبور کنید به

شما «نه» بگوید.

دو گزینه دارید:

۱- احساسات یا خواسته‌های طرف مقابل را اشتباه طبقه‌بندی کنید.

۲- از طرف مقابل پرسید چه چیزی را نمی‌خواهد.

اصل ۵: پاسخ «نه» را در جواب پست الکترونیک دریافت نمایید. پست الکترونیکی با یک جمله ارسال نمایید. «آیا از ادامه این پروژه منصرف

شدی؟»

این جمله به طرف مقابل نشان می‌دهد که شما هم می‌خواهید کنار

بکشید. احساس می‌کند که با «نه» گفتن به شما باید از خودش دفاع کند.





به اعتقاد آقای رئیس در کار بانکی باید صبر زیادی داشت و به آن علاقه‌مند بود. او می‌گوید: خودم علاقه ذاتی به بانکداری داشتم و دارم و با آموزش‌هایی که از ابتدا به‌ویژه در دوره ریاست دیدیم، این علاقه بیشتر شد چراکه سعی کردیم حرفه‌ای شویم و از اساتید هم تجربه بیاموزیم. یک بانکدار همیشه باید تجارب جدید کسب کند و در حال آموزش دیدن باشد چرا که دنیا در حال تغییر است.

میرزاخانی اظهار می‌کند: نظم و انضباط خیلی برایم مهم است و چارچوب اصلی کار بانکی همیشه باید رعایت شود و به سرعت درخواست مشتری را انجام دهیم. من سختگیر نیستم اما کسی که از چارچوب خارج شود، مورد تایید من نیست. بعد از مدتی که در بانک سامان کار کردم متوجه تفاوت‌هایش با دیگر بانک‌ها شدم و اینکه مشتریان از آن رضایت دارند. ما همیشه باید رو به جلو حرکت کنیم، باید نیازها را بسنجیم و آنها را شناسایی کنیم.

توصیه موفقیت:

حتما به سراغ آنچه که دوست دارید بروید و برای آن کار برنامه‌ریزی کنید و با قدرت و صلابت برای رسیدن به هدف‌تان پیش بروید. ضمن اینکه از قبل باید بدانید مسیرتان چه خطرات و چالش‌هایی دارد. یک جمله به کسی یا کسانی که دوست‌شان دارید: از خانواده عزیزم به‌ویژه از همسرم قدردانی می‌کنم که در این سال‌ها همراه خوبی برای من بوده و همیشه درکم کرده است. به معنای واقعی دوستش دارم.

اولویت نخست مسئولیت‌پذیری

سجاد مهدی‌زاده متولد سال ۱۳۶۱ و اصالتا کرد است. او از سال ۸۷ در

داشتن دیسپلین و نظم، در هر مرحله از زندگی نه تنها نیاز است بلکه می‌تواند شما را به اهداف‌تان نزدیک‌تر کند. شاید در نگاه بسیاری، دیسپلین یعنی خشک بودن یا به اصطلاح عامیانه «عصا قورت داده»، اما باید بدانیم این ویژگی دلیل موفقیت بسیاری بوده و هست که در مشاغلی مانند بانکداری بیشتر نمود دارد. شعبه میدان قزوین نیز از شعبه‌هایی است که این ویژگی مثبت در همه بخش‌ها و پرسنل آن موج می‌زند و توانسته‌اند موفق شوند.

صبر زیادی داشته باشید

وحید میرزاخانی رئیس ۳۹ ساله بانک سامان شعبه میدان قزوین است که لیسانس مدیریت هم دارد. از سال ۸۵ در سامان مشغول کار است و درباره نحوه ورودش به سامان می‌گوید: در فروشنده‌ای مشغول کار بودم که به‌طور اتفاقی یکی از دوستانم به دیدنم آمد و روزنامه‌ای هم همراهش بود که نشانم داد و گفت بانک سامان آگهی استخدام داده و تو هم که دنبال کار هستی، درخواست بده. ما هم پیگیری کردیم و در نهایت پذیرفته شدیم.

او به حسابداری و بانکداری و ارقام علاقه داشت و با همین دیدگاه هم رشته‌اش را انتخاب کرد. در شعبه‌های میرداماد، فلکه اول تهرانپارس و قطریه کار کرده و از سال ۹۰ هم در شعبه سعادت‌آباد رئیس دایره اعتبارات شد. حکم معاونت خود را در شعبه ستارخان دریافت کرد و سال ۹۳ هم در شعبه یافت‌آباد رئیس شد.

دو فرزند به نام‌های بهراد ۵ ساله و آراد ۵ ماهه دارد و همسرش هم از همکاران سامانی است؛ سمیه محبی که معاون شعبه قلعهک بود اما در حال حاضر در مرخصی زایمان است.



مهدی‌زاده با بیان اینکه بانک سامان آینده‌نگر است، ادامه داد: شاخصه اصلی بانک ما به‌روز بودن است و با همین شعار هم آغاز کرد و توانست موفق شود. محصولات خوبی را ارائه می‌دهد و زمانی رهبر بانکداری در ایران بود. همچنین پرسنل بانک سامان قابل‌قیاس با بانک‌های دیگر نیستند. از نگاه من یکی دیگر از متمایزترین ویژگی‌های بانک سامان این است که آینده‌نگر است و محکم قدم برمی‌دارد.

توصیه موفقیت:

باید در هر کاری مسئولیت‌پذیری داشته باشید و تلاش بسیار کنید. یک جمله به کسی یا کسانی که دوستشان دارید: از همسر کمال تشکر را دارم که همه خستگی‌ها و سختی کار من را درک می‌کند و با من همراه است. پدرم به رحمت خدا رفته و مادرم هم در ایلام تنهاست. هرچند دوری بسیار آزاردهنده است اما امیدوارم سلامت و شاد باشد. همه عزیزانم را دوست دارم و قدردان آنها هستم.

فرهنگ سازمانی را که در بانک سامان وجود دارد در هیچ جایی ندیدم. دوستان و آشنایان زیادی دارم که در مؤسسات و شرکت‌های دولتی و خصوصی کار می‌کنند اما چنین فرهنگ سازمانی ندارند

بانک سامان مشغول کار شد و حدود ۵ ماه در تهران بود. او برای ایلام انتقالی گرفت و تا امسال همانجا بود اما دوباره بنا به درخواست خودش به تهران منتقل شد.

مهدی‌زاده لیسانس اقتصاد بازرگانی دارد و در حال حاضر معاون شعبه میدان قزوین است. او می‌گوید: وقتی برای نخستین بار شعبه بانک سامان را در ایلام دیدم خوشم آمد؛ بنابراین تحقیقی کردم و در نهایت جذبش شدم. کار در بانک سامان با خلق و خوی من سازگارتر است و این بانک به‌روزتر از دیگر بانک‌هاست.

او ادامه داد: شعبه ایلام سال ۸۷ گشایش یافت که در ابتدا حدود ۵ نفر بودیم با ریاست مرحوم حاج آقا کریمی که یکی از بهترین دوران کاری من در بانک سامان در کنار ایشان رقم خورد. حاج آقا فرد محبوبی بین مردم شهر بودند و همه ایشان را می‌شناختند.

اوایل باوجود تلاش‌های بسیار شعبه ایلام جایگاه خود را به‌دست نیاورده بود که وقتی شنیدیم حاج آقا کریمی قرار است به بانک ما بیاید خیلی خوشحال شدیم چون می‌دانستیم شعبه متحول می‌شود که همان هم شد، اما متأسفانه چند سال بعد ایشان دچار ضایعه سرطان شدند و به رحمت خدا رفتند. آمدن ایشان به بانک از شیرین‌ترین خاطرات و زمانی هم که ما را ترک کردند تلخ‌ترین روز ما بود.

آقای معاون از سال ۹۶ حکم معاونت خود را در شعبه ایلام گرفت و

دوباره اشل کاری خود می‌گوید: مهم‌ترین موضوع مسئولیت‌پذیری است. در وهله بعدی منظم بودن و جلب رضایت مشتری بسیار مهم است. باید کار بانکی را دوست داشته باشیم چراکه کار سختی است و نباید بی‌میل باشیم.

وی بیان می‌کند: فرهنگ سازمانی را که در بانک سامان وجود دارد در هیچ جایی ندیدم. دوستان و آشنایان زیادی دارم که در مؤسسات و شرکت‌های دولتی و خصوصی کار می‌کنند اما چنین فرهنگ سازمانی ندارند. من این مولفه را در خودم هم پرورش دادم و با تلاش‌های بسیار به این نقطه رسیدم.





مشتری را راضی نگه می‌داریم

شیوا ایزدی ورودی سال ۸۶ بانک سامان و فارغ‌التحصیل رشته مترجمی زبان انگلیسی است. او ۳۹ ساله است و خیلی هم اتفاقی و لحظه آخری وارد مجموعه سامان شد. او می‌گوید: سالی که امتحان دادیم شعب بانک کم بود و شعب ارزی هم نداشتیم و به دلیل رشته تحصیلی یک سال بعد دعوت به همکاری شدم. شعبه‌ای که در آن شروع به کار کردم شعبه مرکزی بود و بعد هم به شعبه نبوت رفتم. دوباره به شعبه مرکزی برگشتم و در آن شعبه حکم رئیس دایره سپرده‌ها را گرفتم. بعد از آن هم در شعبه‌های ۳۰ تیر، صادقیه، زرتشت و امین حضور بودم.

ایزدی اظهار می‌کند: سامان به‌طور کلی مجموعه خوبی است که هم برای پرسنل مزایای خوبی دارد و هم برای مشتریان. در واقع هیچ زمانی نبوده که حقوق عقب بیفتد یا اینکه مشتری‌مداری سرلوحه کارها نباشد. همیشه سعی کرده‌ایم مشتری را راضی نگه داریم. یک جمله به کسی یا کسانی که دوست‌شان دارید: به مادر من می‌گویم ان‌شاءالله سایه‌اش سالیان سال روی سرم باشد؛ خیلی دوستش دارم.

«کوچک، زیباست»

محمد خانی متولد ۱۳۶۱ و دارای کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی است. او سابقه ۱۱ ساله در بانک سامان دارد و از ابتدا هم با بخش سرمایه

سامان به‌طور کلی مجموعه خوبی است که هم برای پرسنل مزایای خوبی دارد و هم برای مشتریان. در واقع هیچ زمانی نبوده که حقوق عقب بیفتد یا اینکه مشتری‌مداری سرلوحه کارها نباشد. همیشه سعی کرده‌ایم مشتری را راضی نگه داریم

انسانی شروع به کار کرد و بعد از آن باتوجه به علاقه‌ای که به کار در شعبه داشت تصمیم گرفت که منتقل شود.

خانی در شعبه‌های سرو، بلوار دریا و گیشا کار کرده است.

او می‌گوید: باتوجه به شناختی که از خودم دارم کار در شعبه را بیشتر دوست دارم اما ۴ سالی که در بخش سرمایه انسانی بودم هم تجربیات بسیار خوبی کسب کردم.

خانی درباره بانک سامان بیان می‌کند: به نظر من «کوچک، زیباست». بانک سامان با اینکه از لحاظ تعداد شعب، کوچک است، از نگاه مردم بزرگ است و جایگاه خیلی خوبی دارد. مردم بانک

سامان را جزو بهترین‌ها می‌دانند. این بانک سعی کرده در خدمات‌رسانی روشی را اجرا کند که مشتری در بانک معطل نشود.

یک جمله به کسی یا کسانی که دوست‌شان دارید:

از همسر و خانواده‌ام که در تمام مراحل زندگی پشتیبان من بودند قدردانی می‌کنم. همچنین از مدیریت ارشد بانک و تمام همکارانی که در کنارشان کار و تجربه کسب کردم ممنون هستم.

پرسنل، بزرگ‌ترین سرمایه بانک

محمد رفیعی متولد ۱۳۶۲ است. لیسانس حسابداری دارد و قبل از اینکه به بانک بیاید در یک شرکت خودروسازی مشغول بود. از قبل با بانک سامان آشنایی داشت و به دلایل مختلف جذب این بانک شد و تصمیم

گرفت به مجموعه بپیوندند.

او می‌گوید: سال ۹۲ وارد مجموعه سامان شدم و با شعبه ملت اکباتان آغاز کردم و روزهای اول که با شلوغی شعبه مواجه شدم خیلی برایم عجیب بودم. زمان ریاست آقای حاجی‌پور آنجا بودم که خیلی تجربه خوبی کسب کردم چرا که از همه لحاظ خوب بودند. خیلی دوست دارم دوباره در کنار ایشان کار کنم. به گفته رفیعی، این شعبه نسبت به شعبه قبلی خلوت‌تر بود و با اینکه سطح پایینی داشت و به اهداف نمی‌رسید با همکاری بچه‌ها و مدیریت خوب توانستیم رشد کنیم و از اهداف جلوتر می‌رویم. به اعتقاد او، بانک سامان باپرسنر است و مشتری را جذب می‌کند. بچه‌های

فوق‌العاده خوبی دارد که برخورد عالی با مردم دارند. مشتری در بانک سامان معطل نمی‌شود و این بانک نسبت به دیگر بانک‌ها خیلی خیلی بهتر است چراکه بزرگ‌ترین سرمایه بانک پرسنل است. برای سامان آرزوی موفقیت دارم و امیدوارم با قدرت پیش برود و همچنان بدرخشد. یک جمله به کسی یا کسانی که دوستشان دارید:

از خانواده عزیزم که همیشه حامی من بودند ممنونم؛ البته پدر عزیزم به رحمت خدا رفته است. همچنین از همسر مهربانم تشکر می‌کنم که همراه

خوبی است. خیلی دوست‌شان دارم.

همکارانی که مشوق بودند

داریوش لاک‌تراش ۲۶ ساله است و از ۱۹ سالگی در بانک سامان مشغول کار است. نام خانوادگی زیبایی او برگرفته از شغل پدر بزرگش است. به ظرف‌های چوبی در شمال کشور به‌ویژه گلستان «لاک» می‌گفتند. او که در این مدت مدرک کارشناسی خود در رشته حسابداری را هم گرفته، در انتظار ارتقای شغلی و امیدوار به تصمیم مدیران است. لاک‌تراش تلاش کرد و توانست خود را ارتقا دهد؛ بنابراین باید تفاوتی هم برایش قائل شوند اما هنوز این اتفاق رخ نداده که امیدواریم به‌زودی شاهد ارتقای جایگاه شغلی او باشیم.

لاک‌تراش می‌گوید: از ابتدا شعبه افریقا بودم و بعد هم به دزاشیب و سعادت‌آباد رفتم. مشوق اصلی من در ادامه تحصیل همکاران سامانی بودند که از آنها قدردانی می‌کنم. از آقایان جناب، ساعی‌نیا، رضازاده، نودست، میرحسینی، سلمانی و علی‌خانی و میرزاخانی کمال تشکر را دارم که تجارب بسیاری از ایشان کسب کردم.

یک جمله به کسی یا کسانی که دوست‌شان دارید: مادر و همسر را خیلی دوست دارم و بابت حمایت و مهربانی‌شان از آنها ممنونم.

**مشتری در بانک سامان
معطل نمی‌شود و این بانک
نسبت به دیگر بانک‌ها
خیلی خیلی بهتر است
چراکه بزرگ‌ترین سرمایه
بانک پرسنل است**



انتقاد

پرسش

شما هستیم

✓ درخواست

پاسخگوی

تماس

پیشنهاد

صدای مشتریان بانک سامان

ما با هدف شناخت نیازها، انتظارات و رسیدگی به انتقادات و شکایات های شما و پاسخگویی مؤثر به آنها نظام های رسیدگی به شکایات ها، پیشنهادها، انتقادات و درخواست ها را در بانک سامان راه اندازی کرده ایم. شما می توانید بسته به خواست و امکان خود در کوتاه ترین زمان، از طریق راه های ارتباط حضوری یا غیرحضوری، موضوع موردنظر خود را با کارشناسان ما در میان بگذارید.

راه های ارتباط غیر حضوری

• مراجعه به سایت بانک سامان

شما می توانید با ورود به سایت بانک به نشانی www.sb24.com و انتخاب منوی ارتباط با ما، زیرمنوی صدای شما، بخش ثبت پیشنهاد و شکایت به صورت مستقیم نظر یا درخواست خود را ثبت کنید. پس از پایان ثبت، یک شماره پیگیری به تلفن همراه مشتری ارسال می شود که نشان دهنده ثبت نهایی شکایت یا پیشنهاد در سیستم است.

• ارتباط تلفنی

• مرکز سامان ارتباط: کارشناسان ما در این مرکز آماده شنیدن و پاسخگویی به درخواست ها و ارائه راهنمایی های لازم به صورت ۲۴ ساعته به مشتریان هستند. شماره تماس این مرکز ۰۲۱-۶۴۲۲ (داخلی ۲) است.

• اداره رسیدگی به صدای مشتریان: فعالیت تخصصی کارشناسان این اداره، رسیدگی به شکایت ها و انتقادهای مشتریان و دریافت پیشنهادهای مشتریان است. شماره تماس این اداره ۰۲۱-۶۴۲۲ (داخلی ۴) است.

• ارسال ایمیل

یکی دیگر از راه ها، ارسال درخواست خود به نشانی ایمیل info@sb24.com است. به خصوص در مواردی که ثبت درخواست باید به صورت نوشتاری و همراه با مستندات و مدارک مرتبط باشد.

تمامی ایمیل های ارسال شده به این نشانی، روزانه توسط کارشناسان اداره رسیدگی به صدای مشتریان بررسی و در کوتاه ترین زمان ممکن پاسخ داده می شود.

• ارسال دورنگار (فکس)

اگر دسترسی به شبکه اینترنتی برای شما امکانپذیر نیست، می توانید موضوع موردنظر خود را نوشته و به دورنگار اداره رسیدگی به صدای مشتریان ارسال کنید. شماره دورنگار این اداره را می توانید با تماس با ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰ جویا شوید.

• ارسال پستی

علاوه بر راه های گفته شده می توانید درخواست خود و مستندات و مدارک مرتبط با آن را از طریق پست به صندوق پستی دبیرخانه بانک سامان به کد پستی ۱۹۶۶۶۴۳۵۱۳

ارسال کنید. همکاران دبیرخانه درخواست شما را برای پیگیری و پاسخگویی به بخش مربوط ارسال می کنند.

• راه های ارتباط حضوری

در صورت نیاز و با توجه به ضرورت موضوع پیش آمده، می توانید به طور مستقیم با کارشناسان اداره بازرسی ملاقات حضوری داشته باشید.

نشانی: تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، ساختمان بانک سامان

• پیگیری درخواست ثبت شده

پس از دریافت شکایت و پیشنهاد و ارائه کد پیگیری به مشتریان، مراتب به واحدهای مرتبط در بانک برای بررسی ارجاع داده می شود. پس از بررسی کافی، پاسخ مشتریان تنظیم شده و پیامک اطلاع رسانی آن برای مشتریان ارسال می شود. شما می توانید برای اطلاع از هر مرحله از شکایت و پیشنهاد خود یا مشاهده پاسخ، با وارد کردن کد پیگیری به سایت بانک، منوی ارتباط با ما و زیرمنوی صدای شما، بخش مشاهده پاسخ شکایت ها و پیشنهادهای، مراجعه کنید و یا با مرکز سامان ارتباط ۰۲۱-۶۴۲۲ (داخلی ۴) تماس حاصل کنید.

مزایای استفاده از خدمات ارتباطی بانک سامان چیست؟

• آشنایی با بانک و خدماتش

پیگیری هر مشکل، شکایت یا پرسش از یک کارشناس کاردار، ضمن برآوردن نیاز شما امکان دریافت اطلاعات بیشتر در مورد محصولات و خدمات بانک و رویه های انجام امور را برای شما فراهم می کند.

اثربخشی در توسعه و بهبود خدمات و خدمات رسانی در بانک سامان

اطلاع از نظرات سازنده یا حتی مشکلات شما در استفاده از خدمات بانک می تواند تأثیری جدی بر ارتقا و بهبود کیفیت خدمات بانک داشته باشد.

• راحتی، سرعت و اعتماد

تنوع در راه های ارتباطی، امکان دسترسی راحت به اطلاعات درست، پیگیری سریع بسیاری از موضوعات را فراهم و لزوم حضور شما در شعبه را کم می کند.

در سامانیوم به توان هم یک ساله شدیم



| آزاده فرح آبادی |
| رئیس اداره باشگاه مشتریان |

یکی از روزهای بهمن ماه ۹۶ بود. جلوی آسانسور طبقه پنج ساختمان پارکوی ایستاده بودم. چند دقیقه قبلش پیشنهاد راه اندازی باشگاه مشتریان را گرفته بودم. پیشنهاد عجیبی بود. باشگاه مشتریان بانک سه سال قبل تر برای مشتریان ویژه راه اندازی شده بود. باید یک باشگاه برای همه مشتریان سامان راه می انداختیم. نقشه راه هم حتی خیلی معلوم نبود. هدف ارائه خدمات باشگاهی و ایجاد ارزش افزوده برای همه خانواده سامان بود. باید بیشتر فکر می کردم کل راه برگشتن از پارکوی تا خیابان عاطفی پیاده ولیعصر را پایین می آمدم. ایجاد یک محصول جدید آن هم در حجم و اندازه همه مشتریان بانک فکر خارق العاده و سختی بود. از شیشه مغازه ها خودم را می دیدم. توانم را با همین نگاه های زیریرکی می سنجیدم. پشت میز کارم که نشستم تصمیمم را گرفته بودم. خوشحالی استفاده از تجربیاتی که از واحد رسیدگی به صدای مشتریان داشتم در قالب یک محصول مشتری محور را عمیقاً احساس کردم. به نظرم تولد باشگاه همان جا اتفاق افتاد. همان روز سرد زمستانی در قلب من باشگاه مشتریان بانک کارش را شروع کرد.

