



درخشش بانک سامان

در بیستمین جشنواره ملی انتشارات روابط عمومی
و رویداد جایزه تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران

به سلامتیت سامان بده

بیمه درمان تکمیلی خانواده سامان





گروه مالی سامان

بانک سامان



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

پرداخت الکترونیک سامان کیش



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

بیمه سامان



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

کارگزاری بانک سامان



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

صرافی سامان



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

اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان



خیابان شریعتی، پایین تر از بزرگراه شهید همت، نبش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان
تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۱۰۰۰۰ نمابر: ۰۲۱-۴۱۷۲۶۰۰۱-۰۲۱
www.cr24.ir

خدماتی آفتاب تجارت سامان



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

تأمین سرمایه کاردان



تهران، خیابان نلسون ماندلا، خیابان ظفر غربی پلاک ۲۸۱ کد پستی ۱۹۶۱۶۳۴۷۷۹۵
تلفن: ۰۲۱-۹۶۶۲۱۱۰۰ نمابر: ۰۲۱-۹۶۶۲۱۱۳۳-۰۲۱
www.kardan.ir

کیش سل پارس



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

پردازشگران سامان



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

تندر نور



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

راهکارهای مالی هوشمند سامان



تهران، خیابان شریعتی، بالاتر از سیدخندان، نبش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان، طبقه ۱۰
تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۱۰۰۰۰-۰۲۱
www.rahkar.team



سامان

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

همیشه منتظر آثار شما هستیم

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

نشانی اداره مرکزی و مدیریت روابط عمومی

و صدای مشتریان بانک سامان:

تهران، خیابان شریعتی، نیش کوچه اتوبانک، برج سامان

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

Email: samanbankmag@gmail.com

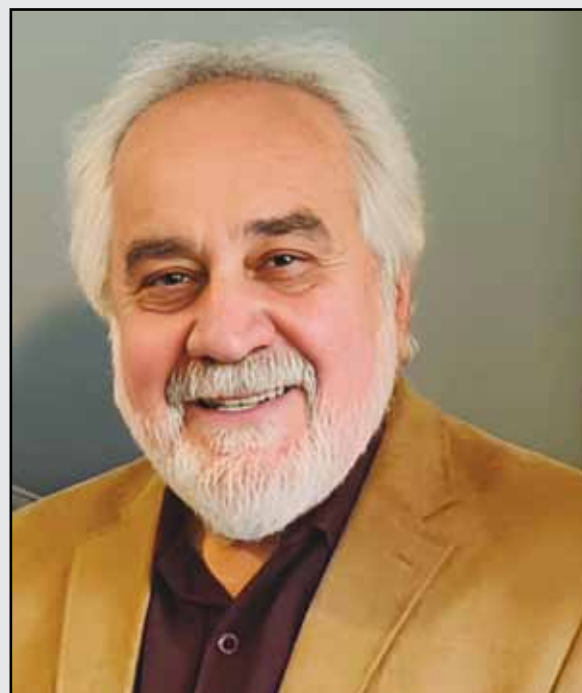
نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۸۷۹ فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

۶	یادداشت سردبیر.....
۸	مفهوم مدرن محتوا و نقش روابط عمومی در خلق و تولید محتوا در دنیای امروز.....
۱۰	رونده ساله فناوری اطلاعات.....
۱۱	دانستنی های بانکگی.....
۱۴	درخشش همکار بانک سامان بر سکوی افتخار آسیا و جهان.....
۱۶	صندلی سوم.....
۱۷	یلدا؛ شب دل‌هایی که به هم نزدیک ترند.....
۱۸	برندگان سور سامانی.....
۲۰	اعتماد در تعامل مشتری با بانک.....
۲۳	چابکی عاطفی: رها شوید تغییر را بپذیرید و در کار و زندگی پیشرفت کنید!.....
۲۴	فناوری های نوین یادگیری- این قسمت: اوپو.....
۲۵	صحبت از نگاه.....
۲۶	بیمه از صنعت پرداخت خسارت به صنعت خلق ارزش و نوآوری تبدیل می‌شود.....
۲۷	استراتژی فروش بیمه‌های خرد راز پیشرفت بیمه سامان است.....
۲۷	انتخاب بیمه سامان به عنوان عضو هیئت مدیره "کارت سبز".....
۲۸	برگزاری دوره تخصصی حاکمیت فناوری اطلاعات با رویکرد کویت ۲۰۱۹ در بانک سامان.....
۲۹	افزایش ۴۴ درصدی سرمایه بانک سامان با رأی مثبت سهام‌داران.....
۳۰	اولین دوره مسابقات تنیس روی میز سامان برگزار شد.....
۳۱	برگزاری گردهمایی آموزشی خسارت اتومبیل شعب منطقه یک بیمه سامان در ساری.....
۳۱	بانک سامان، بانک برتر حوزه تسهیلات در جایزه تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران.....
۳۲	تثبیت جایگاه بانک سامان به عنوان روابط عمومی پیشرو در ایران.....
۳۴	تأمین مالی در فناوری و نوآوری ایران: تحلیل روندها و نقش بانک سامان در نظام نوآوری.....
۳۶	قهرمان کوچک سامانی.....
۳۷	تأمین بودجه خرید تجهیزات پزشکی بیمارستان شهید هاشمی نژاد.....
۳۸	بو شهر؛ شعبه مشتری مدار.....
۳۹	گفتگو با همکاران شعبه آفریقای شمالی.....
۴۸	مذاکره با سوئسی ها.....
۵۰	کوله گر.....
۵۲	هوش مصنوعی به عنوان شریک مکالمه و مربی Speaking.....
۵۴	معرفی کتاب.....
۵۶	پرسش و پاسخ.....
۵۸	مغزی که خود را تغییر می دهد.....
۵۹	اسامی برندگان وین کارت.....

بانک و اقتصاد سیاست و جنگ



ناصر بزرگمهر
nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواد همان می شود

بدون شک هر پهلاد و هر موشک و هر تیری که از کمان، در صحنه جنگ خارج می شود، عواقب و الزامات خودش را دارد، همانطور که هر کلامی، وقتی از دهان یک مسیول و یا حتی غیر مسیول، در سیاست جهانی خارج و گفته می شود، فوری مورد بررسی و اظهار نظر جدی رسانه ها و کارشناسان قرار می گیرد و به همین دلیل در مورد سیاستمداران و اقتصادیان تذکر داده می شود که مواظب صحبت های شان باشند.

در جهان امروز حتی ارتباطات غیرکلامی هم مورد توجه و تجزیه و تحلیل مفسران و مردم قرار گرفته و می گیرد و ساعت ها در برنامه های تفسیر خبری راجع به میمیک صورت و یا لحن و گفتار و حرکت دست و پا و نوع لبخند و لباس یک مقام مسیول بحث و گفتگو می کنند.

یادم می آید که یک وقتی مهندس زنگنه وزیر وقت نفت آن روزها، می فرمودند که در جلسات اوپک، دیدار و گفتگوی من با وزیر نفت عربستان و خنده های ما باهم باعث بالا رفتن قیمت نفت می شد.

در همین راستا و با توجه به جنگ غزه و حمایت ایران از مردم فلسطین و پاسخشگویی عملی حمله به کنسولگری ایران، در یکی دو سال گذشته، دیدگاه های مختلفی وجود داشت و اظهار نظرهای گوناگونی انجام گرفت، که هر گروه و دسته ای با توجه به رای و نظر و دیدگاه های خود، تلاش کردند که حرف خود را به کرسی عدالت نزدیک تر نمایند، اما متأسفانه بخشی از حقیقت در میان تملق، مثل دوغ و دوشاب قاطی شده و تشخیص واقعیت به سادگی ممکن نبوده و نیست.

مجید مرادی یکی از تحلیلگران مسایل سیاسی در همان موقع نوشته بود: زمانی که ما با اسرائیل می جنگیم مانند زمانی است که عراق با ما می جنگید و همه دنیا در کنار صدام بودند، حالا هم از آمریکا و بریتانیا و اروپا

یکی از سوالات ذهنی این روزهای مردم، وضعیت جنگ، اقتصاد، تورم، گرانی، ارز و سکه، سپرده گذاری، بانک ها و آینده است. فرهنگ شایعه هم، همیشه جلوتر از واقعیت می دود و عدم پاسخگویی های مناسب از طرف مسیولین هم، امکان تشخیص سره از ناسره را فراهم نمی کند.

شاید بعضی ها یادشان بیاید که چند وقت پیش، در زمان درگیری بین ایران و اسرائیل در سوریه و حمله به ساختمان سفارت ایران، یک مصاحبه جنجالی با وزیر خارجه انگلیس شکل گرفت که جای بحث و بررسی عمیقی داشت.

دیوید کامرون وزیر خارجه وقت انگلیس گفت: کار ایران در حمله به اسرائیل بی ملاحظه و خطرناک بود.

مجری پاسخ داد: اگر کسی کنسولگری انگلیس را بمباران کند، شما چه کار می کنید؟

کامرون: خب، ما یک واکنش خیلی شدید نشان می دهیم.

مجری: خب ایران هم همین کار را کرده است.

وزیر خارجه انگلیس که در برنامه زنده تلویزیونی از حمله ایران به اسرائیل انتقاد می کرد، در برابر پاسخ مجری برنامه سکوت کرد.

بدیهی است که نمی شود تاثیر تحولات سیاسی جنگ غزه و حمله اول پهلادهای ایران بر سر دیوار آهین اسرائیل را در زمان خودش و حتی حالا بعد از گذشت یکی دو سال و جنگ ۱۲ روزه ایران و اسرائیل بر اقتصاد کشورهای خاورمیانه و حتی اروپا و آمریکا ندید و از کنار آن به راحتی گذشت.

تا اردن به کمک اسرائیل می آیند و باید مواظب بود.

البته برای نخستین بار از داخل خاک ایران هجوم نظامی به اسرائیل انجام شد و نتانیاهو فکر نمی کرد که پاسخ ایران به جنایت هجوم موشکی به ساختمان کنسولگری ایران در دمشق در قالب حمله موشکی به اهدافی در درون اراضی اشغالی انجام شود.

اما واکنش ایران در آن زمان به اسرائیل، مشروع، محدود و دقیق و هدفمند و عاقلانه بود و ایران قصد بازی لبه پرتگاه را نداشت و اسرائیل هم قدرت نظامی مقابله با ایران را در خودش نمی دید، مگر آن که قدرت های بزرگ با او همراهی کنند و آنها هم در آن ایام، ظاهراً تمایلی به گسترش دامنه جنگ نداشتند.

اما در همان زمان و در جنگ رسانه ای کمی عقب ماندیم، در جنگ رسانه ای هم باید نگاه راهبردی داشت و توجه کرد که مشارکت و همدلی با کمپین های حمایتی رژیم غاصب و خبیث اسرائیل با غیرت ملی سازگاری ندارد و هیچ ایرانی غیوری خوش ندارد زیر پرچم بیگانه با مادر وطن ستیز کند، دفاع از کشور واجب شرعی و ملی است و دفاع رسانه ای هم مانند دفاع نظامی مهم است.

حالا شاید گفته شود که در آن زمان، بیشتر موشک ها و پهپادها به اهداف خود نرسیدند، بنابراین لزومی به واکنش تند آمریکا و اسرائیل و به تبع آن وقوع جنگ نبوده و نیست. اما صرف نظر از ساقط کردن و یا اصابت چه تعدادی از موشک ها و پهپادها به اهدافی در داخل اسرائیل، در طول چند دهه گذشته به استثنای حملات موشکی عراق در سال ۱۹۹۱ تاکنون از جانب هیچ کشوری، موشکی به سمت اسرائیل شلیک نشده بود و اگر در طول شلیک اولین موشک به اسرائیل از خاک ایران توجه می کردیم و از این زاویه، به قضیه می نگریستیم، این اقدام را یک تابوشکنی می شمردیم و باور می کردیم که سیاست و دکترین امنیتی اسرائیل بر این اصل استوار بوده و هست که در مقابل کوچک ترین حملات خارجی پاسخ دهد، وضعیت فعلی و حمله اسرائیل کوچک به ایران بزرگ شکل نمی گرفت. نگرانی از شعله ور شدن جنگ، همزمان در چند جبهه باعث شد، که اسرائیل و آمریکا، به نوعی سیاست "بی تفاوتی" و "کنار آمدن" با حملات موشکی ایران را در آن موقع، در پیش بگیرد. و در نهایت، واکنش اسرائیل، بر روی تشدید خرابکاری ها و اقدامات غیر مستقیم علیه ایران مثل ترور هنیه در داخل خاک ایران متمرکز شود.

آمریکا هم که در هر صورت، به این راحتی با وضعیت جدید در منطقه کنار نمی آمد و به اشکال مختلف و با ادامه تحریم، در جهت تشدید فشارهای سیاسی و به ویژه اقتصادی بر ایران گام برداشت که هنوز ادامه دارد. در سالی که گذشت، تنش ها در منطقه هر چند از طرف همه کشورها کنترل شده بود، اما متأسفانه همچنان ادامه داشت، اما سیر آن ها تصاعدی و در جهت تشدید اهرم های متعدد و در چارچوب بازی سیاسی جنگی لبه پرتگاه بود.

واکنش های ایران و شرایط انتخابات آمریکا و کنار رفتن بایدن و آمدن ترامپ و جنگ روسیه و اوکراین هم ویژگی هایی بودند که بر اقتصاد

کشورما و منطقه و حتی دورتر تاثیر مستقیم گذاشت.

امروز از حمله ۱۲ روزه اسرائیل که از زمان اولین حمله موشکی ایران در یکی دو سال اخیر، خودش را برای این حمله آماده می کرد، مدت کوتاهی گذشته و این حمله، به هر دلیلی، به وقوع پیوسته است، اما مردم بر اثر تبلیغات رسانه های مغرض و شرایط سخت اقتصادی، همچنان درگیر آن باقی مانده اند و هر روز سوال می کنند که آیا جنگ دیگری در پیش است؟ آیا وضع بهتر یا بدتر می شود؟ و چنین شایعاتی، هر لحظه از طرف پیر و جوان تکرار می شود.

به نظر می رسد در چنین شرایط جنگی و اقتصادی سخت و فشارهای بین المللی، خصوصاً از طرف آمریکا و اروپا، داشتن رفتار حکیمانه و صبورانه ایران با حفظ جایگاه قدرتی در دفاع مشروع توسط نظام و حاکمیت و دولت و همه مردم، الزامی و عاقلانه تر جلوه می کند و پاسخ در یک کلمه (همبستگی ملی) خلاصه می شود.

امروز همه می دانند که جنگ ها با سیاست آمیخته شده و سیاست هم، با اقتصاد در هم تنیده شده، و تاثیر هر حرکت سیاسی را بر توان مالی مردم و ارزش پول ملی می توان به سادگی دید و لمس کرد.

در چنین شرایطی است که مدیریت اقتصادی داخلی و حاکمیت دولت و خلاقیت مدیران معنا پیدا می کند و وظیفه فردی هرکس و هر سازمان خودش را بیشتر نمایش می دهد.

فرد فرد ایرانیان باید با صبوری و کنترل درآمدها و هزینه ها و صرفه جویی و استفاده بهینه، حتی در خورد و خوراک و پوشاک و سایر موارد زندگی به همدیگر کمک کنند.

تلاش در حوزه تولید بیشتر و بهتر، وظیفه ذاتی هر تولیدکننده و صاحب کارگاه و کارخانه ای است که دلش برای این آب و خاک می سوزد و از عمر و جوانی و تجربه و سرمایه خود، برای ساختن مایه گذاشته است. وظیفه یک کارگر و کارمند ساده شرافتمند در بخش اجرایی، ادامه خدمت صادقانه به هموطن دیگری است که در جایی دیگر، متقابلاً در خدمت اوست.

در دوران جنگ ۱۲ روزه همگان به یاد دارند که نیروهای صف و ستاد بسیاری از بانک ها با همه نگرانی های هر انسان عادی، سنگر خدمت را رها نکردند و هر صبح کرکره بانک ها به عنوان نمادی از خدمت، بالا رفت. همکاران سامانی ما در همه روزهای سخت، دوران کرونا، جنگ ۱۲ روزه، و حتی بسیاری از تعطیلات رسمی عید و عزا، خانه اول خود را ترک و در خانه دوم خود که محل خدمت به هموطن و مشتری عزیزی بوده است، بدون هیچ چشمداشت خاصی حاضر شده اند و این اولین درس همبستگی در خانواده بزرگ سامان بوده و هست.

در این میان آرزو می کنیم، که مسئولین نظام هم برای کاهش آلام و رنج های اقتصادی مردم و حفظ ارزش ریال، و از همه مهمتر، جان مردم، و حفظ منافع ملی، تصمیمات مناسب گرفته، تا شاهد روزهای بهتر و پیروزی کامل برای ملتی باشیم که عمر چند هزارساله دارد و از بلایای بسیاری در طول تاریخ گذشته و تا امروز در این سرزمین، با عزت زیسته است.



مفهوم مدرن محتوا و نقش روابط عمومی در خلق و تولید محتوا در دنیای امروز

محتوا؛ از پیام تا تجربه

در گذشته، تولید محتوا محدود به انتشار اخبار، اطلاعیه‌ها، بروشورها و چند یادداشت چاپی بود. اما تحول فناوری و رشد شبکه‌های اجتماعی، محتوا را به بسته‌ای پیچیده، چندوجهی و مبتنی بر روایت، تعامل و خلق تجربه شخصی بدل کرده است. جمع‌وجور، ساده و مفید. محتوای مدرن می‌تواند شامل این موارد باشد:

- مقالات تخصصی و تحلیلی
 - ویدئوهای کوتاه و بلند
 - پادکست‌ها و برنامه‌های صوتی
 - اینفوگرافیک و تصاویر تعاملی
 - لایو استریم و وبینارهای آموزشی
 - پست‌های شبکه‌های اجتماعی، استوری‌ها، ریلز و...
 - نظرسنجی و محتوای تعاملی کاربرمحور
 - داستان‌ها و روایت‌های واقعی از تجربه مشتریان یا کارکنان
- محتوا امروز، محصولی صرفاً برای انتقال اطلاعات نیست؛ بلکه ابزاری برای خلق احساس، مشارکت، تعامل و حتی فرهنگ‌سازی است.



| رضا رحمانی |
| رئیس اداره روابط عمومی |

مقدمه

در عصر دیجیتال، مفهوم محتوا دگرگون شده و از یک «پیام ساده» یا «خبر کلاسیک» فراتر رفته است. امروز محتوا به عنوان اصل بنیادین ارتباط، قدرت شکل‌دهی به افکار عمومی، ساخت برند، جذب مخاطب و حتی ایجاد تغییرات اجتماعی را دارد. روابط عمومی نیز دیگر صرفاً نقشی اجرایی یا انتقال‌دهنده اخبار ندارد؛ بلکه به عنوان معمار محتوا و روایتگر مدرن سازمان، در خط مقدم خلق تجربه‌های عمیق و الهام‌بخش برای مخاطبان قرار گرفته است. در این مقاله قصد داریم به بررسی مفهوم مدرن محتوا و تبیین نقش راهبردی روابط عمومی در خلق و تولید محتوا در جهان پرتحول امروز بپردازیم.

ویژگی‌های محتوای مدرن

۱. تعامل محوری:

محتوای مدرن دیگر یک‌طرفه و دستوری نیست. مخاطب باید بتواند مطلب را ببیند، بشنود، به اشتراک بگذارد، نقد کند و حتی تغییر دهد. محتواهای تعاملی توجه کاربران را جلب می‌کند و همدلی با برند را عمق می‌بخشد.

۲. شخصی‌سازی و هدفمندی:

کلید موفقیت محتوای امروزی دانش مخاطب است؛ اینکه بدانیم هر گروه چه ذائقه، نیاز، دغدغه و انتظاری دارد. هوش مصنوعی و داده‌کاوی مسیر شخصی‌سازی هزاران پیام را فراهم کرده است.

۳. روایت محوری و قصه‌گویی:

مطالب خشک و رسمی جای خود را به داستان‌هایی درباره انسان‌ها، موفقیت‌ها، چالش‌ها و اتفاقات واقعی داده‌اند. برندها و روابط عمومی موفق، قصه‌گوهای ماهر هستند.

۴. چندوجهی و چندرسانه‌ای:

استفاده از ترکیب متن، تصویر، صوت، ویدئو و حتی واقعیت افزوده و مجازی پیام را اثرگذارتر و به‌یادماندنی‌تر می‌سازد.

۵. سنجش‌پذیری و بهینه‌سازی:

نرخ تعامل، بازخورد، انتشار و اثرگذاری هر محتوا باید سنجیده شود تا با بهبود مستمر، بودجه و منابع بهینه مصرف شوند.

ارتباط محتوا و روابط عمومی

روابط عمومی در شکل سنتی، ابزار انتقال پیام سازمانی بود. اما امروز مأموریت روابط عمومی به خلق محتواهایی تبدیل شده که از یک سو اهداف استراتژیک و ارزش‌های برند را منعکس کند و از سوی دیگر از دل تجربه واقعی، نیاز مخاطب و افکار عمومی بجاوشد.

نقش‌های اصلی روابط عمومی در تولید و خلق محتوا مدرن:

• ایده‌پردازی و برنامه‌ریزی تولید محتوای هدفمند:

تیم روابط عمومی باید متناسب با هر رویداد، هدف یا مشتری، محتوایی متنوع و متناسب با پلتفرم‌های مختلف خلق کند؛ از کمپین اطلاع‌رسانی گرفته تا داستان‌های الهام‌بخش.

• روایت‌سازی یکپارچه برند:

برندهای موفق با قصه‌های جذاب و شخصیت‌دار در ذهن مخاطبان حک می‌شوند. روابط عمومی مأمور روایت، جان بخشیدن و همسو کردن پیام‌ها است.

• مدیریت رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی:

برخورد فعال، پاسخگویی هوشمندانه و پخش پیوسته محتوای تازه و کاربرپسند، جایگاه برند در فضای رقابتی را تثبیت می‌کند. روابط عمومی از طریق این رسانه‌ها حلقه اتصال واقعی با مخاطبان را شکل می‌دهد.

• مدیریت بحران از طریق تولید محتوا:

در شرایط ویژه و واکنش به رخدادها یا شایعات، روابط عمومی با سرعت و دقت، محتوای اصولی و شفاف تولید می‌کند تا بحران‌ها را مدیریت و اعتماد مخاطبان را حفظ کند.

• آموزش، اطلاع‌رسانی و الهام‌بخشی:

محتوای آموزشی حرفه‌ای، برنامه‌های انگیزشی و اطلاع‌رسانی تخصصی پایه پایداری ارتباط سازمان با کارکنان و مشتریان است.

چالش‌ها و فرصت‌های روابط عمومی در تولید محتوا

چالش‌ها:

- تغییر مداوم ترندها و نیاز به به‌روزرسانی سریع دانش و مهارت‌ها
- افزایش رقابت بر سر جلب‌توجه محدود مخاطب
- دشواری در کنترل پیام و تصویر برند در فضای پرشتاب اجتماعی
- نیاز به منابع تخصصی برای تولید چندرسانه‌ای و داده‌محور

فرصت‌ها:

- پتانسیل هم‌افزایی با بازاریابی، فناوری و منابع انسانی
- ایجاد تصویر مثبت، دسترس‌پذیر و صادقانه از برند
- امکان پایش سریع افکار عمومی و دریافت بازخورد به کمک ابزارهای نوین
- خلق جامعه‌ای وفادار و عاشق برند از دل ارتباطات صمیمی و محتواهای انسانی

نمونه‌های جهانی و داخلی از نقش روابط عمومی در محتوا

• کمپین‌های مسئولیت اجتماعی (CSR)

برندهای بین‌المللی، با تولید محتوای ویدئویی و قصه‌های الهام‌بخش از فعالیت‌های خیرخواهانه خود، تغییر نگرش عمومی را رقم زده‌اند و روابط عمومی در خط مقدم این روایت‌سازی بوده است.

• مدیریت بحران‌های بزرگ

در مواجهه با شایعات یا بحران اعتبار در شبکه‌های اجتماعی، روابط عمومی با انتشار اطلاعیه‌های شفاف، ویدئوهای توضیحی و پاسخ‌گویی مستقیم، جلوی رشد بحران را گرفته‌اند.

• داستان‌های موفقیت مشتریان یا کارکنان

روابط عمومی با تولید محتوای ویدئویی و متنی از تجربه واقعی مشتریان یا کارکنان، تصویر انسانی و نزدیک از برند خلق کرده‌اند که تأثیرش بسیار ماندگارتر از تبلیغات کلاسیک بوده است.

سنجش موفقیت محتوا در روابط عمومی مدرن

روابط عمومی حرفه‌ای محتوای خود را بر اساس شاخص‌هایی چون نرخ تعامل (Engagement)، تعداد بازدید و اشتراک‌گذاری، سرعت بازتاب‌دهی، میزان تولید بازخورد و تأثیر بر افکار عمومی پیوسته بررسی می‌کند. این سنجش، مسیر بهینه‌سازی مستمر و موفقیت پایدار را برای سازمان هموار می‌سازد.

محتوای مدرن، روح تعاملات امروزی است و روابط عمومی معمار این روح است. فاصله‌گرفتن از شیوه‌های قدیمی، و حرکت به سمت خلق تجربه، تعامل و داستان‌گویی انسانی، سازمان‌ها را از رقبا و هجوم اطلاعات مجزا و برجسته می‌سازد.

روابط عمومی باید:

- همگام با شبکه‌های اجتماعی و فناوری‌های نوین حرکت کند.
- دانش روایت‌سازی، تعامل محوری و شخصی‌سازی محتوا را بیاموزد و تقویت کند.
- رویکرد ارزیابی مستمر را جدی بگیرد.
- همواره در جستجوی خلق تجربه‌های جدید و الهام‌بخش برای مخاطبان باشد.
- در نهایت، موفقیت سازمان در عصر جدید ارتباطات، نه در تعداد پیام‌های ارسال‌شده، بلکه در کیفیت تجربه‌ای است که توسط روابط عمومی و محتوای مدرن برای مخاطبان خلق می‌شود.



روند ده ساله فناوری اطلاعات

حجم داده‌ها:

کل مقدار داده‌های ایجاد شده و مصرف شده در سطح جهان از ۲ زتابایت به ۶۴٫۲ زتابایت در دهه گذشته افزایش یافته است که اکثریت قریب به اتفاق داده‌های جهان در این دوره تولید می‌شوند.

دستگاه‌های موبایل و اینترنت اشیا:

گوشی‌های هوشمند، تبلت‌ها و سایر دستگاه‌های تلفن همراه فراگیر شده‌اند و دسترسی به اینترنت و اتصال را در پلتفرم‌های مختلف تسهیل می‌کنند. رشد دستگاه‌های اینترنت اشیا، از جمله گجت‌های خانه هوشمند و حسگرهای صنعتی، منجر به ایجاد شبکه وسیعی از دستگاه‌های به‌هم‌پیوسته شده است.

هوش مصنوعی AI

هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی در طیف گسترده‌ای از برنامه‌ها، از پیش‌بینی متن گرفته تا تجزیه و تحلیل داده‌های پیچیده در کسب‌وکارها، در حال خودنمایی است. از هوش مصنوعی برای خودکارسازی فرایندها، بهبود تصمیم‌گیری و افزایش کارایی کلی کسب‌وکار استفاده می‌شود.

پیشرفت‌های سخت‌افزاری:

پردازنده‌های چند هسته‌ای به جریان اصلی تبدیل شده‌اند و قدرت پردازش و کارایی بیشتری را ارائه می‌دهند و فناوری ۵G سرعت انتقال داده سریع‌تر و تأخیر کمتر را امکان‌پذیر می‌کند و کاربردهایی مانند محاسبات لبه‌ای و ارتباطات ضرب‌الاجل را مهیا می‌کند.

کاربردهای اینترنت اشیا:

یک عامل کلیدی برای کاربردهای مختلف اینترنت اشیا، از جمله وسایل نقلیه خودران، پهپادها و ربات‌ها است و حدود نیمی از تمام فعالیت‌های کاری موجود می‌توانند در آینده خودکار شوند...



علی جوانمردی |
مؤسس گروه فنی مهندسی ایتوک

در طول دهه گذشته، فناوری اطلاعات جهانی با ظهور رایانش ابری، افزایش حجم داده‌ها و گسترش دستگاه‌های تلفن همراه و اینترنت اشیا گونه جدیدی به خود گرفته است. هوش مصنوعی AI و یادگیری ماشینی نیز به عنوان یک روند قابل توجه ظهور کرده و در صنایع مختلف به طور قابل توجهی مورد استفاده قرار گرفته است. علاوه بر این، پیشرفت در سخت‌افزارها مانند پردازنده‌های چند هسته‌ای و اتصال ۵G، به ارتباط متقابل و قابلیت دستگاه‌ها کمک کرده است.

نگاهی دقیق‌تر به برخی از روندهای کلیدی می‌اندازیم:

رایانش ابری و رشد داده‌ها:

تغییر به سمت خدمات مبتنی بر ابر، از جمله پلتفرم به عنوان سرویس PaaS و فناوری اطلاعات به عنوان سرویس ITaaS، سرعت گرفته است و به کسب‌وکارها این امکان را می‌دهد که منابع فناوری اطلاعات را به طور مؤثر برون‌سپاری و مقیاس‌بندی و اندازه‌گیری کنند.

کلان داده:

رشد نمایی حجم داده‌ها، نیاز به تجزیه و تحلیل مبتنی بر Cloud ابر و قابلیت‌های پردازش بلادرنگ را افزایش داده است.

دانستنی‌های بانکی



محاسبه می‌شود. نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های ارزی کوتاه‌مدت ویژه به شرح جدول زیر است:

یک‌ساله	شش‌ماهه	سه‌ماهه	
۱/۲۵	۰/۵۰	۰/۲۵	یورو
۰/۱	۰/۰۰	۰/۰۰	درهم امارات
۱/۲۵	۰/۲۵	۰/۱	دلار آمریکا

نحوه واریز و برداشت اسکناس به حساب‌های ارزی چگونه است؟

یکی از پرسش‌های پرتکرار درباره سپرده‌های ارزی نحوه برداشت و واریز اسکناس به این نوع حساب‌ها است، در این رابطه خوب است بدانید:

اصل و سود سپرده‌های ارزی در مواردی که اصل سپرده از محل واریز نقدی (اسکناس ارزی) مشتری تأمین شده باشد، به همان ارز سپرده به‌صورت اسکناس پرداخت می‌شود.

واریز اسکناس به سپرده یا برداشت آن به‌صورت روزانه حداکثر تا سقف مبلغ ۱۰,۰۰۰ یورو یا معادل آن به سایر ارزها امکان‌پذیر است.

شرایط تجدید و بستن سپرده‌های ارزی چگونه است؟

در صورت درخواست بستن کامل یا بخشی از سپرده کوتاه‌مدت ویژه ارزی، قرارداد مرتبط متناسب با مبلغ بسته شده، فسخ و سود ما به‌ازای آن با احتساب مدت سپرده‌گذاری متناظر و نرخ جریمه فسخ قرارداد (تمامی ارزها ۰/۱ درصد) محاسبه و پرداخت می‌شود.

سپرده‌های کوتاه‌مدت ویژه ارزی تابع نرخ و روش محاسبه سود در زمان افتتاح یا تجدید است.

آیا می‌توان سپرده ارزی را به‌عنوان وثیقه گذاشت؟

بر اساس ضوابط و مقررات ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا، اعطای تسهیلات در قبال توثیق سپرده‌های ارزی صرفاً برای تسهیلات تأمین سرمایه ثابت و در گردش واحدهای تولیدی امکان‌پذیر است.

بخش دانستنی‌های بانکی، بخش جدیدی از نشریه سامان است که شامل پاسخ به پرسش‌های بانکی متداول و پرتعدادی است که پاسخگوی ابهامات مشتریان خواهد بود. در این صفحه، کارشناسان خبره و متخصص مدیریت بهبود و کیفیت بانک سامان، با اشراف بر آخرین قوانین و فرایندهای بانکی، به پرسش‌های پرتکرار بانکی پاسخ می‌دهند.

حساب ارزی

| محمدعلی رزمی آرا |

| کارشناس ارشد روش‌های اعتباری و ارزی |

شرایط افتتاح حساب ارزی چیست؟

برخی از مهم‌ترین نکاتی که باید در رابطه با افتتاح سپرده ارزی در نظر داشت از این قرار است:

افتتاح سپرده ارزی در بانک سامان برای اشخاص حقیقی و حقوقی به‌صورت قرض‌الحسنه پس‌انداز، کوتاه‌مدت عادی و کوتاه‌مدت ویژه امکان‌پذیر است. سپرده‌های کوتاه‌مدت ویژه ارزی را می‌توان با سررسید ۳ ماهه، ۶ ماهه و یک‌ساله افتتاح نمود.

در حال حاضر افتتاح سپرده کوتاه‌مدت ویژه ارزی به ارزهای دلار آمریکا، یورو و درهم امارات امکان‌پذیر است.

حداقل مبلغ برای افتتاح حساب ارزی چقدر است؟

برای افتتاح حساب کوتاه‌مدت ویژه ارزی نیاز به تأمین حداقلی مبالغ به شرح جدول زیر است:

دلار آمریکا	یورو	درهم امارات
۱,۰۰۰	۸۰۰	۴,۰۰۰

باید توجه داشت که حداقل مانده سپرده کوتاه‌مدت ویژه ارزی به‌منظور تعلق سود هم به شرح مبالغ مندرج در جدول فوق است.

نرخ سود سپرده‌های ارزی چقدر است؟

سود سپرده‌های ارزی طبق آخرین تعرفه‌های بانک و به ارز سپرده



اوراق گام

| صهبا محمودی |

| کارشناس ارشد روش های اعتباری و ارزی |

۱- اوراق گام بنگاه های اقتصادی؛

۲- کارت رفاهی متصل به اوراق گام برای اشخاص حقیقی.

هر نوع از این اوراق با هدف تأمین مالی سرمایه در گردش و تسهیل پرداخت های زنجیره تولید طراحی شده است.

کاربرد اوراق گام

هدف از طراحی اوراق گام، تأمین مالی بنگاه های تولیدی بدون نیاز به تزریق مستقیم نقدینگی است. از طریق این اوراق، متعهد می تواند هزینه خرید مواد اولیه یا خدمات را از طریق صدور اوراق برای فروشنده تأمین کند. دارنده اوراق می تواند اوراق را تا سررسید نگهداری، در زنجیره تأمین به شخص دیگری منتقل کرده یا در بازار سرمایه آن را تنزیل کند. این سازوکار موجب افزایش گردش سرمایه در زنجیره تولید، کاهش نکول و شفاف سازی جریان مالی می شود.

انتقال و تنزیل اوراق گام

در خصوص انتقال این اوراق در شبکه بانکی به موارد زیر باید توجه داشت:

- در فرایند انتقال اوراق گام فی مابین دارنده فعلی اوراق گام و سایر متقاضیان بابت خرید، بانک می باید از وجود معامله واقعی و فاکتور خرید مربوطه اطمینان حاصل کند؛
- نقل و انتقال اوراق گام در سامانه گام صرفاً به قیمت اسمی امکان پذیر است؛

- انتقال اوراق گام به متقاضیانی که کد بورسی ندارند، امکان پذیر نیست. در خصوص تنزیل اوراق گام نیز نکات زیر حائز اهمیت می باشد:
- اوراق پس از انتقال به بازار سرمایه، قابل انتقال در شبکه بانکی نیست.

تعریف اوراق گام

اوراق گام اوراقی است با نام، غیر کاغذی، بدون کوپن سود و با ارزش اسمی یک میلیون ریال که نشان دهنده بدهی قطعی بنگاه متعهد به فروشنده یا ارائه دهنده خدمت (متقاضی) بوده و با عاملیت و ضمانت بانک صادر می شود. این اوراق دارای سررسید حداقل یک ماه و حداکثر دوازده ماه بوده و در سامانه گام صادر و مدیریت می شود.

انواع اوراق گام

بر اساس دستورالعمل بانک مرکزی، اوراق گام در چند نوع اصلی صادر می شود:



نحوه تقاضا و صدور اوراق گام

فرایند صدور اوراق گام با ارائه درخواست متعهد به شعب بانک آغاز می‌شود. شعبه پس از بررسی صحت معامله، احراز هویت متعهد و کنترل سقف‌های اعتباری، مدارک لازم از جمله قرارداد عاملیت و ضمانت، تعهدنامه‌ها و وثایق را اخذ می‌کند. خلاصه سایر مراحل صدور به شرح زیر می‌باشد:

- تصویب در کمیته اعتباری مرتبط، لازم به ذکر است در مصوبه سررسید اوراق، شرایط پذیرش صدور شامل وثایق و تضمینات موردنظر تعیین می‌شود.

- اخذ نماد با توجه به محل پذیرش سهام بانک به بورس/ فرابورس توسط مدیریت سرمایه‌گذاری.

- اخذ موافقت بورس یا فرابورس جهت انجام معاملات به همراه فهرست نمادهای معاملاتی توسط مدیریت سرمایه‌گذاری.

- اعلام کد معاملاتی متعهد و متقاضی به بورس/ فرابورس و سپرده‌گذاری مرکزی (جهت ثبت مالکیت دارندگان اوراق گام).

- پرداخت کارمزد ثبت (درج نماد) با هماهنگی واحد درخواست‌کننده. بانک نسبت به صدور اوراق از طریق سامانه گام اقدام می‌کند. متعهد موظف است در سررسید، وجه اوراق را به حساب بانک واریز کند تا بانک بتواند تعهدات خود در قبال دارندگان اوراق را ایفا نماید.

جمع‌بندی

اوراق گام ابزاری نوین در تأمین مالی زنجیره تولید و بهبود نقدینگی بنگاه‌های اقتصادی است. این ابزار با ایجاد شفافیت مالی، تسهیل معاملات زنجیره‌ای و کاهش اتکا به منابع نقدی بانک‌ها، نقش مهمی در پویایی اقتصاد و رونق تولید ملی ایفا می‌کند.

- اوراق گام صادره توسط بانک بنباه درخواست متقاضی می‌تواند حداکثر تا ۱۰ روز قبل از سررسید به بازار بورس/ فرابورس متناسب با بازار پذیرش شده اوراق گام انتقال یابد و پس از این تاریخ، اوراق قابلیت انتقال به بورس/ فرابورس را ندارد.

- انتقال مجدد اوراق گام به طور معکوس (از متقاضی‌های دریافت‌کننده به متقاضیان انتقال‌دهنده) مجاز نیست.

- صرفاً اشخاص حقوقی (غیر از بانک‌ها و مؤسسات اعتباری) می‌توانند اوراق گام را از دارنده خرید دین (تنزیل) کنند. شایان ذکر است عملیات خرید دین (تنزیل)، صرفاً از طریق ثبت در سامانه گام توسط مؤسسه اعتباری عامل امکان‌پذیر است. لازم به ذکر است اوراق گام قابل معامله در بازار سرمایه قابل تنزیل نیست.

- در انتقال اوراق گام در راستای زنجیره تولید بر مبنای تأمین سرمایه در گردش، ارائه اسناد از سوی متقاضی (انتقال‌دهنده) الزامی است.

کارمزدهای مرتبط با اوراق گام

مطابق دستورالعمل اجرایی بانک مرکزی، کارمزدهای قابل دریافت شامل موارد زیر است:

- کارمزد عاملیت و ضمانت حداکثر معادل کارمزد ضمانت‌نامه‌ها و بر اساس نوع وثیقه و مدت اوراق.

- کارمزد انتقال حداکثر ۰/۱٪ مبلغ انتقال.

- کارمزد ابطال در لایه اول زنجیره تولید حداکثر نیم در هزار مبلغ ابطال.

- کارمزد بازارگردان (در صورت انتقال به بازار سرمایه) بر اساس توافق بین بانک، متقاضی و بازارگردان.

QAZAQ KURESI

ASIAN CHAMPIONSHIPS

TURKISTAN '25



درخشش همکار بانک سامان بر سکوی افتخار آسیا و جهان

حضور در مجموعه‌ای که نظم، مسئولیت‌پذیری و روحیه همکاری در آن نهادینه شده، به من کمک کرد تا همین اصول را در میدان مسابقه نیز به کار بگیرم.

وی در ادامه با قدردانی از حمایت‌های اداره انتظامات بانک سامان گفت: جناب آقای آریا حاجی‌زاده و سایر مدیران انتظامات همواره مشوق من بوده‌اند و با درک شرایط تمرینی‌ام، فضا و آرامشی فراهم کردند که بتوانم تمرکز لازم برای مسابقات را داشته باشم. این حمایت‌ها نشان می‌دهد بانک سامان تنها به کار و وظیفه اداری بسنده نمی‌کند، بلکه رشد و موفقیت فردی کارکنانش را نیز ارزشمند می‌داند.

این ورزشکار پرافتخار که پیش‌تر نیز در مسابقات مختلف توانسته افتخارات زیادی را کسب کند، در پایان با اشاره به هدف‌های آینده خود اظهار کرد: «تلاش می‌کنم با تمرینات مستمر و تجربه‌هایی که به دست آورده‌ام، در رقابت‌های جهانی آینده بتوانم مدال طلا را برای ایران کسب کنم. امیدوارم این موفقیت‌ها انگیزه‌ای برای سایر همکارانم در بانک باشد تا با پشتکار و ایمان، به هر هدفی که دارند برسند.»

آریا حاجی‌زاده، رئیس اداره انتظامات بانک سامان نیز در گفت‌وگویی با اشاره به موفقیت یکی از کارکنان این اداره در میادین بین‌المللی ورزشی گفت: کسب مدال نقره در مسابقات آسیایی و مدال برنز در جام جهانی کشتی قزاق کورسی توسط آقای پوریا شکری، از همکاران ارزشمند واحد انتظامات، مایه افتخار و مباهات همه همکاران در بانک سامان است. این موفقیت نه تنها دستاوردی شخصی برای ایشان محسوب می‌شود، بلکه

پوریا شکری، از نیروهای پرتلاش اداره انتظامات و تشریفات بانک سامان، با درخشش در رقابت‌های بین‌المللی کشتی قزاق کورسی توانست مدال نقره مسابقات آسیایی و مدال برنز جام جهانی این رشته را در قزاقستان به دست آورد؛ موفقیتی که نشان از اراده، پشتکار و روحیه قهرمانی کارکنان بانک سامان در عرصه‌های فراتر از خدمت دارد.

در همین ارتباط گفتگویی با وی انجام دادیم و از شرایط مسابقات و روندی که باعث موفقیت وی شد، پرسیدیم.

پوریا شکری، از کارکنان پرتلاش اداره انتظامات بانک سامان، که توانسته در مسابقات آسیایی کشتی قزاق کورسی در قزاقستان مدال نقره و در مسابقات جام جهانی این رشته نیز مدال برنز را برای ایران به ارمغان آورد، از مسیر دشوار اما پرامید خود در این راه می‌گوید.

وی در گفت‌وگو با روابط عمومی بانک سامان اظهار کرد: افتخار بزرگی است که توانستم در کنار خدمت در مجموعه‌ای حرفه‌ای و منظم مانند بانک سامان، برای کشورم نیز در میادین بین‌المللی افتخارآفرینی کنم. مسیر رسیدن به این نقطه آسان نبود. تمرین‌های فشرده، فشارهای جسمی و روحی و هماهنگی میان کار و تمرین از چالش‌های اصلی من بود، اما با حمایت خانواده، همکاران و مدیرانم توانستم این مسیر را با موفقیت طی کنم.

شکری افزود: کشتی قزاق کورسی ورزشی سنتی و پر قدمت است که نیاز زیادی به استقامت، تمرکز و انضباط دارد؛ ویژگی‌هایی که خوشبختانه در محیط کاری ما در بانک سامان نیز مورد توجه است.



صندلی سوم



هنر ایجاد گفت و گوهای معنادار در خانواده

از شنیدن معمول تا فهم عمیق

| گروه تولید محتوای آفتاب تجارت سامان |

کنار هم صرف می کنند، رضایت عاطفی بالاتری گزارش کرده اند. گفت و گوی معنادار در خانواده فرصتی است برای شنیدن بدون قضاوت، پرسیدن بدون فشار و پاسخ دادن با احترام. این نوع ارتباط نه تنها اعتماد و نزدیکی را تقویت می کند، بلکه زمینه ای برای حل مسائل، انتقال تجربه و ایجاد احساس امنیت عاطفی فراهم می آورد. برای ساخت این فضا، لازم است زمان های مشترک مشخص تعریف شود؛ خاموش کردن دستگاه های دیجیتال، ایجاد محیطی آرام و تمرکز بر شنیدن فعال، می تواند گفتگو را از سطحی بودن به عمق ببرد. همچنین، اشتراک گذاری خاطرات، دغدغه ها و برنامه های آینده به گفتگو معنا و جهت می دهد.

در روزگاری که سرعت زندگی و حضور پررنگ فناوری زمان های مشترک خانواده را کوتاه تر کرده، گفت و گوهای عمیق و صمیمی به یک نیاز حیاتی تبدیل شده اند. گفت و گویی که فراتر از کلمات، به قلب و ذهن خانواده راه پیدا کند، می تواند پیوندی ماندگار میان اعضا ایجاد نماید. اما چگونه می توان چنین مکالماتی را آغاز و حفظ کرد؟

- بیش از ۵۸٪ والدین می گویند که زمان گفت و گوی روزانه شان با فرزندان کمتر از ۳۰ دقیقه است.
- ۴۷٪ نوجوانان ترجیح می دهند مسائل شخصی خود را با فضای مجازی یا دوستان مطرح کنند تا با والدین.
- خانواده هایی که حداقل دو وعده در هفته را بدون تلفن همراه و در



پیشنهاد ماه:

کتاب: کتابی که کاش والدین خوانده بودند - نویسنده: فیلیپا پری - مترجم: مریم حیدری (کتاب منتخب آمازون)
پادکست: هنر ایجاد گفت و گوهای معنادار در خانواده
کد QR را اسکن کنید؛ مشخصات کتاب را ببینید و پادکست جذاب این ماه را بشنوید.

«گفت و گوی معنادار، همان پلی است که دل ها را به هم نزدیک می کند.»



یلدا؛ شب دل‌هایی که به هم نزدیک‌ترند

| گروه تولید محتوای آفتاب تجارت سامان |

یلدا را باید زندگی کرد، نه فقط جشن گرفت. باید در آن مکث کرد، نفس کشید و یادمان بیاید که گرمای واقعی، از حضور آدم‌هاست، نه از شعله‌ها و این، هدیه‌ای است که فقط یک شب در سال، این‌گونه کامل به ما داده می‌شود.

مسابقه پاییزی "اگر بودی..."

اگر در یک روستای پاییزی زندگی می‌کردی، روزت را چگونه می‌گذراندی؟

سفر خیالات را روایت کن؛ از بیدارشدن با صدای پرندگان در هوای مه‌آلود صبح تا قدم‌زدن در میان برگ‌های زرد و نارنجی و نوشیدن چای داغ در ایوان. بهترین روایت پاییزی، در شماره بعد مجله سامان منتشر خواهد شد.

جایزه: دو بلیت ویژه تئاتر برای نویسنده برگزیده

ارسال آثار به واتس‌آپ تا تاریخ ۱۵ آذرماه ۱۴۰۴ به شماره ۰۹۳۷۹۹۸۸۰۷۲

شب یلدا فقط بلندترین شب سال نیست؛ یلدا، بلندترین فرصت برای با هم بودن است. شبی که تاریکی‌اش می‌شود برای روشن کردن دل‌ها؛ برای نشستن دور سفره‌ای که با انار و لبخند و حافظ، گرم‌تر از هر بخاری است.

در یلدا، زمان کند می‌شود. انگار ساعت‌ها تصمیم می‌گیرند کمی بیشتر بمانند تا ما فرصت کنیم حرف‌هایی را بزنیم که ماه‌ها در دل مانده‌اند. تا چشم‌ها فرصت کنند به هم نگاه کنند، نه به صفحه‌های سرد گوشی. یلدا شب قصه‌هاست؛ قصه‌هایی که از دل مادر بزرگ می‌جوشند، از حافظ بیرون می‌آیند و میان بوی پوست هندوانه و صدای خنده بچه‌ها، در دل ما خانه می‌کنند.

در این شب بلند، شاید چیزی که کوتاه می‌شود فاصله‌ها باشد. فاصله میان نسل‌ها، میان دل‌ها، میان آن‌هایی که گاهی فراموش می‌کنیم چقدر دوستان داریم.



سامانیوم
Samanium

برندگان سورسامانی

جایزه بزرگ
۱۰۰ میلیون تومانی

اولدوز جوادی کوشش
شماره مشتری: ۴۰۷۵۲۴۵

سامانیوم
Samanium

اسامی
برندگان
سور مهرماه سامانیوم

جایزه ۱۰۰
۵۰۰۰ سامانی

شماره مشتری	اسامی
۹۵۰۹۲۰۳	اسماعیل رحیمزاده گساری
۳۶۱۵۵۰	مهرزاد او ارحمیس
۱۷۷۹۲۱۲	امیرحسین رضایی
۹۹۳۵۳۰	حسین محمدی چوانی
۳۷۷۵۵۰۹	ساناز پیردل
۹۱۹۹۹۰	حناکمالسادات رانی مسعودی
۹۸۵۹۱۰۴	گزارت رضازاده
۷۵۰۳۳۷۵	محمد زواری
۹۷۷۲۲۰۱	فاطمه صفائی
۱۷۷۷۱۰۷	مهدی عباسی کواکی
۹۰۵۹۷۷۵	دنیا زلد
۳۵۱۹۱۰۷	علی رضا محمدخانی
۳۱۵۹۷۰۷	کامیار رحمان عطار
۱۳۱۵۱۵۵	احمدعلی وانیکی
۱۸۳۰۱۵۲۰	رضا آصفری سلوط

جایزه ۱۰
۱۰ میلیون تومانی

شماره مشتری	اسامی
۹۹۹۱۵۷۰	فاطمه احمدی
۱۳۶۰۵۵۵	فریدین حق شتوالت
۱۳۹۸۰۳۱۳	مسعود فغانی
۳۹۱۰۳۸۵	اسماعیل نژادی گشی
۱۰۸۰۳۹۳	مهدی شایان فر
۷۰۸۵۹۱۹	محمد قاسمی
۹۰۸۹۱۵۷	مریم زین‌العابدین قدیم
۹۳۷۹۱۵۵	امیرحسین کاملیان
۹۸۵۳۰	علیرضا صباچی
۳۱۹۵۸۵۵	محمود بهلولی

شماره مشتری	اسامی
۱۳۹۹۶۱	محمد شاه طهماسبی
۱۳۹۰۵۶۱	بنیول فاضلی شاه
۱۳۳۲۲۶۵	کورلی عطائی لهری
۱۰۳۵۰۸۰	گیتی جهان‌بین
۱۰۱۱۲۹۲	اسیاله آقائی
۲۸۲۹۰۰۲	علی اصغری کهنه‌ولی
۸۰۰۲۵۱	آزاده هاشمی
۲۲۰۲۲۵۵	آزاده خسروی
۲۲۹۶۰۰۷	فاطمه افشار
۵۳۹۰۰۹	داریوش محمدحسینی کمارانی
۲۲۵۹۸۳۷	روزبه مشکلی داترستانی
۲۸۵۲۱۳۰	محمد واحدی و طریقه خوران
۱۰۱۲۵۰۲۷	صدیقه حسن‌زاده
۲۲۸۲۹۸۱	محمد طهرانی
۲۱۷۵۲۹۹	هوشنگ بهرامی
۲۰۰۰۱۹۷	سیدمحمدآبراهیم قاضی طباطبائی
۲۲۱۲۰۰۰	پدرام مرادیان

شماره مشتری	اسامی
۱۰۱۴۰۵	سیدتقی پیشروانی
۲۵۵۲۰۸۳	سروش خسروانی
۵۰۰۲۵۰۵	جواد نظری
۸۲۹۹۷۷	جواد موحیدی
۲۷۰۵۵۱	شروین باستانی
۲۲۳۷۳۵۱	محسن اشعریان مقدم
۸۸۳۹۹۵	هادی رحیمی محماری
۲۲۲۶۶۲۷	مرتضی سعیدی
۲۸۲۱۲۲۷	محسن بدائی معصومی
۲۲۸۳۳۹۸	فریال زارعی
۹۲۹۰۰۱۸	سید سعید میرزائی
۳۰۰۹۸۸۰	علی بدزاد
۹۸۰۴۵۵	زینب محمدی
۲۲۸۵۲۷۹	داریوش طریقی
۱۶۸۵۵۵۵	سپاسش عدالتی صلاح
۲۱۷۷۳۸۵	مناک طاهری پورقائم
۲۲۲۵۳۳	علی مجیدی

شماره مشتری	اسامی
۱۹۹۹۹۹۷	رضا عبدی
۲۲۹۹۲۵۰	میداد رحیمی گزورعلی
۲۲۵۵۱۷۲	ساکتار امینی
۲۲۵۶۸۱۳	سکینه بزرگ پورجانشان
۲۲۳۲۲۸۱	مهناز کاظمی
۱۹۳۸۳۳۱	فرزین آخوندزاده داریان
۲۲۹۹۲۲۹	مهدی قلندری
۲۲۳۲۲۵۰	سیدامیرالزه میرزایی
۱۲۹۹۸۲۹	ابوالفضل محمدی
۲۱۹۵۵۵۵	محمود یعقوبی
۲۰۰۱۰۱۳	شاهرضا نظری پورسومای
۱۵۵۲۲۷۷	مهدی میرزائی‌فر
۱۳۰۰۹۹۴	رضا قدری
۲۲۱۰۵۲۲	مریم گنجی
۲۲۵۱۴۱۲	حمیدرضا محمدی علوی
۱۵۰۰۵۲۳	گنار خاوارزده
۲۱۵۲۲۵۸	امیرمناز باهاخانلو

شماره مشتری	اسامی
۲۰۰۲۲۹۹۲	فریال علی دوست
۲۲۵۲۲۹۵	آلیا پوراسکندریان
۱۶۱۵۰۰۳	محسن خسروی سهیل‌آبادی
۲۲۲۲۲۲۲	زهرا باستانی‌فر
۲۲۲۲۲۰۷	کمدیل حاجی قربانعلی
۲۰۰۰۹۹۲	میرزا حسینی
۹۰۰۹۸۲۳	کیان کارگر
۲۵۱۳۵۵۵	محمد دهقانی اشکدری
۲۲۵۲۲۱۹	فاطمه زمانی
۱۵۵۵۵۳۹	محسن خاکپورطهرانی
۲۵۲۲۲۰۱	سیدفرهاد کاظمی
۲۰۲۲۲۹۸	محمدحسین گری
۱۵۵۲۲۱۷	سیدجلال موسوی مقدم
۱۶۰۱۳۰۹	محمد منطقی
۲۲۲۲۲۳۳	محمد عبدالعالمی
۲۲۲۲۲۲۲	شیرین نعمتانی
۱۲۲۰۰۲۲	مهدی وکیلان

ما با همه برندها تماس می‌گیریم.

براشون پیامک برنده‌شدن رو حتماً می‌فرستیم.

و مبلغ جایزه رو هم خیلی سریع به حسابشون واریز می‌کنیم.