به زودی برحسب تجربه، کارشناسان واحدهای مختلف را دور هم جمع کردم. تیم ها و گروه های جدیدی برای پیشبرد کار شکل گرفت. جلسات هفتگی و روزانه پشت سر هم ردیف شد؛ و هر بار یک نقشه راه متفاوت برای مشتریان ترسیم می کردیم. نقشه سفر مشتری در بانک سامان را بارها و بارها روی تخته وایت بوردهای سفید ادارات مختلف کشیدیم و بعد تکه های پازل کم کم کنار هم شکل گرفت. ۳۵ نفر بودیم. یک تیم کامل از واحدهای طراحی، بهبود، فناوری اطلاعات و روابط عمومی. با همه سردرگمی ها و هيجانناکی که درگیرش بودیم اواسط اردیبهشت ۹۷ بالاخره نقشه راه باشگاه تکمیل شد. هزاران چارت و نمودار جلوی دستمان بود. با اعداد و ارقام بازی می کردیم و در کنار هم روزهای هیجان انگیزی داشتیم. پیاده سازی درخواست ها را یکی یکی شروع کردیم. تیرماه و مردادماه ۹۷ نقشه اولیه باشگاه مشتریان بانک سامان شکل گرفت. خدماتی که باید ارائه می شد کم کم داشت تبدیل به یک رویداد کامل و بی نقص می شد.

محصولات را بارها و بارها مرور کردیم. روی گوشی همه اعضای تیم نسخه آزمایشی نصب کرده بودیم. گروهی کوچک برای امتحانی بزرگ. برایش یک نام زیبا انتخاب کردیم: سامانیوم.

روزهای پایانی روزهای نفس گیری بود. باید همه چیز درست کار می کرد و درست جاگذاری می شد. ابتدای راه بودیم و تنها چند شرکت کوچک برای دادن کد تخفیف موافقت کرده بودند. مهربانی شان برای من ارزشمند و تاثیرگذار بود. بیمه من ۲۴، آچاره و کاناپه. قرارداد بستیم و اولین پیمانکارهای ما شدند در سامانیوم.

سرانجام در ۱۱ آذرماه ۹۷ تیم باشگاه مشتریان، اولین اپلیکیشن باشگاه مشتریان بانکی را تحت نام سامانیوم که طی یک سال طراحی و تولید شده بود به بازار بانکی



کشور ارائه داد. شروع کار ما با یک کمپین رونمایی همراه بود. فرزند کوچک سامان با فرازوفرودهای زیادی پاگرفت و رشد کرد. برای تک تک روزهایی که به فکرش بودیم و برای بالیده شدنش تلاش کردیم همواره و همیشه کمک‌ها و مساعدت‌های همه بچه‌های گروه پشتیبانمان بود. همراهی خدا و پشتکار ۳۵ نفر آدمی که شاید هرگز کسی نامی از آن‌ها جایی نبرده باشد.

اکنون یک‌سال گذشته است

طی یک‌سال گذشته با همه توان با یک تیم کوچک و همراه توانستیم کارهای زیر را به سرانجام برسانیم:

۵۰ هزار کد تخفیف از ۳۵ شرکت در سایت و اپ سامانیوم به مشتریان ارائه دادیم.

در دو کمپین تله پیتزا و سینما تیکت همراه شما بودیم.

۴ قرعه‌کشی هیجان‌انگیز برگزار کردیم

۲ بار امتیازات مشتریان را به وجه نقد تبدیل و به حساب‌هایشان واریز کردیم.

۷۴۱۷۹ لینک رایگان کتاب از فیدیبو برای اعضا و ۳۵۸۴۵ لینک رایگان دوروز دیدن فیلم رایگان از فیلیمو به مشتریان خوبمان تقدیم کردیم.

۴ کلاس آموزشی در حوزه بورس و سواد مالی برگزار و به اعضای ۱۳۶۰۰ نفره باشگاه کارگزاری بانک سامان هزاران امتیاز همراهی تقدیم کردیم.

ویرترین بانک و بیمه ما فعال شد و توانستیم بیمه مسافرتی و محصولات cip را به سبد محصولاتمان در باشگاه اضافه کنیم.

۱۰۲ پست اینستا داشته‌ایم و ۸۲۸۵ نفر فالوور همراهی‌مان کرده‌اند.

حاصل همکاری و همراهی مشتریان عزیزمان در سامانیوم ۵۶۸۶۱۲۰۹ امتیاز سامانی و ۶۳۴۱۸۳۴۹۵ امتیاز وفاداری است.

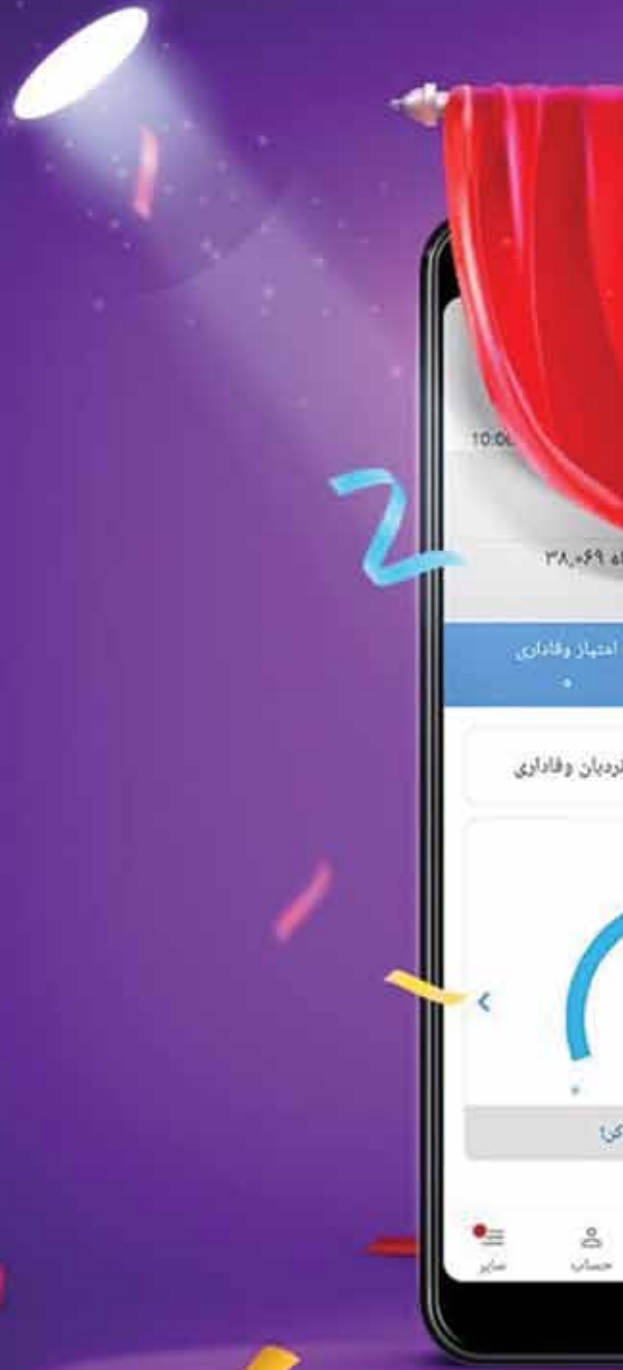
و حالا پس از یک‌سال که از فعالیت و اجرای طرح‌های مختلف باشگاه می‌گذرد با قاطعیت می‌توانم بگویم رویکرد باشگاه مشتریان بانک سامان رویکردی مشتری‌محور و بر مبنای برد-برد طراحی و تولید شده است. تمام نقاط تماس و تلاقی مشتری با بانک ارزش‌گذاری و امتیازدهی شده و هر عملکردی در جایگاه یک مشتری ارزشمند دیده شده است. برای ارائه خدمات بهتر با سازمان‌ها و مراکز مختلفی بحث و گفتگو کردیم. در کنار دوستانی بودیم که درس‌های بهتری از مشتری‌مداری و حقانیت ارزش مشتری در سازمان به ما آموختند.

امروز و اینک در آستانه نو شدن و بهبود یافتن در حال اضافه کردن ۴ خدمت جدید به مجموعه سامانیوم هستیم. طرح‌هایی که برگرفته از تجربیات ماست طی یک‌سال که گذشت. در طرح‌های جدید بیشتر سعی کرده‌ایم ارزش و نیاز مشتری را در مجموعه بانک سامان شناسایی کنیم و پاسخگو باشیم. این طرح‌ها به‌زودی از طریق مبادی مختلف و کانال‌های رسمی بانک و سامانیوم به اطلاع مشتریان و اعضای خوب سامانیوم خواهد رسید. زندگی در کنار و با همراهی همه اعضای که هرروز با ما هستند و با ما تعامل دارند رویداد پرباری در زندگی کاری من بوده است. چشم‌هایمان هرروز عادت به دیدن پیام‌ها و حرف‌های مشتریانی دارد که تا دیروزها شناخت کمتری از ایشان داشتیم. با فعال کردن صفحه اینستاگرام سامانیوم نحوه ارتباط و تعامل ما با مشتریان عزیزمان بیشتر و کامل‌تر شده است. همراهی و هموایی با دوستانی که شاید دور باشند اما دغدغه‌ها، امیدها و خواسته‌هایشان برای ما و برای خانواده بانک سامان مهم و ارزشمند است.

روزبه‌روز بیشتر در کنار شما به تجربیات و تعاملات بیشتر می‌اندیشیم. همراهیتان در آغاز سال جدید سامانیوم پشتوانه ماست تا این راه که ابتدایش ناهموار و سخت بود هموارتر شود و بیشتر در کنار شما بودن حس خوب در سامان بودن را به ما ارزانی خواهد داشت.

همراهیتان مایه افتخار ماست؛ در هرجای این سرزمین که هستید.

بالنده و پایدار و برقرار باشید.



یک روز در دایره رسیدگی

و بایگانی اسناد ما پشتیبان شعب در حوزه اسناد هستیم



عکس: نیلوفر فیاض

| گفت‌وگو: راضیه غنچی |

یک روز را در محل دایره رسیدگی و بایگانی اسناد گذرانیدیم، میان صدها سند و برگه که هر کدام روایتی داشتند مجزا از مسائلی مهم. در میان این برگه‌ها و پوشه‌ها و پرونده‌ها همکاران دایره رسیدگی و بایگانی سخت مشغول کار بودند. مهدی سلیمیان، احمد ترکاشوند، حامد حبیب‌زاده، سید احمد حسینی بالاچاده، ابراهیم وکیلی، رسول آقایی غریب دوستی، مهران یزدان‌بخش، هادی ایرانی‌پور، اصغر داداشی، نیما اندوش‌فر اسناد ارسالی را بررسی و کنترل مجدد می‌کردند. علی یاحق هم از همکاران این دایره در بایگانی کل شهرک دانش مشغول به کار است. سیدعباس جهان‌مطاع در واحد مشهد، سید امین مدیری‌نژاد در واحد اصفهان، محسن شعبانی در واحد شیراز، مهدی سروانی در واحد گرگان بررسی اسناد در این شهرها را به عهده دارند.

جالب است بدانید ۹۰ درصد کارکنان این واحد ورزشکار هستند. آنها در رشته‌های بدنسازی، والیبال و فوتسال مهارت دارند. رسول آقایی و جعفر علی آقاجانلو در تیم اصلی فوتسال مشغول هستند، همچنین شاکله اصلی تیم فوتسال پشتیبانی از این واحد بوده است که در مسابقات دوره قبلی مقام دوم را کسب کرده است. هادی ایرانی‌پور، یحیی صیاد قلندر آیش، ابراهیم وکیلی، محمد حبیب و حسین شعبان‌نژاد (معاون اداره و سرپرست تیم) هستند.

محمد حبیب رئیس دایره رسیدگی و بایگانی اسناد به پیشنهاد حسن جعفری یکی از دوستان دوران دبیرستانش که در حال حاضر در شعبه جهان‌شهر کرج مشغول به کار است اردیبهشت سال ۱۳۸۴ وارد بانک شده و ۴ سال در شعبه جهان‌شهر مشغول بوده و پس از آن به دایره رسیدگی و بایگانی اسناد منتقل شده است. گفتگوی ما با وی را بخوانید.

● آقای حبیب ابتدا از انجام کار در این دایره بگویند؟

از مهرماه سال ۸۸ با حمایت جدی هیأت‌مدیره محترم بانک فعالیت این دایره شروع شد. آن زمان من، آقای کریمی، آقای بخشایی و مرحوم آقای صالح زاده که از بازنشتگان بانک ملی بودند در این واحد مشغول به کار شدیم. به‌مرور دوستان جدیدی به ما اضافه شدند و از ابتدای سال ۹۷ مسئولیت این دایره به من سپرده شد. وقتی این دایره تأسیس شد بحث

بر این بود که سندهای شعب به‌صورت اتفاقی بررسی و کنترل شود که با مشاهده ایرادات و نواقص زیاد و عدم وجود وحدت رویه در اسناد، تصمیم بر آن شد که تمامی اسناد به‌صورت کامل و براساس بخشنامه‌های صادره بانک، کنترل شود.

با حضور مدیران ارشد بانک (جناب آقای ولی ضرابیه) و حمایت جدی، این بخش آغاز به کار کرد و ما کنترل و رسیدگی اسناد را آغاز کردیم و در حال حاضر واحد رسیدگی و بایگانی اسناد شهرهای مشهد، اصفهان، شیراز و استان مازندران و گلستان (مستقر در شهر گرگان) راه‌اندازی شده است.

در نهایت می‌خواهیم کل کشور را تحت پوشش قرار دهیم. خدایا، مرز آقای صالح‌زاده حرف جالبی می‌زد. می‌گفت اگر خدای ناکرده از شعبه سرقت شود و یا اتفاق بد و ناخوشایندی بیفتد بیمه آن را پوشش می‌دهد؛ ولی اگر برای این دسته اسناد اتفاقی رخ دهد هیچکس نمی‌تواند در برابر مشتری و یا مراجع قضایی و حقوقی پاسخگو باشد که برای اعتبار بانک سامان زیبا نیست. به همین دلیل اهمیت این دایره بسیار بالاست.

اوایل که سندها را تحویل می‌گرفتیم یک‌دستی لازم در اسناد شعب مشاهده نمی‌شد چون هر یک از شعب بر اساس شیوه و استاندارد و تجربه رئیس آن شعبه سندها را دسته‌بندی می‌کرد؛ اما اکنون سندهای شعب استان‌های تهران و البرز نظم و نظام و وضعیت مشخصی دارد و نظام‌یافته شده است. در استان‌های تهران و البرز ۹۰ شعبه داریم که با یک ماشین و دوتیروی در اختیار خود، به‌طور منظم اسناد را در طول یک هفته جمع‌آوری می‌کنیم.

ما اسناد را تحویل می‌گیریم و با همکاران این واحد سندها را تا فردای آن روز کنترل می‌کنیم. اگر ایراد و نواقص و کسری باشد، روزانه در برگه‌هایی که مشخص شده ثبت و طی گزارشی به‌صورت هفتگی برای مدیریت‌های بانکداری خرد، سرمایه‌انسانی و تطبیق و مبارزه با پول‌شویی ارسال می‌کنیم و نیز از آن طریق پیگیری شده و نواقص احتمالی را به شعب اطلاع دهند. ما بر آنیم از این طریق ایرادات و نواقص و کسری اسناد را به حداقل برسانیم.

● چه چالش‌هایی در کار دارید؟

ما زیر نظر اداره اموال و اسناد-مدیریت پشتیبانی کار می‌کنیم و به روال خوبی در کار خود رسیدیم. گاهی شعب گلايه می‌کنند چرا



وجود داشته باشد این مدارک سریع و آسان در دسترس است.

● دیدگاه شما در خصوص مکانیزه شده بایگانی اسناد چیست؟

قرار است با تغییراتی که ایجاد می‌کنیم در فضای گسترده‌تری کار کنیم و بر آنیم تا اسناد شعب شهرستان و تهران را یکجا و یکدست نگهداری کنیم. با توجه به روزآمد بودن فعالیت بانک و حجم بالای اسناد ورودی بهترین شیوه مکانیزه شدن فرآیند از مبدأ است؛ لذا ضروری است تا در این خصوص فرآیندها و سامانه‌های لازم پیش‌بینی شود تا بتوان در وقت، انرژی و هزینه صرفه‌جویی کرد.

● اگر بخواهید نقش اصلی بایگانی اسناد را تشریح کنید چه چیزی خواهید گفت؟

به اعتقاد من بایگانی اسناد مکمل شعب در بخش مهم و حساس مستندسازی است چراکه به دلیل حجم زیاد کار شعب گاهی پیش می‌آید که برخی اسناد دچار نقص یا مشکلی باشند و ما به‌عنوان پشتیبان شعب در این خصوص وارد می‌شویم و موارد لازم را به همکاران اعلام می‌کنیم. قطعاً وجود بایگانی قوی از هر پرونده می‌تواند ما را در شرایط آتی و احتمالی و در صورت ورود پرونده به جریان حقوقی یاری رساند.

● چطور خود شعب می‌توانند خطاهای احتمالی را کاهش دهند؟

به‌جد می‌توانم بگویم مطالعه بخشنامه و دستورالعمل‌ها؛ همه همکاران باید بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌ها را به‌صورت کامل مطالعه و بر اساس آن حرکت کنند. هر زمان هم با ما تماس بگیرند ما بر اساس دانشی که بر محور مستندات مزبور داریم آنها را همراهی خواهیم کرد، من و همکارانم کاملاً پاسخگویی سؤالات احتمالی شعب هستیم. ضمناً اگر شعب از همان ابتدا اسناد و مدارک را مرتب کنند و با نظم و نظام آماده‌سازی نمایند و در پایان یک سال اسناد و مدارک خود را تفکیک و در زونکن‌های جداگانه نگهداری نمایند، در زمان ارسال، نگهداری، مراجعه و نیاز مجدد به اسناد و همچنین در زمان امحا در وقت و هزینه بسیار صرفه‌جویی خواهد شد. ما در نهایت یک شعبه را بررسی می‌کنیم نه یک فرد را. به‌طور مثال شعب اریکه ایرانیان، ولنجک، بلوار فردوس، مرکزی، صادقیه، سعادت‌آباد، شهرک راه‌آهن و شعبه‌های کرج واقعاً در حوزه صدور اسناد خوب هستند.

این نواقص را ثبت می‌کنید. بعضی وقت‌ها از ما دلگیر می‌شوند که چرا ایراد ما را اعلام می‌کنید. در این خصوص باید بگویم که ما از سختی‌های کار همکاران شعب مطلع هستیم و به دلیل وجود همین سختی‌ها احتمال دارد که یکی از همکاران ناخواسته اشتباهی در صدور اسناد انجام دهد. وقتی فرآیند رسیدگی طی می‌شود آنها هم به این نتیجه می‌رسند که این روال به نفع خودشان است. گاهی نیز اتفاق می‌افتد رئیس شعبه، بایگان یا کاربران تغییر کنند که در این صورت مشکلات و نواقص زیاد می‌شود و ما شعبه را در جریان فرآیند کار قرار می‌دهیم و به یکسان‌سازی می‌رسیم. ما به‌جد دوست داریم همه شعب بدانند ما کنار و همراه آنها هستیم و در نهایت تلاش همه برای سربلندی و موفقیت برند بانک سامان است.

● در مورد اهمیت طبقه‌بندی اسناد در نظام بانکی توضیح دهید؟

اگر بایگانی نبود به نظر شما چه اتفاقی می‌افتاد، آیا وضعیت ملکی شما مشخص بود، آیا وضعیت علم و دانش مشخص بود و یا اینکه سوابق و تاریخچه‌ای به دست ما می‌رسید که بدانیم در گذشته چه اتفاقی افتاده است؟ در بانک چطور؟ آیا دسترسی و مراجعه مجدد به سوابق و اسناد و مدارک راحت بود؟ آیا می‌توانستیم پاسخگوی خود، مشتری و یا مراجع ذی‌صلاح باشیم؟ مهم‌ترین ویژگی رسیدگی و بایگانی اسناد و مدارک، سرعت، سهولت، بالا بردن ایمنی اسناد و اطمینان، حذف عملیات تکراری و توسعه‌پذیری است. ساماندهی وضعیت مدارک و پرونده‌ها، امری بدیهی و لزوم توجه به این مهم، مسئله‌ای کاملاً درخور توجه و حیاتی است. چنانچه این کار به‌درستی سامان گیرد بسیاری از مشکلات مدیریتی و برنامه‌ریزی مرتفع و از هدر رفت وقت و انرژی و بودجه جلوگیری می‌شود. نه‌تنها در بانک بلکه در هر سازمانی، اسناد و بایگانی آن قلب سازمان است. تحقیقاتی که در این حوزه انجام‌شده مؤید همین موضوع است که بخش اسناد و بایگانی عملکردی همانند قلب برای سازمان دارد.

شاید در گذشته کار بایگانی، کاری معمولی دیده می‌شد ولی از وقتی که طبقه‌بندی و تغییر ساختاری در این دایره صورت گرفت و اسناد نظام یافت، نگاه‌ها به این بخش تغییر کرد. در حال حاضر طبقه‌بندی اسناد طوری شده است که هر زمان که نیازی به مدارک و اسناد

یک روز با همکاران تلاشگر دایره رسیدگی و بایگانی اسناد





ریسک کمتر با محصولات سرمایه‌گذاری ویژه مشتریان برتر

مدیریت مشتریان ویژه

مشتریان برتر از جمله تخفیف در کارمزدها و همچنین دریافت اعتبار خرید، استفاده کنید.

صندوق‌های سرمایه‌گذاری

با سرمایه‌گذاری در این صندوق‌ها می‌توانید با تکیه بر توان کارشناسی بانک به بورس یا سایر بازارهای مالی وارد شوید. شما می‌توانید واحدهای این صندوق‌ها را در برخی شعبه‌های بانک خریداری کنید.

صندوق‌های سرمایه‌گذاری با درآمد ثابت و پیش‌بینی

سود این محصول برای مشتریانی است که قصد دارند مبالغ ثابت در مقاطع زمانی مشخص دریافت کنند. این صندوق‌ها منابع خود را به صورت عمده در اوراق مشارکت و سپرده‌های بانکی و سایر اوراق با درآمد ثابت سرمایه‌گذاری می‌کنند. مدیر صندوق، پیش‌بینی کرده که بازدهی سالانه ناشی از سرمایه‌گذاری در واحدهای سرمایه‌گذاری عادی صندوق حداقل معادل نرخ سالانه پیش‌بینی شده شود.

صندوق با درآمد ثابت و پیش‌بینی سود در

بانک سامان عبارت‌اند از:

- صندوق نگین سامان

- صندوق امین سامان

صندوق سرمایه‌گذاری مشترک: منابع مالی صندوق به صورت عمده در

سهام شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار و درصد کمتری در اوراق مشارکت و سپرده‌های بانکی سرمایه‌گذاری می‌شود. این صندوق‌ها با خرید سهام سودی را تضمین نکرده اما با رونق بازار بورس عایدی فراتر از نرخ‌های رایج تضمینی نصیب سرمایه‌گذاران می‌کنند. این صندوق به افراد ریسک‌پذیر و خواهان سود بالاتر پیشنهاد می‌شود.

برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره انواع محصولات سرمایه‌گذاری می‌توانید در ساعات اداری با شماره تلفن ۰۲۱-۲۶۸۵۰۴۸۸ (داخلی ۲) تماس بگیرید.



هدف اصلی بانک سامان از ارائه خدمات مالی و سرمایه‌گذاری به مشتریان برتر، توسعه راه‌حل‌هایی غیر بانکی در کنار خدمات بانکی است که منجر به پوشش کامل و جامع نیازهای شما می‌شود. این خدمات که در ادامه به شرح آنها خواهیم پرداخت، می‌توانند از نظر ریسک و بازده، به بهترین شکل نیازهای مالی و سرمایه‌گذاری شما را تأمین کنند. شکل‌گیری و تداوم رابطه پایدار و مطمئن میان شما و ما، نیازمند شناخت خواسته‌های شماست. ما برای دستیابی به این شناخت، ابزارهای استاندارد و دانش روز را به کار گرفته‌ایم تا متناسب با نیازهای کسب‌وکار و زندگی شما بهترین سبد سرمایه‌گذاری و محصولات مالی را به شما پیشنهاد دهیم. خدمات مالی و سرمایه‌گذاری که از طرف ما به شما پیشنهاد می‌شود، شامل موارد زیر است:

خدمات سبدگردانی اختصاصی

در این نوع خدمت، شما می‌توانید بخشی از سرمایه خود را در اختیار شرکت سبدگردان قرار دهید و از سبدگردان بخواهید برای شما به صورت شخصی در بازار اوراق بهادار سرمایه‌گذاری کند. در این صورت، گروه مالی سامان با تخصیص مشاوران و کارشناسان، سبد متنوعی از سهام و سایر اوراق بهادار را برای شما خریداری می‌کند و برای سودآوری هرچه بیشتر آن می‌کوشد. در این خدمت، ترکیب سهام موجود در سبد متناسب با میزان ریسک‌پذیری شما تعیین می‌شود. کارمزد خدمت نیز به تناسب سود تحقق‌یافته دریافت می‌شود. خوب است بدانید افزایش یا کاهش مبلغ دارایی سبد در طول مدت سرمایه‌گذاری امکان‌پذیر است.

خدمات کارگزاری

اگر شما مشتریان برتر تاکنون کد معاملاتی خود را برای خرید و فروش سهام و سایر اوراق بهادار دریافت نکرده‌اید، می‌توانید از طریق این خدمت ضمن دریافت آن، از چگونگی خرید و فروش سهام و ارتباط با کارگزار آگاه شوید. همچنین اگر شخصاً قصد ورود به بازار سهام را داشته و به دنبال اطلاعاتی برای انتخاب درست سهم و خرید ارزان‌ترین اوراق با درآمد ثابت هستید، می‌توانید از مشاوره‌های تخصصی این حوزه بهره‌مند شوید. در نهایت می‌توانید از مزایای ویژه در نظر گرفته شده برای

پایش سلامت کارکنان یک ضرورت غیر قابل انکار

مدیریت سرمایه انسانی

آغاز شد و هم‌اکنون در روزهای پایانی خود قرار دارد. از علل مهم انجام این چکاپ‌ها به‌طور سالیانه، مشغله‌های زیاد همکاران محترم است که شاید باعث غفلت آنان در مراجعه به پزشک و عدم توجه به سلامت جسمی‌شان شود. مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان از این مهم فروگذار نکرده و در جهت حفظ سلامت پرسنل محترم خود پروژه چکاپ سالیانه را در برنامه‌های خود لحاظ نموده تا کمکی هر چند کوچک در حفظ سلامتی همکاران عزیزمان داشته باشد.

فاکتورهایی که در این سال‌ها مورد پایش قرار گرفته است:

تست‌های چربی، تست قند، تست‌های کبدی، تست‌های کلیوی، تست‌های آهن، کلسیم و فسفر، آزمایش کامل ادرار، آنتی ژن اختصاصی پروستات (آقایان بالای ۳۵ سال) تست ویتامین D۳، آزمایش تیروئید، باکتری معده (هلیکوباکتریلوری، ویروس هپاتیت b,c) و در سال جاری تست مهم غربالگری سرطان (CEA) نیز اضافه شد.

نحوه اجرای چهارمین دوره پایش سلامت در سال جاری:

جهت رفاه همکاران محترم و جلوگیری از اتلاف وقت آنان با انجام برنامه‌ریزی هرچه بهتر در سال جاری محل‌های نمونه‌گیری به سه مرکز در سه آزمایشگاه رصد (برای همکاران شاغل در شرق تهران) آزمایشگاه دنا (برای همکاران شاغل در مرکز) و آزمایشگاه کاشف (برای همکاران شاغل در غرب تهران) افزایش یافت.

نمونه‌گیری همکاران شعب شهرستان به‌صورت شعبه به شعبه و در محل خدمت آن‌ها انجام می‌شود.

پس از خونگیری و آماده شدن جواب آزمایش، در مرحله دوم همکاران به پزشک مستقر در ساختمان پارک‌وی مراجعه و جواب آزمایش خود را با پزشک موردبررسی قرار می‌دهند و در صورت نیاز به دارو و آزمایش‌های تکمیلی پزشک در این خصوص اطلاعات را در اختیار همکاران می‌گذارد.

پس از آماده شدن جواب آزمایش شعب شهرستان‌ها، پزشک به‌صورت شعبه به شعبه مراجعه و همکاران را در خصوص پاسخ آزمایش راهنمایی می‌کند. امیدواریم در این دوره نیز نتوانسته باشیم گامی هرچند کوچک در جهت حفظ تندرستی شما عزیزان برداشته باشیم.

یکی از اساسی‌ترین نیازها و حقوق هر فرد داشتن جسمی سالم و روحی شاداب در تمام طول زندگی است. رو آوردن به ورزش، تغذیه صحیح و مناسب، رعایت بهداشت فردی و اجتماعی، استفاده از امکانات پزشکی و دستورالعمل‌های بهداشت و سلامت ما را در جهت رسیدن به وضع جسمی و روانی سالم هدایت می‌کند. اهدافی که در این راستا دنبال می‌شود، محافظت از افراد در مقابل بیماری‌های قلبی

و عروقی، بهبود آمادگی جسمانی و افزایش توانمندی آنان برای داشتن یک زندگی سالم است. کارمندان

نیز از این قاعده مستثنا نبوده و همچون دیگران نیازمند پیشگیری از ابتلا به بیماری‌ها هستند، این مهم با انجام چکاپ‌های دوره‌ای محقق می‌شود. بسیاری از بیماری‌های رایج و تهدیدکننده حیات مانند انواع سرطان، بیماری‌های قلبی و عروقی و عفونت‌ها به‌آسانی قابل پیشگیری و درمان هستند به‌شرط آن‌که زود و در مراحل ابتدایی تشخیص داده شوند. در بسیاری از کشورهای اروپایی، آمریکایی و همین‌طور کشور خودمان، برنامه‌های خاصی برای چکاپ دوره‌ای و منظم افراد دایر شده است که در آن تمام بخش‌های بدن با دقت به‌صورت تخصصی مورد مطالعه و غربالگری قرار می‌گیرد. یک

چکاپ کامل از وضعیت سلامتی شما، شامل معاینه فیزیکی کامل بدن اعم از معاینات بالینی، شنوایی‌سنجی، بینایی‌سنجی و ...، آزمایش خون از قبیل قند، اوره، اسید اوریک، کراتینین و کلسترول، تری‌گلیسرید، آنزیم‌های کبدی، قلبی، تشخیص کم‌خونی‌ها و عملکرد هورمون‌ها و ... است که همگی موردبررسی قرار می‌گیرد.

این چکاپ‌های منظم و سالیانه توسط پزشکان توصیه گردیده و نوعی علاج واقعه قبل از وقوع است، از این‌رو چهار سال است که پروژه پایش سلامت با انجام چکاپ‌های کامل در بانک سامان به همت مدیریت سرمایه انسانی انجام می‌شود. چهارمین پایش سلامت در پاییز ۱۳۹۸





مدیرعامل پرداخت الکترونیک سامان
در مراسم رونمایی از کتاب اقتصاد اشتراکی

سپ با حمایت از کسب و کارهای نوین، آینده را پیش‌بینی می‌کند

شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش، با هدف توسعه کسب و کارهای نوین و جذب استعدادهای جوان ایرانی در این راه با حمایت از انتشار کتاب «اقتصاد اشتراکی» که یکی از مطرح‌ترین کتاب‌ها در اکوسیستم استارت‌آپی دنیا است، تلاش کرد این مسیر را برای ایرانیان هموار کند. به گزارش روابط عمومی پرداخت الکترونیک سامان کیش، از این کتاب که راجع به استارت‌آپ‌های موفق مانند اوبر، لیفت و... مجموعه‌ای از مصاحبه‌های مؤلف کتاب با بنیان‌گذاران این کسب و کارهای نوین است، بیستم آبان ماه در مراسمی رسمی با حضور مدیرعامل و مدیران ارشد سپ، مدیر روابط عمومی بانک سامان و مدیرعامل تپسی، با همراهی خبرنگاران رسانه‌ها رونمایی شد.

سپ، صنعت پرداخت را می‌شناسد و نیازها را پیش‌بینی می‌کند

او در تشریح این برنامه‌ها در سپ ادامه داد: «در شاخص تکمیل زیست محصول، چند وقت پیش از محصول بلوتوثمان رونمایی کردیم که با شرکت آتی پی کار مشارکتی انجام دادیم. در بحث توسعه بازار، می‌توان به مشارکت با تپسی اشاره کرد. در خصوص موضوع پرکننده شکاف، می‌توان به همکاری با شرکت نیکو کیوسک اشاره کرد که از طریق آن پوز ما در کنار یک کیوسک قرار گرفته و سرویس ارائه می‌دهد. در بحث نیم‌نگاهی به آینده هم در موضوع رمزارزها و بلاک چین روی شرکت هم‌راستا سرمایه‌گذاری کردیم.» به گفته ستاره، «در مجموعه سامان قرار نیست همه کارها را خودمان انجام دهیم. ما در حال حاضر به صورت مستقیم و غیرمستقیم با ۱۳ شرکت کار مشارکتی انجام می‌دهیم. اعتقاد ما این است که پرداخت را می‌شناسیم و قرار نیست که در حوزه‌های دیگر وارد شویم و بنابراین باید با مشارکت دیگران و با فکرهای جدید بتوانیم یک‌روند روبه‌جلو را برای خود ایجاد کنیم.»

رویکرد جذب نیروهای جوان و حمایت از کسب و کارهای نوین را فرید ستاره، مدیر کسب و کارهای نوین سپ تکمیل کرد و گفت: بر اساس سیاست‌های سپ در بحث مشارکت با شرکت‌های دیگر، ما ۴ شاخص اصلی را برای خود مشخص کرده‌ایم که یکی از آنها تکمیل زیست محصول است. به این معنی که ما از طریق ارائه یک سری سرویس‌ها به یک سری شرکت‌های ثالث، محصولات جدیدی به بازار ارائه می‌دهیم. شاخص دوم مدل توسعه بازار بوده به این صورت که با مشارکت کردن با کسانی که در حوزه فین تک فعالیت می‌کنند، بازار جدیدی را به محصولات فعلی ما اضافه کنند. شاخص سوم، بحث پرکننده شکاف است. در این شاخص، محصول فعلی ما در کنار یک محصول دیگر، به یک محصول جدید تبدیل می‌شود. آخرین شاخص ما هم این است که نیم‌نگاهی به آینده داشته باشیم که چه اتفاقی در آینده خواهد افتاد و البته در کنار همه این‌ها ما سیاستی داریم که چگونه بازار را شناسایی کنیم.

تپسی در همکاری با سپ به آینده امیدوار است

مدت کوتاه فعالیت خود قریب به ۵ میلیون اتاق برای سرویس‌دهی به مشتریان در اختیار بگیرد، حال آنکه گروه‌های بزرگ هتلداری نظیر ماریوت تنها ۹/۳ میلیون اتاق در اختیار دارند. منشی پور ادامه داد: «از ابتدای سال جاری تا امروز تپسی رشدی ۵/۳ برابری را از نظر درآمدی تجربه کرده است. همین نتیجه نشان می‌دهد که ورود به موضوع اقتصاد اینترنتی و اقتصاد مشارکتی و سرمایه‌گذاری در مجموعه‌هایی شبیه تپسی بسیار درست بوده و ما از این پیوند با سپ، بسیار خرسند و به آینده امیدوار هستیم.»

میلاد منشی‌پور، مدیرعامل تپسی نیز در سخنان خود از لزوم توجه به مدل اقتصاد جدید که توسط استارت‌آپ‌ها خلق شده و هر روز در حال رشد و توسعه است، سخن گفت و گسترش اینترنت را اصلی‌ترین عامل این موضوع دانست و گفت: «گسترش اینترنت باعث شده تا اصل مدلی همچون اقتصاد اشتراکی شکل بگیرد. برای همین، چنین مدلی از اقتصاد بیشتر کسب‌وکارهای نوپای ایران و هند را به خود جذب کرده است». او برای اشاره به پتانسیل اقتصاد اشتراکی به فعالیت سرویس Airbnb اشاره کرد که موفق شده در

متخصصان جوان، سپ را برترین شرکت پرداخت ایران کردند

قمصری با اشاره به آخرین گزارش‌های شاپرک گفت: «ما افتخار می‌کنیم که در تعداد بسترهای پرداخت اینترنتی و موبایلی در ردیف دوم هستیم و در چندین سال اخیر و با توجه به گزارش شاپرک، بیشترین رشد را در میان شرکت‌های psp داشته‌ایم.»

او با اشاره به همین رتبه‌های مهم در گزارش‌های داخلی، به توجه نهادهای بین‌المللی نسبت به عملکرد سپ هم اشاره‌ای کرد و گفت: «فارغ از اینکه در ایران رتبه خوبی



در ابتدای این مراسم، حسین واعظ قمصری، مدیرعامل سپ، با اشاره به تلاش شرکت در استفاده و جذب نیروهای جوان ایرانی گفت: «استراتژی گروه مالی سامان، علاوه بر حضور جوانان در مجموعه، حمایت از استارت‌آپ‌هاست. رویه‌ای که از چند سال پیش با حمایت گسترده از کسب‌وکارهای نوین در گروه مالی سامان نمایان‌تر شد.»

به گفته قمصری، سپ

داریم، براساس گزارش آخرین شماره نشریه نیلسون رپورت که وضعیت همه PSP ها را در دنیا بررسی می‌کند، در سال ۲۰۱۸ سپ با ۴ پله رشد، در رتبه نوزدهم دنیا نشست.»

به گفته مدیرعامل سپ، پرداخت الکترونیک سامان در سال ۱۳۹۷، ۳ میلیارد و ۹۰۰ میلیون تراکنش داشته که پیش‌بینی می‌شود در سال ۹۸ این عدد به ۵ میلیارد تراکنش برسد.

او با تأکید بر این نگاه و اشاره به جایگاه پرداخت الکترونیک سامان به‌عنوان یکی از شرکت‌های پیشرو در صنعت پرداخت، گفت: «این رشد و به دست آوردن این رتبه انجام‌شدنی نبود مگر با کمک نیروهای متخصص و جوان؛ استراتژی ما این است که از نیروهای جوان استفاده کنیم و بستری را برایشان فراهم نماییم تا از خلاقیت‌شان در شرکت بهره‌مند شویم. ما مدیرعامل از خارج از شرکت استخدام نمی‌کنیم و اگر کسی شایستگی و لیاقت و بهره‌وری را دارد، او را رشد می‌دهیم و ترجیح می‌دهیم مشاغل بالاتر را به افرادی از بدنه اجرایی خودمان بدهیم؛ بنابراین بستر پویایی در شرکت پرداخت الکترونیک سامان وجود داشته و دارد.»

برای ارائه خدمات نوین پرداخت، کارهای بزرگی در ایران انجام داده است. وی بیان کرد: «در سال ۱۳۸۳ ما اولین شرکتی بودیم که خدمات پرداخت را بر بستر اینترنت راه‌اندازی کردیم. این روش آن‌قدر پیشرفته بود که در همان زمان حتی رگولاتور هم نسبت به امنیت آن اعتراض کرد اما با پشتوانه فنی و تخصصی که داشتیم، همان موضع کار را به‌خوبی پیش بردیم تا جایی که هم‌اکنون یکی از مهم‌ترین بسترهای پرداخت، اینترنت است.» پیشرو بودن این شرکت همیشه در این صنعت خودنمایی کرده است، موضوعی که مدیرعامل سپ در ادامه صحبت‌های خود هم به آن اشاره کرد و گفت: «در اوایل دهه ۹۰ هم در راستای نوآوری خدمات پرداخت، پرداخت را بر بستر موبایل راه‌اندازی کردیم و زمانی که هیچ‌کس با USSD آشنا نبود، پیشگام شدیم و این نوع پرداخت را ایجاد کردیم و آن‌قدر خدمات را مناسب و چشمگیر ارائه کردیم که اکنون همین راهکار یک کسب‌وکار چند هزارمیلیاردی است. واقعیت این است، شرکت پرداخت الکترونیک سامان ضمن اینکه همیشه خدمات نوینی ارائه می‌دهد، زیرساخت کامل نرم‌افزاری و سخت‌افزاری تهیه کرده است که امنیت تراکنش‌ها را نیز حفظ می‌کند.»



بومرنگ شغلی

بومرنگ وسیله‌ای است برای بازی که وقتی آن را پرتاب می‌کنیم بعد از کمی چرخش و گردش به سمت ما باز می‌گردد و به دست ما می‌رسد. اصطلاح کارکنان بومرنگی (boomerang employees) یا کارکنانی که برمی‌گردند؛ اولین بار در یکی از مقالاتی که توسط آنجلا هیل منتشر گردید، مورد استفاده قرار گرفت.

آیا تا به حال به این فکر کرده‌اید که به شغل یا شرکتی قدیمی که در آن احساس خوبی داشتید بازگردید؟ بر اساس آماری که از گوشه و کنار خیابان‌ها به گوش می‌رسد، ظاهراً این اتفاقی است که اخیراً برای خیلی‌ها می‌افتد. ماه سپتامبر امسال موسسه نیروی کار در KRONOS و WorkplaceTrends.com مطالعه‌ای منتشر کرد که نشان می‌دهد ذهنیت کارکنان و کارفرمایان نسبت به پدیده بازگشت به شغل قبلی بازتر شده است.

بر اساس گزارش این «کارمندان بومرنگی» رقیبی جدی برای کسانی هستند که به دنبال یافتن شغل می‌روند. ۴۰ درصد از شرکت‌های تحت این مطالعه گفته‌اند بیش از نیمی از کارکنان سابق دوباره درخواست بازگشت به شرکت داده‌اند.