شماره مشتری	اسامی
۱۲۲۲۲۲۲	حسن شاه‌علی
۱۲۹۱۱۸۳	طوس قرمداقانی
۲۲۲۲۲۲۱	آرستان سلیمانی
۲۰۸۹۸۳۹	امیرین صراف
۲۲۱۲۲۲۵	اصغر ماندگاری
۲۲۸۲۲۲۰	مهدی خواجوندیان
۱۲۲۲۲۲۷	محسن آل بویه
۱۲۲۲۲۲۵	حسن قاضی مقدم
۱۲۲۰۰۱۳	محمد حبیبی
۲۲۲۲۰۰۱	سارا اشکدری
۱۰۱۲۲۲۲	سید علی‌اکبر سیاه‌پوش
۸۵۵۰۰۰۱	حسن صادقی
۲۲۵۲۰۱۹	اعظم رحمتی کره‌مروزی
۸۸۱۵۲۰۰	محمد اسدی ماشوم‌آباد
۱۶۸۲۲۰۰	ناصر علی بیگی
۲۳۲۲۲۲۲	امیر راستگو
۱۲۲۰۰۰۰	سحرآفاق کتانی



اعتماد در تعامل مشتری با بانک

۱. طبقات عمده تعاملات مشتری با بانک

اما مشتریان باز هم فرایندهای ارائه خدمتی را مطالبه می‌کنند که سریع، یکنواخت و راحت باشند. قطع این خدمات روزمره می‌تواند نارضایتی بسیار زیادی برای مشتریان ایجاد کند مانند آنچه در قطع خدمات IT اخیر در رویال بانک اسکاتلند (Royal Bank of Scotland) و ناتوست (NatWest) در انگلستان رخ داد.

دسته دوم تعاملات به عنوان «لحظات حقیقت» شناخته می‌شود و نمونه‌هایی شامل درخواست برای وام مسکن، حل و فصل یک شکایت و غیره هستند. این تعاملات منبع وفاداری مشتری و بذریک ارتباط بلندمدت است. آن‌ها بیشتر رویکردی مردم‌گرا دارند تا یک تعامل تکنولوژیک ناب با بانک. شواهد نشان می‌دهد که تعاملات روزمره نسبت بسیار بالایی از تعاملات مشتری با بانک را دارد و لحظات حقیقت بسیار کمتر روی می‌دهد.

نخست، ما طبقه‌بندی‌های عمده تعاملات مشتری با بانک را برای یک بانک خرده‌فروش در نظر می‌گیریم. شاید لازم باشد دوباره این نکته یادآوری شود که بانکداری خرد یک کسب‌وکار با حجم بالاست، با تراکنش‌هایی که عمدتاً در مبالغ به نسبت کم پولی انجام می‌شود. به همین ترتیب، روزانه تعاملات بسیار زیادی بین مشتری و بانک صورت می‌گیرد. برای روشن‌تر شدن موضوع و مدیریت بهتر این تعاملات مشتری، عرف این است که این سه طبقه مهم را از هم تفکیک کنیم. برای مثال نگاه کنید به: (du Toit and Hohnson: 2011)

دسته یکم به عنوان «تعاملات روزمره» قرار می‌گیرند و شامل مواردی می‌شوند که مشتریان اقدام به سپرده‌گذاری، برداشت، پرداخت و مانده‌گیری می‌کنند. این‌ها تعاملات ملال‌آور و خسته‌کننده‌ای هستند؛

قرار دهد که ممکن است از جانب اقدامات ارادی شخص / نهاد «ب» به او وارد آید، در این صورت، شخص «الف» به شخص / نهاد «ب» اعتماد می‌کند.

در مثال بالا، شما حاضر می‌شوید اضطراب خود را به اقدامات اختیاری راننده تاکسی منوط کنید. در نتیجه، تا مادامی که راننده حرکت‌های مارپیچی یا غیرعادی انجام ندهد یا چند مورد نزدیک به سانحه پیش نیاید، شما آرامش خود را در تاکسی خواهید داشت. در غیر این صورت، ممکن است در موارد توافق خود با راننده تجدیدنظر کنید.

به همین ترتیب، یک مشتری در صورتی به یک بانک اعتماد می‌کند که او حاضر و مایل باشد اضطراب خود را در مورد ثروت‌اندوزی آینده یا برنامه‌های بازنشستگی یا حتی درباره دریافت بهترین معامله در خصوص وام، به اقدامات ارادی کارکنان بانک منوط سازد. با این مثال، می‌بینیم که اعتماد، کاهش‌دهنده ریسک است.

اعتماد مشتری، ریسک مشتری را که با بانک سروکار دارد کاهش می‌دهد.

پس، سرانجام مشتری چگونه به بانک اعتماد خواهد کرد؟ محرک‌های اعتماد مشتری کدام‌اند؟ پاسخ به این پرسش، در میان دیگران، توسط پیرسون و مالهورا (Pirson and Malhotra: ۲۰۰۷) ارائه شد و ایده‌های مشابه را می‌توان در مقالات مختلف طی سال‌های اخیر در Harvard Business Review یافت. نویسندگان بالا مهم‌ترین محرک‌های اعتماد را بین دو طرف شناسایی کردند که ما آن‌ها را با بانکداری خرد تطبیق می‌دهیم. این محرک‌های اعتماد مشتری عبارت‌اند از:

(آ) اعتماد مبتنی بر درستی: هنگامی که هر دو طرف ارتباط صادقانه و روراست

داشته باشند، هر یک از طرفین به وعده‌ها و تعهداتش پایبند است و غیراخلاقی یا غیرمنصفانه عمل نمی‌کند. الزام به صداقت و انصاف برای ایجاد یک تماس یا پیوند عاطفی در ارتباط ضروری است. اقدام اخلاقی نیز مهم است. همان‌طور که به طور خلاصه ذکر شد، در بخش یک بانکداری خرد (۱) در مورد اصول اخلاقی کسب‌وکار و انطباق تأکید شد که کار درست انجام‌دادن (وظیفه‌شناسی) و پایبندی به تعهدات و قرارها، اصول اولیه یک ارتباط قابل اعتماد است. برعکس، وقتی هدف وسیله را توجیه کند (نتیجه‌گرایی)، نتیجه برای مشتری بد و در نهایت، برای بانک نیز بد خواهد بود.

رویکرد «هدف وسیله را توجیه می‌کند» با سوء رویه‌های بانکی مانند فروش اشتباهی، فشار برای فروش محصول و امکان سوءاستفاده از اعتماد مشتری هم‌سوست که معمولاً به دلیل دادن کارمزد به‌زای میزان فروش روی می‌دهند. در اینجا بخشی از یک مقاله در نشریه ایندپندنت (لندن) مورخ ۱۱ اکتبر ۲۰۱۲ ذکر می‌شود.

(ب) اعتماد مبتنی بر شایستگی: وضعیتی است که در آن مشتریان باید به پرسنل بانک برای انجام‌دادن کار آن‌طور که موردانتظار مشتریان بوده یا به آنان وعده‌داده‌شده، اعتماد کنند. مشتریان اعتماد می‌کنند که کارکنان بانک برای تصمیم‌گیری درست درباره نیازهای بلندمدت مشتریان کاملاً واجد شرایط هستند. الگوی ارتباط ریسک سیگریست، ارل و گوتشر (Siegrist, Earl and Gutscher: ۲۰۰۳) نشان می‌دهد که مشتریان بر مبنای شایستگی و مهم‌تر از آن انگیزه‌هایشان به پرسنل بانک اعتماد

در واقع، یک مشتری احتمالاً برای اخذ وام تعداد دفعات بسیار اندک و برای اخذ وام مسکن از آن هم کمتر به بانک مراجعه می‌کند. درحالی‌که این مراجعات به نسبت بسیار اندک هستند، این تعاملات برای برقراری یک پیوند عاطفی با مشتری برای بانک بسیار مهم‌اند و نیازمند تمرکز آگاهانه از سوی کارکنان بانک است.

دسته سوم به‌عنوان «WOW» (عجب جالب) است و تعاملاتی را توصیف می‌کند که مطلوبیت و لذت برای مشتری ایجاد می‌کند. برای مثال، بانک‌ها ممکن است یک نرم‌افزار جدید به کار گیرند که تعاملات روزمره را بر روی تلفن هوشمند لذت‌بخش‌تر و مشتری‌پسندتر می‌سازد. اما این فقط فناوری هوشمند نیست. عامل WOW زمانی که بانک بتواند کیفیت خدمات به مشتری را در سطحی که بالاتر از انتظارات مشتری است ارائه دهد نیز وجود دارد. فناوری می‌تواند هیجان مشتری را برانگیزد، اما تجربه مثبت مشتری در ارتباط با کارکنان بانک نیز همین کار را انجام می‌دهد.

اکنون که تعاملات مشتری با بانک را طبقه‌بندی کردیم، گام بعدی تعریف و توصیف محرک‌های اعتماد مشتری است که باید زمینه‌ساز این تعاملات باشند. اعتماد مشتری برای خلق فرهنگ مراقبت از مشتری بسیار مهم است. اینک محرک‌های عمده اعتماد مشتری را موردبررسی قرار می‌دهیم.

۲. عوامل محرک اعتماد مشتری

احتمالاً یکی از دشوارترین مفاهیم، دستیابی به شناخت دقیق از اعتماد است. اکثر مردم ایده‌هایی در مورد معنای آن دارند، اما بعضی اوقات آنان صرفاً تصاویری از اعتماد ارائه می‌کنند تا یک تعریف دقیق از آن. برای مثال، لوییجی زینگالس (Luigi Zingales)، استاد کارآفرینی و امور مالی در دانشکده بازرگانی بوث (Booth) در دانشگاه شیکاگو و خالق مشترک شاخص اعتماد می‌گوید: «و این تمام چیزی است که به اعتماد مربوط می‌شود. از بین بردن آن بسیار آسان‌تر از ساختن آن است».

«اعتماد مانند هواست، متوجه می‌شوم کی ندارم!» از گفته‌های جان هله (John Hele)، مدیر مالی پیشین گروه ING است. فرهنگ لغات، اعتماد را چنین تعریف می‌کند: «انتظار مطمئن از چیزی». یک حس پیامد مثبت قابل‌پیش‌بینی وجود دارد. به این نکته توجه کنید که صرفاً یک مفهوم قابلیت پیش‌بینی نیست. در نهایت یک قاتل زنجیره‌ای کاملاً قابل‌پیش‌بینی است. این قابلیت پیش‌بینی یک نتیجه مثبت است.

اینک، ما یک تعریف مثبت از اعتماد را با یک مثال نشان می‌دهیم. فرض کنید که شما در مرکز یک شهر شلوغ برای رفتن از محل کار به منزل یک تاکسی کرایه می‌کنید. شما راحت در آن می‌نشینید و روزنامه می‌خوانید، بی‌اعتنا به ترافیک و سایر مزاحمت‌ها. شما کاملاً راضی هستید که به راننده اجازه دهید هر کاری که لازم باشد انجام دهد، البته در چهارچوب قانون تا شما را ایمن به منزل برساند. شما مایلید که آسیب‌پذیری خود را (احتمال اینکه تصادف کنید) به تخصص راننده واگذار کنید. شما اعتماد می‌کنید که او اقدامات درست را برای رساندن ایمن شما به منزل انجام می‌دهد. این مثال مفهوم اعتماد را به نمایش می‌گذارد. اعتماد به همبستگی می‌انجامد. شما انتظار دارید که راننده تاکسی انتظارات مثبت شما را برآورده سازد.

در اینجا به یک تعریف رسمی (علمی) می‌پردازیم. (Whitener, Brodt, korsgaard, and Werner: ۱۹۹۸) اگر شخص «الف» از لحاظ روانی حاضر و مایل باشد خود را در معرض آسیب‌های احتمالی ای

می‌کنند. این دلیلی است بر اینکه چرا نقش کیفیت کارکنان - پرسنل ترکیبی از شایستگی و اخلاق است. بعضی از کارشناسان اعتبار را چنین تعریف می‌کنند:

اعتبار = شایستگی + درستی

پ) اعتماد مبتنی بر خیرخواهی: وضعیتی است که در آن مشتریان معتقدند که سازمان از مقاصد و اهداف آنان مراقبت می‌کند. واژه «مراقبت» در اینجا مورد تأکید قرار گرفته است. پرسنل بانک باید درک کنند که چه چیزی یک ارتباط خیرخواهانه یا حمایت‌کننده را ایجاد می‌کند. ما به مقاله گولمن (Goleman: ۲۰۰۴) با عنوان «چه چیزی یک رهبر می‌سازد؟» برای اهمیت هوش هیجانی (عاطفی) در ایجاد یک ارتباط مثبت مشتری با بانک اشاره می‌کنیم. ویژگی عمده پرسنل بانک کیفیت هیجانی معمولی است - خود را جای مشتری قرار دهید. احساسات و عواطف مشتری خود را حس کنید و توجه فعال به نگرانی‌های آنان مبذول دارید. به بیان ساده، مردم به کسانی اعتماد می‌کنند که اعتقاد دارند از صمیم قلب منافع انسان را در نظر می‌گیرند. بعضی از کارشناسان چنین تعریف می‌کنند:

اعتماد = همدلی + شایستگی + درستی

ت) اعتماد مبتنی بر شفافیت: وضعیتی است که در آن پرسنل اطلاعاتی را ارائه می‌کنند که مشتریان بتوانند از آن‌ها سر درآورده و آن‌ها را ارزیابی کنند (عدم ابهام یا تردید)، در جایی که هیچ‌گونه ابهامی در تفسیر قراردادهای و سایر اسناد بانک (در آن‌ها هیچ اصطلاح پیچیده یا نکات ریز) وجود نداشته باشد. همچنین این بدان معناست که مشتریان اطلاعات کاملی از هزینه‌ها و کارمزدهای بانک داشته باشند به‌طوری که آن‌ها بتوانند ارزیابی کنند که آیا بانک برای پولشان ارزش ایجاد می‌کند یا خیر.

کارکنان در رابطه با مدیرانشان نیز نیازمند و مستحق شفافیت هستند. این برای ارتباط مؤثر پیش‌نیاز محسوب می‌شود که در راستای دستیابی به هدف مشترک قرار دارد. همان‌طور که به‌وسیله وینیت نی‌یار (Vineet Nayar)، مدیرعامل HCT تکنولوژی، در مقاله‌ای در سال ۲۰۰۹ تحت عنوان «اعتماد از طریق شفافیت» مطرح کرد، «کارکنان باید بدانند که اعتماد غیرقابل مذاکره است و یکی از ساده‌ترین شیوه‌های کاشتن بذر اعتماد، گسترش دامنه شفافیت است».

شفافیت به‌عنوان یکی از راه‌حل‌های باارزش است که از تکرار رویدادهای غیراخلاقی اخیر بازار جلوگیری می‌کند.

ث) اعتماد مبتنی بر قابلیت اتکا: وضعیتی است که در آن بانک‌ها به طور یکنواخت و قابل پیش‌بینی رفتار می‌کنند، به‌ویژه به‌نحوی که انتظارات مثبت مشتری برآورده می‌شود. همان‌طور که در بالا اشاره شد، یکی از اهداف رهبری عملیاتی ارائه سریع و یکنواخت خدمات بانکی است. مشتریان برای قابلیت اتکا ارزش قائل‌اند، اما این نیازمند تأیید در طول زمان است. مشتریان به بانک‌هایی اعتماد می‌کنند که قابل اتکا بودن خود را در ارائه خدمت و نیز در کلام ثابت کرده‌اند. این بعد از اعتماد نیاز به تأیید از طریق تکرار دارد.

ج) اعتماد مبتنی بر شناسایی: وضعیتی است که در آن مشتری و پرسنل بانک نیاز یکدیگر را درک کنند و بپذیرند و ارتباط بر مبنای مجموعه‌ای

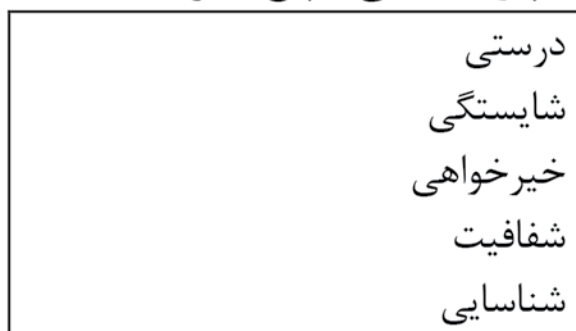
از ارزش‌ها و باورهای مشترک استوار باشد. این نوع اعتماد معمولاً به ارتباطات ماندگار می‌انجامد. اعتماد مبتنی بر شناسایی در محیط بانک نیز برای شکل‌گیری گروه‌های متحد لازم است که در آن اعضا، اهداف و نیازهای یکدیگر را درک کنند. گروه‌های موفق اعضای خود را ملزم می‌کنند تا وقت و تلاش خود را صرف دستیابی به اهداف مشترک کنند. اکنون نکات کلیدی مطرح شده در این فصل را خلاصه می‌کنیم.

برای خلق فرهنگ مراقبت از مشتری، بانک باید اطمینان حاصل کند که کلیه کارکنان آموزش دیده و اخلاق‌مدارند و اینکه سیاست‌هایی که مشارکت کارکنان را ترویج می‌کنند تقویت می‌کنند. محرک‌های مشارکت کارکنان عبارت‌اند از: هدف مشترک، مدیریت استعداد و مدیریت عملکرد.

این آغاز راه برای فرهنگ مراقبت از مشتری است. ما این را الگوی ۳E نام‌گذاری می‌کنیم که در آن کارکنان باید آموزش دیده، اخلاق‌مدار و متعهد به مشارکت باشند. برای انجام دادن این سفر، بانک‌ها باید ارتباطی را با مشتری برقرار کنند که بر مبنای اعتماد باشد. ما محرک‌های اعتماد را فهرست کردیم. درستی، شایستگی، خیرخواهی، شفافیت و شناسایی؛ الگوی زیر به دست می‌آید:



پیوند عاطفی = پنج محرک اعتماد



شکل ۱-۵. الگوی مبتنی بر پنج محرک اعتماد

اکنون کار اساسی این است که رهبران در بانکداری خرد اقداماتی را برای اجرای موفقیت‌آمیز این الگو و خلق فرهنگ مراقبت از مشتری معمول دارند. این مطلب در فصل بعد در نظر قرار می‌گیرد.

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

چابکی عاطفی: رها شوید تغییر را بپذیرید و در کار و زندگی پیشرفت کنید!



| پریسا حاجی محمدی |
| دکتری کسب و کار حرفه‌ای DBA |

در نتیجه به ما اجازه می‌دهد ارزش‌های اصلی خود را بپذیریم و اعمال خود را طوری تنظیم کنیم که بتوانند ما را به جایی که واقعاً می‌خواهیم برویم، برسانند.

کتاب «چابکی عاطفی» که با اقتدار، شوخ‌طبعی و همدلی نوشته شده است، به‌عنوان نقشه راهی برای تغییر رفتار واقعی عمل می‌کند - روشی جدید برای عمل که به شما کمک می‌کند تا به تمام پتانسیل خود برسید، هر کسی که هستید و هر چیزی که با آن روبرو می‌شوید.

چابکی عاطفی همچنین پیش‌نیاز ضروری در بهینه‌سازی یادگیری است، هدف تأکید بر اهمیت چابکی عاطفی در بهینه‌سازی یادگیری می‌آموزد که مثبت فکر کنیم.

چابکی عاطفی به ما کمک می‌کند تا با پذیرش خود، روشن‌بینی و ذهنی باز، پیچ‌وخم‌های زندگی را پشت سر بگذاریم. این فرایند به معنای نادیده گرفتن احساسات و افکار دشوار نیست، بلکه به معنای رهاکردن آن احساسات و افکار، مواجهه با آنها با شجاعت و شفقت و فراتر رفتن از آنهاست تا تغییر را در زندگی خود شعله‌ور کنید. چابکی عاطفی که با اقتدار، شوخ‌طبعی و همدلی نوشته شده است، به‌عنوان نقشه راهی برای تغییر رفتاری واقعی عمل می‌کند.

من چابکی عاطفی را به‌عنوان توانایی در تشخیص و همراهی با احساسات خود و دیگران تعریف می‌کنم، و از احساسات برای رشد و تحول بهره می‌بریم. وقتی سعی می‌کنیم احساسات خود را انکار کنیم یا از خود دور کنیم، به دردمس می‌افتم.

احساسات بخشی از تجربه دهه‌های زندگی هر انسانی هستند. احساسات اساساً انرژی در حال حرکت e-motion هستند. وقتی احساسات ما آزادانه جریان می‌یابند، می‌توانند به ما انرژی بدهند و سوخت لازم برای تغییر و رشد ما را فراهم کنند.

احساسات به‌گونه‌ای اطلاعات هم هستند. وقتی احساسات ما آزادانه جریان می‌یابند، به اطلاعات بیشتری دسترسی داریم که می‌توانیم از آنها برای هدایت تصمیمات و رفتارهایمان استفاده کنیم.

پنج نوع چابکی برای هر انسانی وجود دارد که اینها را دسته‌بندی می‌کنیم: پنج نوع چابکی کدام‌اند؟ چابکی ذهنی، چابکی فردی، چابکی تغییر، چابکی نتایج و خودآگاهی.

واقعاً مهم است که پتانسیل‌های بالای خود را که از بقیه متمایز می‌کند دقیق و شفاف بشناسیم؛ لذا ارزیابی چابکی عاطفی اولین قدم عالی است.

مسیر رسیدن به رضایت شخصی و حرفه‌ای به‌ندرت سراسر است و مستقیم و راحت است. از هر کسی که به بزرگ‌ترین اهداف خود رسیده یا روابطش شکوفا شده است بپرسید، پیچیدگی مسیر و داستان‌هایی از انحرافات غیرمنتظره زیادی که در طول مسیر دیده را خواهید شنید. چه چیزی باعث می‌شود کسانی را که بر این چالش‌ها غلبه می‌کنند موفق باشند و کسانی که از مسیر خارج می‌شوند، جدا از پیشرفت و موفقیت می‌مانند؟ پاسخ چابکی است، آن هم چابکی عاطفی.

چابکی عاطفی یک رویکرد انقلابی و مبتنی بر علم است که به ما امکان می‌دهد با پذیرش خود، روشن‌بینی و ذهنی باز، پیچ‌وخم‌های زندگی را پشت سر بگذاریم. سوزان دیوید، روان‌شناس مشهور، پس از بیش از بیست سال مطالعه احساسات، شادی و موفقیت، این مفهوم را توسعه داده است. او دریافته است که مهم نیست افراد چقدر باهوش یا خلاق باشند یا چه نوع شخصیتی داشته باشند، نحوه هدایت دنیای درونی‌شان، افکار، احساسات و گفتگوی درونی‌شان است که در نهایت تعیین می‌کند که چقدر موفق خواهند شد.

نحوه واکنش ما به این تجربیات درونی، اعمال، شغل، روابط، شادی، سلامتی و هر آنچه را که در زندگی ما مهم است، را هدایت می‌کند. در کل وجود یک انسان، و شخصیت همه ما مستعد گیر دادن‌های رایجی است، چیزهایی مانند شک به خود، شرم، غم، ترس یا خشم که می‌تواند به‌راحتی ما را در جهت اشتباه هدایت کند. افرادی که از دیدگاه عاطفی چابک هستند، نیز در برابر استرس‌ها و شکست‌ها مصون نیستند. تفاوت کلیدی در این است که آنها می‌دانند چگونه سازگار شوند، اعمال خود را با ارزش‌های خود همسو کنند و تغییرات کوچک اما قدرتمندی ایجاد کنند که منجر به یک عمر، رشد شود. چابکی عاطفی به معنای نادیده گرفتن احساسات و افکار سخت و پیچیده نیست، بلکه به معنای رهاکردن آنها، مواجهه شجاعانه و دلسوزانه با آنها و سپس عبور از آنها برای به نمایش گذاشتن بهترین‌های خودتان است. (همیشه در تکیه پای آن باش و رزرن بهتر از خودت را ارائه دهی!)

خانم سوزان دیوید باتکیه بر تحقیقات عمیق خود، دهه‌ها مشاوره بین‌المللی و تجربه شخصی‌اش در غلبه بر ناملایمات پس از ازدست‌دادن پدرش در سن جوانی، نشان می‌دهد که چگونه هر کسی می‌تواند با چابک‌تر شدن از نظر عاطفی در دنیای نامطمئن و غیرقابل پیش‌بینی رشد کند.

او برای راهنمایی ما، چهار مفهوم کلیدی را به اشتراک می‌گذارد که به ما امکان می‌دهد تجربیات ناخوشایند را بپذیریم و هم‌زمان از آنها جدا شویم،



فناوری‌های نوین یادگیری این قسمت: او یو

| تولید محتوا: اداره فناوری‌های نوین یادگیری آکادمی سامان |



بعد از آشنایی با آیان (اپلیکیشن یادگیری تعاملی)، حالا وقتشه همراه همیشگی اون رو بشناسید؛ «او یو» (OYO) او یو یک سنجاب انسان‌واره است سنجابی که فقط یک کاراکتر نیست، بلکه یادآور اینه که یادگیری یک مسیر مداومه؛ گاهی پرهیجان، گاهی آرام، اما همیشه رو به جلو. واکنش‌ها، رفتار و لبخند مطمئن او یو به ما یادآوری می‌کنه که یادگیری و رشد یک‌شبه اتفاق نمی‌افته... بلکه نتیجه خطاها، جرقه‌ها و تجربه‌های ریز ریزه... و او یو چهره‌ایه که در تمام مسیرهای آیان کنار ما خواهد بود از رقابت و امتیاز تا چالش‌ها و لحظه‌های پیروزی، تا به ما نشون بده یادگیری می‌تونه ساده، دوستانه و الهام‌بخش باشه. راستی همه همکاران میتونن با اسکن QR Code زیر، این اپلیکیشن رو نصب کنن و با رمز یک‌بارمصرف وارد بشن؛ البته دقت کنید متناسب با سیستم عامل گوشتون، نسخه اندروید یا نسخه iOS (PWA) رو از لینک اینترنتی زیر انتخاب و نصب کنید. ما منتظر شنیدن نظرات ارزشمندتون برای بهبود و توسعه این اپلیکیشن هستیم.



برای نصب اپلیکیشن اسکن کنید
لینک مستقیم:
Oyan.samanacademy.ir

صحبت از نگاه



رضا ایران‌نژاد |
کارشناس آموزش آکادمی سامان

به گمانم کان یار نظر ما دارد
که نگاهش شیرین، شکر ما دارد
همه آهنگین او، گل گل دامانش
دل ما جنبانید فرح ما دارد
لب شادش دیدار نفس ما باز
به دهان مروارید قمر ما دارد
چه ظریف است این ناز، همه حالاتش
حرکاتش بوسیم که لب ما دارد
بشد او خورشیدی، مژه مژه بازیگر
و نمایش این بود سحر ما دارد
همه چیزش زیبا، گل سر ما را زد
بر ما حسنی دید هنر ما دارد
ز ولا می واریز، قدح وارونم
به کجا بگریزیم، جهت ما دارد
می و ساغر بی جان، فرج ما آخر
طرفی، غیبی، یار گذر ما دارد

بیمه از صنعت پرداخت خسارت به صنعت خلق ارزش و نوآوری تبدیل می‌شود

مدیرعامل شرکت بیمه سامان تأکید کرد که همایش سالانه «اکو بیمه» با ماهیت بین‌رشته‌ای خود، بستری فراهم می‌کند تا دغدغه‌های صنعت بیمه نه در قالب شعار، بلکه در چارچوب بحث‌های علمی و راهکارهای عملی مطرح شوند. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، احمدرضا ضرابیه در نشست خبری اولین همایش سالانه «اکو بیمه» که با حضور جمعی از فعالان صنعت بیمه، اساتید دانشگاه‌های کشور، فعالان اقتصادی و اصحاب رسانه در تهران برگزار شد، با اشاره به ضرورت نوسازی ساختار بیمه در شرایط اقتصادی کنونی، گفت: اکو بیمه تنها یک همایش نیست، بلکه حرکتی برای گفت‌وگوی ملی درباره آینده صنعت بیمه کشور است. وی با تأکید بر اینکه بیمه باید از یک صنعت پرداخت خسارت، به صنعتی برای خلق ارزش، نوآوری، اطمینان و پیشگیری تبدیل شود، اظهار کرد: بیمه یکی از ارکان تاب‌آوری اقتصادی کشور در برابر حوادث، بلایای طبیعی و افت‌وخیز اقتصادی است. ضرابیه خاطر نشان کرد: امروز فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، داده‌های کلان و بلاکچین در حال متحول کردن ساختار بیمه در دنیاست و در ایران نیز باید با جسارت، این مسیر را تجربه و زندگی کنیم. مدیرعامل شرکت بیمه سامان ادامه داد: در صنعت بیمه، نوآوری دیگر انتخاب نیست، بلکه ضرورت است و ما با دیجیتال‌سازی خدمات، توسعه سامانه‌های هوشمند و حمایت از ایده‌های فناورانه، نشان داده‌ایم که یک شرکت ایرانی می‌تواند هم‌تراز با بازیگران بین‌المللی عمل کند. وی با تأکید بر نقش سرمایه انسانی در موفقیت‌های اخیر این شرکت، گفت: سرمایه واقعی بیمه سامان، نخبگان و مدیران جوانی هستند که با دانش، انگیزه و خلاقیت، آینده‌ای تازه برای بیمه کشور می‌سازند و آرزوی من این است که صنعت بیمه به محیطی تبدیل شود که هر فرد توانمند، آرزو داشته باشد در آن کار کند. ضرابیه خاطر نشان کرد: حمایت بیمه سامان از همایش اکو بیمه، ضرورتی است که ما آن را برای ایجاد تحول و نقش‌آفرینی در جهت ساختن آینده مدرن صنعت بیمه درک کرده‌ایم و این رویداد، تلاشی برای پیوند صنعت، دانشگاه و سیاست‌گذاران نیز و گامی برای بازتعریف نقش بیمه در اقتصاد ملی است. گفتنی است اولین همایش اکو بیمه ۲۷ و ۲۸ مهرماه در مرکز همایش‌های برج میلاد برگزار شد.



قائم‌مقام شرکت بیمه سامان خواستار شد:

تدوین دستورالعمل مشترک میان بیمه مرکزی و سازمان بورس به منظور بهینه‌سازی عملیات‌ها

قائم‌مقام شرکت بیمه سامان تدوین دستورالعمل مشترک میان بیمه مرکزی و سازمان بورس به منظور بهینه‌سازی عملیات را خواستار شد و گفت: دستورالعمل‌های موجود، چالش‌هایی را به منظور فعالیت شرکت‌های بیمه در بازار مالی ایجاد کرده است که با همکاری نهاد ناظر دو صنعت، می‌توان آنها را به سرعت برطرف کرد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، شیما آراء در نشست «بیمه و بازار سرمایه: نقش دو اهرم کلیدی در ثبات و رشد اقتصاد ملی» در دومین روز همایش اکو بیمه با تأکید بر این که اوراق بهادار بیمه‌ای، راهکار خوبی برای سرمایه‌گذاری مبتنی بر بازدهی بلندمدت است، اظهار کرد: شرکت‌های بیمه، تعهدات بلندمدت دارند و نوسانات بورس می‌تواند روی بازدهی شرکت‌های بیمه تأثیر بگذارد. وی با اشاره به این که شرکت‌های بیمه، بخشی از دارایی خود را در بازار بورس، سرمایه‌گذاری می‌کنند که نوسانات می‌تواند به طور مستقیم روی آن تأثیرگذار باشد، اظهار کرد: بیمه‌گران می‌توانند محصولاتی بیمه‌ای طراحی کنند که مستقیماً به بازار سرمایه متصل باشد و عموماً این بیمه‌نامه‌ها در حوزه عمر و سرمایه‌گذاری است. قائم‌مقام شرکت بیمه سامان راهاندازی واحد سرمایه‌گذاری در شرکت‌های بیمه برای رصد بازار بورس را الزامی خواند و گفت: شرکت بیمه سامان چنین واحدی را در اختیار دارد و می‌تواند متناسب با نیاز و پیش‌بینی، پرتفوی بورسی خود را به منظور کسب سود بیشتر تغییر دهد. وی همچنین متنوع‌سازی پرتفوی بورسی را یکی از الزامات کسب سود حداکثری از بازار خواند و افزود: وضعیت نامتوازن بازار، بیمه‌گران را بیش‌ازپیش به سمت بازنگری در ترکیب دارایی‌ها و استراتژی‌های سرمایه‌گذاری سوق داده است.



استراتژی فروش بیمه‌های خرد راز پیشرفت بیمه سامان است

جذابیت بیمه‌نامه را برای بیمه‌گزاران افزایش دهیم. وی با بیان این که شرکت بیمه سامان همواره در حوزه نوآوری، پیشتاز بوده است، اظهار کرد: استراتژی ما خردفروشی است و باید محصولات و خدمات جدید را به شکلی ارائه کنیم که مبتنی بر نیاز مشتریان باشد. قائم‌مقام شرکت بیمه سامان با تأکید بر این که جامعه ما تشنه محصولات و خدمات بیمه‌ای جدید است، ادامه داد: بیمه سامان قصد ندارد با کاهش نرخ، فروش را افزایش دهد، بلکه هدفش این است که با خدمات جدید و صحیح، مشتریان کنونی را حفظ و مشتریان جدید را جذب کند. در این تور آموزشی، پس از برگزاری چند دوره انگیزشی با ارائه راهکارهای جدید فروش و بازاریابی، زمینه تعامل چندجانبه میان اعضای شبکه فروش، مدیران و رؤسای شعب شرکت و اساتید حاضر ایجاد و تبادل تجربه و دانش روز در آن عملیاتی شد. در پایان نیز با معرفی برترین‌های شبکه فروش شرکت بیمه سامان، از آنها قدردانی شد.



تور آموزشی و تفریحی پنج‌روزه شرکت بیمه سامان با حضور بیش از ۸۰۰ نفر از اعضای شبکه فروش، رؤسای شعب، مدیران مناطق و مدیران فنی شرکت در شهرستان نوشهر برگزار شد و عبدالرسول عطایی معاون اجرایی در روز افتتاحیه و شیمی آراء قائم‌مقام مدیرعامل در روز اختتامیه این رویداد به سخنرانی و ارائه رهنمود به حاضران پرداختند. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، معاون اجرایی شرکت بیمه سامان در افتتاحیه این رویداد با بیان این که شرکت رقم ۲۲,۲ هزار میلیارد تومان را برای فروش سال جاری هدف گذاری کرده تا سهم بازار خود را به بیش از ۳ درصد برساند، گفت: تا پایان مهر ماه، ۹۳ درصد هدف دوره‌ای محقق شده و امیدواریم تا پایان سال نیز به کل هدف تعیین شده دست یابیم.

عبدالرسول عطایی، اعلام کرد که استراتژی فروش بیمه‌نامه‌های خرد به خوبی توانسته جایگاه شرکت بیمه سامان را در بازار تثبیت کند و تنها در یک ماه گذشته بیش از ۱۰۰ میلیارد تومان بیمه زندگی بر پایه طلا توسط شبکه فروش به بیمه‌گزاران عرضه شده که رقم بسیار قابل توجهی است.

وی، همچنین ارتقای سطح علمی و توانمندسازی شبکه فروش را از الزامات ادامه فعالیت در بازار رقابتی کنونی خواند. معاون اجرایی شرکت بیمه سامان، با بیان این که ایجاد انگیزه بیشتر برای اعضای شبکه فروش، ارائه روش‌های نوین فروش و نیز طراحی محصولات جدید می‌تواند در این مسیر راهگشا باشد، اظهار کرد: مزیت رقابتی شرکت بیمه سامان، مشتری‌مداری، ارائه خدمات ویژه و خاص، ثبات و پایداری در مدیریت و توانگری مالی بالا است.

هدف‌گذاری سهم بازار دورقمی برای بیمه سامان قائم‌مقام مدیرعامل شرکت بیمه سامان نیز در روز اختتامیه این دوره آموزشی با قدردانی از تلاش‌های شبکه فروش حرفه‌ای، توانا و با دانش شرکت بیمه سامان، عملکرد چشمگیر آن در فروش قابل توجه طرح طلا را بسیار مطلوب ارزیابی کرد و گفت: سهم بازار ۳ درصدی، مطلوب بیمه سامان نیست و هدف‌گذاری ما سهم بازار دورقمی است. شیمی آراء با تشریح راهبرد شرکت بیمه سامان تا پایان سال، تقویت و توانمندسازی سازمان فروش را الزامی خواند و گفت: هدف ما این است که با ساده‌سازی فرایندها و نوآوری و خلاقیت در تولید محصولات،

انتخاب بیمه سامان به عنوان عضو هیئت‌مدیره "کارت سبز"

ایران به منظور انتخاب اعضای اصلی و علی‌البدل هیئت‌مدیره مؤسسه برگزار شد. در این انتخابات که با حضور حداکثری اعضای مجمع برپا شد، شرکت بیمه سامان به عنوان داوطلب عضو اصلی در هیئت‌مدیره در کنار دو شرکت دیگر موفق شد آرای لازم به این منظور را کسب کند.

در مجمع عمومی عادی مؤسسه مجری بیمه‌های شخص ثالث بین‌المللی، شرکت بیمه سامان به عنوان عضو هیئت‌مدیره انتخاب شد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، مجمع عمومی عادی به طور فوق‌العاده مؤسسه مجری بیمه‌های شخص ثالث بین‌المللی (کارت سبز) در محل سندیکای بیمه‌گران



برگزاری دوره تخصصی حاکمیت فناوری اطلاعات بارویکرد کویت ۲۰۱۹ در بانک سامان

می‌شود. اولین نسخه آن در سال ۱۹۹۶ منتشر شد و بعد از آن، نسخه‌های مختلفی شامل نسخه‌های ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ منتشر شده‌اند که هرکدام در زمینه‌های مختلفی مانند کنترل‌های حسابرسی و مدیریت ریسک بهبود داشته‌اند. آخرین نسخه آن در حال حاضر کویت ۲۰۱۹ نام دارد که شامل ۴۰ فرایند است که در پنج حوزه سازمان‌دهی شده‌اند و اهداف حاکمیتی و مدیریتی را پوشش می‌دهند.

در راستای ارتقای سطح دانش و ایجاد هم‌افزایی میان اعضای کارگروه آموزش کمیسیون حسابرسی فناوری اطلاعات کانون بانک‌های خصوصی کشور، برگزاری دوره تخصصی "حاکمیت فناوری اطلاعات با رویکرد کویت ۲۰۱۹" به تصویب رسید. هدف از اجرای این دوره، آشنایی عمیق‌تر اعضای کارگروه و مدیران حوزه حسابرسی و فناوری اطلاعات با اصول و روش‌های حاکمیت فناوری اطلاعات بر اساس چارچوب کویت ۲۰۱۹ و ارتقای توانمندی‌های حرفه‌ای ایشان در زمینه ارزیابی و بهبود نظام‌های حاکمیت فناوری در بانک‌ها بود. پس از بررسی‌های انجام‌شده و ارزیابی گزینه‌های موجود، جناب آقای مهندس اسلامی به‌عنوان مدرس این دوره انتخاب شدند.

با حمایت و همراهی مدیران ارشد، به‌ویژه مدیرعامل محترم بانک سامان جناب آقای معرفت، مدیریت محترم آکادمی سامان و مدیریت محترم روابط عمومی و صدای مشتریان این دوره آموزشی در محل آکادمی بانک سامان در شهریورماه و مهرماه سال جاری برگزار گردید.

شایان‌ذکر است که پیش‌ازاین، دوره مقدماتی حسابرسی فناوری اطلاعات نیز با حضور اعضای محترم کارگروه در آکادمی بانک سامان برگزار گردید که با استقبال چشمگیر شرکت‌کنندگان همراه بود. این دوره موفق، زمینه‌ساز برگزاری دوره‌های تخصصی آتی در فضای آموزشی بانک سامان گردید.

در دنیای رقابتی امروز، فناوری اطلاعات به بخش جدایی‌ناپذیری از سازمان‌ها تبدیل شده است. گسترش روزافزون کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان‌ها باعث شده تمرکز بر روی آن بیش‌ازپیش شود به‌طوری‌که امروزه بسیاری از سازمان‌ها در جهت سهولت انجام فعالیت‌های درون‌سازمانی خود از آن استفاده می‌کنند. فناوری‌هایی مانند اینترنت، اینترنت اشیا، شبکه‌های محلی، رایانش ابری، رایانامه‌ها و پایگاه‌داده‌ها مثال‌هایی از این نوع هستند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند، سازمان‌هایی که روی فناوری اطلاعات سرمایه‌گذاری کرده و مسیر نوآوری را انتخاب می‌کنند، می‌توانند سهم بازار، ارقام مالی و جایگاه رقابتی خود را بهبود دهند. بخش مهمی از این سرمایه‌گذاری، مربوط به حاکمیت فناوری اطلاعات (IT Governance) است که به‌موجب آن تمامی منابع مربوط به فناوری اطلاعات مطابق با اولویت و اهداف سازمانی مدیریت می‌شوند. بازوی نظارتی این حوزه در بانک سامان، مدیریت حسابرسی داخلی - اداره حسابرسی فناوری اطلاعات، بوده و نتیجه اجرای کامل آن، همسو شدن فناوری اطلاعات با اهداف کسب‌وکار، مدیریت کارآمد مخاطرات فناوری اطلاعات، توجه به نیازهای ذی‌نفعان، تولید ارزش و در نهایت اطمینان‌بخشی به هیئت‌مدیره می‌باشد. به‌منظور دستیابی به مزایای حاکمیت فناوری اطلاعات، استفاده از استانداردها و چارچوب‌های به‌روز می‌تواند تضمین‌کننده پوشش کلیه کنترل‌های موردنیاز در سازمان‌ها باشد.

معرفی چارچوب کویت: Control Objectives for Information & related Technology (COBIT) چارچوبی به‌منظور اجرای حاکمیت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها است که پوشش جامعی از مهم‌ترین کنترل‌های موردنیاز را ارائه می‌دهد. کویت به دلیل کارآمدی و پذیرش گسترده توسط متخصصان فناوری اطلاعات، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین چارچوب‌های استفاده‌شده در سراسر جهان شناخته



افزایش ۴۴ درصدی سرمایه بانک سامان با رأی مثبت سهامداران

رشد ۴۴ درصدی از ۱۱۰.۰۰۰ میلیارد ریال به ۱۵۸.۰۰۰ میلیارد ریال افزایش یافت. هدف از این افزایش سرمایه، تقویت ساختار مالی بانک، توسعه فعالیت‌ها و بهبود توان تأمین مالی مشتریان در حوزه‌های مختلف اقتصادی عنوان شده است. بانک سامان همواره در مسیر رشد پایدار، ارتقای سرمایه انسانی و ارائه خدمات نوین بانکی گام برمی‌دارد و این افزایش سرمایه نیز گامی مهم در جهت استمرار این مسیر است.

مجمع عمومی فوق العاده بانک سامان با حضور ۵۸ درصد از سهامداران برگزار شد و در آن، افزایش ۴۴ درصدی سرمایه این بانک به تصویب رسید. مجمع عمومی فوق العاده بانک سامان در تاریخ بیست و هشتم مهرماه با حضور ۵۸ درصد از سهامداران برگزار شد. در این نشست، سهامداران با اکثریت آرا با پیشنهاد هیئت مدیره مبنی بر افزایش سرمایه موافقت کردند. بر اساس مصوبه این مجمع، سرمایه بانک سامان با





اولین دوره مسابقات تنیس روی میز سامان برگزار شد

روز جمعه ۱۶ آبان ماه سالن فدراسیون تنیس روی میز در ورزشگاه شهید شیرودی پر از هیجان، انرژی و رقابت سالم بود. قریب به ۱۲۰ نفر از همکاران سامانی راکت به دست وارد میدان شدند و در فضایی پرشور، اولین دوره مسابقات تنیس روی میز سامان را رقم زدند. در پایان این رقابت نفس گیر، نتایج زیر به دست آمد:

قهرمان: ساکو فاروقی

نایب قهرمان: محسن اسمعیلی محمدی

مقام سوم: مهدی نوروزی و ابراهیم صنعت گر به صورت مشترک
این رقابت فقط یک مسابقه نبود؛ بهانه ای بود برای دیدار، دوستی و لحظه های پر از خنده و هیجان سامانی.







برگزاری گردهمایی آموزشی خسارت اتومبیل شعب منطقه یک بیمه سامان در ساری

گردهمایی آموزشی سه روزه خسارت اتومبیل شعب منطقه یک شرکت بیمه سامان با هدف ارتقای دانش تخصصی و هم‌افزایی میان کارشناسان این حوزه، از ۲۲ تا ۲۴ مهرماه در شهرستان ساری برگزار شد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، در این دوره آموزشی که با حضور کارشناسان ۹ شعبه پرداخت خسارت اتومبیل منطقه یک برگزار شد، شرکت‌کنندگان با موضوعات تخصصی همچون آیین‌نامه‌ها، قوانین و بخشنامه‌ای مرتبط با خسارت اتومبیل، آشنایی با انواع خودرو و قطعات، بررسی خسارت‌های مالی و نیز ارزیابی خسارت و خسارت‌های بدنی آشنا شدند. این برنامه آموزشی با هدف ارتقای مهارت‌های کارشناسان و افزایش دقت و سرعت در فرایند رسیدگی به پرونده‌های خسارت برگزار شد. شرکت بیمه سامان همواره آموزش مستمر کارکنان و شبکه فروش را یکی از ارکان توسعه و کیفیت خدمات خود می‌داند و برگزاری این گونه دوره‌ها را در دستور کار دائمی خود قرار داده است.

بانک سامان، بانک برتر حوزه تسهیلات در جایزه تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران

فناور است. براین اساس، طی سال‌های اخیر، بخش قابل توجهی از سرمایه‌گذاری‌های اثرگذار در اکوسیستم نوآوری کشور به واسطه رویکرد راهبردی بانک سامان در حمایت از کارآفرینی و فناوری تحقق یافته است. بر اساس اعلام هیئت داوران این جایزه، بانک سامان با تمرکز بر «تسهیل مسیر رشد نوآوری از طریق خدمات مالی هوشمند»، سهمی پررنگ در توسعه اقتصاد دانش‌بنیان کشور ایفا کرده است. بانک سامان اعلام کرده است که در چارچوب برنامه‌های جدید خود، حمایت از شرکت‌های فناور، استارت‌آپ‌ها و طرح‌های نوآورانه را با نگاهی گسترده‌تر و رویکردی هوشمندتر ادامه خواهد داد تا بستر رشد و پویایی زیست‌بوم نوآوری در کشور بیش‌ازپیش فراهم شود.

«جایزه تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران»، بانک سامان را به‌عنوان بانک برتر کشور در حوزه تسهیلات معرفی کرد؛ دستاوردی که بار دیگر نقش راهبردی این بانک را در حمایت از زیست‌بوم نوآوری و استارت‌آپ‌های ایرانی برجسته می‌کند. به گزارش سامان رسانه، در مراسم اعطای «جایزه تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران» که با هدف شناسایی و تقدیر از بازیگران مؤثر در تقویت زیرساخت‌های مالی زیست‌بوم نوآوری برگزار شد، بانک سامان موفق شد عنوان بانک برتر در حوزه تسهیلات را از آن خود کند. این انتخاب، حاصل عملکرد متمایز بانک سامان در طراحی و ارائه مدل‌های نوین تأمین مالی برای شرکت‌های دانش‌بنیان، استارت‌آپ‌ها و کسب‌وکارهای





تثیت جایگاه بانک سامان به عنوان روابط عمومی پیشرو در ایران

هوش مصنوعی مولد و وبسایت نیز موفق به کسب رتبه سوم شد. در بخش عکس نیز، هیئت داوران جشنواره، روابط عمومی بانک سامان را به دلیل کیفیت و خلاقیت آثار، شایسته تقدیر دانست.

علاوه بر این، بر اساس ارزیابی نهایی و رتبه بندی مقایسه ای صورت گرفته میان برگزیدگان، بانک سامان در سه بخش وبسایت، رسانه های اجتماعی و هوش مصنوعی مولد موفق شد رتبه دوم کلی را در میان تمامی نهادهای شرکت کننده کسب کند.

این موفقیت ها نشان از تلاش مستمر و رویکرد نوآورانه روابط عمومی بانک سامان در بهره گیری از فناوری های نوین، ارتباط مؤثر با مخاطبان و ارتقای سطح حرفه ای ارتباطات سازمانی دارد.

روابط عمومی بانک سامان در بیستمین جشنواره ملی انتشارات روابط عمومی با کسب ۶ عنوان برتر و تقدیر در بخش عکس، بار دیگر توانست توانمندی و خلاقیت خود را در حوزه ارتباطات و تولید محتوای نوآورانه به نمایش بگذارد.

به گزارش سامان رسانه، روابط عمومی بانک سامان در بیستمین جشنواره ملی انتشارات روابط عمومی موفق شد با کسب افتخارات متعدد، در میان برترین روابط عمومی های کشور قرار گیرد. بر اساس نتایج اعلام شده از سوی هیئت داوران جشنواره، روابط عمومی بانک سامان در بخش مستندسازی آثار و رسانه های اجتماعی موفق به کسب رتبه اول شد. همچنین در بخش های رپرتاژ آگهی، بروشور و کاتالوگ،





تأمین مالی در فناوری و نوآوری ایران؛ تحلیل روندها و نقش بانک سامان در نظام نوآوری



| فرزانه سادات تربت نژاد |

| کارشناس حسابداری عمومی، مدیریت حسابداری و خزانه داری |
| عضو کمیته ارزیابی جایزه ملی تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران |

Governance) نیز فراهم می‌کند. تفاوت کلیدی VC با وام بانکی در سه محور اصلی است:

- وثیقه محور نیست و تکیه بر تیم، بازار هدف، مقیاس پذیری مدل و شواهد رشد دارد؛
- بازدهی از طریق افزایش ارزش شرکت و خروج (Exit) حاصل می‌شود، نه نرخ بهره ثابت؛
- و ریسک پذیری بالاتری دارد؛ شکست بخشی از سبد را می‌پذیرد تا بازدهی کل حفظ شود.

در کنار VC، نوع دیگری از سرمایه گذاری به نام سرمایه گذاری خطرپذیر شرکتی (CVC) (Corporate Venture Capital) وجود دارد که توسط شرکت‌های بزرگ انجام می‌شود. هدف از CVC هم افزایی با فعالیت‌های اصلی شرکت مادر، دسترسی به فناوری‌های نو و ایجاد مزیت رقابتی پایدار است.

روند ده ساله تأمین مالی نوآوری در ایران (۱۳۹۳-۱۴۰۳)

بر اساس «گزارش تأمین مالی زیست‌بوم فناوری و نوآوری ایران - سال ۱۴۰۳»، طی یک دهه گذشته روند رشد ابزارهای مالی در حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان و فناوری بسیار چشمگیر بوده است.

حجم تسهیلات اعطایی از ۴۱ میلیارد تومان در سال ۱۳۹۳ به بیش از ۱۹,۷۱۱ میلیارد تومان در سال ۱۴۰۳ رسیده است. از این میزان، حدود ۱۲,۱۳۳ میلیارد تومان توسط شبکه بانکی کشور و ۷,۵۷۸ میلیارد تومان از طریق صندوق‌های پژوهش و فناوری و سایر منابع داخلی تأمین شده است. سهم صندوق نوآوری و شکوفایی نیز در سال ۱۴۰۳ به ۶,۳۶۵ میلیارد تومان و سهم خطوط اعتباری صندوق‌های پژوهش و فناوری به ۱,۲۱۳ میلیارد تومان رسید.

این داده‌ها نشان می‌دهد که در سال ۱۴۰۳، شبکه بانکی و صندوق‌های تخصصی توانسته‌اند بیش از ۶۰ درصد از کل تأمین مالی حوزه فناوری و نوآوری را بر عهده گیرند و ساختار سنتی وام‌دهی را با رویکردهای ترکیبی جدید جایگزین کنند.

از نظر ترکیب ابزارها، در سال ۱۴۰۳ حدود ۴۰۹ هزار میلیارد تومان سرمایه گذاری و تسهیلات در کل زیست‌بوم نوآوری کشور انجام شده است. این رقم شامل بخش‌های سرمایه گذاری خطرپذیر، تسهیلات، ضمانت‌نامه‌ها، ارزش گذاری و تأمین مالی جمعی بوده و رشد قابل توجهی نسبت به سال قبل دارد.

تأمین مالی در فناوری و نوآوری چیست و چرا مهم است؟

تأمین مالی در زیست‌بوم فناوری و نوآوری، تأمین منابع لازم برای ایده پردازی، توسعه محصول، ورود به بازار و رشد مقیاس پذیر شرکت‌های فناور، خلاق و دانش بنیان است. تمایز اصلی آن با تأمین مالی سنتی، ماهیت پرریسک و نامطمئن پروژه‌های نوآورانه است؛ مدل کسب و کار هنوز قطعی نیست، بازار در حال شکل گیری است و دارایی‌ها عمدتاً نامشهود (دانش فنی، الگوریتم، برند و داده) هستند. به همین دلیل، ابزارهای کلاسیک مانند وام بانکی وثیقه محور، به تنهایی پاسخگو نیستند و باید در کنار ابزارهای سرمایه پذیر و بازار محور قرار گیرند.

در یک نگاه، زنجیره تأمین مالی نوآوری از «پیش‌بذری/بذری» تا «رشد» و «بلوغ» را شامل می‌شود و سبدهای از ابزارها را به کار می‌گیرد: تسهیلات و ضمانت‌نامه، سرمایه گذاری خطرپذیر (VC/CVC)، صندوق‌های پژوهش و فناوری، سکوها تأمین مالی جمعی (Crowdfunding)، اوراق نوآوری (مانند مراحله نوآوری)، مشاوره و ارکان بازار سرمایه برای پذیرش و عرضه، شتاب‌دهنده‌ها و حتی اعتبار مالیاتی. ترکیب درست این ابزارها، ریسک را مدیریت کرده و سرعت رشد نوآوری را افزایش می‌دهد.

سرمایه گذاری خطرپذیر (VC) به زبان ساده

سرمایه گذاری خطرپذیر نوعی تأمین مالی «سهام محور» برای استارت‌آپ‌ها و شرکت‌های نوآور در مراحل اولیه و رشد است. سرمایه گذار خطرپذیر (VC) سهام می‌گیرد، در سود و زیان شریک می‌شود و علاوه بر تأمین منابع مالی، ارزش افزوده مدیریتی و شبکه‌ای (Mentorship, Connections) را

این روند بیانگر بلوغ نسبی بازار مالی نوآوری ایران است و نشان می‌دهد که کشور در حال گذار از مدل‌های مالی خطی و دولتی به مدل‌های شبکه‌ای و مشارکتی است که در آن بانک‌ها، صندوق‌ها، بازار سرمایه و بخش خصوصی نقش‌های مکمل دارند.

بانک سامان؛ بانک برتر ایران در حوزه تسهیلات نوآوری

در نخستین دوره جایزه ملی تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران (INTIFA) که ۲۱ مهرماه امسال با حضور معاون علمی و فناوری رئیس‌جمهور برگزار شد، بانک سامان در بین تمام بانک‌های کشور به‌عنوان بانک برتر در حوزه تسهیلات شناخته شد. این انتخاب بر اساس مدل ارزیابی چندبعدی جایزه انجام شد که شاخص‌هایی همچون میزان تسهیلات اعطایی به شرکت‌های دانش‌بنیان، انعطاف در پذیرش وثایق، تنوع ابزارهای مالی و حجم همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی را در نظر می‌گرفت.

بانک سامان با درایت ویژه هیئت‌عامل، هیئت‌مدیره و نگاه نوآورانه مدیرعامل در کنار تلاش ویژه معاونان در سال گذشته با اجرای چندین برنامه هدفمند، از جمله اعطای تسهیلات اعتباری ویژه برای شرکت‌های فناوری، دانش‌بنیان و خلاق، صدور ضمانت‌نامه‌های بانکی، مشارکت در تأمین مالی از طریق سکوی تأمین مالی جمعی و مشارکت در ارزش‌گذاری سایر شرکت‌ها، توانست جایگاه خود را به‌عنوان یکی از بازیگران اصلی نظام مالی نوآوری تثبیت کند. ویژگی مهم عملکرد این بانک، عبور از نگاه سنتی به تسهیلات و حرکت به سمت مدل‌های مشارکتی و هم‌سرمایه‌گذاری با نهادهای تخصصی است؛ رویکردی که ضمن کاهش ریسک، منجر به خلق ارزش پایدار در زنجیره تأمین مالی نوآوری می‌شود.