یکی از آلت‌رناتیوهای استخدام، بکارگیری کارکنان خوبی است که قبلاً ما را ترک کرده‌اند. بسیاری از شرکت‌های خوب جهان و بعضی از شرکت‌های ایرانی از این سیاست استقبال می‌کنند و برخی دیگر هم به دلایلی از آن اجتناب می‌کنند و هر دو گروه هم برای تصمیم و اقدام خود استدلال‌هایی دارند. سازمان‌ها و مدیرانی که به بازگشت به کار چنین کارکنانی را نمی‌پذیرند و آن را درست نمی‌دانند این رفتار یعنی ترک کار داوطلبانه را نشانه بی‌وفایی کارکنان تلقی می‌کنند و معتقدند از آن جا که تعهد و وفاداری به سازمان یک ارزش است نباید به کسانی که رفته‌اند فرصت دوباره داد، چرا که پذیرش دوباره آنها، کارکنان وفاداری را که مانده‌اند و به ویژه آنها که در شرایط دشوار و تحت محدودیت‌ها مانده‌اند، مسئله‌دار می‌کند. این دسته از سازمان‌ها و مدیران همچنین نگران آن هستند که اگر درهای بازگشت به روی کارکنانی که رفته‌اند باز باشد، ممکن است سایر کارکنان هم تشویق و تحریک شوند که از فرصت‌هایی که در خارج از سازمان فراهم و به آنها پیشنهاد می‌شود علی‌رغم ریسک‌های آن استقبال کنند چرا که می‌دانند اگر این ریسک قابل تحمل نباشد و در تصمیم برای رفتن اشتباه کرده باشند می‌توانند بازگردند و چیز زیادی را از دست نخواهند داد. در واقع این سیاست یعنی پذیرش و استخدام دوباره کارکنان سابق، ریسک رفتن را کم و تمایل به رفتن و آزمودن فرصت‌های شغلی جدید را زیاد می‌کند.

اما شرکت‌ها و مدیرانی که از استخدام دوباره این افراد استقبال می‌کنند معتقدند:

بازگشت به کار کارکنان خوب و شایسته قبلی، انگیزه بیشتری به کارکنان سازمان می‌دهد و این پیام را می‌دهد که در سازمان بمانند، چرا که بازگشت همکارانشان به آنها پیام می‌دهد که سازمانشان در مقایسه با سازمان‌های مشابه و رقیب، مزیت رقابتی و جذابیت زیادی دارد و به همین دلیل توانسته است کارکنان قبلی را دوباره جلب و جذب کند. آنها همچنین معتقدند کارمندان قبلی که به سازمان بر می‌گردند، به احتمال زیاد و تحت تاثیر چند ماه یا چند سال کار کردن در سایر شرکت‌ها، ایده‌ها و مهارت‌های جدید کسب کرده‌اند که با خود به سازمان می‌آورند. به دست آوردن اطلاعات از کسب و کار شرکت‌های رقیب یا سازمان‌های مشابه هم از منافع و مواردی است که در چنین سیاستی عاید شرکت‌ها می‌شود.

بازگشت شغلی مثل بازگشت به کانون خانوادگی است بازگشت به محل کار قبلی مشابه این است که بعد از مدت‌ها به خانواده خودتان برگردید و چه احساسی بهتر از این! اما فراموش نکنید که شرکت

قبلی شما بلاشک افراد زیادی را در این مدت استخدام کرده و از این رو اگر از این افراد رضایت داشته باشد، شما هم با آنها گرم می‌گیرید. به باور میستال «در صورت رضایت باید زمان و انرژی‌ای را که قبلاً صرف می‌کرده‌اید دوباره به کار بگیرید. همواره به تیم‌های قبلی که شرکت از آنها راضی است سلامی گرم کنید.»

چشم‌اندازهایی تازه برای همکاران قدیمی‌تان می‌سازید

مدتی شرکت را ترک کرده بودید، هم شما و هم شرکت قبلی چیزهای تازه یاد گرفته‌اید. میستال معتقد است اذعان به این تغییرات و چشم‌انداز تازه‌ای که برای شرکت به ارمغان می‌آورید اهمیتی مضاعف دارد: «مهم است که با ذهنی باز و رویکردهایی نوین به شرکت قبلی بازگردید. ممکن است با ورود به محیط قبل همان احساس و همان نگاه را داشته باشید اما جزییاتی تغییر کرده که باید آنها را بشناسید و یاد بگیرید.»

دقیقاً می‌دانید باید به چه چیزی برسید

تا آنجا که کارفرمای شما علاقه به چیزهای تازه‌ای دارد که برایش به ارمغان می‌آورید، شما هم نسبت به مواردی که شرکت قبل قرار است به شما بدهد علاقه نشان خواهید داد. در این موقعیت هیچ نگرانی‌ای درباره فرهنگ سازمانی یا وظایف روزمره وجود ندارد: اگر قبلاً فضای کاری شادی داشته‌اید، احتمالاً دوباره همین‌طور است. به باور میستال «هر وقت به بومرنگ و شرایط بازگشت شغلی خودم فکر می‌کنم، به این نتیجه می‌رسم که افرادی که چنین کاری کرده‌اند اغلب خوشحال هستند و همواره لبخندی بر لب دارند چون می‌دانند چه می‌خواهند.

بد نیست از بازگشت به کار کارکنان خوبی که قبلاً سازمان ما را ترک کرده‌اند استقبال کنیم زیرا:

- ۱- بازگشت آنها به کارکنان موجود انگیزه بیشتری برای ماندن می‌دهد
- ۲- آنها ممکن است با اطلاعات ارزشمندی درباره بازار یا مشتریان یا رقبا بازگردند.
- ۳- آنها ممکن است با ایده‌ها و مهارت‌های جدیدی برگردند که آنها را بیرون از سازمان بدست آورده‌اند.
- ۴- استخدام این قبیل کارکنان سریع‌ترین نوع استخدام است.
- ۵- در استخدام مجدد، طرفین یکدیگر را خوب می‌شناسند لذا این نوع استخدام ریسک و اشتباه زیادی ندارد.
- ۶- آنها بلافاصله بعد از استخدام مجدد، کار را با بهره‌وری بالا شروع می‌کنند.
- ۷- آنها قدر عافیت را می‌دانند چون به مصیبتی گرفتار بوده‌اند.
- ۸- برگشتن آنها و استقبالی که از آنها می‌کنید می‌تواند زنجیره‌ای از بازگشت افراد مشابه را به راه بیندازد.
- ۹- این سیاست روابط کارکنان و سازمان را تحکیم می‌کند.
- ۱۰- نرخ بالای بازگشت به کار کارکنان شایسته سابق، اعتبار و برند کارفرمایی سازمان را افزایش می‌دهد و سازمان را در بازار کار خوشنام می‌کند.

البته این فرصت و سیاست باید شامل حال کارکنانی شود که قهرآمیز و بدون تعهد، تصمیم به ترک سازمان ما نگرفته باشند.

منابع: کارکنان چرا می‌آیند، چرا می‌مانند، چرا می‌روند/ دکتر بهزاد ابوالعلائی

آکادمی تخصصی مدیریت منابع انسانی
روزنامه دنیای اقتصاد - شماره ۴۱۲۰

بلوغ سازمانی

جمال اسمعیلی - شرکت توسعه و عمران بهنادبنا



مقدمه:

مدیران و صاحبان شرکت‌ها، در بسیاری مواقع، به‌خصوص در مقاطع حساسی از عمر شرکت نیاز دارند که بدانند شرکتشان از نظر دیدگاه‌های مختلف از قبیل توجه به استراتژی، نوآوری، توجه به منابع انسانی یا سیاست‌های بازاریابی و نظایر آن در چه سطحی است. این نیاز و علاقه هم مختص ایران نیست، در تمام کشورها چنین نیاز و علاقه‌ای وجود دارد. شاید اگر این علاقه و توجه نباشد، کسب‌وکار دچار مشکلاتی شود.

برای پاسخ به این نیاز، سازمان‌های مرجع، مشاوران مدیریت و دانشگاه‌ها، هر یک به‌نوعی و بر اساس دیدگاه مختلفی، مبادرت به توسعه مدل‌هایی تحت عنوان مدل‌های بلوغ سازمان‌ها Maturity Models نموده‌اند. اگر سری به گوگل بزنید و جستجویی تحت همین عنوان Maturity Model انجام دهید، به دنیایی اطلاعات در این خصوص دست خواهید یافت. خبر خوب این است که سنجش سازمانتان بر اساس هر یک از این مدل‌ها و در هر یک از این حوزه‌ها هم کاری ساده است. اگر واقع‌بین باشید، به‌سرعت سطح سازمان خود را در هر زمینه، در خواهید یافت؛ اما این مدل‌ها چیستند و وقتی سطح خود را یافتیم، گام بعدی چیست؟

مدل‌های بلوغ این امکان را به سازمان می‌دهند که فرایندها و ابزارها و

رویکردهایشان را با بهترین شیوه‌ها و فرایندها، مقایسه کرده و جایگاه خود را بشناسند. بر اساس اطلاعات و نشانه‌هایی ساده، سازمان درمی‌یابد که در چه سطحی از بلوغ در حوزه موردنظرش قرار دارد.

مشخصه‌های یک سازمان بالغ

برای بلوغ سازمانی تعاریف و مؤلفه‌های مختلفی بیان شده است. منظور از سطح بلوغ در سازمان، درجه برخورداری سازمان از سیستم‌ها، فرایندها، تجارب و رویه‌های تعریف‌شده در انجام فعالیت‌های روشمند و سیستماتیک است. شاید کمی مفهوم انتزاعی یا گنگ باشد ولی اگر نیم‌نگاهی به ابعاد آن بیندازیم می‌توانیم حتی شرایط فعلی سازمان خود را نیز بررسی کنیم که سازمان ما چقدر بالغ است. شش مؤلفه کلیدی را می‌توان برای بلوغ سازمان ذکر کرد:

۱) درجه فرایندگرایی سازمان

بیانگر میزان محوریت فرایندها و رویه‌های از پیش تعریف شده در سازمان، تعامل مثبت بین اجزای سازمان جهت انجام فعالیت‌ها و نیز برخورداری از ساختارهای مشخص و تسهیل‌کننده این امر است.

۲) درجه مشتری‌گرایی سازمان

بیانگر میزان محوریت تفکر و فرهنگ مشتری‌مداری در سازمان، توجه به خواسته‌ها و نیازمندی‌های مشتریان و نیز برخورداری از ابزارهای مناسب

برای سنجش و ارزیابی نظرات و بازخوردهای مشتریان است. در حقیقت، هدف نهایی در اجرای استراتژی‌های سازمانی مشتری است. البته فراموش نکنیم مشتریان ما در حالت کلی به دو دسته درونی و بیرونی تقسیم می‌شوند. به عنوان مثال کارکنان سازمان نیز به عنوان بخشی از مشتریان درونی ما هستند.

(۳) کیفیت ارتباطات درون سازمانی

بیانگر درجه ارتباطات و تعاملات بین واحدها و اجزای سازمان در انجام فعالیت‌هایی است که به نوعی با بخش‌های مختلف مرتبط می‌باشند. این ارتباطات جهت اطلاع‌رسانی اثربخش بین واحدها و مشارکت در انجام فرآیندهای سازمانی ضروری است.

(۴) فرهنگ مشارکتی یکپارچه

بیانگر میزان مشارکت کارکنان در فرآیند اجرای استراتژی‌های سازمانی است. موفقیت در اجرای استراتژی بدون دخالت مؤثر کارکنان محقق نخواهد شد.

(۵) درجه هماهنگی و همکاری سازمانی

بیانگر درجه توانایی سازمان در انجام کار تیمی، میزان به اشتراک‌گذاری اطلاعات بین کارکنان و نیز درجه همیاری و کمک به سایرین در جهت رشد مهارت‌ها و ارتقای سازمان است.

(۶) میزان برنامه مداری سازمان

بیانگر درجه محوریت اهداف شفاف و صریح در بخش‌های مختلف سازمان و توجه به اجرای برنامه‌های تعریف شده و مدون به منظور دستیابی به این اهداف است

بلوغ استراتژیک سازمان

در بسیاری از موارد، فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک به تشریفات سالانه تبدیل شده است. تحقیقات مجله فورچون نشان می‌دهد کمتر از ده درصد استراتژی‌ها به صورتی اثربخش اجرا می‌شوند و تنها پنج درصد از نیروی کار، استراتژی را می‌فهمند. همچنین، در این گزارش به کمبود قابل توجه همسویی استراتژیک اشاره شده است. این امر در اینجا بروز پیدا می‌کند که ۶۰ درصد سازمان‌ها بودجه را به استراتژی مرتبط نمی‌کنند و ۹۲ درصد درباره شاخص‌های استراتژیک گزارش نمی‌دهند.

بایستی در سازمان مشخص شود با توجه به سطوح بلوغ سازمانی استفاده از کدام مدل‌های استراتژیک می‌تواند حداکثر اثربخشی را برای یک سازمان ایجاد نماید. لذا برای هدفمند کردن استفاده از دانش مدیریت استراتژیک به عنوان یک مزیت و سازمان‌دهی مراحل آن در سازمان، شناخت وضعیت بلوغ یک سازمان ضروری است. این ابزار اخیراً مورد پذیرش عمومی و کاربرد فراوان قرار گرفته است.

برنامه‌ریزی استراتژیک فرایند تحلیل و پیاده‌سازی تصمیماتی در خصوص جهت‌گیری‌های آتی سازمان‌ها هست. این فرایند برای همه سازمان‌ها حیاتی است چرا که به وسیله آن سازمان خود را با محیطی با تغییرات مداوم مطابقت می‌دهد و این فرایند در سطوح تمامی مدیریت قابل به کارگیری است. اولین گام در این راستا تصمیم‌گیری در خصوص این موضوع است که سازمان به چه جایگاهی می‌خواهد برسد و برای این کار نیازمند چه تصمیماتی است و در چه زمانی باید این تصمیمات برای دستیابی به اهداف عملی شوند. لذا هر سازمان می‌بایست در وهله نخست به سنجش بلوغ خود بپردازد تا با شناخت کافی از ظرفیت‌های خود به سراغ برنامه‌ریزی و پیاده سازی و ارزیابی فرایند مدیریت استراتژیک خود برود.

سطح بلوغ:

یک سطح از توانمندی‌های سازمان را نشان می‌دهد که از طریق توسعه یک یا چند بخش از فرایندهای سازمانی به دست آمده است. برای هر اقدامی در هر سازمان می‌بایست ابتدا سه موضوع مورد شناسایی کامل قرار بگیرند:

- سطح بلوغ رهبری
- سطح بلوغ سازمانی
- سطح بلوغ فرهنگی

در بستر این شناسایی است که به سوسی شناخت سطوح بلوغ استراتژیک خواهیم رفت. زیرا توجه به میزان آمادگی سازمان جهت برقراری هم‌راستایی استراتژیک در فرایند استقرار نظام مدیریت استراتژیک بسیار کلیدی است.

• سطح بلوغ رهبری

منظور از سطح بلوغ رهبری سازمان میزان آمادگی و توانمندی رهبران سازمان برای اجرای یک برنامه و طرح استراتژیک در سازمان است. موفقیت در اجرای استراتژی در سازمان مستلزم برخورداری از توانایی اثرگذاری رهبری بر کارکنان جهت ایجاد انگیزه و هم‌افزایی در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک است. برای نمونه یکی از مدل‌های سبک‌های رهبری که کاربرد عمومی دارد شامل متقاعدکننده، آمرانه، مشارکتی و تفویضی است.

• سطح بلوغ سازمانی

منظور از سطح بلوغ سازمانی، درجه برخورداری سازمان از سیستم‌ها، فرآیندها، تجارب و رویه‌های تعریف شده در انجام فعالیت‌های روشمند و سیستماتیک است. برای نمونه یکی از مدل‌های بررسی سطوح بلوغ سازمانی شامل سازمان‌های منفعل، نظام‌مند، همسو و همگرا می‌باشند



• سطح بلوغ فرهنگی

منظور از سطح بلوغ فرهنگی، فرهنگ نیروی انسانی سازمان برای اجرای یک طرح استراتژیک، میزان آگاهی آن‌ها نسبت به تغییرات آتی ناشی از اجرای استراتژی در سازمان، کارکردها و ارزش‌های برنامه استراتژیک و نیز درجه آمادگی نیروی انسانی برای اجرای فعالیت‌های مدیریت استراتژیک در سازمان است.

طراحی استراتژی‌های اثربخش و پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز آن‌ها در سازمان مستلزم بستر سازی، فراهم آوردن زیرساخت‌های مورد نیاز، برخورداری از قابلیت‌ها و نیز بلوغ کافی در ابعاد مختلف است. عدم توجه کافی به این امر موجب شده است تا پروژه‌های اجرای استراتژی در سازمان‌ها در موارد بسیاری به شکست بیانجامد.

از این رو ضروری است که در آغاز پروژه، وضعیت کنونی سازمان از حیث جنبه‌های مختلف مرتبط با استراتژی مورد اندازه‌گیری، ارزیابی و تحلیل قرار گیرد تا بتوان نسبت به جلوگیری از بروز چالش‌های بالقوه پروژه‌ها (که منجر می‌شود موفقیت پروژه در مراحل بعدی به مخاطره بیفتد) اقدام کرد. در حقیقت، ارزیابی آمادگی نه تنها سطح فعلی قابلیت‌ها و بلوغ سازمان را برای طراحی و اجرای استراتژی مشخص می‌نماید بلکه علاوه بر آن حوزه‌هایی را که نقاط ضعف سازمان در این رابطه به شمار می‌آیند نیز تعیین می‌کند.

سفر به یزد؛ آرزوی شیرین نوجوانی

راضیه غنجی



قیمتی باورنکردنی بگردید. غذا موضوع مهمیه در شهر یزد، در یک بافت سنتی به وفور کافه و رستوران می‌بینید و در باکیفیت‌ترین رستوران‌ها با مبلغ بسیار کمی غذای صرف می‌کنید.

وجود مردمانی شریف و بااخلاق به انرژی خوب این شهر کمک مهمی کرده. سفر به یزد رو حتما جزو اولویت‌هاتون قرار بدید و کویر یزد رو به هیچ وجه از دست ندید.

من هتل پارسیان صفاییه یزد رو برای اقامت انتخاب کردم. هتلی که همکاران اداره رفاه براتون هماهنگیش رو انجام می‌دن تا برید و لذت ببرید. راستی از این شماره به بعد شما هم اگه سفری به هتل‌های بانک و هر کدوم از شهرها داشتید سفرنامه‌تون رو برای ما بفرستید تا منتشرش کنیم.

داده و وجود حسینه‌های بزرگ و مجهز و همچنین سبک سینه‌زنی و نوحه‌خوانی خاص این شهر رو متمایز کرده.

هر کسی که سفر به یزد رو تجربه کرده با من هم‌نظره که آرامش و انرژی عجیبی تو این شهر هست که به نظر من تقریبا جای دیگه تجربه‌اش نمی‌کنید. کلمه یزد در لغت به معنای مقدس و پاک بوده و وجه‌تسمیه این شهر، سرزمین مقدس و شهر خدا است و شما واقعا این معنا رو در کوچه به کوچه‌اش حس می‌کنید.

یزد شهر بسیار ارزونیه، بیشترین مبلغی که من برای اسنپ دادم ۵ هزارتومن بود و به گفته یکی از راننده‌ها، مردم یزد رکورد بیشترین استفاده از تاکسی‌های اینترنتی رو زدند. شما می‌تونید مسیرهای مختلف رو با

سفر به یزد برای من رسیدن به یکی از آرزوهای دوران نوجوانی‌ام بود. آرزوی شیرینی که وقتی تحقق پیدا کرد چیزی واقعی‌تر و جذاب‌تر از تصورم بود. من یزد رو به شدت دوست داشتم و چند موضوع باعث علاقه من به این شهر شد؛ حفظ بافت سنتی و خونه‌های خشتی اولین چیزی بود که توجهم را جلب کرد و بسیار از این موضوع لذت بردم. برای من که ترمه، شیشه‌های رنگی و فضاهای سنتی رو دوست دارم این شهر پر از زندگیه. یزد از گذشته به دارالعباده شهرت داشته و هنوز هم بارقه‌های مذهبی در این شهر به چشم می‌خوره و دیدن آدم‌های مؤمنی که دل‌مشغول خودشون هستند برام جذابیت خاصی داشت. تو دهه پنجاه محمדתقی فلسفی سخنران معروف به یزد لقب «حسینه ایران»

مؤثری داشته‌اند به صورت کتبی تقدیر کرده‌اند. ما به رسم سپاس، از همکار عزیزمان امیر فدایی در شعبه بلوار کشاورز و قدردانی می‌کنیم.

با تشکر / مدیریت سرمایه انسانی

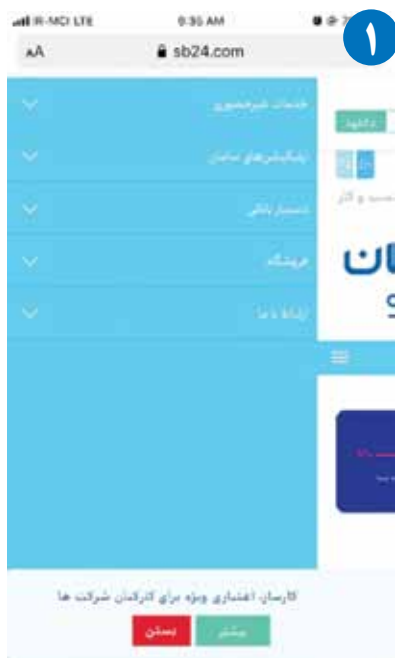
همه شما عزیزان در شعب بانک در جهت رضایت مشتریان تلاش کرده و موجبات خشنودی مشتریان را فراهم می‌کنید تا آنها بتوانند با خیالی آسوده و امن به امور بانکی خود بپردازند. در این میان برخی از مشتریان از همکاری که حسن خلق و پیگیری

رمزینه

ما برای ارتقای امنیت سپرده‌های شما هنگام خریدهای اینترنتی و کاهش سایر سوءاستفاده‌های مالی، اپلیکیشن رمزینه را به شما پیشنهاد می‌کنیم. اپلیکیشن رمزینه این امکان را به شما می‌دهد که در هر ۶۰ ثانیه یک رمز دوم جدید برای خود تولید و استفاده کنید. برای فعال‌سازی رمزینه و دریافت رمز دوم پویا باید اقدامات زیر را انجام دهید:

سامان و منوی «رمزینه» وارد صفحه مربوطه شوید. سپس براساس سیستم عامل تلفن همراهتان نسخه ios یا اندروید را نصب و دانلود کنید.