جایزه ملی اینتيفا؛ از شناسایی بازیگران تا حکمرانی داده‌محور

جایزه ملی تأمین مالی فناوری و نوآوری ایران (INTIFA) با ابتکار انجمن

سرمایه‌گذاری خطرپذیر ایران در سال ۱۴۰۴ طراحی و اجرا شد. این جایزه با هدف شناسایی و رتبه‌بندی بیش از ۵۲۰ نهاد فعال در حوزه تأمین مالی فناوری از جمله بانک‌ها، صندوق‌های پژوهش و فناوری، CVC ها، شتاب‌دهنده‌ها، سکوی تأمین مالی جمعی و ارکان بازار سرمایه برگزار شد. مدل ارزیابی اینتيفا مبتنی بر داده‌های کمی و کیفی بوده است. در این مدل، شاخص‌هایی مانند میزان ریسک‌پذیری، حجم سرمایه‌گذاری مستقیم و مشترک، گستره جغرافیایی، منبع تأمین مالی و میزان اثرگذاری اکوسیستمی به‌صورت موزون وزن‌دهی و تحلیل شده‌اند.

اینتيفا صرفاً یک رویداد سالانه نیست؛ بلکه به‌عنوان ابزار سیاست‌گذاری مالی نوآوری طراحی شده است که مأموریت دارد شفافیت، رقابت سالم و الگوسازی در زیست‌بوم مالی کشور را تقویت کند. انتشار داده‌های سالانه، ایجاد نظام اعتبارسنجی نهادهای مالی و ترویج ابزارهای جدید مانند اوراق نوآوری، از جمله مأموریت‌های توسعه‌ای این جایزه است.

جمع‌بندی

روند ده‌ساله تأمین مالی نوآوری در ایران، گویای بلوغ تدریجی زیست‌بومی است که به تدریج میان نهادهای دولتی و خصوصی توزیع شده است. در این میان، بانک‌ها جایگاه ویژه‌ای یافته‌اند؛ زیرا با انعطاف‌پذیری بیشتر، به‌ویژه در همکاری با صندوق‌ها و شرکت‌های دانش‌بنیان، توانسته‌اند سهم قابل توجهی در تأمین مالی نوآوری ایفا کنند.

تقدیر از بانک سامان به‌عنوان بانک برتر حوزه تسهیلات، نمادی از این تحول ساختاری است؛ تحولی که تأکید می‌کند نوآوری بدون نظام تأمین مالی کارآمد، پایدار نخواهد بود. تداوم این مسیر می‌تواند با مشارکت نهادهای مالی، دانشگاه‌ها و سرمایه‌گذاران خصوصی، جایگاه کشور را در شاخص‌های جهانی نوآوری به‌طور چشمگیری ارتقا دهد و به تحقق اقتصاد دانش‌بنیان واقعی منجر شود.

سپاس رفتار حرفه‌ای

به‌صورت کتبی تقدیر کرده‌اند. ما به‌رسم سپاس و قدردانی، اسامی این عزیزان را در نشریه سامان منتشر می‌کنیم.

با تشکر
مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

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

ردیف	نام خانوادگی و نام و	محل خدمت	تصویر
۱	احمد عین علی	مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی	
۲	مسعود و ثوقی	مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی	

ردیف	نام خانوادگی و نام و	محل خدمت	تصویر
۱	علیرضا محمدعلی	شعبه فلکه اول تهرانپارس	
۲	آرین مقیسه	شعبه فلکه اول تهرانپارس	



قهرمان کوچک سامانی

ترمه سادات رضائی خوشرویی فرزند سیدمهدی رضائی خوشرویی، بانکدار فروش تخصصی شعبه گیشا موفق شد در دومین رویداد درساژ هیئت سوارکاری استان تهران از باشگاه سوارکاری دشت بهشت، مقام سوم این مسابقات را به دست آورد.

تأمین بودجه خرید تجهیزات پزشکی بیمارستان شهید هاشمی نژاد

مرکز فوق تخصصی شهید هاشمی نژاد در سال ۱۳۳۶ توسط مرحوم دریانی وقف شده و از سال ۱۳۶۴ به عنوان مرکز کشوری درمان بیماری‌های کلیوی به فعالیت خود ادامه داده است. این بیمارستان، مرکزی آموزشی-پژوهشی و درمانی بوده و تحت نظارت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی فعالیت نموده و از جمله بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران است.

مرکز مذکور به‌عنوان سانتر تخصصی کلیه و مجاری ادراری در کشور ماهانه بیش از ۱۵ هزار نفر مراجعه‌کننده در درمانگاه و اورژانس، حدود ۴۰۰۰ نفر بیمار بستری و ارائه‌دهنده بیش از ۲۸۰۰۰ خدمت دیالیز است.

بیمارستان مذکور در خردادماه سال جاری درخواستی از مدیرعامل بانک سامان برای تأمین بودجه خرید تجهیزات پزشکی داشتند که خیریه بانک سامان نیز در پاسخ به این نیاز، یک دستگاه سل کانتر به ارزش ۱۸,۸۹۸,۰۰۰,۰۰۰ ریال در تاریخ ۱۴۰۴/۰۴/۱۱ خریداری و تحویل این بیمارستان نمود.

این دستگاه وظیفه شمارش و تعیین انواع سلول‌های خونی و اندازه‌گیری هموگلوبین، هماتوکریت و سایر پارامترهای مرتبط با خون را برعهده دارد و جزء نیازهای ضروری این بیمارستان بوده است.





بوشهر؛ شعبه مشتری مدار

بوشهر سفر کردیم و با همکاران پر تلاش شعبه بوشهر و مشتریان گران قدر این شعبه به گفت و گو پرداختیم. از سال ۱۴۰۰ تاکنون از شعبه بوشهر تعداد ۲۲ شکایت ثبت شده که تمامی شکایات ناوارد بوده است.

بنا بر اظهار مجید گزی، رئیس شعبه بوشهر، تلاش همکاران در رفع چالش های مشتریان با حفظ احترام و راهنمایی صحیح آن ها علت اصلی رضایت مشتریان از عملکرد شعبه بوده و در صورتی که مشکلی موجب بروز نارضایتی برای مشتریان شود مسئولین شعبه سعی در برطرف نمودن چالش می کنند تا رضایت مشتری جلب شود. همین امر سبب شده است فضای همدلی ایجاد شده بین پرسنل شعبه به مشتریان نیز منتقل گردد و مشتریان پس از مراجعه به شعبه با احساس رضایت از دریافت مطلوب خدمت مورد نظر از شعبه خارج شوند.

احمد خسروی، معاون شعبه نیز برگزاری جلسات با پرسنل شعبه در راستای آگاهی بخشی جهت نحوه برخورد با مشتریان را یکی از علل موفقیت این شعبه در کسب عنوان شعبه بدون شکایت بیان داشت.

با مشتریان شعبه بوشهر نیز در خصوص نقطه نظر ایشان نسبت به عملکرد همکاران شعبه بوشهر گفت و گو کردیم که غالب آن ها تسریع در ارائه خدمات بانکی و برخورد حرفه ای و محترمانه پرسنل در مواجهه با مشتریان را از مهم ترین نقاط قوت عملکرد شعبه بوشهر اظهار داشتند؛ مردم خونگرم بوشهر از عملکرد بانک سامان در این شهر و تلاش های همکاران متعهد شعبه بوشهر رضایت داشتند. همکاران شعبه نیز اعلام نمودند هنگام مواجهه با مشتریان ناراضی و در صورتی که امکان رفع چالش یا مشکل آن ها را نداشته باشند، به مسئولین شعبه این موضوع اطلاع داده می شود تا در صورت امکان مشتریان را راهنمایی نموده و رضایتشان را جلب نمایند.

در راستای مأموریت تعریف شده در سامان ۱۴۰۴ یعنی "وفادار کردن افراد با خلق بهترین تجربه برای آن ها مبتنی بر سه اصل راحتی، سرعت و اعتماد"، اداره رسیدگی به صدای مشتریان، تمامی اهتمام خود را انجام اقداماتی همسو با افزایش رضایتمندی مشتریان و ارتقای ارزش برند بانک سامان قرار داده است.

مطابق خط مشی رسیدگی به شکایات و سنجش رضایتمندی مشتریان بانک سامان، ما در مواجهه و پاسخ گویی به بازخوردهای مثبت یا منفی مشتریان، ارتباطی دوستانه و مستقیم را انتخاب کرده ایم. در صورتی که مشتریان بانک احساس نارضایتی از دریافت خدمات بانکی داشته باشند از طریق درگاه های متفاوتی نظیر تماس تلفنی (تماس با شماره ۶۴۲۲-۰۲۱، داخلی ۶)، وبسایت، ایمیل، مراجع نظارتی (بانک مرکزی، سازمان بازرسی کل کشور و...)، شبکه های اجتماعی مشکل خود را بیان می نمایند. پس از ثبت، شکایت به واحد مربوطه جهت بررسی ارجاع می شود و پاسخ مشتریان نهایتاً ظرف ۸ روز کاری ارسال خواهد شد.

شکایات ثبت شده برای شعب بانک سامان به صورت ماهانه توسط کارشناسان اداره رسیدگی به صدای مشتریان بررسی می شود و با توجه به تقسیم بندی صورت گرفته، هر کارشناس مسئول پیگیری شکایات تعدادی از شعب مشخص شده می باشد. در صورتی که نارضایتی از مشتریان ثبت گردد، کارشناس مربوطه با مسئولین شعبه تماس برقرار نموده و ضمن بررسی علل ثبت شکایات، نتایج را در قالب گزارش منعکس می نماید. در فرایند بررسی شکایات کلیه شعب در شش ماهه نخست سال ۱۴۰۴، شعبه بوشهر هیچ شکایتی از سمت مشتریان نداشته است.

به همین منظور برای قدردانی از همکاران گرامی در این شعبه، در آبان ماه از طرف مدیریت روابط عمومی و رسیدگی به صدای مشتریان به شهر زیبای





گفتگو با همکاران شعبه آفریقای شمالی

جایی که تعهد، صمیمیت و لبخند در خدمت مشتری معنا پیدا می‌کند

گفتگو: جعفر تکبیری

وی ادامه داد: «تیم ۱۸ نفره شعبه متشکل از نیروهای مجرب و کارآموده است که با رویکرد مشتری محور و تلاش برای ارتقای سطح کیفی خدمات، در جهت افزایش رضایت مشتریان گام برمی دارند. فضای حرفه ای و محیط مطلوب شعبه نیز نقش مهمی در ایجاد تجربه ای مثبت و متمایز برای مشتریان ایفا می کند»

رئیس شعبه آفریقای شمالی درباره ترکیب مشتریان این شعبه اظهار داشت: «در حال حاضر شعبه دارای ۲۸ هزار و ۳۷۰ مشتری است که از این میان ۳۵۸ مشتری ویژه و خاص و حدود ۲۰۰ مشتری فعال در بخش کسب و کارهای کوچک و متوسط (SME) حضور دارند. با اضافه شدن همکار جدید به تیم مشتریان ویژه و تلاش مستمر همه همکاران، به ویژه میز فروش، در مسیر افزایش تعداد مشتریان و بهبود کیفیت خدمات گام برمی داریم.»

وی در توضیح نحوه هدایت و برنامه ریزی برای تحقق اهداف شعبه گفت: «برای دستیابی به اهداف، همواره با تحلیل وضعیت موجود، شناسایی نقاط قوت و ضعف و ترسیم برنامه ای هدفمند، مسیر عملکرد شعبه را هدایت می کنیم. استفاده از ظرفیت ها و توانمندی های هر یک از همکاران، تعیین اهداف فردی، پایش مستمر عملکرد و ارائه بازخورد مؤثر از جمله ابزارهایی است که برای دستیابی به اهداف به کار می گیریم» او در خصوص فضای همکاری درون شعبه افزود: «برای ایجاد محیط کاری مطلوب، تلاش کرده ام روابط خود را بر پایه اعتماد، احترام متقابل و صداقت بنا کنم. همواره سعی دارم با حفظ ثبات و تعادل، فضایی آرام و حرفه ای برای همکاری مؤثر میان همکاران فراهم آورم»

وی در ادامه به اهمیت ارتباط با مشتریان اشاره کرد و گفت: «مشتری مداری یک اصل اساسی در نظام بانکی و محور فعالیت های شعبه است. در مدیریت روابط با مشتریان بر ایجاد تعاملی مبتنی بر احترام، صداقت و پاسخگویی دقیق تأکید داریم تا بتوانیم در مسیر افزایش رضایت و وفاداری آنان گام برداریم.»

خوش صحبت درباره پروژه «سامان ۱۴۰۴» نیز توضیح داد: «برای هم راستا شدن با اهداف این پروژه، برنامه هایی از جمله ارتقای سطح دانش و مهارت کارکنان، بهینه سازی فرایندهای عملیاتی، تمرکز بر مشتری مداری، جذب مشتریان پر پتانسیل و گسترش استفاده از ابزارهای الکترونیکی در دستور کار قرار دارد.»

وی در بخش دیگری از سخنان خود درباره استقبال مشتریان از خدمات دیجیتال گفت: «باتوجه به رشد فناوری و تغییر نیازهای مشتریان، خوشبختانه شاهد افزایش استقبال از خدمات بانکداری الکترونیک در سطح شعبه هستیم. به ویژه مشتریان جوان تر و مشتریان حقوقی ترجیح می دهند از بستریهایی مانند نت بانک، موبایل و سایر ابزارهای دیجیتال برای انجام امور بانکی خود استفاده کنند»

رئیس شعبه آفریقای شمالی درباره عملکرد این شعبه در حوزه فروش بیمه اظهار کرد: «با تلاش مستمر همکاران، موفق شده ایم به اهداف تعیین شده در حوزه فروش بیمه دست یابیم و همچنان با برنامه ریزی دقیق در مسیر بهبود و ارتقای این بخش حرکت می کنیم.»

وی در پایان گفت: «در این فرصت لازم می دانم از حمایت ها و راهنمایی های ارزشمند مدیران محترم بانک سامان و تلاش و همدلی تمامی همکاران شعبه صمیمانه تشکر و قدردانی کنم. امیدوارم با همکاری و هم افزایی بیشتر بتوانیم در مسیر پیشرفت و تعالی گام های مؤثرتری برداریم.»



نسرین خوش صحبت - رئیس شعبه

در شعبه آفریقای شمالی بانک سامان، روزها با انرژی، دقت و روحیه ای تیمی آغاز می شوند؛ جایی که مجموعه ای از همکاران جوان و باتجربه، هر یک با تخصص و انگیزه ای ویژه، در مسیر تحقق اهداف «سامان ۱۴۰۴» گام برمی دارند. فضای این شعبه، ترکیبی از حرفه ای گری، همکاری صمیمانه و تعهد به رضایت مشتری است. از تعامل صادقانه با مشتریان تا تلاش برای جذب منابع و پاسخگویی دقیق به نیازهای بانکی، هر لحظه از فعالیت در این شعبه، بازتابی از فرهنگ سامان و اراده کارکنان آن برای ساختن تجربه ای متفاوت و اعتمادساز است.

رئیس شعبه آفریقای شمالی بانک سامان با اشاره به سابقه و مسیر حرفه ای خود گفت: «من نسرین خوش صحبت هستم، متولد ۱۳۶۱ و دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی. بیش از ۱۷ سال است که در بانک سامان خدمت می کنم و همواره کوشیده ام با تکیه بر دانش، تجربه، مسئولیت پذیری و تعهد حرفه ای در مسیر تحقق اهداف سازمانی گام بردارم.»

وی افزود: «از افتخارات دوران خدمتم، همکاری با مدیران و اساتید گران قدر بانک سامان است که نقش بسزایی در رشد و پیشرفت حرفه ای من داشته اند و از دانش و تجربیات ارزشمند آنان بسیار آموخته ام.» خوش صحبت درباره موقعیت و ویژگی های شعبه گفت: «شعبه آفریقای شمالی در یکی از مناطق پرتردد و راهبردی شهر، در بلوار نلسون ماندلا نیش خیابان سعیدی واقع شده و یک باجه فعال نیز در محل شرکت کارگزاری بانک سامان تحت نظارت این شعبه فعالیت دارد. این شعبه با برخورداری از مشتریان حقیقی و حقوقی فعال، به عنوان یکی از شعب تام بانک سامان شناخته می شود»



سمیرا کرماجی - معاون شعبه



علی سلیمی - معاون شعبه

معاون شعبه آفریقای شمالی درباره تعامل خود با همکاران و رئیس شعبه گفت: «پایه تعاملات کاری ما احترام، صداقت و رعایت اصول حرفه‌ای است. در این فضا تلاش می‌کنم بازخوردی سازنده ارائه کنم و روحیه یادگیری مستمر را در تعاملات روزمره تقویت نمایم. معتقدم همکاری تیمی علاوه بر افزایش بهره‌وری، موجب شکل‌گیری اعتماد، همدلی و انسجام میان همکاران و ریاست شعبه می‌شود»

وی درباره اهداف و برنامه‌های خود در این سمت توضیح داد: «هدف من همسویی کامل با چشم‌انداز و استراتژی کلان بانک سامان است. تلاش دارم با ارتقای کیفیت خدمات بانکی، ارزشی پایدار برای مشتریان ایجاد کنم.» او افزود: «در این مسیر، جذب مشتریان جدید از گروه هدف بانک، حفظ مشتریان فعلی، بهبود کیفیت خدمات، ارتقای دانش و مهارت فردی، تقویت کار تیمی و ارائه پیشنهادها کاربردی برای شناسایی فرصت‌های جدید را در دستور کار دارم»

سلیمی در پایان درباره نحوه ارتباط با مشتریان گفت: «اساس ارتباط ما با مشتریان بر احترام، شنیدن دقیق نیازهای آنان و پاسخ‌گویی شفاف و صادقانه استوار است. تلاش می‌کنیم با سرعت و دقت در ارائه خدمات، احساس ارزشمندی و اعتماد را در ذهن مشتریان تقویت کنیم.»

از روزهای پرشور آغاز تا استمرار یادگیری در مسیر بانکداری حرفه‌ای

سمیرا کرماجی، ۴۱ ساله و دارای مدرک کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی است. کرماجی هم اکنون معاون شعبه آفریقای شمالی است. وی گفت: «بیش از ۱۷ سال است که در بانک سامان مشغول به فعالیت هستم و در

تجربه، آرامش و تعهد؛ سرمایه‌های یک مسیر پرفرازونشیب

علی سلیمی، معاون شعبه آفریقای شمالی بانک سامان درباره سوابق حرفه‌ای خود گفت: «۴۱ ساله هستم و دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی. از سال ۱۳۸۵ در بانک سامان مشغول به کارم و تاکنون حدود ۱۲ سال در مدیریت بهبود و کیفیت و نزدیک به ۷ سال در شعب، از جمله شعبه ملاصدرا و طی یک ماه اخیر در شعبه آفریقای شمالی فعالیت داشته‌ام.»

وی در ادامه با یادآوری روزهای آغاز خدمت خود در بانک افزود: «در روزهای نخست استخدام، احساسی آمیخته از شور و شوق، استرس و امید داشتم؛ شور آغاز مسیری تازه و آرزوهای بلند در کنار اضطراب تجربه‌های جدید. اما امروز پس از سال‌ها فعالیت، این احساسات جای خود را به آرامش، اطمینان و تعهدی عمیق داده‌اند؛ احساسی برآمده از تجربه و پشتوانه روزهای پرفرازونشیب کاری.»

سلیمی در بیان چالش‌ها و جذابیت‌های حرفه‌ای خود گفت: «یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در کار بانکی، مدیریت حجم بالای درخواست‌ها و پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع مشتریان است. از سوی دیگر، رعایت دقیق قوانین و مقررات بانکی در کنار سرعت عمل در ارائه خدمات و کنترل ریسک‌های عملیاتی روزانه از جمله وظایف حساس و مهم در این حوزه به شمار می‌رود.»

وی افزود: «در مقابل، جذابیت‌های فراوانی نیز در این مسیر وجود دارد؛ از ارتباط مستقیم و روزانه با طیف وسیعی از مشتریان و یادگیری مستمر در زمینه‌های مختلف بانکی گرفته تا حس اثرگذاری اجتماعی و کمک به مشتریان در حل مسائل مالی‌شان. فضای پویای کاری در بانک سامان باعث می‌شود هر روز با چالشی تازه و فرصتی برای یادگیری روبه‌رو شویم»



حمید سروری



دریا وحیدی



الناز علی شاهرودی

مدرک کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات هستم. پیش از پیوستن به بانک سامان، به عنوان کارشناس ارشد VPN و شبکه های هوایی بانکی در شرکت صنایع ارتباطی پایا فعالیت می کردم. در طول خدمتم در بانک سامان، در شعب مختلفی از جمله قطریه، دلاوران، پاسداران، تجریش، اقدسیه و اکنون در شعبه آفریقای شمالی مشغول به کار بوده ام.

وی در ادامه با اشاره به احساس روزهای آغاز همکاری خود با بانک سامان افزود: «رسیدن به شغلی که از دوران نوجوانی آرزویش را داشتم، برایم احساسی بسیار خوشایند داشت. امروز خود را قطره ای کوچک در موج بلند و پر قدرت سامان می دانم؛ جریانی پویا که هر یک از ما در رشد و حرکت آن سهمی داریم».

شاه محمدی درباره چالش ها و جذابیت های کار روزانه در شعبه گفت: «پیگیری امور مشتریان برای تحقق اهداف بانک و حفظ مشتریانی که گزینه های متعددی در سایر بانک ها دارند - و حتی گاهی از پیشنهاد های جذاب تری برخوردارند - نیازمند صرف انرژی بسیار و رویکردی چندبعدی در مشتری مداری است. همکاران سامان در این مسیر واقعاً تلاش زیادی می کنند و من نیز همواره سعی کرده ام تمام توان خود را در جهت تحقق این هدف مهم به کار بگیرم».

وی در توضیح نحوه تعامل خود با همکاران و رئیس شعبه اظهار داشت: «همکاران شعبه آفریقای شمالی با انسجام و هماهنگی مثال زدنی مشغول فعالیت هستند و چنین محیطی، دوستی و همدلی را میان اعضای تیم تقویت می کند. خانم خوش صحبت، رئیس محترم شعبه، از بهترین معلمان من بوده اند. تعامل قابل توجه، دانش بانکی بالا و صبوری ایشان سبب شده فضای کاری انگیزه بخش و فرصت ساز برای یادگیری و حل مسائل در شعبه شکل گیرد».

شاه محمدی درباره اهداف و برنامه های خود در راستای تحقق استراتژی «سامان ۱۴۰۴» گفت: «تمرکز اصلی من بر گسترش فعالیت های بانکداری بین الملل از طریق جذب مشتریان فعال در حوزه ارزی و همچنین تمرکز بر جذب مشتریان صنفی برای ارائه خدمات متناسب با نیازهای خاص آنان است».

وی درباره نحوه تعامل با مشتریان افزود: «همواره تلاش کرده ام ارتباطی محترمانه، مؤثر و صادقانه با مشتریان برقرار کنم. به نظرم ارتباط با مشتریان مطلوب است، اما در عین حال پیوسته در تلاش برای ارتقای استانداردهای موجود و بهبود کیفیت این تعامل هستم».

این سال ها همواره تلاش کرده ام مسیر رشد و یادگیری را در کار خود ادامه دهم. یکی از افتخارات من در این سال ها همکاری با مرد بزرگی چون جناب آقای رضازاده بوده است. در دوران همکاری با ایشان علاوه بر بهره مندی از تخصص و مدیریت ارزشمندشان، از تجارب کاری ایشان نیز درس های فراوانی آموختم».

وی در ادامه با یادآوری نخستین روزهای فعالیت خود در بانک سامان اظهار کرد: «روزهای ابتدایی ورود به بانک برای من بسیار پرشور و جذاب بود. با توجه به محیط کاری جدید و اشتیاق زیادی که برای یادگیری فعالیت های بانکی داشتم، سعی کردم از همان ابتدا مسیر رشد حرفه ای خود را جدی دنبال کنم. امروز هم با وجود گذشت سال ها، همچنان تلاش می کنم این روحیه یادگیری و انگیزه را حفظ کنم».

کرماجی درباره چالش ها و جذابیت های کار روزانه خود در شعبه گفت: «یکی از چالش های اصلی در کار بانکی، حجم بالای فعالیت در ساعات شلوغی و تنوع زیاد درخواست های مشتریان است. باین حال، همین ویژگی ها باعث می شود کار بانکی برای من جذاب بماند، چراکه هیچ روزی شبیه روز قبل نیست و هر روز فرصت تازه ای برای یادگیری و پیشرفت فراهم می شود».

وی در خصوص نحوه تعامل خود با همکاران افزود: «همیشه تلاش کرده ام روابط کاری ام با احترام متقابل و روحیه تیمی همراه باشد. خوشبختانه در تمام شعبی که تاکنون فعالیت داشته ام، تیمی همدل و همراه وجود داشته است که این موضوع نقش مهمی در موفقیت جمعی ایفا کرده است».

کرماجی درباره هدف خود در مسیر تحقق استراتژی سامان ۱۴۰۴ اظهار کرد: «همواره سعی کرده ام برنامه ریزی کاری خود را در راستای اهداف کلان بانک سامان تنظیم کنم و سهم کوچکی در تحقق استراتژی ۱۴۰۴ بانک داشته باشم».

وی در پایان درباره نحوه تعامل خود با مشتریان گفت: «اصل کار من بر پایه احترام و صداقت با مشتریان استوار است. البته گاهی با انتظارات غیر واقعی برخی مشتریان مواجه می شوم که نیاز به مدیریت صورانه دارد. در چنین شرایطی تلاش می کنم با توضیح شفاف و روشن، شرایط واقعی را برای مشتریان تبیین کنم تا رضایت و اعتماد آنان حفظ شود».

«یک قطره در موج بلند سامان»

محسن شاه محمدی، از همکاران پرتلاش شعبه آفریقای شمالی بانک سامان درباره سوابق و مسیر حرفه ای خود گفت: «۳۶ سال دارم و دارای



مهدی صدیقی



محسن شاه محمدی



وحید ملکانی

صبر، دقت و دانش بالایی می‌طلبد. در عین حال، جذابیت کار هم در همین نقطه نهفته است، زیرا موجب یادگیری مداوم و افزایش پویایی می‌شود و در نهایت احساس رضایت از تأثیر مستقیم کار بر آرامش و رضایت مشتریان را به همراه دارد»

این همکار شعبه آفریقایی شمالی درباره تعامل با دیگر همکاران و رئیس شعبه گفت: «تلاش من همواره بر ایجاد ارتباطی محترمانه، صمیمی و مبتنی بر همکاری گروهی بوده است. باور دارم موفقیت هر شعبه حاصل کار تیمی و همدلی میان همه اعضاست. در تعامل با رئیس شعبه نیز همواره سعی کرده‌ام با رعایت نظم، شفافیت و سلسله‌مراتب کاری، ارتباطی حرفه‌ای و سازنده داشته باشم»

عامری در پاسخ به پرسشی درباره نقش خود در تحقق استراتژی «سامان ۱۴۰۴» افزود: «هدف من این است که در جایگاه فعلی، بالاترین کیفیت خدمات بانکی را در حوزه فروش و ارائه خدمات به مشتریان ارائه کنم. در این مسیر بر ارتقای مهارت‌های بانکی و ارتباطی خود تمرکز دارم تا بتوانم در راستای بانکداری نوین و افزایش رضایت مشتریان گروه هدف بانک، سهم مؤثری ایفا کنم»

وی درباره نحوه ارتباط با مشتریان توضیح داد: «همیشه تلاش می‌کنم ارتباطم با مشتریان را به صبر و دقت همراه باشد. از منظر ماندن مشتری حس خوبی ندارم، بنابراین سعی می‌کنم خود را جای او بگذارم تا تجربه‌ای خوشایند از حضور در بانک داشته باشد. برای من مهم است که مشتری احساس کند ارزشمند است و با شفافیت و صداقت پاسخ نیازهایش را دریافت می‌کند»

این کارشناس بانکی درباره شیرین‌ترین خاطره خود از دوران فعالیت در شعبه گفت: «هر روز کاری در کنار همکارانم برای من خاطره‌ای شیرین است. رئیس و معاون شعبه با مهربانی و دلسوزی از تلاش‌های همکاران قدردانی می‌کنند و همین قدردانی، خستگی روزهای شلوغ را از بین می‌برد. حضور در محیطی شاد و صمیمی باعث می‌شود انرژی مضاعفی برای خدمت به مشتریان داشته باشم»

عامری در پایان در پاسخ به پرسش «هر چه می‌خواهد دل تنگت بگو» گفت: «از اینکه در مجموعه‌ای بزرگ و حرفه‌ای مانند بانک سامان فعالیت می‌کنم، خوشحالم. امیدوارم بتوانم در کنار همکاران خویم، هم برای مشتریان ارزش‌آفرینی کنم و هم در مسیر تحقق اهداف سازمان سهمی هرچند کوچک داشته باشم.»