چگونه رمزینه را دریافت کنیم؟
برای فعال‌سازی اپلیکیشن رمزینه به سایت بانک سامان به نشانی www.sb24.com مراجعه کنید و با انتخاب منوی «اپلیکیشن‌های



نکته:

کردن اپلیکیشن، تنظیمات زیر را انجام دهند:
Setting > general > Device management > innovation
and development Sdn Bhd

کاربرانی که از سیستم عامل اندروید استفاده می کنند. بعد از دانلود و نصب می توانند مراحل بعدی فعال سازی را انجام دهند. کاربرانی که سیستم عامل تلفن همراهشان iOS است، لازم است پس از دانلود و نصب برای Trust



بعد از دانلود و نصب رمزینه برای دریافت QR Code و فعال سازی اپلیکیشن می توانید به شعبه یا نت بانک سامان مراجعه کنید.

مراحل فعال کردن رمزینه از طریق مراجعه به شعبه:

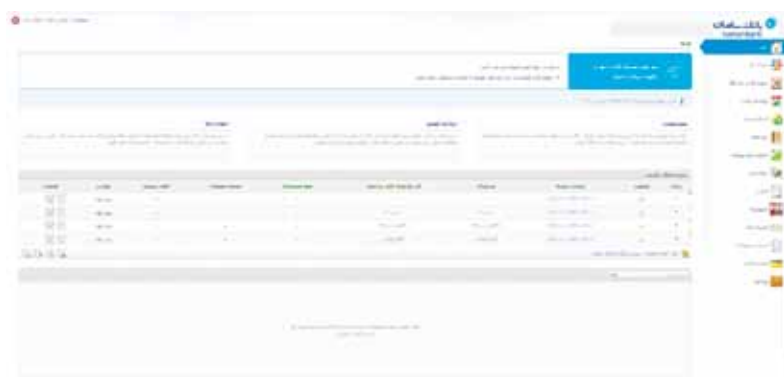
- به یکی از شعب سامان با داشتن اصل کارت ملی مراجعه کنید.
- فرم مربوط درخواست های مرتبط با کارت را تکمیل کنید.
- یک رمز شش رقمی برای رمزینه خود انتخاب کرده و وارد کنید.
- بارکد دریافتی از شعبه را با قراردادن تلفن همراه هوشمندتان جلوی QR Code، اسکن کنید.
- کد چهاررقمی پیامک شده به شماره موبایل خود را در رمزینه وارد کنید.

مراحل فعال کردن رمزینه از طریق نت بانک:

با کامپیوتر یا تبلت یا موبایل دیگر وارد نت بانک سامان شوید:



منوی «مدیریت کارت» را در نت بانک سامان انتخاب کنید.



گزینه «فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف کارت» را انتخاب کنید.

۳



شماره کارتی که می‌خواهید برای آن رمز دوم پویا فعال شود، انتخاب کرده و روی گزینه افزودن کارت کلیک کنید.

۴



گزینه «فعالسازی اپلیکیشن» را انتخاب و اپلیکیشن رمزینه را باز کنید.

۵



گزینه «فعالسازی رمز دوم کارت» را در اپلیکیشن رمزینه انتخاب کنید.

۶



گزینه اسکن کد تصویری (QR) را انتخاب کرده و با موبایل خود QR در صفحه مانیتور را اسکن کنید.

۷



اپلیکیشن رمزینه را که قبلاً دانلود و نصب کرده‌اید، انتخاب و یک رمز ۶ رقمی به دلخواه خود را وارد کنید.

۸



کد چهار رقمی پیامک‌شده را در رمزینه وارد کنید.

- در صورتی که رمز اپلیکیشن را ۱۰ بار اشتباه وارد کنید، مجدداً مراحل فعالسازی رمزینه را باید از طریق نت بانک یا شعبه انجام دهید.
- اگر با انتخاب گزینه غیر فعالسازی، صدور رمز دوم پویای کارتتان غیر فعال شد می‌توانید مجدداً از طریق ورود به نت بانک آن را فعال کنید.
- برای دریافت آخرین نسخه رمزینه به سایت بانک سامان به نشانی www.sb۲۴.com مراجعه کنید.
- رمزینه روی تلفن همراهی با سیستم عامل اندروید نسخه ۴,۴ به بالا و سیستم عامل iOS نسخه ۹ به بالا قابل نصب است.
- صدور رمز دوم پویا از طریق رمزینه بدون اینترنت نیز امکان پذیر است.

لازم است بدانید:

- برای دریافت رمز دوم پویا از رمزینه لازم است شماره تلفن همراه شما، همان شماره‌ای باشد که به بانک معرفی کرده‌اید. چرا که پیامک فعالسازی به آن شماره ارسال می‌شود.
- در صورت نادرست بودن یا تغییر شماره تلفن اعلام شده به بانک، برای اصلاح آن به نزدیک‌ترین شعبه سامان مراجعه کنید.
- در نظر داشته باشید رمز رمزینه یک عدد ۶ رقمی است که توسط شما برای اولین بار هنگام فعالسازی اپلیکیشن انتخاب می‌شود؛ بنابراین برای ورودهای بعدی به اپلیکیشن لازم است این رمز را به خاطر داشته باشد.

دریافت رمز دوم پویای کارت با نت بانک



دریافت رمز دوم پویای کارت از شعبه



- برای ورودهای بعدی به اپلیکیشن رمزینه لازم است رمز را به خاطر داشته باشید.
- در صورت فراموشی رمز اپلیکیشن رمزینه آن را حذف کرده و مجدداً مراحل نصب و فعال سازی از نت بانک را انجام دهید.
- صدور رمز دوم پویا با رمزینه بدون نیاز به اینترنت انجام می شود.



امنیت بیشتر رمزها با رمزینه



رمزهایی که با هر ۳۰ ثانیه متولد می شوند

| محمد بنی حسن |

می گرفت. سر و شکلی که با ساختار نرم افزار و ماموریت جدید هماهنگ باشد. هویت رمزینه براساس رنگ ها و ساختار بصری برند سامان بنا گذاشته شد. در فضای الکترونیک رمز با شکل ستاره هویت سازی شده؛ ستاره ای پنج پر با رنگ خاکستری که گاهی هم دایره توپر مشکی جای ستاره را می گیرد. از همین امان تصویری ستاره با تغییراتی براساس هویت و رنگ سامان استفاده کردم و نشان رمزینه طراحی شد. ستاره ای با ۶ پر که از رنگ های سامان مشتق شده است. ستاره ای که با فرم و حس دوار خود نشان از پویایی و زنده بودن رمزها دارد؛ رمزهایی که هر ۳۰ ثانیه متولد می شوند.

ازو هر چه اندر خورد با خرد

دگر بر ره رمز و معنی برد

فردوسی

حدوداً سال ۱۳۹۳ بود که نام رمزینه متولد شد.. قرار بود که رمزینه جایگزین واژه توکن شود. توکن ها با هویت جدید طراحی شد و نشان و نام رمزینه روی آنها نشست؛ اما توکن ها عملیاتی نشد. گذشت و در سال ۹۷ رمزینه به اپلیکیشن تبدیل شد. نرم افزاری رمز ساز که برای امنیت بیشتر کاربران متولد شد. با تغییر فرم فیزیکی به نرم افزاری، نیاز بود که هویت رمزینه هم تغییر کند. هویت باید به روز می شد و سروشکلی تازه



همراه با وین کارت برنده باشید

نوع سپرده	میزان سود	حداقل موجودی مشمول سود (ریال)
سپرده قرض الحسنه پسانداز وین	۰ درصد	-
سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت وین	۱ درصد	-

توجه: سود قابل پرداخت برای سپرده‌های کوتاه مدت به صورت ماه شمار محاسبه می‌شود؛ به طوری که در بازه زمانی ماهانه، حداقل مانده سپرده کوتاه مدت وین عادی هر مبلغی باشد، سود براساس آن به مشتریان اختصاص می‌یابد. نحوه تعیین سپرده و دریافت وین کارت به روش زیر انجام خواهد شد: اگر تاکنون افتخار خدمت رسانی به شما را نداشته ایم و برای اولین بار قصد دریافت وین کارت را دارید کافی ست با اصل شناسنامه و کارت ملی و حداقل ۵۰۰,۰۰۰ ریال به نزدیک ترین شعبه بانک سامان بیایید. همکاران ما در شعبه پس از دریافت مدارک شناسایی بنابر جدول قبل و به دلخواه شما حساب پشت وین کارت را برایتان انتخاب خواهند کرد. همکاران ما پس از افتتاح سپرده مورد نظر شما، یک وین کارت به همراه ۳ پاکت رمز برای استفاده از کارت، نت بانک، تلفن بانک به شما خواهند داد که شما با انجام فعالیت های بانکی خود از طریق این درگاه ها می توانید به امتیازهای خود بیفزایید.

توجه: مشتریانی که بیش از یک سپرده وین داشته باشند، از شرکت در قرعه کشی در هر فصل محروم می شوند و امتیازشان صفر خواهد شد و به محض بستن سپرده های مازاد، امکان شرکت در قرعه کشی برای آنها با کسب امتیاز فراهم می شود.

چگونه امتیاز و شانس

بیشتری کسب کنید؟ ما به فعالیت های بانکی مشخص شده که با وین کارت تان انجام دهید، امتیاز می دهیم تا شانس شما که وین کارت را به عنوان کارت اصلی خود استفاده می کنید، افزایش پیدا کند. برای کسب امتیاز بیشتر، سه راه وجود دارد:

پس از گذشت بیش از چهار سال از ارائه وین کارت با میلیون ها ریال جایزه نقدی برای برندگان خوش شانس، با استقبال گسترده مشتریان در نظر داریم مرحله جدیدی از این محصول را آغاز کنیم. در مرحله جدید وین کارت، همچون گذشته با استفاده از دیدگاه های ارزشمند شما تغییراتی از جمله افزایش تعداد و مبلغ جوایز ایجاد کرده ایم.

همراه با وین کارت، شما در این مرحله می توانید با تغییراتی که در محصول ایجاد شده شانس بیشتری برای برنده شدن داشته باشید. تنها کافی ست از این کارت برای خریدهای روزمره خود استفاده کنید و شانس خود را برای شرکت در قرعه کشی افزایش دهید.

وین کارت چیست؟

وین کارت، یک کارت بانکی است که به وسیله آن می توانید از طریق انجام هر یک از فعالیت های بانکی مثل خریدهای روزانه، خرید شارژ، پرداخت قبض، انتقال وجه و غیره امتیاز کسب کنید و هر فصل در قرعه کشی ۴۴۴ جایزه نقدی شرکت کنید. از ویژگی های وین کارت این است که شما علاوه بر شانس شرکت در قرعه کشی هر فصل که بالغ بر ۱۲ میلیارد ریال است، در صورت تمایل می توانید بابت سپرده خود سود هم دریافت کنید.

برای شرکت در قرعه کشی وین کارت کافی است دو کار انجام دهید:

- افتتاح حساب و دریافت وین کارت
- کسب امتیاز و بالا بردن شانس برنده شدن

چگونه افتتاح حساب کنیم و وین کارت بگیریم؟

همان طور که گفتیم ما به سپرده وین کارت شما سود می دهیم؛ بنابراین شما می توانید به دلخواه و براساس علاقه و شرایط مالی خود، یکی از انواع حساب های ذکر شده در جدول زیر را به عنوان حساب وین خود تعیین کنید.



(۱) استفاده بیشتر از وین کارت

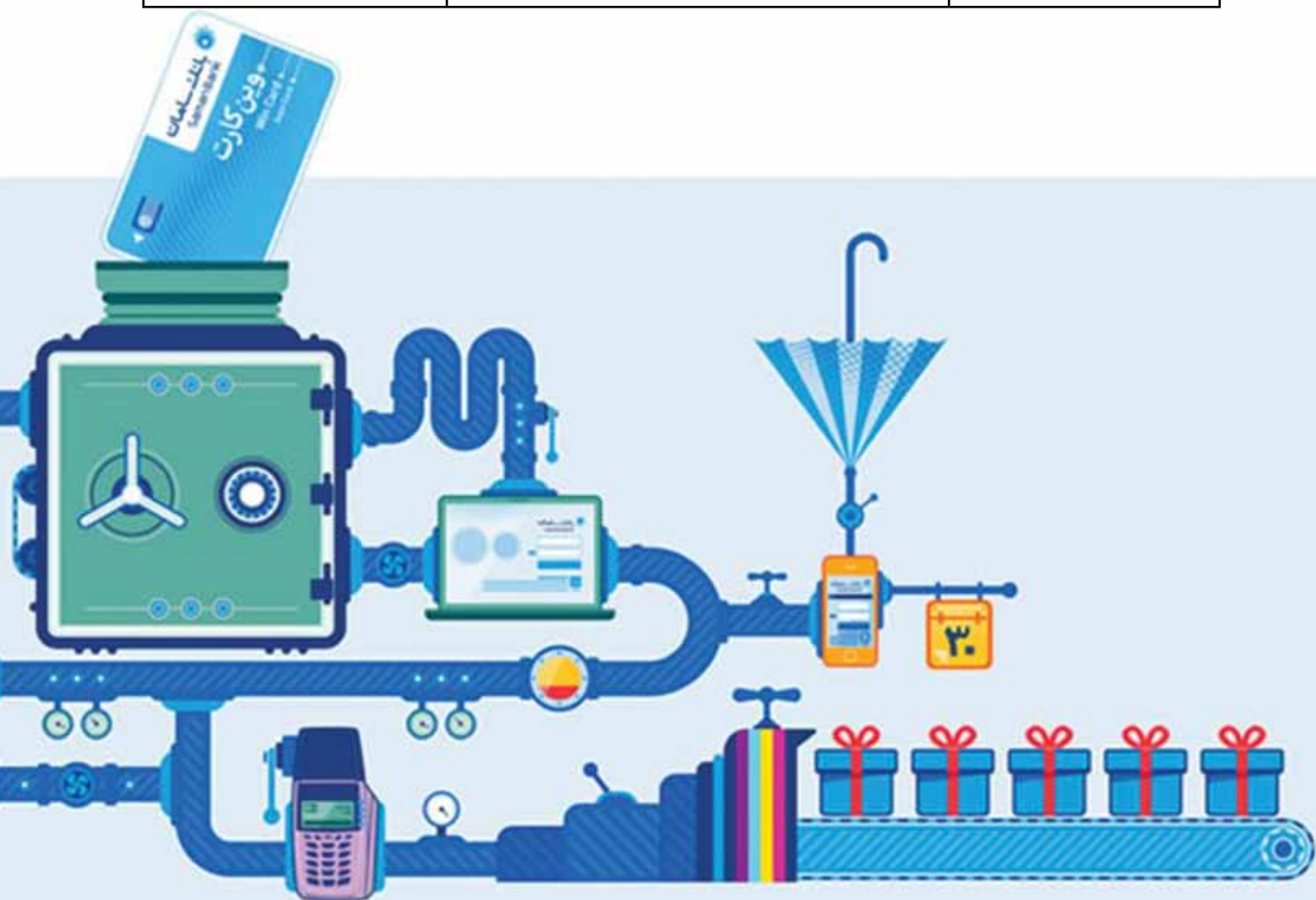
با خرید کالا از پایانه‌های فروشگاه، پرداخت قبوض، خرید شارژ تلفن همراه و انتقال وجه می‌توانید هر روز امتیازهای خود را افزایش دهید. در جدول زیر، روش جمع‌آوری امتیاز از هر درگاه براساس نوع تراکنش نشان داده شده است:

نوع تراکنش	نوع درگاه	مبلغ مبنای امتیاز
پرداخت قبوض	نت بانک سامان	هر ۵۰ هزار ریال یک امتیاز
	پایانه‌های فروشگاهی (POS) همه بانک‌ها	
	خودپرداز همه بانک‌ها	
	تلفن بانک سامان	
	فروشگاه الکترونیکی سایت بانک سامان	
	سامانه *۷۲۴#	
	موبایلت	
	سایت شرکت پرداخت الکترونیک سامان http://bill.samanepay.com	
خرید کالا و خدمات	درگاه‌های خرید اینترنتی پرداخت الکترونیک سامان	هر ۵۰ هزار ریال یک امتیاز
	پایانه‌های فروشگاهی (pos) همه بانک‌ها	
	سامانه *۷۲۴#	
	پایانه‌های فروشگاهی (pos) همه بانک‌ها	
خرید کارت شارژ	خودپرداز همه بانک‌ها	هر ۵۰ هزار ریال یک امتیاز
	فروشگاه الکترونیکی سایت بانک سامان	
	سامانه *۷۲۴#	
	موبایلت	
	درگاه‌های خرید اینترنتی پرداخت الکترونیک سامان	
انتقال وجه کارت به کارت شتابی	نت بانک سامان	هر ۱۰۰ میلیون ریال یک امتیاز
	پایانه‌های شعبه‌ای سامان	
	خودپرداز همه بانک‌ها	
انتقال وجه بین‌بانکی ساتنا و پایا	موبایلت	هر ۱۰۰ میلیون ریال یک امتیاز
	نت بانک سامان	
	موبایلت	

۲) واریز پول به وین کارت

یکی دیگر از راه‌های کسب امتیاز این است که از دوستان یا کسانی که با آنها مراودات مالی دارید بخواهید، مبلغی که قرار است به شما بپردازند را به وین کارتهای واریز کنند. امتیازهایی که از این طریق می‌توانید به دست آورید در جدول زیر ذکر شده است:

نوع تراکنش	نوع درگاه	مبلغ مبنای امتیاز
انتقال وجه کارت به کارت شتابی	اینترنت بانک بانک‌های دیگر	هر ۱۰ میلیون ریال یک امتیاز
	پایانه‌های شعبه‌ای بانک سامان و بانک‌های دیگر	
	خودپرداز همه بانک‌ها	
	همراه بانک	
انتقال وجه بین‌بانکی ساتنا و پایا	اینترنت بانک بانک‌های دیگر	
	همراه بانک	
	حضور در شعب	



۳) دریافت پیش از یک وین کارت

برای جمع کردن امتیاز بیشتر، این امکان به شما داده می شود تا روی یک سپرده حداکثر دو کارت دریافت کنید و این کارت را برای پرداخت هزینه های روزمره در اختیار همسر یا فرزند و... قرار دهید. در پایان هر فصل از سال، مبلغ تراکنش های تمامی وین کارت های شما جمع و به شما امتیاز بیشتری داده می شود.

امتیازها چگونه محاسبه می شوند؟

ممکن است هر روز مبلغی به کارت شما واریز شود و مبلغی نیز از وین کارت خود خرج کنید، از این رو براساس هر یک از تراکنش های شما امتیاز تعلق خواهد گرفت. به عنوان مثال اگر شما با وین کارت در بازه زمانی سه ماهه کارهایی مانند خرید کارت شارژ، پرداخت قبوض، خرید کالاهای مصرفی و انتقال وجه کارت به کارت را انجام دهید و مبلغ ۱۰۰ میلیون ریال انتقال وجه بین بانکی پایا به حساب وین و ۵۰ میلیون ریال از کارت سایر بانک ها به وین کارت شما منتقل شود، امتیاز پایان فصل شما مطابق جدول زیر محاسبه می شود:

نوع عملیات (تراکنش) جهت تخصیص امتیاز	مجموع مبلغ سه ماهه (ریال)	مبلغ مبنای امتیاز (ریال)	امتیاز
پرداخت قبض با خودپرداز	۵,۰۰۰,۰۰۰	۵۰,۰۰۰	۱۰۰
خرید کارت شارژ از #۷۲۴*	۵۰۰,۰۰۰	۵۰,۰۰۰	۱۰
خرید کالا با pos	۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۵۰,۰۰۰	۱۰۰۰
انتقال شتابی از وین کارت به سایر کارت ها	۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱
انتقال وجه پایا به وین کارت	۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰
انتقال شتابی از سایر کارت ها به وین کارت	۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۰,۰۰۰,۰۰۰	۵
مجموع امتیاز پایان فصل			۱,۱۲۶

توجه:

به منظور حفظ منافع تمامی مشتریان و توزیع عادلانه شانس براساس میزان امتیاز در هر مرحله از قرعه کشی وین کارت، سقف امتیاز ماهانه ۱۰ هزار امتیاز و سقف امتیاز روزانه هزار امتیاز است. به عبارت دیگر، هر مشتری برای شرکت در قرعه کشی در پایان هر فصل از سال حداکثر ۳۰ هزار امتیاز خواهد داشت.

جوایز چیست و نحوه قرعه کشی

هر فصل از سال، ۴۴۴ جایزه نقدی به مبلغ ۱۲ میلیارد ریال به شرح زیر اهدا می شود:

- چهار جایزه هر یک به مبلغ ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال
- چهل جایزه هر یک به مبلغ ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال
- چهارصد جایزه هر یک به مبلغ ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

ما برای توزیع شانس برنده شدن بین همه دارندگان وین کارت اسامی افراد برنده هر دوره را از لیست خارج می کنیم.