این همکار پرتجربه بانک سامان درباره شیرین‌ترین خاطره کاری خود گفت: «در سال ۱۳۹۹ حضور آقای معرفت در شعبه تجریش برای قدردانی از عملکردم به عنوان راهبر شعبه و دریافت نامه تقدیر از سوی مدیریت بانکداری خرد و بانکداری الکترونیک، از خاطرات به‌یادماندنی دوران خدمتم به شمار می‌رود.»

شاه‌محمدی در پایان و در پاسخ به پرسش «هر چه می‌خواهد دل تنگت بگو» چنین گفت:

«جهانی را تصور کن بدون نفرت و باروت،

بدون ظلم خودکامه، بدون وحشت و طاغوت؛

جهانی را تصور کن پر از لبخند و آزادی،

لبالاب از گل و بوسه، پر از تکرار آبادی.»

هر روز کاری، فرصتی برای یادگیری، رشد و لبخند به مشتری

مهری عامری، از همکاران پرتلاش شعبه آفریقایی شمالی بانک سامان درباره سوابق تحصیلی و حرفه‌ای خود گفت: «فارغ‌التحصیل کارشناسی‌ارشد رشته اقتصاد از دانشگاه علامه طباطبایی هستم و حدود ۱۰ سال سابقه کار در نظام بانکی کشور دارم. دو تا سه سال ابتدایی فعالیت‌م را در بانک پاسارگاد گذراندم و در این سال‌ها همواره تلاش کرده‌ام دانش و تجربه خود را در حوزه بانکداری و ارتباط با مشتریان ارتقا دهم»

وی افزود: «مطالعه مستمر بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های بانکی یکی از عادت‌های کاری من است، چراکه معتقدم برای ارائه خدمات حرفه‌ای باید همواره به‌روز، دقیق و آگاه از جزئیات عملکرد سازمان بود»

عامری در ادامه درباره احساس خود نسبت به روزهای آغاز فعالیت در بانک سامان گفت: «روزهای نخست ورودم به بانک سامان برایم سرشار از هیجان، انگیزه و البته حس مسئولیت بود. از همان ابتدا احساس کردم وارد محیطی پویا، منظم و هدفمند شده‌ام. اکنون پس از گذشت زمان، این حس در من عمیق‌تر شده و باور دارم بانک سامان جایی است که می‌توان در آن یاد گرفت، رشد کرد و به مشتریان ارزش واقعی ارائه داد»

وی در خصوص چالش‌ها و جذابیت‌های کار روزانه خود در شعبه اظهار داشت: «یکی از چالش‌های اصلی در کار بانکی، پاسخگویی به نیازهای متنوع مشتریان با ویژگی‌های رفتاری متفاوت است. این امر



محمدحسین بدر



سالار خوشی



زینب شاهمرادی

از شور آغاز تا تجربه پختگی در بانک سامان

دريا وحیدی، ۴۳ ساله و فارغ التحصیل مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بین الملل است. وی گفت: «از ششم فروردین سال ۱۳۸۶ فعالیت خود را در شبکه بانکی آغاز کردم و از همان ابتدا در حوزه ارز و اعتبار مشغول به کار شدم. در بخشی از مسیر خدمت، افتخار آموزش ارزی به همکاران شعب را داشتم و در این سالها نیز چندین تقدیرنامه از بانک دریافت کرده‌ام»

وی در ادامه با یادآوری روزهای نخست ورود به بانک سامان اظهار کرد: «روزهای اول استخدامم در بانک سامان پر از شور و انگیزه بود. با تمام توان در امور بانکی، به‌ویژه حوزه ارزی، چه در شعب و چه در ستاد، فعالیت داشتم. اکنون نیز پس از سالها همچنان با همان تعهد و علاقه در مسیر خدمت‌رسانی به مشتریان گام برمی‌دارم»

وحیدی درباره چالش‌ها و جذابیت‌های کار روزانه خود در شعبه گفت: «مهم‌ترین چالش روزانه من، پیگیری دقیق امور محوله برای دستیابی به نتیجه مطلوب و رضایت حداکثری مشتریان است. البته همین فرایند، جذاب‌ترین بخش کار نیز هست، چراکه باعث می‌شود در جریان نیازهای واقعی مشتریان قرار بگیرم و بتوانم در تحقق اهداف شعبه سهم داشته باشم»

وی درباره نحوه تعامل خود با همکاران افزود: «روابط من با همکاران همواره بر پایه احترام، صمیمیت و روحیه تیمی بوده است. اعتقاد دارم موفقیت یک شعبه حاصل تلاش جمعی همه اعضای آن است» او همچنین درباره همکاری با رئیس شعبه گفت: «خوشبختانه افتخار همکاری مجدد با رئیس فعلی شعبه را دارم و برای شخصیت و دانش ایشان احترام ویژه‌ای قائلم»

این کارمند باسابقه بانک سامان درباره اهداف خود در مسیر تحقق استراتژی سامان ۱۴۰۴ اظهار کرد: «هدف من تمرکز بر بازاریابی و جذب شرکت‌های فعال در حوزه ارز و ریال و فروش مقاطع محصولات بانک است تا بتوانم سهم مؤثری در تحقق اهداف کلان بانک ایفا کنم»

وحیدی درباره نحوه تعامل با مشتریان گفت: «در ارتباط با مشتریان سعی می‌کنم همواره صادقانه و دقیق رفتار کنم. معرفی و مشاوره محصولات بانکی، رفع موانع کاری و ایجاد تجربه خوشایند برای مشتری از مهم‌ترین اولویت‌های من در تعامل با آنان است»

وی با اشاره به خاطرات شیرین دوران کاری خود افزود: «لحظات زیادی

در بانک برای من خاطره‌انگیز بوده است، از جمله جشن‌های صمیمانه‌ای که همکارانم در روز تولدم برگزار کردند. اما یکی از شیرین‌ترین خاطراتم زمانی بود که پس از یک ماه مرخصی به شعبه سعادت‌آباد بازگشتم و همکارانم با برگزاری جشنی کوچک از بازگشتم استقبال کردند»

وحیدی در پایان با مرور سال‌های فعالیت خود در بانک سامان گفت: «از سال ۸۶ وارد بانک شدم و از همان ابتدا تمام انرژی و توانم را صرف پیشرفت بانک کردم. در سال ۸۹ به ستاد رفتم و تا سال ۹۱ به‌عنوان پشتیبان ارزی شعب در واحد امور شعب (جذب و فروش) فعالیت داشتم. سپس از سال ۹۲ به‌عنوان معاون ارزی در شعبه مشغول خدمت شدم و بیش از ۱۱ سال افتخار همکاری با این مجموعه را داشتم»

وی افزود: «در سال ۱۴۰۲ به دلیل تولد فرزند دوم به مرخصی رفتم و از آذر ۱۴۰۳ مجدداً به کار بازگشتم. با وجود تغییر شرایط کاری، همچنان با تعهد و علاقه برای تحقق اهداف بانک سامان تلاش می‌کنم، چراکه سامان برای من تنها یک محل کار نیست، بلکه بخشی از زندگی و هویت حرفه‌ای من است.»

تعامل، انگیزه و نگاه هنرمندانه در مسیر خدمت بانکی

حمید سروری، ۳۱ ساله و فارغ التحصیل رشته مهندسی صنایع در مقطع کارشناسی است. وی گفت: «بیش از هشت سال است که افتخار همکاری با بانک سامان را دارم. در کنار فعالیت بانکی، در حوزه کارگردانی و فیلمنامه‌نویسی نیز به‌صورت حرفه‌ای فعالیت می‌کنم و همواره تلاش کرده‌ام خلاقیت و نگاه هنری خود را در کار بانکی نیز به‌کار بگیرم»

وی در ادامه با یادآوری نخستین روزهای حضور خود در بانک سامان افزود: «شروع کارم در بانک با شور، اشتیاق، امید و انگیزه بسیاری همراه بود و خوشبختانه این حس همچنان در من زنده است. تلاش برای پیشبرد اهداف فردی و سازمانی، پویایی را به کار روزمره تزریق می‌کند و شخصیت بانک سامان برای من همواره الهام‌بخش بوده است»

سروری که هم‌اکنون به‌عنوان راهبر در شعبه آفریقای شمالی مشغول فعالیت است، اظهار کرد: «این بخش از تجربه کاری برایم یکی از لذت‌بخش‌ترین دوره‌ها بوده است. تعامل مستقیم با مشتریان، هرچند گاهی چالش‌برانگیز است، اما زمانی که می‌توانم با ارائه راهکارهای بانکی، یکی از نیازهای مالی آنان را برطرف کنم، حس مفیدبودن و رضایت عمیقی در من ایجاد می‌شود»

وی درباره تعامل خود با همکاران و رئیس شعبه گفت: «باتوجه به نقش



غزل حسینی

تبدیل شود. امروز بانک سامان را نه فقط به عنوان محل کار، بلکه به عنوان خانواده‌ای حرفه‌ای می‌بینم که در رشد من نقش مهمی داشته است.»
شاهمادی در ادامه درباره جذابیت‌های شغل خود اظهار کرد: «از ویژگی‌های جذاب کار در بانک، تنوع فعالیت‌های روزانه است. دیدار با مشتریان مختلف، کمک به حل مسائل مالی آن‌ها و مشاهده رضایت در چهره‌شان از لذت‌بخش‌ترین بخش‌های کار من است. البته گاهی نیز مواجهه با مشتریان ناراضی یا انجام امور پیچیده بانکی در زمان محدود، چالش‌هایی به همراه دارد.»

وی با تأکید بر اهمیت همکاری در محیط کار گفت: «همواره تلاش کرده‌ام رابطه‌ای مبتنی بر احترام، صداقت و روحیه همکاری با همکارانم داشته باشم. به باور من، موفقیت یک شعبه نتیجه کار تیمی است. رئیس شعبه را مدیری دلسوز و راهنمایی حرفه‌ای می‌دانم و ضمن پایبندی به نظرات ایشان، پیشنهادها و دیدگاه‌های خود را نیز با احترام و شفافیت مطرح می‌کنم تا در مسیر بهبود عملکرد گام برداریم.»
این کارشناس بانک سامان درباره اهداف خود در مسیر تحقق استراتژی «سامان ۱۴۰۴» تصریح کرد: «هدف من ارائه تجربه‌ای متفاوت به مشتریان، حفظ و توسعه روابط با مشتریان ویژه و شرکتی و افزایش بهره‌وری فردی و تیمی است. تلاش می‌کنم با تکیه بر فرایندهای کارآمد، نگاه داده‌محور و تعامل مؤثر با همکاران، سهمی در تحقق چشم‌انداز بانک داشته باشم.»

وی در توضیح شیوه تعامل خود با مشتریان گفت: «در برخورد با مشتریان همیشه سعی می‌کنم خودم را جای آن‌ها بگذارم. برایم مهم است که احساس کنند به دغدغه‌هایشان گوش می‌دهم و مشکلشان برایم اهمیت دارد. نخستین گام، ایجاد ارتباطی صمیمی و محترمانه است و سپس با دقت به نیازشان گوش می‌دهم تا بتوانم ساده و شفاف راه‌حل مناسب ارائه دهم.»

شاهمادی یکی از خاطرات کاری خود را چنین بیان کرد: «روزی مشتری مسنی برای انجام کاری پیچیده به شعبه مراجعه کرد و بسیار نگران بود. باحوصله کارش را انجام دادم و پس از اتمام کار با چشمانی پر از مهریانی گفت: "دخترم خوشبخت شوی، خدا عمرت بدهد." این لحظه برای من یکی از شیرین‌ترین خاطرات دوران کاری‌ام است؛ چرا که احساس کردم توانسته‌ام تأثیر مثبتی هرچند کوچک بر زندگی یک انسان بگذارم.»

وی در پایان خاطرنشان کرد: «از صمیم قلب از بانک سامان و خانواده



مهری عامری

راهبری در شعبه، نیازمند بالاترین سطح تعامل با همه همکاران هستم. خوشبختانه فضای همکاری در شعبه بسیار صمیمی و حرفه‌ای است. همچنین باید از خانم خوش‌صفت، رئیس محترم شعبه، قدردانی کنم که با دانش، مدیریت و حمایت‌های خود نقش مؤثری در پیشبرد اهداف شعبه دارند.»

این همکار پرتلاش بانک سامان در ادامه افزود: «تعامل با مشتریان از نخستین لحظه ورودشان به شعبه آغاز می‌شود. هدف من کشف دقیق نیازهای آنان و ارائه بسته‌های مالی متناسب با شرایطشان است. تمام تلاش من در مسیر جذب مشتریان جدید و ارائه بهترین خدمات به مشتریان فعلی در راستای اهداف شعبه و بانک سامان انجام می‌شود.»
سروری با اشاره به نوع تعامل خود با مشتریان تصریح کرد: «همواره تلاش کرده‌ام رابطه‌ام با مشتریان بر پایه احترام، صداقت و حرفه‌ای‌گری باشد. بازخوردهایی که از مشتریان دریافت می‌کنم، نشان می‌دهد در این مسیر درست گام برمی‌دارم.»

وی یکی از خاطرات جالب دوران کاری خود را این‌گونه روایت کرد: «در نخستین روز حضورم در بانک سامان، با دقت و هیجان خاصی وارد شعبه شدم، اما درست پیش از ورود، پرنده‌ای بر فراز تیر چراغ‌برق بالای سرم، رد لطفی بر شانه‌های کت من گذاشت! همان لحظه که شوکه شده بودم، حالا پس از هشت سال، با یادآوری آن روز لیخند بر لبانم می‌نشیند.»

حمید سروری در پایان گفت: «از تمامی مدیران و همکاران گرامی بانک سامان سپاسگزارم که با ایجاد محیطی پویا، صمیمی و حرفه‌ای، موفقیت در کار را نتیجه همکاری جمعی و تعامل روزمره می‌دانند. این نگرش موجب می‌شود احساس رضایت از انجام امور محوله در میان کارکنان دوچندان شود.»

بانک سامان، بانک فرصت‌ها

زینب شاهمادی، از همکاران جوان و پرتلاش بانک سامان، درباره مسیر حرفه‌ای خود در این بانک گفت: «بنده فارغ‌التحصیل مقطع کارشناسی در رشته حسابداری هستم و حدود دو سال است که افتخار همکاری با بانک سامان را دارم.»

وی با یادآوری نخستین روزهای حضور خود در بانک افزود: «در ابتدای ورود، احساسی ترکیبی از هیجان برای شروع کاری جدید در محیطی معتبر و کمی نگرانی برای آشنایی با فضای بانکداری داشتم. اما استقبال گرم همکاران و آموزش‌های مؤثر بانک باعث شد این نگرانی‌ها به اشتیاق

بزرگ آن برای فرصت‌هایی که در اختیارم قرار داده‌اند سپاسگزارم. بانک سامان برای من تنها محل کار نیست، بلکه جایگاهی است برای رشد و یادگیری. تمام تلاشم را خواهم کرد تا با عملکردی بهتر، سهمی هرچند کوچک در پیشرفت و سربلندی بانک سامان داشته باشم و برای تحقق اهداف بزرگ این مجموعه از هیچ کوششی دریغ نکنم.»

کاری که دقت و تمرکز بالایی می‌طلبد

وحید ملکانی، از نیروهای جوان و پرانرژی بانک سامان، در گفت‌وگویی درباره مسیر کاری و تجربه خود در این بانک گفت: «بنده ۲۸ ساله و فارغ‌التحصیل مقطع کارشناسی در رشته مهندسی صنایع هستم. پیش از پیوستن به بانک سامان، در حوزه برنامه‌ریزی و کنترل پروژه و همچنین PMO فعالیت داشتم»

وی در خصوص احساس خود از روزهای نخست همکاری با بانک سامان افزود: «در ابتدای ورود، بیشتر تمرکز بر یادگیری و سازگاری با شرایط کاری جدید بود، اما امروز پس از گذشت بیش از یک سال، احساس رشد و پیشرفت دارم و می‌توانم با اطمینان بگویم که از شغل لذت می‌برم»

ملکانی درباره چالش‌ها و جذابیت‌های شغل خود توضیح داد: «کار من به عنوان بانکدار عملیات، دقت و تمرکز بالایی می‌طلبد. هر روز با تعداد زیادی از مشتریان و امور متنوع سروکار دارم. چالش اصلی معمولاً حفظ تمرکز در ساعات شلوغی شعبه و انجام هم‌زمان چند کار است. از آنجاکه شعبه ما مشتریان شرکتی زیادی دارد، طبیعتاً با مسائل پیچیده‌تر و متنوع‌تری مواجه می‌شوم، اما زمانی که کار مشتری با رضایت کامل انجام می‌شود، خستگی از تن بیرون می‌رود»

وی درباره نحوه تعامل خود با همکاران و رئیس شعبه گفت: «همواره تلاش کرده‌ام در ارتباط با همکاران و رئیس شعبه رفتار حرفه‌ای و محترمانه‌ای داشته

باشم. هر زمان یکی از همکاران به راهنمایی نیاز داشته باشد، در چارچوب مقررات و بخشنامه‌ها کمک می‌کنم. باور دارم همه ما اعضای یک تیم هستیم و موفقیت شعبه حاصل همکاری جمعی است. تعامل من با رئیس شعبه نیز بر پایه احترام، شفافیت و اعتماد شکل گرفته است»

ملکانی در خصوص نقش خود در تحقق استراتژی «سامان ۱۴۰۴» اظهار داشت: «در آغاز، تمرکز بیشتر بر یادگیری امور اجرایی بود، اما با راهنمایی‌های رئیس شعبه، به اهمیت جذب منابع و شناسایی مشتریان بالقوه پی بردم. اکنون با دقت بیشتری در این مسیر تلاش می‌کنم و حتی از طریق بررسی چک‌های واگذاری، فرصت شناسایی مشتریان و شرکت‌های خرد را موردتوجه قرار می‌دهم»

وی درباره نحوه تعامل خود با مشتریان گفت: «همیشه سعی کرده‌ام با حوصله، لبخند و پاسخگویی کامل، نیازهای مشتریان را برطرف کنم تا هنگام خروج از شعبه، حس رضایت از برند بانک سامان در ذهنشان باقی بماند»

ملکانی یکی از خاطرات شیرین خود را این گونه بیان کرد: «روزی مشتری گذری برای دریافت چک حواله به شعبه مراجعه کرده بود، اما چند ایراد فنی مانند عدم تأیید چک داشت. با راهنمایی کامل توانستم مشکل او را برطرف کنم. مدتی بعد، همان مشتری در شبکه لینکدین پستی منتشر کرده و از خدمات بانک سامان تمجید کرده بود. دیدن آن پست برایم بسیار دلگرم‌کننده بود و احساس کردم بخشی از اعتبار بانک سامان هستم»

وی در پایان با ابراز رضایت از حضور خود در بانک سامان افزود: «بیش از یک سال است که در این بانک مشغولم و از کارم واقعاً رضایت دارم. فضای کاری منظم و همکاران صمیمی باعث شده انگیزه بیشتری برای تلاش داشته باشم. امیدوارم با یادگیری مداوم و پشتکار، بتوانم در رشد شخصی خود و پیشرفت سازمان مؤثر واقع شوم.»



بارون جایزه هدیه آخر پاییزه

در سورآذرماه سامانیوم

یک جایزه ۱۰۰ میلیون تومانی | ده جایزه ۱۰ میلیون تومانی

صد جایزه ۵۰۰۰۰ سامانی





ابراهیم زارع پور
دکتری مدیریت بازرگانی و مدرس آکادمی سامان
Zarepour.TMU@gmail.com

مذاکره با سوئیسی‌ها

واحد پول: فرانک سوئیس

صنایع اصلی: ماشین‌آلات، مواد شیمیایی، ساعت، منسوجات، ابزار دقیق
شرکای اصلی معاملاتی: آلمان، ایالات متحده آمریکا، فرانسه، ایتالیا، انگلستان، اسپانیا، هلند، اتریش

شهرهای بزرگ: برن (پایتخت) (۱۳۵۱۰۰)، زوریخ (۹۷۱۸۰۰) منطقه مترو، ژنو (۱۷۸۹۰۰)، بازل (۱۶۲۸۰۰)

گروه‌های قومی: آلمانی (۶۵٪)، فرانسوی (۱۸٪)، ایتالیایی (۱۰٪)، رومانیایی (۱٪)، دیگر (۶٪)

زبان: آلمانی (۶۴٪)، فرانسوی (۲۰٪)، ایتالیایی (۷٪)، همه رسمی هستند. رومانیایی (۱٪). انگلیسی به طور گسترده‌ای سخن گفته می‌شود.

ارتباطات

- در جلسه و هنگام ترک جلسه به صورت محکم دست بدهید.
- افراد را با عنوان و نام خانوادگی خود صدا بزنید. مردم آلمانی زبان زنان با عنوان Herr و Frau، مردم فرانسوی زبان را با عنوان موسیو، مادام و یا مادمازل و افراد ایتالیایی زبان را با عنوان سینیور، سینیورا و یا سینیوریتا صدا می‌زنند. نام کوچک معمولاً تنها در میان دوستان نزدیک و آشنایان استفاده می‌شود.
- برای افراد با پس‌زمینه آلمانی یا ایتالیایی، از نام خانوادگی استفاده می‌شود، مثلاً، "صبح به خیر، Herr (یا سینیور) جانسون." برای

فرانسوی‌ها با عبارت ساده "صبح به خیر، موسیو" بیان خواهد شد.
• سلام‌های کلامی متفاوت‌اند چون سوئیس یک جامعه چندزبانه است. سلام‌های انگلیسی معمولاً قابل قبول هستند، هر چند سوئیسی‌ها از تلاش‌ها برای صحبت به زبان منطقه‌ای که شما بازدید می‌کنید قدردانی می‌کنند.

- کارت کسب‌وکار خود را هنگام بازدید از شرکت به منشی بدهید.

گفتگو

- سوئیسی‌ها از بحث در مورد طبیعت و زیبایی کشورشان و سفرهای خود لذت می‌برند.

• فوتبال و دوچرخه‌سواری محبوب‌ترین ورزش‌ها در بین سوئیسی‌ها هستند. پیاده‌روی، اسکی، و دیگر ورزش‌ها در فضای باز نیز لذت‌بخش هستند.

- اگر شما فقط به زبان انگلیسی مسلط هستید، سعی کنید چند عبارت به زبان مناطقی که شما بازدید می‌کنید صحبت کنید.

حساسیت‌ها

- از سؤالات شخصی در مورد شغل، حقوق و دستمزد، سن و یا خانواده اجتناب کنید.
- سوئیسی‌ها بحث در مورد سیاست را دوست دارند. بیشتر از صحبت کردن گوش کنید.
- با ثروت و تجمعات، خودنمایی نکنید. با وجود استاندارد بالای

سوئسی ها در زندگی، آنها محافظه کار هستند.

نکات کلیدی مذاکره

- رفتار کلی مذاکره سوئیس مشابه ایالات متحده است، تا حدودی غیر شخصی، سریع، منظم، برنامه ریزی شده، و وظیفه گرا. با این حال، مذاکرات سوئسی تمایل دارد کمی رسمی تر از ایالات متحده باشد.
- از قبل قرار ملاقات بگذارید و وقت شناس باشید. این امر در سوئیس خیلی مهم است.
- به تشریفات و هدایا توجه کنید. در لباس پوشیدن خود محافظه کار باشید.
- قبل از ارائه طرح مورد نظر، انتظار می رود مقدار مختصری از بحث را به صورت شفاهی ارائه دهید. ارتباطات بین فردی مناسب موجب توسعه و گسترش روابط تجاری می گردد.
- پیشنهاد های عملی، مفصل، دقیق، و محتاطانه ارائه دهید. سوئسی ها برای کار سخت، متانت و صرفه جویی ارزش قائل اند.

- مطالب ارائه شده باید منظم و به خوبی آماده شده باشند. استفاده از پاورپوینت، نمودار و جدول را مدنظر قرار دهید. اگر شما یک چاپگر جت لیزری دارید، از آن استفاده کنید.
- در مورد محصول و جزئیات قرارداد کاملاً آگاه باشید.
- گاهی اوقات می توانید اتاق را برای چانه زنی ترک کنید، اما به خاطر داشته باشید پیشنهاد های اولیه شما باید به طور منصفانه ای با موقعیت و شرایط واقعی نزدیک باشد و هم خوانی داشته باشد. چرا که اینجا سوئیس است.
- در مورد مذاکرات و جزئیات پروژه مورد بحث صبور باشید. سوئسی ها اغلب در مورد تاریخ های پروژه محتاط و بدبین هستند.
- انتظار تصمیم گیری روشنمند، با بسیاری از سؤالات و درخواست ها برای ارائه اطلاعات را داشته باشید. تصمیم ها معمولاً متمرکز و کند گرفته می شوند.
- تأکید سوئسی ها بر حمایت از تولید کنندگان است. کار فشرده و دستمزدهای بالا، رمز نرخ بیکاری پایین در سوئیس است.
- با ایمیل و یا نامه ای که مباحث را خلاصه می کند کارها را پیگیری کنید. سوئسی ها چیزها را به صورت مکتوب دوست دارند.
- قراردادهای مفصل هستند.

نکات روزمره

- راهنمایی هایی برای سرگرمی کسب و کار
- ناهار، غذای اصلی و رایج ترین وعده غذایی کسب و کار است. شام معمولاً سبک و حدود ساعت ۱۸ یا ۱۹ سرو می شود.
- پیش از وعده های غذایی اغلب راجع به کسب و کار بحث می شود.
- اگر شما به یک خانه سوئسی دعوت شدید، قبل از ورود پای خود را پاک کنید. آب نبات و گل های بدون پوشش هدایای مناسب هستند. از گل رز قرمز اجتناب کنید، چون مفهوم علاقه عاشقانه را می رسانند. در هنگام ترک کردن با تمام اعضای خانواده دست بدهید.
- هدیه دادن به آشنایان کاری، رایج نیست.
- در رستوران ها، صورت حساب معمولاً شامل هزینه سرویس است و سر میز پرداخت می شود.

آداب و رسوم میز و غذا

- تا زمانی که یک نوشیدنی درست نشده است ننشینید. نوشیدنی های سوئیس عبارت اند از پراست آلمانی، سائنه فرانسوی، و سینسین ایتالیایی.
- درخواست نمک و فلفل گاهی اوقات به عنوان یک توهین است به آن دلیل که حاکی از اندازه نبودن چاشنی غذاست.
- دست های خود را (اما نه از آرنج) بالاتر از میز نگه دارید.
- درخواست مجدد غذا یک تمجید بسیار خوب برای میزبان خود است.
- زمانی که غذا خوردن شما به پایان رسید ظروف را کنار هم روی بشقاب قرار دهید. ترک آنها به هر صورت دیگر ممکن است نشان دهنده ی این باشد که شما هنوز هم گرسنه هستید.
- ناهار معمولاً از گوشت و سیب زمینی یا ماکارونی و سالاد تشکیل شده است. شام شامل یک ساندویچ روباز است.
- سوئیس های سرخ کرده، سوپ تره فرنگی، پنیر و ماهی تخصص های منطقه ای هستند.