توجه: شرایط شرکت در قرعه کشی های وین کارت کسب حداقل صد امتیاز در هر فصل است. همچنین در صورت برنده شدن یا نشدن در قرعه کشی های فصلی وین، امتیازهای کسب شده در پایان هر فصل صفر می شود.

چگونه از امتیازهای خود مطلع شوید؟

شما می توانید به صورت هفتگی از امتیازهای خود از راه های زیر آگاه شوید:

- وبسایت بانک سامان به نشانی: www.sb۲۴.com
- تماس با مرکز سامان ارتباط (شماره تلفن ۶۴۲۲-۰۲۱)
- مراجعه به شعب بانک سامان

چگونه می توانید از نتایج قرعه کشی باخبر شوید؟

- مطالعه وبسایت بانک www.sb۲۴.com
- مراجعه به شعب بانک سامان در سراسر کشور





ارائه به روزترین راهکارهای پرداخت سپ در اولین نمایشگاه ریتیل شو ایران

پرداخت الکترونیک سامان با حضور در اولین نمایشگاه تخصصی ریتیل شو، با ارائه راهکارهای متنوع پرداختی میزبان مهم ترین و بزرگترین مراکز خرید و فروشگاههای زنجیره ای بود.

به گزارش روابط عمومی پرداخت الکترونیک سامان، این نمایشگاه که از ۹ تا ۱۲ آبان ماه در محل نمایشگاه های بین المللی تهران برگزار شد، با هدف کسب تجربه جدی در زمینه «خرید، مراکز خرید و صنایع وابسته» تلاش کرد با هموار کردن راه ارائه خدمات شرکت های وابسته، مسیر را برای توسعه شبکه های خرید و فروشگاه های زنجیره ای فراهم کند.

در این رویداد که استقبال از غرفه پرداخت الکترونیک سامان قابل توجه بود، راهکارهای مختلف پرداخت در سبب عرضه شد. همچنین در دیدار مدیرعامل فروشگاه های زنجیره ای رفاه، کیوسک های سفارش نیکو کیوسک و راهکارهای پرداخت سبب مورد توجه ایشان قرار گرفت و دکتر رسول محمدی و تیم همراه از نزدیک با به روزترین راهکارهای پرداخت در فروشگاه های بزرگ و مراکز خرید آشنا شدند.

اپلیکیشن ۷۲۴، تنوع کارت خوان های شرکت پرداخت الکترونیک سامان و خدمات ویژه ارائه شده توسط بانک سامان در این نمایشگاه مورد توجه مراجعان قرار گرفت و استقبال از بسته های پیشنهادی به مشتریان بزرگ و مدیران مراکز خرید شناخته شده از مهم ترین دستاوردهای اولین نمایشگاه ریتیل شو ایران بود.

این نمایشگاه که در تقویم نمایشگاه های بین المللی گنجانیده شده، با تلاش شرکت تجارت طلایی نیکروش برگزار شد تا بستری مناسب برای تبادل اطلاعات فنی، بازرگانی و آشنایی هرچه بیشتر صاحبان و مدیران مراکز خرید، مجتمع های تجاری، فروشگاه های زنجیره ای و برندهای برتر صنوف مختلف و صنایع وابسته در یک نقطه فراهم شود.

کنفرانس Iran Grain ۲۰۱۹ با حمایت بانک سامان برگزار شد

کنفرانس ایران گرین ۲۰۱۹ به عنوان بزرگ ترین گردهمایی جامعه جهانی غلات و دانه های روغنی با حمایت بانک سامان برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان در این کنفرانس دوازده تمامی فعالان اصلی بخش دولتی و خصوصی در صنعت غلات و دانه های روغنی به بحث و تبادل نظر در خصوص مسائل مشترک پرداختند.

شایان ذکر است این کنفرانس به همت اتاق بازرگانی ایران - سوئیس برگزار شد و بانک سامان به عنوان یکی از اعضای این اتاق و ارائه دهنده راه حل های جامع مالی و بانکی در صنعت غذا با حمایت از این رویداد علمی و کاربردی در تلاش برای توسعه اطلاعاتی و به اشتراک گذاری تجارب داخلی و بین المللی در این حوزه است.

گفتنی است ایران گرین ۲۰۱۹ روزه های ۱۱ و ۱۲ آذرماه در تهران برگزار شد و مدیران ارشد بانک سامان نیز طی این دو روز به مذاکره و گفتگو با فعالان این عرصه پرداختند.





سامان جمشیدی
مدرس زبان آکادمی سامان

به عنوان مثال شنیدم که یک اسپانیایی کلمه funny را fanny تلفظ کرد. این امر ممکن است برای آمریکایی‌ها سرگرم‌کننده باشد اما بریتانیایی‌ها را آشفته می‌کند!

اسپانیایی‌ها به تلفظ آوایی کاملاً قاعده‌مند عادت دارند و زبان انگلیسی ممکن است آن‌ها را سردرگم کند. آنها به تفاوت بین صدای مصوت‌های بلند مثل home و صدای مصوت‌های کوتاه مثل long عادت ندارند. قاعده کلی این است که اگر بعد از یک مصوت یک حرف صامت و بعد از آن e بیاید، صدای مصوت بلندتر است. همچنین اسپانیایی‌ها sh ندارند و حرف h را مثل j ضعیف ادا می‌کنند. در نتیجه بسیاری از اسپانیایی‌هایی که انگلیسی را روان صحبت می‌کنند، لهجه بسیار غلیظی دارند. فرانسوی‌ها و آلمانی‌ها (همچنین بعضی از ایرلندی‌ها) نیز با صدای th مشکل دارند و هندی‌ها اغلب حرف w را مانند v تلفظ می‌کنند.

من همیشه معتقدم که یادگیری دستور زبان انگلیسی آسان است. زمان افعال در انگلیسی آسان است، کلمات جنسیت ندارند و نیازی نیست صفت‌ها با اسامی جمع مطابقت داشته باشند؛ هیچ‌وقت تغییر نمی‌کنند. همچنین انگلیسی زبان انعطاف‌پذیری است بنابراین می‌توانید منظور خودتان را به دیگران برسانید اما از نظر تلفظ زبان دشواری است.

به نظر من تلفظ، افعال بی‌قاعده و تعداد استثنائات، از مهم‌ترین چالش‌های یادگیری زبان هستند.

دستور زبان آسان و زبان انگلیسی یک زبان انعطاف‌پذیر است. ممکن است اشتباهات زیادی در دستور زبان خود داشته باشید و همچنان افراد متوجه حرف‌های شما بشوند که همین اصلی‌ترین نکته است.

تلفظ صحیح کلمات حقیقتاً می‌تواند سخت باشد زیرا اگر آنها را اشتباه تلفظ کنیم، دیگران منظور ما را به اشتباه متوجه می‌شوند و یا اصلاً متوجه نمی‌شوند.

بسیاری از زبان‌های دیگر از لحاظ تلفظ قاعده‌مند هستند اما زبان انگلیسی این‌گونه نیست. من می‌توانم کلمات را بخوانم اما نمی‌توانم آن‌ها را تلفظ کنم. باید اضافه کنم که زبان انگلیسی من خوب است و در مجموع استعداد خوبی در یادگیری زبان دارم و الان ۵۰ ساله هستم؛ بنابراین تا الان تعداد زیادی از کلمات انگلیسی را نوشته‌ام.

من در فهم زبان انگلیسی با لهجه غلیظ بسیار مشکل دارم. به خصوص حرف‌های هندی‌ها را به سختی متوجه می‌شوم. دستور زبان و دایره لغات آنها بسیار عالی و حتی بی‌نقص است اما وقتی به خارج از کشورشان می‌روند نمی‌توانند منظور خود را به دیگران برسانند.

بدبینی و آثار آن در محیط کار



| سینا مشیر سلیمی | مشاور مدیریت |

مرحوم حسن عمید در فرهنگ فارسی خود، واژه بدبینی را معادل بدگمانی و متضاد خوش‌بینی معنی نموده و بدبین را کسی می‌داند که به هر امر و پیشامدی از روی بدگمانی نگاه کند. فرهنگ آکسفورد نیز، بدبینی را متضاد خوش‌بینی دانسته و آن را اشتیاق و تمایلی به اتخاذ بدترین دیدگاه و چشم داشتن به کم‌ترین نتیجه بیان نموده است. آقای دکتر نصرت اله پورافکاری در فرهنگ جامع روانشناسی - روانپزشکی خود، بدبینی را نگرشی نسبت به زندگی یا فلسفه آن عنوان کرده که طبق آن انسان پدیده زاده شده و نبودنش بهتر از بودنش است.

در برابر یک واقعیت و یا یک رویداد یکسان، خوش‌بین و بدبین دو نظر درست مخالف خواهند داشت.

اصولاً اشخاص بدبین همواره منتظر وقوع بدترین اتفاق ممکن در زندگی و محیط کار می‌باشند. این افراد به‌خصوص در محیط‌های کاری می‌توانند موجب ائتلاف منابع (سرمایه، وقت و انرژی) سازمانی شده و بر کار دیگران نیز تأثیر منفی گذارند. لیکن تأثیر بدبینی یک مدیر می‌تواند به‌مراتب مخرب‌تر از تأثیر بدبینی کارکنان عادی سازمان باشد؛ زیرا بررسی‌های به‌عمل آمده حاکی از آن است که بدبینی هم مانند بعضی از امراض امری مسری است و افراد بدبین می‌توانند از کاه، کوهی ساخته و بر روحیه دیگر افراد تأثیر منفی بر جای گذارند. از طرفی انرژی و شور و شوق افراد خوش‌بین هم می‌تواند موجب ارتقای روحیه سایر کارکنان، ازدیاد فعالیت و درنهایت افزایش کارایی و اثربخشی سازمان گردد. روانشناسان معتقدند پدیده بدبینی مربوط به آموزه‌های دوران کودکی است که فی‌المثل به ما گفته می‌شد که به غریبه‌ها اعتماد نکنید، شب بیرون نروید، مواظب باشید سرتان کلاه نگذارند. در حالی که اگر به ما آموخته می‌شد که دنیا جای امن و امان است، باورهای دیگری می‌داشتیم. می‌توانستیم به‌آسانی بپذیریم که عشق و محبت همه‌جا هست و رفتار مردم بسیار دوستانه است و همیشه هر چه بخواهیم در اختیارمان قرار می‌گیرد. مارتین سلینگمن هم معتقد است

دکتر باقر ساروخانی در کتاب درآمدی بر دایره المعارف علوم اجتماعی، بدبینی را در برابر خوش‌بینی قرار داده و آن را حالتی روانی معنی نموده که موجب می‌شود همه چیز از دیدگاه منفی، غم‌انگیز و نارسای آن نگریسته شود.

یونانیان باستان طبق نظریه سرشت، افراد را به چهار مزاج: دموی، بلغمی، سوداوی و صفراوی گروه‌بندی می‌نموده‌اند؛ به‌طوری‌که امروزه نیز می‌توانیم افرادی را که در هریک از این گروه‌ها قرار می‌گیرند، تشخیص دهیم؛ مثلاً خوش‌بین‌ها صفراوی و بدبین‌ها سوداوی مزاج می‌باشند. لیکن اشتباه گذشتگان در این بوده است که اعتقاد داشته‌اند هر شخص الزاماً در یکی از این چهار گروه قرار می‌گیرد؛ درحالی‌که اغلب افراد جنبه‌هایی از دو یا تعداد بیشتری از این چهار گروه را در خود دارند.

با توجه به تعاریف مطرح‌شده، شاید بتوان در مورد تفاوت خوش‌بینی با بدبینی متوسل به همان استعاره رایج شد که اگر لیوانی تا نیمه پر باشد، شخص خوش‌بین می‌گوید: این لیوان تا نیمه پر است؛ درحالی‌که شخص بدبین می‌گوید: تا نیمه، این لیوان خالی است؛ یعنی هر یک به بخشی از لیوان می‌نگرند که باحالت روانی آنان سازگارتر است. بنابراین خوش‌بینی یا بدبینی تابعی از حالت ذهنی و درونی است. چه،

که بدبینی و خوش بینی هر دو آموختنی است؛ او طی بررسی های متعدد، متوجه شد که افراد با کمک مشاوره های فردی و گروهی و شرکت در سمینارها و دوره های آموزشی می توانند به تدریج نگرش افراطی خود را تعدیل نمایند. لازم به توضیح است که خوش بینی افراطی نیز معقول نبوده و موجب بروز بعضی از مشکلات مربوط به خود می شود. بعضی از نشانه ها و علائم نگرش های منفی افراد بدبین به شرح زیر است:

معتقدند هیچ چیز در زندگی آنها، خوب پیش نمی رود. هنگامی که انتظارات آنها آن گونه که توقع دارند برآورده نمی شود، ناامید می گردند. در همه چیزی، به دنبال نکته های منفی هستند؛ همیشه دلایل و بهانه های بسیاری را در مورد این که چرا هیچ چیز خوب پیش نمی رود،

ارائه می نمایند؛ حتی ممکن است به صورت نامحسوس، دیگران را به خاطر این که مسائل آن طور که می خواهند پیش نمی رود، مقصر بدانند. باید اضافه نمود که کارمندان بدبین با کارمندان تنبل، بی دقت و کم توان تفاوت دارند؛ زیرا گروه دوم را همه همکاران می شناسند. آنها معمولاً باعث تحریک و عصبانی شدن همکاران خود می شوند؛ اما غالباً کسی از دست بدبین ها عصبانی نمی شود و افراد گروه آنها را قبول دارند. بدبین ها به طور مستقیم بر دیگران تأثیر نمی گذارند و نحوه اثرگذاری آنها بر دیگران به قدری پیچیده است که کسی فکر نمی کند گوش دادن به نظر و آرای آنها و قبول این نظرها می تواند مضر باشد. راه حل ها:

شناخت افراد بدبین اولین قدم برای برخورد با آنهاست. البته این



عجله ای هم در کار نیست، مسئولیت انجام آن را تنها به عهده وی قرار دهید.

منابع:

ایسنگ، اچ. جی؛ ویلسون، گلن. خودشناسی. ترجمه: قهرمان، شهاب. (۱۳۶۴). تهران: انتشارات شبانویز.
پورافکاری، نصرت اله. فرهنگ جامع روانشناسی-روانپزشکی. (۱۳۸۲). تهران: انتشارات فرهنگ معاصر.
ساروخانی، باقر. درآمدی بر دایره المعارف علوم اجتماعی. (۱۳۷۵). تهران: انتشارات کیهان.
عمید، حسن. فرهنگ فارسی عمید. تهران. (۱۳۶۵). انتشارات امیرکبیر.
کدیور، پروین. مجموعه مقالات در روانشناسی. (۱۳۷۹). تهران: انتشارات منشور امید.
لاندین، کتلین؛ ولیم، کارکردن با افراد ناسازگار. ترجمه: کسای، مسعود؛ شیرامیری، ابراهیم. (۱۳۷۹). تهران: انتشارات همشهری.
هی، لوئیز. شفای زندگی. ترجمه: خوشدل، گیتی. (۱۳۸۳). تهران: نشر پیکان.

شناخت به آسانی هم میسر نیست، چون ممکن است تصور شود آنها فقط آدم هایی محتاط، با دقت و محافظه کار هستند. در حالی که آنها افراد بدبینی می باشند. به افراد بدبین و منفی گرا اجازه دهید که خودشان مسئولیت بدبینی شان را به دوش کشند.

باید مواظبت نمود که بدبینی افراد منفی گرا موجب کاهش کارایی دیگر افراد تیم های کاری نشود؛ در این گونه موارد می توان از قدرت خود تیم های کاری برای مقابله با این مشکل مدد گرفت. بهتر است از این افراد بیشتر در مراحل پایانی کارها کمک بگیریم؛ چون معمولاً آنها با احتیاط و دقت بیشتری به مسائل نگاه می کنند؛ بنابراین در این مرحله می توانند به موارد اشتباه یا نواقصی که دیگران متوجه آنها نشده اند، پی ببرند.

ضمن توجه به ویژگی های مثبت افراد منفی گرا، در صورت امکان مسئولیت انجام کارهای مشترک را به عهده یکی از افراد پرنرزی گروه و یکی از افراد بدبین بگذارید؛ زیرا به احتمال زیاد آنها به طور دوستانه با هم کار خواهند کرد و عملکرد کل گروه نیز مطلوب تر خواهد بود. اگر کارمند بدبین از مهارت بالایی برخوردار است (خیلی از آدم های بدبین در کار خود کاملاً ماهر هستند) و کار یا پروژه شما به تجزیه و تحلیل دقیق نیاز دارد و

چالش‌های والدین شاغل در سازمان

مترجم: محمد جوادی
نوشته دیزی ویدمن دالین
منبع: مجله هاروارد بیزنس ریویو



اما به همان اندازه به فرزندانشان نیز متعهد هستند؛ بنابراین هر سه آنها با مشکلات والدین شاغل دست‌وپنجه نرم می‌کنند. آنها باید درحالی‌که پدر یا مادری دوست‌داشتنی هستند، مسئولیت‌های سنگین مدیریتی و احساسی برای کسب درآمد و ساختن شغلی خوب را نیز به دوش بکشند.

میلیون‌ها نفر در سراسر جهان باید کار کنند و از فرزندانشان نیز مراقبت کنند که بسیار سخت است. درواقع بر اساس تحقیقی که توسط مرکز تحقیقات پیو در سال ۲۰۱۵ انجام شده است، ۶۵ درصد از والدین شاغل با مدرک دانشگاهی که نسبت به افرادی با تحصیلات کمتر، شغل و چشم‌انداز درآمدی بهتری دارند، بیان کرده‌اند که برآورده کردن نیازهای کاری و خانوادگی به طور هم زمان «تقریباً سخت» یا «خیلی سخت» است.

این مشکل واقعی و فراگیر است و مادرها و پدرها هرروز با آن سروکله می‌زنند که به نظر کاری طاقت‌فرسا می‌آید. والدین شاغل با موجی بی‌پایان از کار، مشکلات و شرایط ناخوشایند روبه‌رو هستند که باید به آنها رسیدگی کنند. صحبت کردن در مورد این مشکل با مدیران به گونه‌ای ناخوشایند احساس می‌شود زیرا ممکن است نگران این باشید که به شما برچسب عدم تمرکز، بهانه‌گیر یا حتی بدتر از آنها زده شود. به‌علاوه، این مشکل تا نوجوانی فرزندان بدون راحت‌تر شدن ادامه دارد.

تحت چنین شرایطی طبیعی است که خسته شوید، به انتخاب‌ها و عملکردتان شک کنید و زندگی خود را همیشه پر از خطر و هرج‌ومرج ببینید؛ اما مجبور نیستید این‌گونه زندگی کنید. ما می‌توانیم آرامش، اعتمادبه‌نفس و کنترل بیشتری به دست آوریم و در نتیجه توانایی‌هایمان را تقویت کنیم تا والدین شاغل و موفق‌تر باشیم که حتی از این شرایط لذت می‌برند. مشکلات در این حوزه، زیاد و در جزئیات متفاوت هستند اما بیشتر آنها در پنج دسته

جیکوب در شرکت مشاوره معتبری شریک و قرار بود پدر شود. او با نزدیک شدن به روز موعود دلوپس‌تر می‌شد. چگونه او و همسرش که ساعت‌ها به‌عنوان پزشک کار می‌کرد، می‌توانستند به‌خوبی مراقب کودکشان باشند؟ امکان داشت از مرخصی بعد از زایمان مخصوص پدرها استفاده کند بدون اینکه همکاران و مشتریان در مورد او قضاوت منفی کنند؟ با این برنامه «پر از مشغله» چگونه می‌توانست مانند پدری دوست‌داشتنی کنار دختر تازه‌متولدشده‌اش باشد؟

گابریلا مسئول سرمایه‌گذاری‌های خطرپذیر در شرکتی بود و به سختی تلاش می‌کرد تا میان نیازهای سرمایه‌گذارهای خبره، شرکای شرکتش و دو فرزند کوچکش تعادل ایجاد کند؛ اما همیشه به شدت احساس خستگی می‌کرد و فکرش مشغول این بود که آیا مدیرش نگاهی تحقیرآمیز به رفت‌وآمدهای او به دکتر اطفال و پیش‌دبستانی فرزندش دارد؟ وی اظهار کرده بود هنگام بیرون رفتن از شرکت مضطرب می‌شود زیرا درگذشته هرگز زود دفترش را ترک نمی‌کرده است. نگرانی‌اش در این مورد بود که مسئولیت‌های بلندمدت که باعث ترفیع گرفتن می‌شود را به او محول نکنند.

کانیه مدیر ارشد فناوری اطلاعات در شرکت محصولات مصرفی و همچنین مادر مجرد پسری نوجوان بود. او هنگامی که به پسرش کمک می‌کرد تا روند پیچیده پذیرش کالج را پشت سر بگذارد و درعین‌حال برنامه‌های فشرده کاری‌اش را انجام دهد، دوران خیلی سختی را پشت سر گذاشت. آخر شب‌ها در محل کارش این واقعیت مانند پتک بر سرش کوبیده می‌شد که چقدر وقت کمی برای گذراندن با پسرش در خانه دارد. در اثر این فشارها کانیه در محل کارش بی‌حوصله شده بود و مدیر ارشد نیز به مرور متوجه این موضوع شد. جیکوب، گابریلا و کانیه باهوش، سخت‌کوش و کاملاً به کارشان متعهد

همان‌گونه که کار و خانواده‌تان، چیزهایی که واقعاً اهمیت دارند را از دست بدهید.