مسائل مربوط به جنسیت

- سوئیس به طور کلی یک جای مناسب برای تجار زن بین المللی برای انجام امور بازرگانی است.
- اگرچه کارهای بانکی و مالی تحت سلطه مرد ها است، زنان یک دادرسی عادلانه دریافت کرده و با آنها حرفه ای برخورد می شود.
- سوئیس یکی از قوی ترین و پایدارترین اقتصاد های جهان را داراست. سوئسی ها از یک استاندارد بالای زندگی لذت می برند.
- بانکداری، امور مالی، گردشگری، صنعت و بخش های قوی اقتصاد هستند.
- سوئیس دارای چهار اجتماع قومی متمایز شامل آلمانی، فرانسوی، ایتالیایی و رومانیایی است.
- سعی کنید از انجام کسب و کار در سوئیس در طول ماه های جولای و آگوست زمانی که اکثر سوئسی ها در تعطیلات هستند جلوگیری کنید.

قوانین و آداب و رسوم:

- مردم سوئیس بسیار به مقررات احترام می گذارند و بی نظمی و نقض مقررات را به هیچ وجه بر نمی تابند، بنابراین رعایت قوانین و مقررات و احترام به حقوق دیگر افراد جامعه ضرورت تام دارد.
- مسافری اتوبوس ها، ترامواها و قطارهای درون شهری بلیت و کارت تردد طلب نمی شود و فرض بر این است که همه دارای بلیت هستند؛ اما هر از چند گاهی مأمورین مخفی برای کنترل بلیت و کارت های مجاز تردد سرزده وارد وسایط نقلیه عمومی می شوند؛ لذا تهیه بلیت این گونه وسایط نقلیه عمومی قبل از سوار شدن ضروری است.
- مقررات و قوانین داخلی سوئیس برای گردشگران خارجی نیز کاملاً اجرا می گردد و پلیس نسبت به رعایت آن از طرف خارجی ها هیچ گونه انعطاف و اغماضی ندارد.
- افراد خارجی که وارد این کشور می شوند باید مبدأ و منبع پول های همراه خود را بدانند تا در صورت سؤال از طرف مقامات ذی ربط بتوانند پاسخ لازم را داشته باشند در غیر این صورت مشمول پول های قاچاق و غیر قانونی می شوند که به راحتی نمی توان به حل و فصل آن اقدام نمود.



کوله‌گرد



الیه هدیه‌لو

کارشناس مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان

شما تو این صفحه هستین تا با تجربیات سفرهای من بیشتر آشنا بشین؛ شاید دوست داشته باشین شما هم به تیکه از این کیک بزرگ ماجراجویی رو بچشید.

روستای لاجیم

بارت رو ببند که میخوام ببرمت یک سفر یک‌روزه به یک منطقه خوش آب‌وهوا.

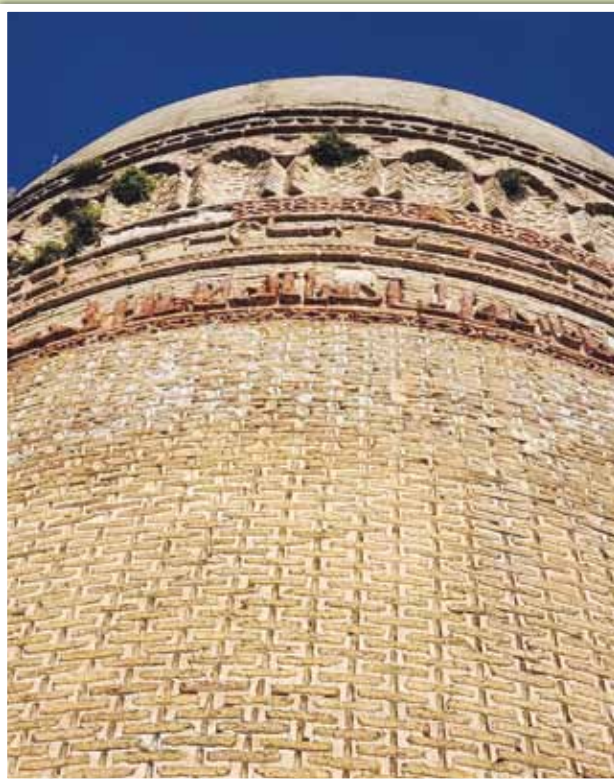
این بار می‌خوایم بریم منطقه سوادکوه. سوادکوه منطقه‌ای است بی‌نظیر؛ همراه با پوشش گیاهی متنوع و گزینه‌های زیادی برای سفرهای یک‌روزه یا چندروزه.

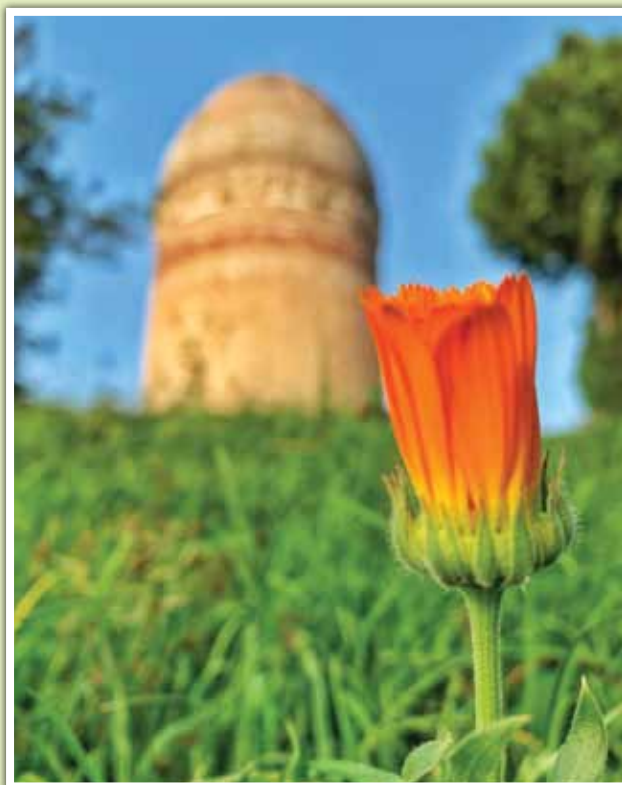
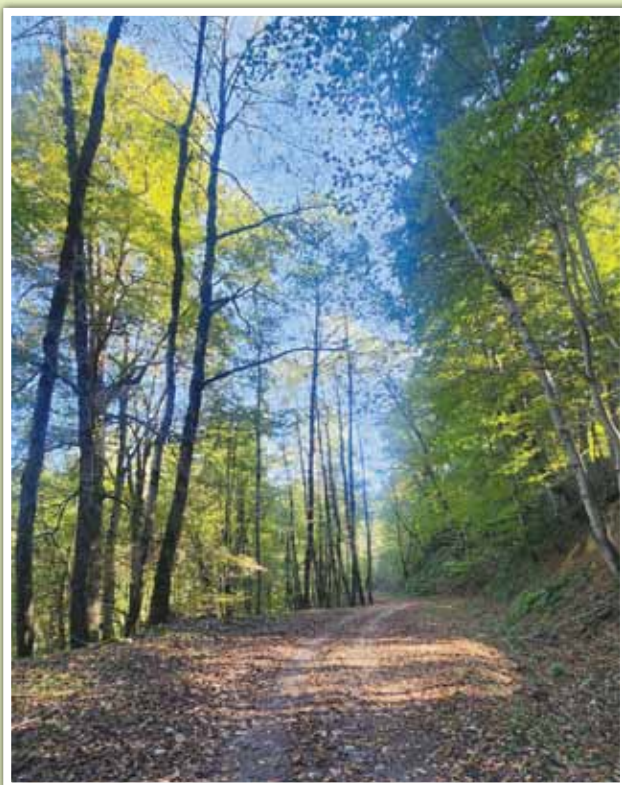
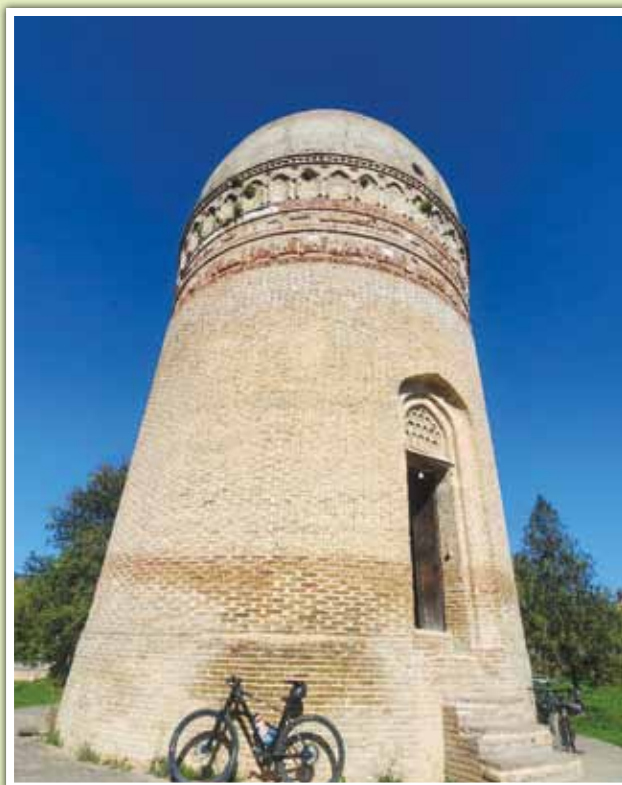
از تهران حدود ۴ ساعت باید رانندگی کنید؛ از جاده فیروزکوه میریم تا برسیم به شهر زیراب. وقتی رسیدیم میدان امام خمینی شهر زیراب، سمت راست میدان رو می‌گیریم میریم بالا و به سمت روستای لاجیم حرکت می‌کنیم. از زیراب تا لاجیم جاده آسفالت‌ه است؛ جاده‌ای بی‌نهایت زیبا، جاده‌ای که دو طرف انبوه جنگل هست با روستاهای کوچکی در میانه راه و کنار جاده جنگلی لاجیم.

بعد از حدود نیم ساعت رانندگی و پس از طی یک مسافت ۲۷ کیلومتری در اون پیچ‌وتاب جنگلی، روستای لاجیم با برج تاریخی خودش به ما خوش آمد می‌گوید.

برج لاجیم در سوادکوه استان مازندران به دوران ساسانیان بازمی‌گردد و قدمت آن بیش از ۱۰۰۰ سال است. این برج با ظاهری مخروطی شکل، از جاذبه‌های فرهنگی بارز منطقه شناخته می‌شود. در وسط برج و روی دیواره آن، دو کتیبه قدیمی وجود دارد که خطوط کوفی و پهلوی را روی آن‌ها می‌توان مشاهده کرد. برج لاجیم به‌عنوان نمادی از هنر پیش از اسلام و خط رایج پهلوی شناخته می‌شود.

اطراف این روستا مسیر جنگلی زیبایی داره که فرصت مناسبی برای پیاده‌روی یا گذر با دوچرخه را به شما می‌دهد. البته نباید از جنگل کاج انبوه بسیار زیبای لاجیم غافل بشیم که زیبایی بی‌نظیری رو برای شما به ارمغان میاره.







سامان جمشیدی
مدرس زبان انگلیسی
آکادمی سامان

هوش مصنوعی به عنوان شریک مکالمه و مربی Speaking

آزمون و خطا فراهم می‌کند.
۳. امکان شبیه‌سازی موقعیت‌های واقعی: هوش مصنوعی می‌تواند نقش‌های مختلفی مانند فروشنده، مسافر، مصاحبه‌گر یا حتی دوست صمیمی را بازی کند. این شبیه‌سازی باعث می‌شود زبان‌آموز خود را در موقعیت‌های واقعی زندگی قرار دهد و مکالمه‌ای کاربردی‌تر داشته باشد.
۴. اصلاح سریع تلفظ و ساختار: برخی مدل‌های هوش مصنوعی مجهز به فناوری تشخیص گفتار هستند و می‌توانند اشکالات تلفظی یا گرامری را همان لحظه اصلاح کنند.

هوش مصنوعی به عنوان Mentor

فراتر از نقش هم‌صحبت، هوش مصنوعی می‌تواند همانند یک مربی شخصی در مسیر یادگیری عمل کند. این نقش شامل تحلیل، راهنمایی و برنامه‌ریزی آموزشی است:

۱. تحلیل سطح زبانی: سیستم‌های هوشمند می‌توانند سطح زبان‌آموز را در مهارت‌های مختلف (تلفظ، دایره واژگان، روانی گفتار) ارزیابی کنند و گزارش دقیقی ارائه دهند.
۲. برنامه‌ریزی فردی: بر اساس نتایج ارزیابی، هوش مصنوعی یک مسیر یادگیری شخصی‌سازی شده طراحی می‌کند. مثلاً اگر زبان‌آموز در تلفظ مشکل دارد، تمرکز بیشتری روی تمرین‌های صوتی قرار داده می‌شود.
۳. ارائه بازخورد دقیق: در کلاس‌های سنتی، بازخورد معلم معمولاً با تأخیر داده می‌شود؛ اما AI می‌تواند همان لحظه اشتباهات را نشان دهد، نمونه‌های درست ارائه کند و حتی توضیح دهد چرا یک ساختار غلط است.
۴. انگیزه‌بخشی و پیگیری پیشرفت: بسیاری از پلتفرم‌های هوشمند از روش‌های گیمیفیکیشن (امتیازدهی، مدال، یادآوری روزانه) استفاده می‌کنند تا زبان‌آموزان با انگیزه‌ی بیشتری ادامه دهند.

در دنیای امروز، زبان انگلیسی به عنوان زبان مشترک جهانی (Lingua Franca) نقش مهمی در ارتباطات بین‌المللی، تجارت، تحصیل و حتی زندگی روزمره ایفا می‌کند. یکی از مهارت‌های کلیدی در یادگیری زبان، مهارت Speaking یا مکالمه است. بسیاری از زبان‌آموزان ایرانی و حتی در سراسر جهان، با وجود داشتن دانش گرامر و واژگان مناسب، در برقراری مکالمه روان به زبان انگلیسی دچار مشکل می‌شوند. علت اصلی این مسئله، کمبود فرصت برای تمرین مداوم و نبود شریک زبانی (Speaking Partner) است.

ظهور فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی (AI) این مشکل را تا حد زیادی حل کرده است. امروزه زبان‌آموزان می‌توانند از سیستم‌های هوشمند به عنوان هم‌صحبت و حتی مربی شخصی (Mentor) استفاده کنند. در این مقاله به بررسی نقش دوگانه هوش مصنوعی در یادگیری زبان انگلیسی می‌پردازیم.

هوش مصنوعی به عنوان Speaking Partner

هوش مصنوعی این قابلیت را دارد که به طور نامحدود با زبان‌آموز مکالمه کند. این ویژگی باعث می‌شود افراد بدون نیاز به شریک انسانی، مهارت گفتاری خود را تقویت کنند. برخی از مزایای این قابلیت عبارت‌اند از:

۱. تمرین مداوم و بدون محدودیت: زبان‌آموز می‌تواند در هر زمان و مکانی وارد مکالمه شود؛ حتی چند دقیقه تمرین روزانه با هوش مصنوعی، در طولانی‌مدت تأثیر چشمگیری بر روانی گفتار خواهد داشت.
۲. حذف ترس از اشتباه: بسیاری از زبان‌آموزان در مکالمه با دیگران، به‌ویژه با افراد بومی، دچار اضطراب و ترس از قضاوت می‌شوند. تعامل با هوش مصنوعی این فشار روانی را کاهش می‌دهد و فضایی امن برای

لقمه‌های یادگیری

1. It's a pleasure to meet you.

خوشحالم از آشنایی با شما.

2. Thank you for taking the time to meet with me.

ممنون که وقت گذاشتید تا با من ملاقات کنید.

3. Could you please tell me a bit about your company?

ممکنه کمی درباره شرکتتون برام توضیح بدید؟

4. We are very interested in exploring opportunities for collaboration.

ما خیلی علاقه‌مندیم فرصت‌های همکاری رو بررسی کنیم.

5. What are your main priorities at the moment?

الان اولویت‌های اصلی شما چی هستن؟

6. Let me give you a brief overview of our services.

اجازه بدید یک معرفی کوتاه از خدماتمون ارائه بدم.

7. We are looking for a long-term partnership.

ما به دنبال یک همکاری بلندمدت هستیم.

8. How do you usually handle this kind of project?

شما معمولاً این نوع پروژه رو چطور مدیریت می‌کنید؟

9. Let's schedule a follow-up meeting to discuss details.

بیا یه یک جلسه بعدی برای بررسی جزئیات هماهنگ کنیم.

10. I look forward to working together.

مشتاقم که با هم همکاری کنیم.



ترکیب دو نقش: هم‌صحبت و مربی

اگر این دو نقش در کنار هم قرار گیرند، زبان‌آموز هم امکان تمرین آزاد و بی‌پایان مکالمه دارد و هم می‌تواند از راهنمایی علمی و شخصی‌سازی‌شده بهره‌برد. این ترکیب منجر به یادگیری عمیق‌تر، سریع‌تر و کاربردی‌تر می‌شود. به عنوان مثال، زبان‌آموز می‌تواند یک گفت‌وگوی آزاد با AI داشته باشد و بلافاصله پس از پایان مکالمه، تحلیل دقیقی از نقاط ضعف خود دریافت کند. چنین فرایندی در کلاس‌های سنتی به سختی امکان‌پذیر است.

چالش‌ها و محدودیت‌ها

البته باید توجه داشت که استفاده از هوش مصنوعی بدون چالش نیست. برای مثال:

- هوش مصنوعی نمی‌تواند به‌طور کامل جایگزین تعامل انسانی شود؛ زیرا لحن، احساسات و فرهنگ در مکالمه واقعی نقش مهمی دارند.
- در برخی موارد، بازخورد AI ممکن است دقیق نباشد یا بیش از حد مکانیکی به نظر برسد.
- وابستگی کامل به هوش مصنوعی ممکن است باعث کاهش فرصت تعامل اجتماعی واقعی شود.

با این حال، این محدودیت‌ها بیشتر جنبه مكملی دارند و مانع استفاده مؤثر از AI در یادگیری زبان نمی‌شوند.

نتیجه‌گیری

هوش مصنوعی انقلابی بزرگ در حوزه آموزش زبان ایجاد کرده است. با ایفای نقش Speaking Partner، فضایی امن و بی‌انتها برای تمرین مکالمه فراهم می‌کند و با ایفای نقش Mentor، مسیر یادگیری را ساختارمند و هدفمند می‌سازد. ترکیب این دو نقش باعث می‌شود زبان‌آموزان نه تنها روان‌تر صحبت کنند، بلکه اعتماد به نفس بیشتری در برقراری ارتباط داشته باشند.

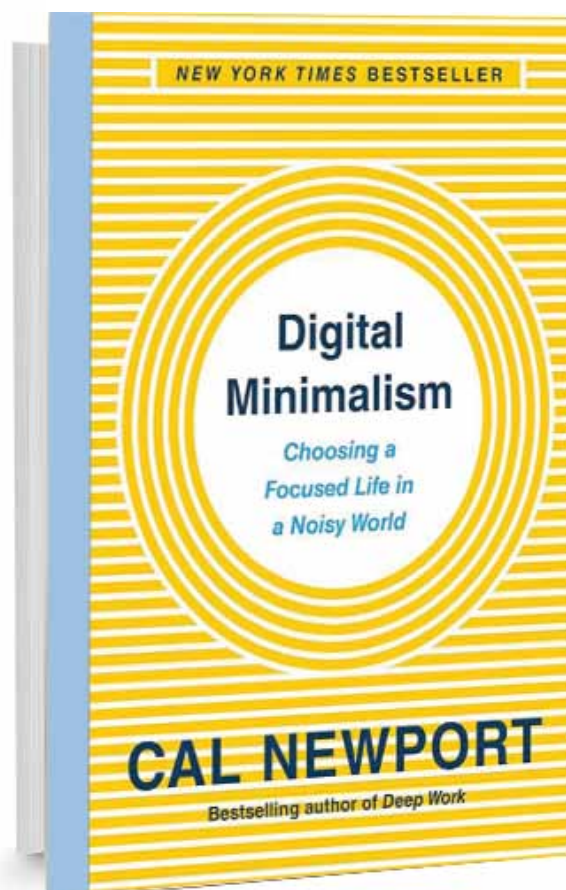
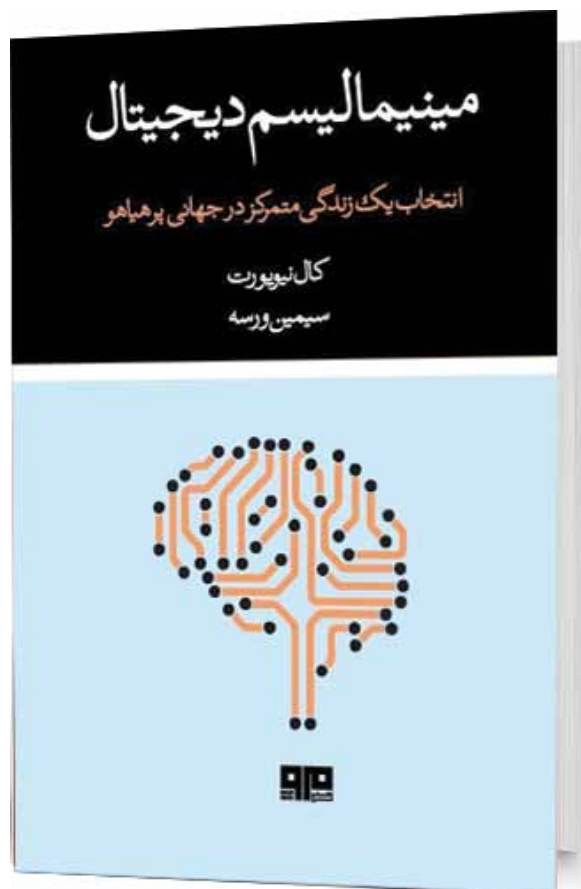
مینیمالیسم دیجیتال: انتخاب زندگی متمرکز در دنیای پر سروصدا

Digital Minimalism: Choosing a Focused Life in a Noisy World
Cal Newport

نویسنده: کال نیوپورت

مترجم: سیمین ورسه

درجه محبوبیت در سایت گود ریدز ۴.۰۵ از ۵



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

درباره کتاب

خلاقیت و آرامشمان را از بین برده‌اند. به باور او، بسیاری از ما بدون هدف مشخص از فناوری استفاده می‌کنیم و همین استفاده بی‌رویه باعث می‌شود که همیشه احساس شلوغی ذهنی و اضطراب داشته باشیم. نیوپورت در این کتاب، فلسفه‌ای تازه به نام مینیمالیسم دیجیتال (Dig - tal Minimalism) را مطرح می‌کند؛ روشی که به ما می‌آموزد فناوری

کتاب مینیمالیسم دیجیتال اثر کال نیوپورت، راهنمایی برای زندگی آگاهانه در دنیایی است که توسط فناوری احاطه شده است. نویسنده با نگاهی تحلیلی و واقع‌گرایانه نشان می‌دهد که چگونه تلفن‌های هوشمند، شبکه‌های اجتماعی و اینترنت بی‌وقفه، ذهن ما را درگیر کرده و تمرکز،

چرخه بی پایان نوتیفیکیشن و مقایسه نمی‌شویم. باین حال، نویسنده تأکید می‌کند که نیازی نیست این خدمات را به طور کامل کنار بگذاریم؛ کافی است آن‌ها را محدود کنیم و مثلاً فقط از طریق مرورگر رایانه و در زمان‌های مشخص از آن‌ها استفاده کنیم. به این ترتیب، فناوری به ابزاری مفید تبدیل می‌شود، نه منبع حواس پرتی.

در بخش تمرین‌های کتاب، نیوپورت پیشنهاد می‌دهد که دستگاه‌های خود را به نوعی رایانه‌های تک‌منظوره تبدیل کنیم؛ یعنی هر وسیله تنها برای یک کار مشخص مورد استفاده قرار گیرد. این کار ساده باعث می‌شود ذهن ما آرام‌تر و متمرکزتر شود و احساس کنترل بیشتری بر زمان داشته باشیم. در مجموع، مینیمالیسم دیجیتال دعوتی است برای بازگشت به سادگی، سکوت ذهن و توجه به چیزهایی که واقعاً در زندگی اهمیت دارند.

درباره نویسنده

کال نیوپورت (Cal Newport) نویسنده، پژوهشگر و استاد دانشگاه جرج تاون در آمریکا است. او در رشته علوم کامپیوتر تحصیل کرده و در حال حاضر به عنوان استاد دانشگاه در حوزه نظریه الگوریتم‌ها تدریس می‌کند. با وجود پیشینه علمی در فناوری، نیوپورت بیشتر به خاطر آثارش درباره تمرکز، بهره‌وری و فلسفه کار و زندگی در عصر دیجیتال شناخته می‌شود.

او نویسنده چندین کتاب پرفروش است، از جمله «Deep Work» (کار عمیق)، «So Good They Can't Ignore You» (آن قدر خوب باش که نتوانند نادیده‌ات بگیرند)

محور اصلی نوشته‌هایش این است که در دنیای پر از حواس پرتی و سرعت، انسان می‌تواند با بازگرداندن توجه و تمرکز، زندگی و کاری معنادارتر بسازد.

نیوپورت برخلاف بسیاری از متخصصان فناوری، خودش در شبکه‌های اجتماعی حضور ندارد. او این تصمیم را بخشی از سبک زندگی‌اش می‌داند و معتقد است که حذف وابستگی به رسانه‌های اجتماعی، به او کمک کرده تا عمیق‌تر فکر کند، بیشتر بنویسد و ارتباط واقعی‌تری با دنیای اطرافش داشته باشد. آثار او ترکیبی از منطق علمی، تجربه شخصی و نگاهی انسانی به چالش‌های زندگی مدرن است.

منبع انگلیسی

Digital Minimalism: Choosing a
Focused Life in a Noisy World by Cal
Newport | Goodreads



منبع فارسی
bookcofe.ir



را در خدمت اهداف و ارزش‌های شخصی خود قرار دهیم، نه اینکه برده آن شویم. او پیشنهاد می‌کند برای بازگشت به تعادل، ابتدا یک دوره ۳۰ روزه پاک‌سازی دیجیتال انجام دهیم و تمام ابزارها، اپلیکیشن‌ها و عادت‌های غیرضروری را حذف کنیم. سپس تنها آن دسته از فناوری‌ها را دوباره وارد زندگی کنیم که واقعاً به رشد، ارتباطات باکیفیت یا شادی درونی ما کمک می‌کنند.

در ادامه، نویسنده بر اهمیت تنهایی، سکوت و حضور در لحظه تأکید می‌کند. او می‌گوید ذهن انسان برای تفکر عمیق و خلاقیت نیازمند خلوت است، اما دنیای پر از اعلان و نوتیفیکیشن، این فضا را از ما گرفته است. نیوپورت از ما می‌خواهد دوباره به فعالیت‌های ساده و انسانی برگردیم. مثل خواندن کتاب چاپی، پیاده‌روی، نوشتن، و ارتباط چهره‌به‌چهره تا کیفیت زندگی مان را بازیابیم.

در نهایت، «مینیمالیسم دیجیتال» فقط یک کتاب درباره کاهش استفاده از موبایل نیست، بلکه نوعی فلسفه زندگی در عصر فناوری است. فلسفه‌ای که به ما یاد می‌دهد چگونه در دنیایی پر از حواس پرتی، تمرکز، معنا و آرامش را دوباره پیدا کنیم و به جای مصرف بی‌هدف، آگاهانه زندگی کنیم.

این کتاب مناسب چه کسانی است؟

کتاب مینیمالیسم دیجیتال برای هر کسی نوشته شده که احساس می‌کند فناوری بیش از اندازه در زندگی‌اش نفوذ کرده و آرامش یا تمرکز ذهنی خود را از دست داده است. اگر از آن دسته افرادی هستی که مدام گوشی‌ات را چک می‌کنی، وقت زیادی در شبکه‌های اجتماعی می‌گذرانی و در پایان روز حس خستگی و آشفتگی داری، این کتاب می‌تواند راه نجاتی برایت باشد.