هویت: این مشکل هنگامی رخ می‌دهد که به عنوان والدین شاغل با تضاد فکری و شخصیتی خود دست‌وپنجه نرم می‌کنید. آیا روز پنجشنبه مشغول بحث کردن با پسران هستید یا در مزایده‌ای مهم با مشتری جدیدتان شرکت می‌کنید؟ آیا کارمندی سخت‌کوش هستید یا والدینی در دسترس برای بزرگ کردن فرزندتان؟ کدام نقش درست است و کدام یک از آنها شما هستید؟ در این شرایط آرزو می‌کنید کاش پاسخ‌های واضح‌تری برای این سؤال‌ها داشتید.

راه‌حل‌ها و پیشگیری

همان‌طور که والدین شاغل هم می‌دانند، این مشکلات هیچ‌گاه ۱۰۰ درصد حل نخواهند شد؛ اما می‌توانند برنامه‌ریزی و مدیریت شوند. پنج راه‌حل برتر عبارتند از: تمرین تغییرات، انجام تعهدات و برنامه‌ریزی لیست کارها، چهارچوب‌بندی پیام‌هایی که به عنوان والدین شاغل می‌خواهید به دیگران برسانید، از تفکر «امروز تا ۲۰ سال آینده» استفاده کنید و تجدیدنظر و تغییر هویت و شخصیت کارمندی خود. در ادامه هر کدام از روش‌ها را به ترتیب بررسی می‌کنیم.

تمرین: تغییر اجتناب‌ناپذیر است اما کنار آمدن با آنها با انجام این تمرین آسان‌تر می‌شود. برای مثال اگر مرخصی پس از زایمان رو به اتمام است، از چند روز قبل روزی که قرار است سرکار بروید را تمرین کنید. فرزندتان را آماده کنید، وظایف پدر یا مادری‌تان را انجام دهید و مسیر رفت‌وآمد به محل کار را طی کنید، طوری که انگار واقعاً سرکار می‌روید. اگر می‌خواهید پرستار بچه را عوض کنید، روز اول به شکل تمرینی در خانه کارهای محل کارتان را انجام دهید تا اگر سؤال یا مشکلی بود آنجا حضور داشته باشید. اگر از سفر کاری یا بعد از ساعات کاری زیاد به خانه برمی‌گردید، چند دقیقه در راه برای برنامه‌ریزی وقت بگذارید که چگونه باید وارد نقش پدر یا مادری شوید، چگونه با فرزندانتان سلام و احوالپرسی کنید، چگونه شب را با یکدیگر بگذرانید.

به همین روش ادامه دهید تا مشکلات بالقوه را حل کنید. مثال‌های مشکلات بالقوه عبارت‌اند از: هنگامی که رساندن فرزندتان به مدرسه بیشتر از زمانی که انتظار داشتید طول می‌کشد، مواقعی که پرستار بچه نمی‌داند پوشک‌های اضافه کجا هستند یا هنگامی که مشغول خواباندن بچه کلاس اولی خود هستید و ناگهان متوجه می‌شوید در حال مرور کردن عملکرد شغل‌تان هستید. از همه مهم‌تر تمرین کردن به شما وقت می‌دهد تا مشکلات را حل کنید. این گونه کنترل زندگی خود را در دست می‌گیرید و اتفاقات غیرمنتظره در آن پیش نمی‌آید و احساس خوب «توانستم این کار را انجام بدهم؛ می‌دانم که کارهایم را چگونه انجام بدهم.» به سراغ شما می‌آید.

برنامه‌ریزی: مانند همه والدین شاغل پرمشغله، نسبت به دیگران کارهای بیشتری انجام می‌دهید و مسئولیت‌هایتان بیشتر از قبل است. این شرایط به این معنی است که باید تا جایی که می‌توانید آگاهانه و سنجیده تصمیم بگیرید که

قرار می‌گیرند که عبارتند از تغییر، عملکرد، ارتباط اجتماعی، سرخوردگی و هویت. هنگامی که والدین شاغل این واقعیت را درک می‌کنند که این الگوها را در مشکلاتشان ببینند، احساس قدرت و مسئولیت بیشتری می‌کنند. در این مقاله نگاهی دقیق‌تر به مشکلات اصلی خواهیم داشت و چند راه‌حل موثر نیز برای آنها معرفی می‌کنیم. همچنین خواهیم دید چگونه جیکوب، گابریلا و کانیه با موفقیت این ایده‌ها را عملی می‌کنند و چگونه شما نیز می‌توانید این کار را انجام دهید.

فهمیدن پنج مشکل اصلی

هنگامی که به عنوان والدین شاغل با مشکلات ناشی از این شرایط مواجه می‌شوید از خود بپرسید: با چه نوع مشکلی روبه‌رو هستیم؟ که می‌تواند شامل یکی از مشکلات ذکر شده در پایین باشد.

تغییر: این چالش هنگامی رخ می‌دهد که وضع کنونی‌تان رو به تغییر است و درگیر پذیرش وضع جدید هستید. مثال موثق و واضح هنگامی است که بعد از مرخصی پس از زایمان باید به کار خود برگردید.

اما مشکل تغییر مرتبط با صورت‌های مختلف برای والدین شاغل پیش می‌آید. در تعطیلات تابستان که فرزندتان به مدرسه نمی‌روند و برنامه آنها عوض می‌شود، شما پرستار بچه جدیدی استخدام می‌کنید و باید او را با روند عادی زندگی خود هماهنگ کنید. همچنین هنگامی که از سفر کاری به خانه برمی‌گردید، باید از نقش کارمند، تبدیل به مادر و پدری دوست‌داشتنی شوید. **عملکرد:** این مشکل شامل تمام فعالیت‌های مدیریتی کوچک و بزرگ است که باید انجام دهید و زمان زیادی از شب و روز شما را درگیر می‌کند. کارهایی مانند پیدا کردن پرستار مناسب برای بچه، رساندن به موقع فرزندتان به دکتر اطفال و رفتن به داروخانه برای گرفتن آنتی‌بیوتیک، شام دادن به بچه‌ها و گرفتن تماس کاری مهم با وجود کودک نو پای بهانه‌گیرتان در این دسته از کارها قرار می‌گیرند.

روابط اجتماعی: هنگامی که در مورد مسائل والدین شاغل صحبت می‌کنید، نمی‌توانید کلمات مناسب را برای بیان آنچه می‌خواهید پیدا کنید یا در خطر عدم درک درست قرار می‌گیرید. برای مثال هنگامی که اعلام می‌کنید باردار هستید و از ریاستان برنامه کاری انعطاف‌پذیرتر می‌خواهید، در مورد برنامه رفت و آمد فرزندتان به مدرسه با شریک زندگی خود بحث می‌کنید یا به کودک پنج ساله‌تان می‌گویید دوباره باید به سفر کاری بروید و در مورد این مسائل صحبت می‌کنید، ریسک بسیار زیادی را متحمل می‌شوید. درست است که شما قصد خوبی از انجام این کار دارید اما اگر روراست باشیم در آن لحظه احساس می‌کنید گفت‌وگوی سازنده‌ای که می‌خواستید به صورت ناامیدکننده‌ای دست‌نیافتنی شده است.

سرشکستگی: در مواجهه با این مشکل به گونه‌ای ماتم‌زده می‌شوید زیرا ممکن است هنگامی که سر کار هستید، کودکان اولین قدم‌های خود را بردارد یا از آنجاکه به صورت آگاهانه تصمیم گرفته‌اید تا ساعات کمتری را کار کنید، شما را برای پروژه کاری انتخاب نکنند. در این شرایط نگران می‌شوید هنگام

می‌خواهید وقت و پولتان را به کجا و به چه دلیل اختصاص دهید. سعی کنید لیست کارهایی که انجام می‌دهید را کامل کنید. لیست کارهای خود را به همراه خودکار قرمز آماده کنید. تعهدات، وظایف و مسئولیت‌هایی که می‌توانید آنها را به تأخیر بیندازید، بهتر مدیریت کنید، کاهش دهید، همیشه انجام دهید، یا آنهایی که هفته گذشته انجام نداده‌اید را هایلایت کنید. سپس برای هفته پیش رو نیز همین کار را انجام دهید. برای مثال اگر مجبور نیستید در جلسه‌ای حضور پیدا کنید، از رفتن انصراف دهید و آن ساعات را خالی کنید؛ اگر هر هفته برای خانه خریدهای یکسانی انجام می‌دهید، با فروشگاه هماهنگ کنید تا هر هفته این اقلام به خانه شما فرستاده شوند. شاید رد کردن درخواست‌های داوطلبانه مدرسه فرزندان کار سختی باشد، یا باید مرتباً اصلاحات زیادی در تعداد بودجه‌های سه ماهه بدهید؛ اما لازم است کمی وقت برای خود نیز آزاد کنید.

در عمل، با این کار وقت آزاد بیشتری که نیاز دارید را در برنامه‌تان ایجاد و لیست کارهایی که باید انجام دهید را کوتاه‌تر می‌کنید. از نظر احساسی نیز این‌گونه احساس فعال بودن می‌کنید. شما فردی فعال و مسئولیت‌پذیر هستید. بینش‌های شخصی حاصل از این کار مانند «می‌توانم کارهایم را به نحو احسن انجام بدهم» به شما کمک می‌کند تا آگاهانه‌تر در رابطه با زمان و مسئولیت‌های آینده خود تصمیم‌گیری کنید.

چهارچوب‌بندی: برای اینکه والدین شاغل روابط اجتماعی خود را راحت‌تر و مؤثرتر انجام دهند، باید در حالی که به خودتان فکر می‌کنید، گفت‌وگوهای خود را چهارچوبی قرار دهید که هر طرف آن به یکی از قسمت‌های اولویت‌ها، قدم‌های بعدی، تعهدات و اشتیاق اختصاص داشته باشد.

بگذارید به‌طور خاص تصور کنیم بعدازظهری پر مشغله در محل کار خود دارید اما باید از محل کارتان بیرون بزنید تا به جلسه اولیا و مربیان دخترتان بروید. به همکاری‌های خود بگویید «می‌خواهم به جلسه اولیا و مربیان بروم اما ساعت ۳:۳۰ برمی‌گردم. وقتی برگشتم خلاصه خریدوفروش شرکت را می‌نویسم تا فردا مروری جدید از خریدوفروش شرکت داشته باشیم. خیلی دلم می‌خواهد زودتر این گزارش را برای مشتری آماده کنم!» این‌گونه جملات خیلی بهتر از جمله کوتاه و مبهمی مانند «چند ساعت می‌روم بیرون.» نتیجه می‌دهد زیرا با آن توضیح کامل، همکارانتان را در جریان کامل برنامه‌های کاری و شخصی خود می‌گذارید، نگرانی را در مورد انجام به موقع کارتان برطرف می‌کنید و فداکاری خود را به آنها نشان می‌دهید. با این کار در حالی که سوء تفاهم را کم می‌کنید، نگاه دیگران در مورد خودتان را مثبت نگه می‌دارید.

از تفکر «امروز تا ۲۰ سال آینده» استفاده کنید: به عنوان کارمند احتمالاً گرایش دارید تا روی دوره‌های کوتاه‌مدت تمرکز کنید، مانند به خاطر تمام کردن این پروژه شش ماهه پاداش گرفتید، به اهداف سود سهام سالیانه رسیدید و برنامه‌ریزی سه ساله را به اتمام رساندید؛ اما به عنوان مادر یا پدری شاغل این بازه زمانی نگران‌کننده است، اینجاست که بسیاری از والدین شاغل احساس

نارضایتی می‌کنند و بیشتر در معرض خطر سرخوردگی قرار می‌گیرند. برای مثال اگر بعد از مرخصی زایمان، با ناراحتی پشت میزتان بنشینید و دلتان برای فرزندان تنگ بشود و با خود فکر کنید که فقط شش ماه یا یک سال وقت دارید، شرایط خیلی ناامیدکننده می‌شود.

به جای این کار هنگامی که احساس کردید درگیر مشکل سرخوردگی شده‌اید یا با آن مواجه هستید، در یک‌زمان هم به دوره‌های کوتاه‌مدت فکر کنید و هم دوره‌های بلندمدت. بله درست است که در حال حاضر خیلی از لحظات که می‌توانید کنار کودکان باشید را از دست می‌دهید اما چند ساعت دیگر در خانه خواهید بود و می‌دانید در چندین سال آینده الگویی از سرسختی، تعهد به کار و سخت‌کوشی برای او می‌شوید؛ به عبارت دیگر دانستن واقعیت و عمق احساسات فعلی خود، پیدا کردن نقطه نزدیک برای رفع نگرانی و سپس برنامه‌ریزی بلندمدت به دریافت نتیجه‌ای مثبت کمک می‌کند.

تجدید نظر و تغییر: اکثر ما تصویری ثابت داریم از اینکه به عنوان فردی شاغل چگونه آدمی هستیم و دوست داریم چگونه دیده شویم؛ اما تغییر و تجدید نظر در جزئیات هویتی و شخصیت کارمندی خود، پس از بچه‌دار شدن اهمیت دارد. برای مثال اگر پاسخ دادن سریع به تماس‌های کاری همیشه جزو اصلی هویت شما است، اکنون اگر هنگام خوردن شام خانوادگی به تماس کاری خود پاسخ ندهید احساس بدی دارید. احساس می‌کنید با نادیده گرفتن تماس بی‌مسئولیت هستید و اگر به تماس پاسخ دهید به عنوان مادر یا پدر احساس عذاب وجدان می‌کنید. در این شرایط آن شخصیتی که باعث می‌شد کارمندی برجسته باشید، شما را تبدیل به شخصی کرده که در هیچ‌کدام از موقعیت‌های مذکور موفق نیستید. دیگر احساس نمی‌کنید که کارمند خوبی هستید و لحظات شاد شام خوردن با فرزندان را نیز از دست می‌دهید.

برای فهم بیشترین موقعیت، باید گفت تغییر به این معنا نیست که استانداردهای خود را پایین بیاورید بلکه به معنای داشتن شخصیتی جدید و مهم است. برای کمک به کامل کردن این روند، سعی کنید جملاتی که در ادامه آمده است را کامل کنید: «من مادر یا پدری شاغل هستم که...»؛ «مسئولیت‌های کاری‌ام هنگامی در اولویت است که...» و «فرزندان به کارم هنگامی ارجحیت دارند که...» با انجام دادن این تمرین ممکن است تصمیم بگیرید به جای تمرکز بر همیشه پاسخ دادن به تماس‌های کاری‌تان، به خودتان به عنوان فردی لایق، با ملاحظه یا دارای فن بیان قوی فکر کنید و ممکن است به خودتان قول بدهید موارد اضطراری کاری را به میز شام راه ندهید و فرزندان را در طول شام در اولویت باشند.

کارفرمایان چه کارهایی می‌توانند انجام دهند

بزرگ‌ترین قدرت برای حفظ و استخدام والدین شاغل کیست؟ البته که کارفرمایان این قدرت بزرگ هستند. در این قسمت نکاتی را یادآور شده‌ایم که مدیران باید بدانند و انجام دهند تا از مادرها و پدرهای شاغلی که عملکرد تیم خود را هدایت می‌کنند حمایت کنند.

انواع جمعیت را بشناسید. والدین شاغل شامل همه اشخاص می‌شود: مرد و زن؛ فرزند خونی، فرزند خوانده دائم، فرزند خوانده و البته بزرگ کردن فرزند در همه سنین. تمام چیزی که مورد نیاز و شایسته است، حمایت سازمانی و مدیریتی برای انواع والدین شاغل است.

تعهدات شخصی خود را نشان دهید. اگر عکسی از خانواده خودتان شامل فرزندان، دارید، آن را در محل کارتان روی میز بگذارید تا دیگران ببینند. تقویم خود را در معرض دید کارکنان خود بگذارید تا بتوانند مسئولیت‌های شخصی شما را ببینند. این گونه به کارکنان خود نشان می‌دهید اهمیت دادن به خانواده اهمیت دارد و کاری است که خودتان هم انجام می‌دهید.

منافع شرکت را عمومی کنید. برنامه حمایتی و پشتیبانی سازمان برای مواقع ضروری زمانی برای کارکنان مفید خواهد بود که در مورد حمایت‌ها و نحوه استفاده از آنها مطلع باشند. در جریان منابع موجود سازمان خود در این شرایط باشید و والدین شاغل را نیز آگاه کنید.

استفاده از جملات تشریحی را تمرین کنید. سوالات ساده‌ای مانند «به نظرت وقتی از مرخصی زایمان برگردی شرایط چگونه است؟» یا «فکر می‌کنی اوضاع چگونه پیش می‌رود؟» می‌تواند به ایجاد گفت‌وگویی پربار و تمرکز بر راه‌حل‌های موجود کمک کند.

مسئولیت‌های شروع روز و آخر روز را به حداقل برسانید. در صورت امکان جلسات داخلی یا انتخابی را خارج از ساعاتی که والدین شاغل در آن ساعت‌ها باید مسئولیت‌های فرزندان را انجام دهند تنظیم کنید. با این کار انتظارات خود را از کارکنان پایین نمی‌آورید، فقط زمان‌های آن را تغییر می‌دهید. به صورت غیررسمی با کارکنان خود در رابطه باشید. کارمندی که قرار است پدر شود را به همکاری که مرخصی زایمان گرفته‌اند معرفی کنید. در بخش خود، ناهاری برای والدین شاغل تدارک ببینید تا نکته‌های سفرهای کاری را به یکدیگر انتقال دهند. از این طریق افراد احساس حمایت می‌کنند و توصیه‌های کاربردی به دست می‌آورند.

جمع بندی

جیکوب را که قرار بود پدر بشود یادتان هست؟ مانند اکثر والدین شاغل، چالش‌های عدیده‌ای داشت و می‌خواست مشکلات پدر شدن را مدیریت کند و سرانجام به کار برگردد. کارش را با چهارچوب بندی کردن گفت‌وگوهای خود با مشتریان شروع کرد. اعلام کرد به زودی غیبتی کوتاه دارد، از قبل اطلاع داد چه ساعاتی در دفترش حضور ندارد، از خودگذشتگی‌هایی که باید انجام می‌داد را توضیح و شرح داد تیم کاری‌اش نقش پروژه‌های مشورتی را چگونه می‌بینند. برخلاف انتظار جیکوب، پیام‌هایی که می‌خواست را دوستانه رساند؛ با این روش حتی برخی از ارتباطات شخصی که قبلاً در حد ارتباط کاری بود را عمیق و شخصی کرد و بعد از اینکه با دقت لیست کارهای قبلی خود را برنامه‌ریزی کرد، تصمیم گرفت با تماس تصویری در تعدادی از جلسات که در شهرهای دور بود، شرکت و ساعات ارزشمند بیشتری را برای وقت گذراندن با دختر کوچکش خالی کند. هنگامی که در

راه رفتن به جلسات در شهرهای دور بود به خودش یادآوری کرد که سفرش کوتاه است و برگشت به خانه لذت‌بخش خواهد بود و موفقیت در کارش کمک می‌کند تا آینده مالی با ثباتی برای خانواده‌اش تضمین شود. همچنین ماه‌هایی که در خانه گذراند، در کنار همسرش مشغول پیش‌بینی و مرور برنامه‌های مراقبت از کودکان بودند. آنها تصمیم گرفتند از کمک اعضای خانواده‌شان برای روزهای کشیک همسرش استفاده کنند. بعد از چندین ماه که از پدر شدن او گذشت، جیکوب اعلام کرد خیلی پرمشغله‌تر از گذشته است اما احساس می‌کند بیشتر از قبل مسئول و پیگیر است.

گابریلا نیز به این نتیجه رسید که هنگامی که تلاش می‌کند تا همه را راضی نگه دارد، مسئولیت‌های زیادی به دوشش خواهد بود. تغییر هویت خود به عنوان «شریک آینده شرکت و مادر فداکار» به او کمک کرد تعهداتی که به هیچ‌کدام از این نقش‌ها تعلق نداشت را بشناسد. رسیدگی به مسئولیت سرمایه‌گذاران را برنامه‌ریزی کرد، به بیرون آمدن از محل کارش در همان ساعت ادامه داد و در هنگام نیاز به دکتر اطفال می‌رفت؛ اما به مرور دیگر کارهای داخلی شرکت مانند برنامه‌ریزی مسافرت سالانه را انجام نداد و مسئولیت‌های داوطلبانه خود را در مدرسه فرزندانش به یک بار در ترم کاهش داد. روند تغییر هویت کاری‌اش به او زمان، نظم و ترتیب و اعتماد به نفس داد تا برای گفت‌وگوهای تأثیرگذار با مدیرانش آماده شود و در آن گفت‌وگوها برنامه‌های بلندپروازانه و مورد علاقه‌اش را چهارچوب‌بندی کرد.

کانیه فهمید که ترکیب فشار کاری و رفتن قریب‌الوقوع پسرش به کالج چالش‌های جدیدی در زندگی او به عنوان مادری شاغل ایجاد کرده است. بعد از برنامه‌ریزی، تقویم کاری او و لیست کارهایی که باید انجام بدهد، برخی وظایف تکراری را به اعضای جوان‌تر گروهش داد و تصمیم گرفت چند ساعت در هفته را برای بیرون رفتن با پسرش خالی نگه دارد. هنگامی که فرستادن درخواست برای کالج و ضرب الاجل‌های کاری‌اش تداخل پیدا کردند، از روش چهارچوب‌بندی استفاده کرد و به جای پرخاش کردن به همکارانش، به آرامی به آنها توضیح داد چه ساعاتی از دفترش بیرون می‌رود و از روش «امروز تا ۲۰ سال آینده» استفاده کرد تا چشم‌اندازی کامل از شرایط خود داشته باشد. به علاوه، هنگامی که پسرش به سفر رفته بود تا کالجش را ببیند، کانیه شب‌ها و آخر هفته‌ها وظایفش را به عنوان مادری تنها تمرین می‌کرد. با کسب عادات جدید، استرس او کمتر شد.

والدین شاغل بودن کار راحتی نیست. این کار چالشی عظیم، پیچیده، احساسی، مداوم و گاهی کشمکش‌آمیز از پای درآورنده است؛ اما مانند هر چالش دیگر هرچه بیشتر در جریان جزئیات باشید، کمتر می‌ترسید. اگر به مسائلی که با آن مواجه هستید و روش‌هایی که برای مدیریت کردن آن دارید نگاهی شفاف‌تر داشته باشید، بهتر می‌توانید در کارتان موفق باشید و همان مادر یا پدری در خانه شوید که می‌خواستید.

۱- بنیان‌گذار و مدیرعامل موسسه آموزش و مشاوره والدین شاغل.

۲- سرمایه‌گذار خطرپذیر، سرمایه‌ای است که به همراه کمک‌های مدیریتی در اختیار شرکت‌های نوپا و در حال رشد قرار می‌گیرد.

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه /باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب /باجه ها
۱	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع اریکه ایرانیان، پلاک ۱	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	آقای جلیلزاده
۲	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۲۳۴۰۲	۲۶۴۵۰۷۴۳	آقای کریمی
۳	الهیّه	۸۳۸	تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهپار، پلاک ۶۹	۲۶۲۰۰۹۶۳	۲۶۲۰۰۹۳۸	خانم قدیمی
۴	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای پرومند
۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	آقای نودست
۶	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکوئی پور، پلاک ۱۹	۲۶۸۰۲۶۳۰-۲۶۸۰۲۳۲۷	۲۶۸۰۲۹۰۱	آقای آهنگری
۷	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۸۷۴۵۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	آقای نیری
۸	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان نلسون ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸	۲۶۲۱۹۹۰۸-۲۶۲۱۹۶۵۱	۲۶۲۱۹۷۱۳	خانم بابایی
۹	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلپوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	آقای حیدرهای
۱۰	بازار کفاشها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ تهران، سبزه میدان، بازار کفاشها، نبش بازار خیاطها، پلاک ۶۴	۵۵۸۰۸۴۸۲-۵۵۱۵۱۸۰۲	۵۵۶۱۶۰۷۳	آقای سروری
۱۱	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روبروی کوچه باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	خانم حکیمی
۱۲	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۲۸-۶۶۸۱۵۹۶۹	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای باغستانی
۱۳	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	تهران، سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم قندیان
۱۴	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۸۸۳۶۳۸۱۸-۸۸۵۷۸۱۷۱	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۱۵	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۸۲۶	آقای پرند
۱۶	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۷۶۰۹۰-۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلالی
۱۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین پلنار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای حاجی حیدری
۱۸	پاسداران	۸۰۵	تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰	۲۲۵۹۵۵۷-۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	آقای سماک
۱۹	شعبه ظفر	۸۱۹	خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸	۲۲۹۱۳۶۱۸	۲۶۶۴۵۷۱۵	آقای اسلامی
۲۰	پونک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرافی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	آقای عهدی
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل	۳۳۳۳۳۱۴۰-۴۱	۳۳۳۳۳۱۴۳	آقای رنجبر
۲۲	تالار بورس	-	خیابان حافظ، نبش کوچه هاتق، سازمان بورس اوراق بهادار، پلاک ۱۹۲	۶۶۷۴۰۴۲۴-۵	---	---
۲۳	ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد	۸۵۲	تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی	۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۹۲۲۵۲	آقای حسینی
۲۴	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای باقری نیا
۲۵	جام جم	۸۲۱	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه بارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	خانم طرفی نژاد
۲۶	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت آباد جنوبی، پایین تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سرفرد، پلاک ۴۷	۴۴۴۹۵۲۰۱-۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای احمدی
۲۷	خیابان آذربایجان	۸۲۴	تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶۶۰۶۷۸۸۴-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	آقای صالحی کیا
۲۸	خیابان آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، خیابان الهیه، خیابان شهید آقابزرگی، نبش خیابان استانبول، پلاک ۳۷	۲۲۶۹۶۴۵۱-۵۲	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم خوش صحبت
۲۹	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۶۳۹۴-۶۶۹۷۶۳۹۲	۶۶۹۷۶۳۹۸	آقای امیری
۳۰	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای میرحسینی نیری
۳۱	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سه رودی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	آقای البرزی
۳۲	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای بیات
۳۳	خیابان سید جمال الدین اسد آبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳	۸۸۶۱۶۴۸۶ و ۸۸۶۲۹۱۰۱	۸۸۶۲۸۶۳۷	خانم حاجی بابایی
۳۴	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای جمشیدیان
۳۵	خیابان لواسانی	۸۵۵	تهران، کامرانیه، خیابان لواسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۲۲۸۱۶۶۹۲-۳، ۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	خانم میرزایی
۳۶	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۵-۷، ۱۲	۳۳۹۹۸۰۰۹	آقای عینی
۳۷	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۵۶۹۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	خانم آیت النبی
۳۸	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۹۰۶۱۷۸-۸۸۸۰۵۷۵۳	۸۸۸۰۷۵۹۲	آقای رضازاده
۳۹	دروس	۸۷۹	تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲	۲۶۶۴۰۳۲۲-۲۶۶۴۰۳۲۰	۲۶۶۴۰۳۰۸	خانم طرّفه نژاد
۴۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روبروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخار (ششم)، پلاک ۱۴۰	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۵	۸۸۹۸۲۱۹۴	آقای ملامحمدی
۴۱	دلاوران	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۸۴۸-۷۷۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای طاهری

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه /باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۴۲	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خیابان شهید مهدی یقوبی، پلاک ۲	۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	خانم رضایی
۴۳	ستارخان	۸۶۹	تهران، میدان توحید، خیابان ستارخان، نبش کوچه ستایش	۶۶۵۶۲۴۹۹-۶۶۵۶۲۶۱۵	۶۶۵۶۲۸۶۵	آقای سلگی
۴۴	سرو	۸۶۶	تهران، سعادت آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۹۲۸-۲۲۰۹۴۶۱۳	۲۲۰۶۴۱۴۶	خانم رضاییان مقدم
۴۵	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳	۲۲۰۸۶۱۹۲-۲۰۰	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای سلمانی
۴۶	سی تیر	۸۴۹	تهران، خیابان جمهوری، خیابان سی تیر، پلاک ۶۵	۶۶۷۵۰۴۱۴-۱۸	۶۶۷۵۰۲۳۶	آقای غفوری
۴۷	شمس آباد - میدان ملت	۸۷۲	تهران، شمس آباد، خیابان استاد حسن بنا، بالاتر از میدان ملت، نبش خیابان شهید شاهرخ عیدی، پلاک ۷۷۱	۲۲۵۳۰۱۵۶-۲۲۳۱۷۹۶۸	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای خیری
۴۸	شهر ری	۸۱۸	شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی(بیات)، پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۳۹-۵۵۹۷۰۷۴۲-۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای دانش‌بغا
۴۹	شهر قدس	۸۷۸	تهران، شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، روبروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۳۳۰-۴۶۸۳۲۳۳۸	۴۶۸۳۲۴۱	آقای طلایی
۵۰	شهران	۸۴۴	تهران، میدان دوم شهران، ابتدای خیابان یکم پلاک ۴	۴۴۳۲۷۹۷۱-۴۴۳۲۸۱۴۷	۴۴۳۲۸۳۲۹	خانم رحیمی
۵۱	شهرک اکباتان	۸۲۵	شهرک اکباتان - فاز ۱ - خیابان نفیسی، روبروی مخابرات، پلاک ۵۹	۴۰۴۶۸۸۵ و ۴۰۴۶۹۰۳	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای احسنی
۵۲	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶۹-۴۴۷۳۸۹۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای هادیان
۵۳	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۶۵۳۶۹۰۲۱،۳-۶۵۳۶۸۹۶۵	۶۵۳۶۸۹۶۲	آقای کریمی
۵۴	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۰	۴۴۲۵۴۵۱۷	آقای کاهه
۵۵	فروودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سالن ورودی	۵۵۶۷۸۴۰۸-۰۹-۵۵۶۷۸۴۱۱-۱۲	۵۵۶۷۸۴۱۰	آقای حسینی
۵۶	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجر بن عدی، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۳۲۳۵۰-۵۴	۷۷۷۳۲۳۵۵	آقای بیات
۵۷	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان حجر بن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۱۸۶-۷۷۳۷۰۳۶۸	۷۷۳۷۰۴۴۱	آقای باقی
۵۸	قلهک	۸۶۸	تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، ساختمان سپهر، پلاک ۱۴۲۵	۲۲۶۰۱۲۳۷	۲۲۶۰۱۵۰۹	آقای صفری
۵۹	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۲۳۴۴۵۸-۲۲۲۳۴۴۲۷-۸	۲۲۲۳۴۲۵۸	خانم خسروی
۶۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خیابان کریمخان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، پلاک ۴۲	۸۸۸۴۵۹۷۲-۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای توکلی
۶۱	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۵، ۹	۸۸۴۸۵۷۸۷	آقای عبدلی
۶۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳	۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۶۴۹۹۸	آقای تفرشی
۶۳	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی(مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱	۲۲۷۱۶۲۹۳	آقای ساعی نیا
۶۴	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۲۶۸۰۲۴۵۳-۲۶۸۰۲۴۰۹	۲۶۸۰۲۴۶۱	آقای یوسفی پور
۶۵	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۳	۸۸۶۲۷۵۱۷-۸۸۶۲۷۴۴۸	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای عامری
۶۶	منیریه	۸۳۹	تهران، خیابان ولیعصر، میدان منیریه، خیابان معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵، ۸۵، ۸۷	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای قاسمی
۶۷	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۷۳۷۶-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای سیفی
۶۸	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بیهقی، پلاک ۲۱	۸۸۵۱۶۹۰۶-۸۸۵۱۶۹۰۸	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای حمیدیا
۶۹	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۲۲۷۳۲۳۵۲-۲۲۷۳۲۱۳۹	۲۲۷۳۲۴۴۸	آقای عباس‌زاده
۷۰	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۵۹۹۷۹-۲۲۹۶۰۰۱۳	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای لاجوردی
۷۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴، ۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	آقای میرزاخانی
۷۲	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای قنبرزاده
۷۳	میدان ونگ	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شریفی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۴۵۵-۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	آقای رشیدی
۷۴	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۴	۲۲۹۲۴۴۶۳	آقای نصیری
۷۵	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	آقای لک
۷۶	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، روبروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۲۰۱-۲۶۱۱۷۱۹۲-۴	۲۶۱۱۷۱۹۵	آقای رسانی‌فر
۷۷	هایپر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خریدهایپر استار	۴۴۱۶۷۱۸۵-۸۶-۴۴۱۶۷۱۸۲-۸۳	۴۴۱۶۷۱۹۹	خانم قاسمی
۷۸	ولنجک	۸۲۳	تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷	۲۲۴۲۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	آقای رسولی
۷۹	یافت آباد	۸۱۷	تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۲ و ۲۰۵	۶۶۲۱۰۱۴-۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای فرج زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه /پاچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب/پاچه ها
۸۰	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۳۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵	۰۸۶-۳۲۲۵۹۵۷	آقای کریمی
۸۱	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۳۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۸۲	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، روپروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	خانم امامی
۸۳	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۲-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶	آقای نامی فر
۸۴	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خیابان فردوسی، نیش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	آقای رحمانی
۸۵	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نیش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۴	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۹	آقای غیور
۸۶	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۲-۵	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	---
۸۷	خیابان حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان امام (نقش جهان)، ابتدای خیابان حافظ، پلاک ۳۳	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۷۴۲۶	آقای سبزه زار
۸۸	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نیش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹	آقای سیف الدینی
۸۹	سیتی ستر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی سپاهان شور، مجتمع سیتی ستر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳	آقای مستاجران
۹۰	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۹۲۰۵۲۴-۶	۳۳۹۲۰۷۴۵۰۶۱	خانم حیاتی
۹۱	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، روپروی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲	آقای کلهر
۹۲	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نیش خیابان امیرکبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۳۱	آقای چنگیزیان
۹۳	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی (ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱-۲۷	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	آقای ملکی پاشا
۹۴	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	آقای اساسه
۹۵	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی (ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	آقای رمضانعلی پرور
۹۶	بندربعباس	۹۱۲۱	بندربعباس، بلوار امام خمینی، سراه دلتشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۸	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	آقای ساردونی
۹۷	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۲۳۲۵	آقای فرشیدفر
۹۸	۱۷شهریور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهریور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۰-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	آقای رضایی اقدم
۹۹	استاد شهریار تبریز	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده ائل گلی، نیش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۲	۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۰	آقای ظهیری
۱۰۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۶۲۶۳	آقای میرزایی
۱۰۱	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نیش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۷۵۱۰	آقای نیک عهد
۱۰۲	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر (عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۱۶	۰۴۱-۳۳۳۱۰۸۰۰	۰۴۱-۳۳۳۱۱۵۵	آقای محمودی
۱۰۳	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۴	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلزار، ضلع شرقی میدان باستانی شعار	۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۳	آقای بابک دولتی
۱۰۵	رفسنجان	۹۵۱۱	رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۲۲۱۰۳-۵	۰۳۴-۳۴۲۲۱۰۲	آقای ابوطالبی
۱۰۶	زاهدان	۹۱۳۱	خیابان امیرالمومنین، بین خیابان امیرالمومنین ۲۷ و ۲۸	۰۵۴-۳۳۲۸۲۸۵	۰۵۴-۳۳۲۶۳۲۸۲	آقای شهرکی
۱۰۷	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	آقای ففغوری
۱۰۸	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سراه قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۲-۵	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	آقای طاهری
۱۰۹	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاهیر، ابتدای بلوار قدس	۰۲۳۳-۳۳۶۶۱۸۱۹-۲۲	۰۲۳۳-۳۳۶۶۲۹۵۰	آقای مصدق
۱۱۰	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۴۴۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۴۴۵۴۲۶	آقای عبدیان
۱۱۱	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان مبعث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱۰-۱۲	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۴	آقای ملاشعیری
۱۱۲	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حدفاصل خیابان های فلسطین و هفت تیر (۲۰متری سینما سعدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۳۶۱	۰۷۱-۳۳۲۱۹۵۲۲-۲۷	۰۷۱-۳۳۲۱۹۵۱۳	آقای صیادی
۱۱۳	قصردشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصردشت، سراه خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۲۶	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای نظری
۱۱۴	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نیش کوچه ۲۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۹۹	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	آقای یاری
۱۱۵	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۱۶	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپروی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلبدین	۰۷۶-۳۵۲۴۲۶۴۴-۴۶	۰۷۶-۳۵۲۴۲۶۵۰	آقای بهاری
۱۱۷	فلکه جهاد- قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای مردانی
۱۱۸	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نیش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای مجاهدی
۱۱۹	جهانشهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نیش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵۰-۲۰	۰۲۶-۳۴۴۸۱۴۴۵	خانم اقبال زاده
۱۲۰	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نیش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۵۷۳۵	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸	آقای علی بخشی
۱۲۱	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۱-۹	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۲۲	آقای رضایی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۱۲۲	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قزنی، نرسیده به میدان سپهبد قزنی، نبش کوچه قزنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰	آقای مالک قادری
۱۲۳	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۲	آقای شیعی
۱۲۴	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای مرادی
۱۲۵	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۲۲۵۹	آقای خیاطی
۱۲۶	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۰۲-۸	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۱۶	آقای بافندگان
۱۲۷	بلوار فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، حد فاصل فرامرز عباسی ۱ و ۳، پلاک ۱۶۸	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۲،۴	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵	آقای مقنانی
۱۲۸	بلوار هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	مشهد، بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۶	۰۵۱-۳۸۸۰۰۲۳۸	۰۵۱-۳۸۸۰۰۲۳۱	خانم سازگار
۱۲۹	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۴۸۰۴۶	آقای طوسی
۱۳۰	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۷	۰۵۱-۳۲۲۸۴۰۱۴۶	آقای مختاری
۱۳۱	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۴۳۹۱۴	آقای تونزنده جانی
۱۳۲	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی (ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۳۳	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان نما، روبروی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای سعیدی
۱۳۴	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه محمود آباد روبروی برج آسمان	۰۳۵-۳۵۳۰۲۱۴۰-۴۵	۰۳۵-۳۵۳۰۲۱۴۶	آقای دهقان
۱۳۵	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی (ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۵۲۵	آقای زارع

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

ساعت کاری شعب		
شعب	شنبه تا چهارشنبه	پنج شنبه
شعب استان‌های تهران و البرز	۷/۴۵ تا ۱۵/۴۵	۱۲/۴۵ تا ۷/۴۵
شعبه‌های پر استار تهران	۱۸ تا ۱۸	۱۳ تا ۱۸
شعب استان‌های اصفهان، فارس، قم، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، خراسان رضوی، اردبیل و اهواز	۱۵/۳۰ تا ۷/۳۰	۱۲/۳۰ تا ۷/۳۰
شعبه فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP	۲۴ ساعته	
شعبه سیتی سنتر اصفهان	۱۷/۳۰ تا ۸/۳۰	۱۴ تا ۸/۳۰
شعب سایر شهرستان‌ها	۱۴/۱۵ تا ۷/۳۰	۱۳/۱۵ تا ۷/۳۰
شعبه کیش	۱۵/۳۰ تا ۷/۳۰	۱۲/۳۰ تا ۷/۳۰
شعبه قشم	۱۶ تا ۱۸	۱۳/۳۰ تا ۱۸

سرپرستی‌ها

نام	سمت	نشانی
آقای رضا حاجی‌پور	سرپرست منطقه ۱	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نیوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نیوت تلفن: ۰۳-۷۷۹۱۷۰۰۹-۷۷۹۱۵۰۰۹-۷۷۹۱۷۱۳۱-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۲۱۵۴-۷۷۹۱۵۰۰۳ نمابر: ۷۷۹۱۵۰۰۳
آقای مصطفی محمدی	سرپرست منطقه ۲	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳- تلفن: ۰۲-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۲۱۷۹۰۲ نمابر: ۸۸۲۱۷۹۰۲
آقای عباس فریدزاده	سرپرست منطقه ۳	بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن تلفن: ۰۹۶-۹۳-۹۱-۴۹-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷ نمابر: ۴۴۷۶۸۷۴۷
آقای حسین شکوه‌نیا	سرپرست استان‌های مرکز	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵، طبقه اول - تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۱۱۲-۳۶۲۸۴۰۹۰ نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
آقای احمد شریعتمداری	سرپرست استان‌های جنوب شرق	کرمان، خیابان سپهبد قزنی، نرسیده به میدان سپهبد قزنی (و ژاندارمری سابق)، جنب تیمچه، پلاک ۲۱۶ شماره‌های ساترنال: ۰۸-۳۴۳۲۲۳۸۷۹۴-۴۹-۹۱-۴۹-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷ تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۱۱۲-۳۶۲۸۴۰۹۰ نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
آقای محقق طوسی	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، (خیابان لاله جنوبی)، ساختمان بانک سامان طبقه یک، تلفن: ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۳-۴۴ تلفن: ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۳-۴۴
آقای احمد اسدی	سرپرست استان‌های شمال غرب	تبریز، خیابان امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱، طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز تلفن: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۰-۴۱-۳۳۳۳۸۴۰ نمابر: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۰-۴۱-۳۳۳۳۸۴۰
آقای علیرضا پاک‌نژاد	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، بلوار پاسداران (زهری)، حدفاصل خیابان مبعث و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول، تلفن: ۰۷۱-۳۸۴۴۴۶۷۰ تلفن: ۰۷۱-۳۸۴۴۴۶۷۰
آقای طاه‌ا احمدزاده	سرپرست استان‌های شمال	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سدره قارن، طبقه فوقانی شعبه ساری، تلفن: ۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۸۴-۳۳۳۵۹۷۸۴ تلفن: ۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۸۴-۳۳۳۵۹۷۸۴
_____	سرپرست استان‌های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام - تلفن: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۰-۳۳۳۶۵۸۶۰ نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۰-۳۳۳۶۵۸۶۰



دستیار بانکی هوشمند

- تجربه سرعت و سادگی در انتقال وجه
- سبد کامل خدمات بانکی غیر حضوری



آسوده سفر کنید.

باشما هستیم

مرکز رزرو خدمات سامان، ۰۲۱-۷۲۳۸۹۰۰۰

booking@sb24.com

مرکز رزرو خدمات سامان، همراه مشتریان برتر

بلیت هواپیما | رزرو هتل | تور | ترنسفر و تشریفات فرودگاهی | مشاوره اخذ ویزا | اجاره خودرو

از پرداخت خود محافظت کنید...

Save your payment



۷۲۴
www.724.ir

سامان کیش
www.sep.ir