مینیمالیسم دیجیتال به ویژه برای دانشجویان، فریلنسرها و کارمندانی مفید است که بیشتر وقتشان پشت صفحه لپ‌تاپ یا موبایل سپری می‌شود و حجم زیاد پیام‌ها، اعلان‌ها و ایمیل‌ها اجازه تمرکز را از آن‌ها گرفته است. نویسنده با زبانی ساده و مثال‌های واقعی نشان می‌دهد چطور می‌توان با تنظیم مرز میان کار و فناوری، هم بهره‌وری را بالا برد و هم ذهن را آرام‌تر کرد.

این کتاب همچنین برای کسانی جذاب است که در جست‌وجوی زندگی عمیق‌تر و معنادارتری هستند. کال نیوپورت به ما یادآوری می‌کند که زندگی واقعی در پشت صفحه موبایل خلاصه نمی‌شود و گاهی خاموش کردن دستگاه‌ها، روشن‌ترین تصمیمی است که می‌توان برای خود گرفت.

چکیده از کتاب

کتاب مینیمالیسم دیجیتال نوشته کال نیوپورت، درباره بازگرداندن تعادل میان انسان و فناوری است. نویسنده معتقد است که در دنیای امروز، ما به گونه‌ای از ابزارهای دیجیتال استفاده می‌کنیم که به جای کمک، اغلب ما را از اهداف و ارزش‌های اصلی مان دور می‌کنند. هدف این فلسفه، حذف کامل تکنولوژی نیست، بلکه یادگیری استفاده آگاهانه و هدفمند از آن است؛ طوری که کنترل در دست ما باشد، نه در اختیار تلفن‌های هوشمند و شبکه‌های اجتماعی.

نیوپورت توضیح می‌دهد که یکی از مؤثرترین روش‌ها برای رسیدن به این هدف، حذف دسترسی دائمی به رسانه‌های اجتماعی است. وقتی امکان ورود لحظه‌به‌لحظه به این فضاها را از خود بگیریم، دیگر گرفتار



پرسش و پاسخ

اگرآوری و ویرایش: نیلوفر فیاض

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

پرسش این ماه:

چه چیزی باعث می شود احساس کنید در محیط کارتان ارزشمند و تأثیر گذار هستید؟

کار انجام شده احساس رضایت را در فرد ایجاد می کند. به نظرم مهم تر از پاداش مادی، اثر معنوی و بازخوردی که ما از دیگران دریافت می کنیم، حس مفید بودن را به ما منتقل می کند.

● داریوش جهانگیر مقدم

بانکدار فروش تخصصی، شعبه حافظ اصفهان

ریشه حس ارزشمند بودن، در درستی نتیجه است و این احساس زمانی شکل می گیره که نتیجه هر اقدام انجام شده، درست و قابل اعتنا، اعتماد و اتکا باشه. هر حرکت، تلاش و کاری که بر پایه دقت، وجدان و درستی انجام بشه، اثراتی به جا می گذاره که به معنا و انگیزه تبدیل میشه و از هردیده شدنی، ماندگارتر و عمیق تره.

● علیرضا مقدسی

بانکدار فروش تخصصی، شعبه بازار

به نظرم وقتی تلاش و توانم دیده می شود، فرصت رشد دارم و می دانم کارم تأثیر مثبتی بر تیم یا سازمان دارد، احساس می کنم ارزشمند و مؤثر هستم.

● مرتضی افشار

کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات

به نظرم مشاهده اثر کاری که هر کدام از ما در حال انجام آن هستیم می تواند باعث انگیزه مضاعف شود. بازخوردهای مثبت افراد مرتبط با

● محمدعلی رزمی آرا

کارشناس ارشد روش های اعتباری و ارزی، مدیریت بهبود و کیفیت

خدا رو شکر در محیط کار من این حس رو دارم و دلایلش رو اگر بخوام خلاصه بگم: ۱- حس احترام و درک عمیق متقابل از طرف مسئول مستقیم من. ۲- ایجاد انگیزه، پذیرش ایده ها و گفتگوی محترمانه در خصوص چالش های کاری ۳- فضای دوستانه و شاد همکارانم در اداره نکته آخر اینکه به نظرم به خودی خود بودن در خانواده بزرگ سامان حس ارزشمندی به آدم میده.

● علیرضا خوش زبان

بانکدار عملیات، شعبه زاهدان

برای من ارزشمند بودن یعنی احساس کنم حضورم معنا دارد. وقتی میبینم دقت و تلاشم باعث اعتماد و آرامش مشتری میشه، حس می کنم بخشی از قلب تپنده بانک هستم. همین لحظه های کوچک، بزرگ ترین انگیزه من برای ادامه مسیرند.

● علی توسن

بانکدار فروش، شعبه بازار کفاشها

به طور کلی احساس ارزشمندی در محیط کار زمانی شکل میگیره، که

نادیده گرفته نشود، از آن‌ها حمایت شود، به پیشرفت و توسعه فردی آن‌ها توجه شود و از کارمندان به موقع و متناسب با شخصیتشان تقدیر شود.

● محمد شاهماری نمین

مسئول دفتر، مدیریت حراست

- دیده شدن تلاشمون و حس مسئولیت‌پذیری اعتماد

- احترام به نظر

- استفاده از ایده

● عادل برزگری

بانکدار عملیات، شعبه اروند

به نظرم، وقتی توی سازمانت تلاش میکنی و تلاشت به نتیجه میرسه و موفق میشی، باعث میشه دیده بشی. همین امر سبب میشه که حس اعتماد به نفس داشته باشی و اون حسی که از دیده شدن تلاش‌هات بدست میاد، به تو ارزش بده و بهت ثابت کنه وجودت تأثیر گذاره.

● سجاد پیر نجم‌الدین

بانکدار فروش، شعبه حافظ اصفهان

تجربه به من ثابت کرده وقتی پرسنل در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند و لو اینکه جلسه‌طوری طراحی شده باشه که تصمیم از پیش گرفته شده سازمان توسط سایر همکاران تأیید بشه؛ اونوقت همه همکاران حس ارزشمندی و اثرگذاری دارنند و تا حد امکان در جهت نیل به اهداف تلاش خواهند کرد.

● سارا رمضی

بانکدار فروش، شعبه تهرانسر

وقتی تلاش‌هام دیده میشه و نظر یا کارم در تصمیم‌ها اثر می‌گذاره، احساس ارزشمندی و تأثیرگذاری می‌کنم

● مهدی یوسفی

کارشناس فروش غیر حضوری، مدیریت جذب و فروش

احساس ارزشمندی در کار وقتی ایجاد می‌شود که تلاش آدم دیده شود، به او اعتماد کنند، فرصت رشد بدهند و نقش مؤثری در تصمیم‌ها داشته باشند.



نیازهای درونی کارکنان برای شناخت، تعلق و رشد به درستی پاسخ داده شود، وقتی سازمان به جای تمرکز صرف به نتیجه بر نقش موثر هر فرد در مسیر هدف تأکید می‌کند، حس ارزشمندی تقویت میشه.

برای من احساس ارزشمندی زمانی ایجاد میشه که مسئول مستقیم بنده با بازخورده سازنده و شفاف عملکرد را بررسی کند نه صرفاً قضاوت، فرصت یادگیری و رشد وجود داشته باشه نتایج حتی کوچک، دیده و قدردانی شود. ارتباطات بین همکاران بر پایه احترام متقابل و اعتماد باشه

● محمد جعفرپور

کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات

برای من ارزشمندی یعنی بدونی کار روزمرهات فقط به وظیفه نیست، به تکه از پازل بزرگ بانک. وقتی اون تکه درست سر جاش می‌افته، حس می‌کنم بی‌صدا ولی واقعی اثر گذاشتم

● بهزاد شریفی

بانکدار عملیات، شعبه مرزداران

۱- قدردانی و بازخورد مثبت

۲- اختیار عمل و اعتماد

۳- دیدن نتیجه کار

۴- همسویی با اهداف سازمان

۵- رشد و یادگیری

که با توجه به چارت سازمانی و رویکرد بانک میشه گفت در اکثر مواقع و موارد این ۵ مورد رو شاهدش بودیم.

● حامد دورقی نژاد

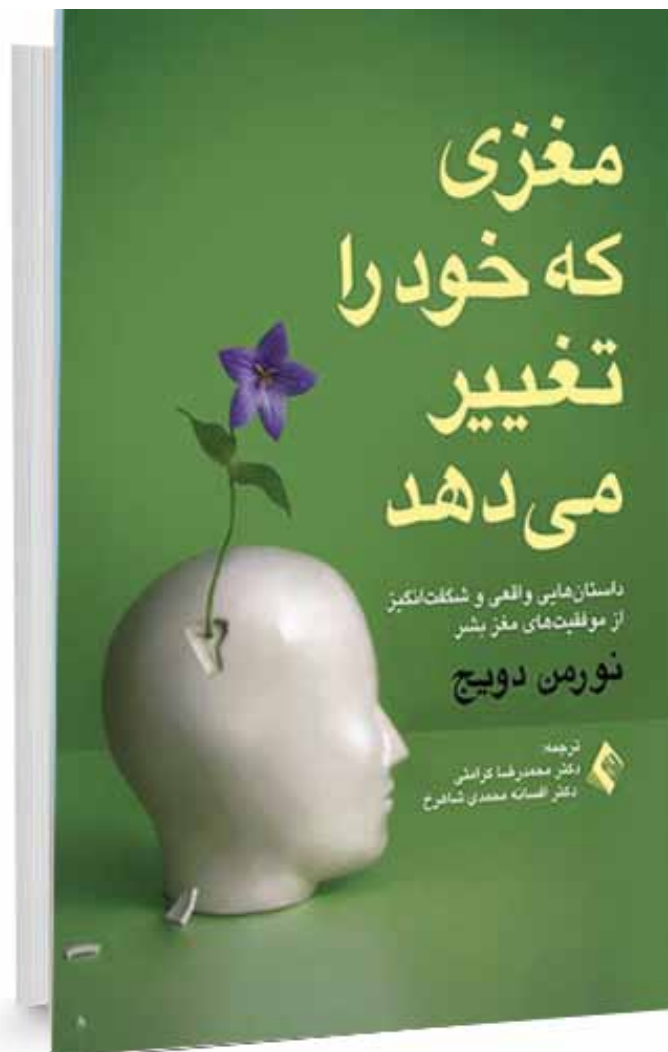
بانکدار فروش، شعبه اروند

چند عامل مهم در ارزشمند بودن کارکنان توجه به ایده‌های آن‌هاست. اگر کارمندی پیشنهادی ارائه داد که می‌توانست به نفع تیم باشد، از او تقدیر کنید و این اطلاعات را با سایر کارمندان به اشتراک بگذارید. در جلسات تیمی، درمورد چگونگی اجرای ایده بحث و گفت‌وگو کنید. دومی مساله مهم در این باره توضیح در مورد این مساله که چرا ایده اجرایی نیست، برخی از ایده‌ها به سادگی عملی یا کارآمد نیستند. اگر با بی‌ادبی عقیده‌ای را رد کنید، ممکن است کارمند احساس کند که برای افکار او ارزش قائل نیستید. بطور کلی می‌توان همه این موارد را در احترام خلاصه کرد چیزی که در بانک سامان بعنوان ماموریت اصلی شناخته می‌شود یعنی وفادار کردن مشتریان با خلق بهترین تجربه برای آن‌ها مبتنی سه اصل راحتی، سرعت و اعتماد پیاده‌سازی این سه اصل با احترام متقابل امکان‌پذیر است.

● زهرا پروینی قریق

کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

به طور کلی می‌توان گفت زمانی پرسنل احساس ارزشمندی می‌کنند که با آن‌ها روابطی مثبت ایجاد کرد، در کنار آن‌ها بود، دستاوردهای آنان



شهلا اوچاقی، رئیس
دایره امور صادرات
معاونت بین الملل

مغزی که خود را تغییر می دهد

شکل دهی مغز است. مغز با هر تجربه، چه مثبت و چه منفی، خود را بازنویسی می کند؛ بنابراین، افکار، رفتارها، عادت‌ها و حتی احساسات مکرر، شبکه‌های عصبی خاصی را تقویت می کنند و مسیرهای ذهنی جدیدی به وجود می آورند.

پیام مرکزی کتاب این است که انسان، در هر سنی، قادر به تغییر و رشد ذهنی است. مغز همچون ماهیچه‌ای است که با تمرین تقویت می شود. به همین دلیل، یادگیری مداوم، فعالیت ذهنی، تمرکز و مواجهه با چالش‌های جدید می توانند مغز را جوان و منعطف نگه دارند. نویسنده همچنین بر نقش باور و انگیزه تأکید دارد: زمانی که فرد ایمان دارد می تواند تغییر کند، این باور خود آغازگر فرایندهای عصبی تازه در مغز است.

در مجموع، «مغزی که خود را تغییر می دهد» اثری است علمی، الهام‌بخش و انسانی که مرز میان علم و امید را از میان برمی دارد. این کتاب نه تنها دیدگاه ما را نسبت به مغز دگرگون می کند، بلکه نگرشی تازه به توانایی‌های بالقوه انسان می دهد. پیام نهایی نویسنده این است که هیچگاه برای بازسازی ذهن، درمان آسیب‌های روانی یا یادگیری مهارت‌های جدید دیر نیست؛ زیرا مغز ما همواره در حال تغییر است و این بزرگ‌ترین امید علم عصب‌شناسی برای آینده بشر است.

کتاب "مغزی که خود را تغییر می دهد" نوشته نورمن دویج، روان‌پزشک و پژوهشگر کانادایی، یکی از تأثیرگذارترین کتاب‌ها درباره مفهوم علمی انعطاف‌پذیری عصبی است. این کتاب نشان می دهد که مغز انسان، برخلاف باور قدیمی دانشمندان قرن بیستم که آن را ساختاری ثابت و تغییرناپذیر می دانستند، در واقع سیستمی پویا و قابل‌بازسازی است؛ یعنی سلول‌های عصبی آن می توانند در واکنش به تجربه، یادگیری، آسیب یا حتی تمرین ذهنی، مسیرها و ارتباط‌های تازه‌ای بسازند.

نویسنده در این کتاب مجموعه‌ای از داستان‌های واقعی بیماران و پژوهشگران را گردآورده که هر یک به شکلی گواهی بر توانایی خارق‌العاده مغز در تغییر و ترمیم است. او از بیمارانی سخن می گوید که پس از سکته مغزی توانسته اند با تمرین‌های هدفمند دوباره راه بروند یا حرف بزنند؛ از کودکی که با ناتوانی‌های شدید یادگیری مواجه بوده و با تمرین‌های خاص توانسته عملکرد ذهنی خود را بهبود دهد؛ و از زن جوانی که به دلیل اختلال در بخشی از مغزش تعادل خود را از دست داده بود، اما با تمرین و تکرار توانست مغز خود را آموزش دهد تا عملکرد از دست‌رفته را از طریق بخش‌های دیگر جبران کند.

یکی از محورهای مهم کتاب، تأکید بر نقش تجربه و تمرین در



اسامی برندگان وین کارت

برندگان جایزه صد میلیون تومانی

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه
۱	آرزو جعفری فر	خیابان ولیعصر - زرتشت	۱۱	امیر فتح اله	فلکه سوم تهرانپارس
۲	مسعود رجبی	خیابان ملت اکیاتان	۱۲	محمد صالحی نظام آبادی	مهرشهر کرج
۳	حمید عبدالمالکی	میدان توحید کرج	۱۳	حبیب اله میرزانی	قزوین
۴	علی شاه مرادی اصل	یافت آباد	۱۴	علی فیاض سندی	میدان هفت تیر
۵	الهام خواجه نوری	بلوار مرزداران	۱۵	سامان یزدانی فیجانی	شهرک اکیاتان
۶	صفوره میرمحمدی	نازی آباد	۱۶	علی اصغر طیمورخانی	مهرشهر کرج
۷	فرانک آذپیشه	میدان تجریش	۱۷	وحید فضائلی	آفریقا
۸	سارا طهماسبی	خیابان کارگر شمالی	۱۸	مهدی ذاکری	الهیة
۹	مسعود اصفهانیان	جنت آباد	۱۹	فرزام قره داغی	جهانشهر کرج
۱۰	حامد سیاح خبیص	اریکه ایرانیان	۲۰	الهام صفری	یافت آباد

برندگان جایزه ده میلیون تومانی

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه
۱	بهرام شاکری	میدان حسین آباد	۵۱	ملیکا احمدی	پاسداران
۲	حمید فرهادی	قم	۵۲	زهرا بی پروا	شهرک راه آهن
۳	محمدعلی رضا	لاله زار	۵۳	حسین جعفرزاده بجستانی	مرکزی
۴	بابک ترکیان	پیروزی	۵۴	آرمان حسینی شالمانی	میدان توحید کرج
۵	مهرسام اصل زارع	مهرشهر کرج	۵۵	زهرا میرزائی	بابل
۶	حسین اکرمی آرانی	پیروزی	۵۶	محدثه جوانمردی	صادقیه
۷	عرفان رضاخانلی	خیابان ملت اکباتان	۵۷	فرزین ظاهری عبدوند	مرکزی
۸	سعید نیک حصال بازکیانی	مرکزی	۵۸	الهام دلفانی	مرکزی
۹	محمدحسین کیان والا	مشهد	۵۹	سیدهادی مهدوی	جام جم
۱۰	محسن مرادی نسب	یافت آباد	۶۰	یوسف دلیری کلو	یافت آباد
۱۱	محمود محمودی	خیابان جمهوری	۶۱	افسانه احمدی	امین حضور
۱۲	منظر جلیلی	یافت آباد	۶۲	مسعود دهنوی	نیشابور
۱۳	علی دهنوی	پیروزی	۶۳	مسعود غیائی	اراک
۱۴	مینا رسوم جلالی	بابل	۶۴	امیر شماعی	مشهد
۱۵	مریم سیفی	نازی آباد	۶۵	به رنگ عاصی گشتی	آفریقای شمالی
۱۶	پوریا مؤمن کفائی دیانی	سجاد مشهد	۶۶	مرضیه منطری ازغندی	سجاد مشهد
۱۷	سیدمحمد حسینی کرانی	بزرگراه فتح	۶۷	احسان ملکی	ظفر
۱۸	فهمیه صابری	بلوارهاشمیه -مشهد	۶۸	زهرا جعفرلو	مرکزی
۱۹	معین جعفری علیشاهدانی	سیتی ستر اصفهان	۶۹	مرتضی شفیعی فهرودی	بازار
۲۰	احسان نامداری هنر	شهریار	۷۰	کیانا واعظ	جهانشهر کرج
۲۱	ثریا زاهدی انباردان	ستارخان	۷۱	اصغر رضائی	پونک
۲۲	محمد رضائی	فرودگاه امام خمینی	۷۲	سعید اکبری	نازی آباد
۲۳	محمود جمور	میدان توحید کرج	۷۳	شهرزاد صدوق	قلهک
۲۴	مسعود صناعی	اهواز	۷۴	مرتضی امیرجاهدبابلو	قلهک
۲۵	محمود نجفی بصیر	مرکزی	۷۵	حسین ناظری	پیروزی
۲۶	محدثه کریمانی حسن خانی	تهرانسر	۷۶	میلاد عزیزی	میدان هفت تیر
۲۷	شیرین حسن زاده مشتقین	مرکزی	۷۷	تیام حمیدی	خیابان دزاشیب- سه راه عمار
۲۸	فاطمه نوری	اراک	۷۸	محمد صالح زرافشان	میرداماد
۲۹	سید محمدطاهر طاهر	میدان تجریش	۷۹	زرین تاج آقائی	مرکزی
۳۰	مهدی بهمنی اسکوئی	ارومیه	۸۰	رضا کریمزاده	نازی آباد
۳۱	حسین شیری برهمن	برج سامان	۸۱	فرشته دوست محمدی	مقدس اردبیلی
۳۲	سیدپدرام رئیسزاده	فلکه اول تهرانپارس	۸۲	طاهره خلیقی پور	مرکزی
۳۳	فرهاد ابراهیمی شاهد	امین حضور	۸۳	عباس بشری	اهواز
۳۴	امیرمحمد حیدری	میدان ونک	۸۴	فریبا مهروی	نازی آباد
۳۵	موسی اسدزاده	پیروزی	۸۵	ناصر شائق ترکداری	مولوی
۳۶	مریم حکیم اللهی	کیش	۸۶	محمدحسین رضائی مهدی آبادی	مرکزی
۳۷	آنیل مرادی	گرگان	۸۷	سیدمحمد رضا ضمیری هدایتزاده	مشهد
۳۸	عرفان وکیل خرج ناصری	آفریقا	۸۸	دانیال معظمی گودرزی	میدان توحید کرج
۳۹	محدثه رحمتی زاده	قلهک	۸۹	علی جعفرپور	بلوار فردوس
۴۰	معصومه شمسی	شهریار	۹۰	حمیدرضا قاسمی شاد	خیابان دولت
۴۱	حامد عدالتی یگانه	زنجان	۹۱	سیدحسین حسینی پنجکی	مرکزی
۴۲	مهسا اسدی	صادقیه	۹۲	مائده ولی خانی	شهریار
۴۳	بهمن مهری انبوهی	لاله زار	۹۳	حسین شادی	قلهک
۴۴	پارسا قلی زاده سلطانی	جهانشهر کرج	۹۴	مصطفی نجفی نژاد	آفریقای شمالی
۴۵	فرهاد خدارحمی	سنندج	۹۵	محمدحسین عبداللهی	فلکه سوم تهرانپارس
۴۶	مسعود احمدی	مرکزی	۹۶	طیب تیمار	قشم
۴۷	مژگان لکزائی	جهانشهر کرج	۹۷	زهرا لبافیان	همدان
۴۸	محمد مهدی کرمی	نازی آباد	۹۸	امید سائلی جبیند	شهرک راه آهن
۴۹	سیدمحمد سعیدی	مولوی	۹۹	شاهین شمس	میدان توحید کرج
۵۰	حسین بهرامی	مرکزی	۱۰۰	زهرا نوذری	میدان کوثر کرمان

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه
۱۰۱	آرش رجب کردی	جهانشهر کرج	۱۵۱	شقایق برخوردار	فلکه اول تهرانپارس
۱۰۲	علی حاتمی	ایلام	۱۵۲	سیدحسین حسینی	بلوار فردوس
۱۰۳	محمد عزتی	سنندج	۱۵۳	علی ایوبی	خانه اصفهان
۱۰۴	جهانگیر فرجان بیگی زاده	برج سامان	۱۵۴	لیدا زارع یرجی	بندر عباس
۱۰۵	مهدی خاقانی	قم	۱۵۵	حسین خرمی جهرمی	مرکزی
۱۰۶	امیر گلیاشی	ساری	۱۵۶	مریم قاسمی پور	اهواز
۱۰۷	حسین خیاز	خیابان ملت اکباتان	۱۵۷	معصومه ناکینی	مهرشهر کرج
۱۰۸	محمد مهدی دانشمند	مرکزی	۱۵۸	سپیده خوش تیغ	مشهد
۱۰۹	میرو هوسپان خویگانی	میدان نبوت	۱۵۹	جواد رمضانی کامه علیا	مرکزی
۱۱۰	فاطمه همایون خواه	قرنی مشهد	۱۶۰	حامد خلیلی	مهرشهر کرج
۱۱۱	فاطمه دهقانی	مرکزی	۱۶۱	علیرضا فرروز	ظفر
۱۱۲	محمد درخشان هوره	خانه اصفهان	۱۶۲	مهدی اله مرادی	مرکزی
۱۱۳	مانده چالی زاده رستمی	اریکه ایرانیان	۱۶۳	قربانعلی شایگان عارف	آفریقا
۱۱۴	علی اصغر زحمتکش	بلوار هاشمیه - مشهد	۱۶۴	مهدی میرزانی	ولنجک
۱۱۵	لیلا موسوی ننه کران	میرداماد	۱۶۵	محمدخلیل محمدی زاده	خیابان سرداران ارومیه
۱۱۶	فاطمه شیرازیان	میدان نبوت	۱۶۶	طاهره حاج میرزا ابوالقاسم شیرازی	پیروزی
۱۱۷	کبری شبان درجوزی	رفسنجان	۱۶۷	سینا جاوید میلانی	بلوار مرزداران
۱۱۸	پیمان پورفرهادی	ولنجک	۱۶۸	کوروش حسینی	فرودگاه امام خمینی
۱۱۹	زینب رونوی	هشت بهشت	۱۶۹	صبا اسمعیل زاده	منیریه
۱۲۰	محمد امانی	نازی آباد	۱۷۰	سعید قاسمی توبنی	پونک
۱۲۱	فاطمه نظری	مهرشهر کرج	۱۷۱	محمدصادق رفاهی بخش	گلزار رشت
۱۲۲	محمد قربان زاده کیوی	دلاوران	۱۷۲	الله رحیمی	قصدشت
۱۲۳	امیرحسین شیخ بهائی	هشت بهشت	۱۷۳	محمد مهدی حیدری	اقدسیه
۱۲۴	حلیمه سهرابی	بلوار فردوس	۱۷۴	مصطفی دلخوشیان	مقدس اردبیلی
۱۲۵	علی طوسیان فلاح	قرنی مشهد	۱۷۵	نادر حاجی جلیلی	شهرک راه آهن
۱۲۶	رضا کهندل زنگنه	میرداماد	۱۷۶	کمیل رودی	بلوار دریا
۱۲۷	مجید نامی	خیابان ملت اکباتان	۱۷۷	امیر علی الهیان	خیابان دکتر بهشتی
۱۲۸	پوریا قادری	مقدس اردبیلی	۱۷۸	بهروز امیری	میدان ونک
۱۲۹	سعید اسکندری فرزام	مرکزی	۱۷۹	نسرین امارلونی	نیشابور
۱۳۰	ابراهیم فصیحی	خانه اصفهان	۱۸۰	مصطفی جعفری همدانی	سعادت آباد
۱۳۱	ابراهیم گلزاری	مدرس مشهد	۱۸۱	مصیب راهنما	بندر عباس
۱۳۲	رکسانا دلاور	مرکزی	۱۸۲	حسن اروچی	نیشابور
۱۳۳	مهرز دریانی زاده	استادشهریار تبریز	۱۸۳	خسرو غندالی	شهری
۱۳۴	محمد مهدی سیروس	فرودگاه امام خمینی	۱۸۴	بهزاد ترابی میرزانی	جهانشهر کرج
۱۳۵	خدیجه شیر محمدی	شهریار	۱۸۵	روح اله فرجی	مرکزی
۱۳۶	نگین نوشیروان	ایران زمین	۱۸۶	مسعود محمدی	بلوار جمهوری اسلامی یزد
۱۳۷	محمود جعفری	شهریار	۱۸۷	مینا درخشان فر	استادشهریار تبریز
۱۳۸	مریم عارونی	دروس	۱۸۸	علی احمدی آرا	مهرشهر کرج
۱۳۹	شیوا عباس نژاد آذر	مرکزی	۱۸۹	علیرضا تاجیک	تهرانسر
۱۴۰	امیرحسین فیروزی	آمل	۱۹۰	بهاره میرزا زاده اسبونی	بابل
۱۴۱	مریم مرادزاده	فلکه اول تهرانپارس	۱۹۱	شهناز سرخوش	یافت آباد
۱۴۲	سید محمد انبال یوب نژاد	صادقیه	۱۹۲	معصومه سادات بهشتی	صادقیه
۱۴۳	محسن رحیمی	بلوار فردوس	۱۹۳	مرضیه قلی زاده طرقدری	قرنی مشهد
۱۴۴	سعید خالقی	ظفر	۱۹۴	میلاد خراط زبردست	اردبیل
۱۴۵	فرزانه روزیان	پونک	۱۹۵	ابوالفضل آرامی	منیریه
۱۴۶	سید عباس احمدی	خانه اصفهان	۱۹۶	محمود محمدی کشرزی	مرکزی
۱۴۷	مهناب اله ویردیلو	شهر قدس	۱۹۷	احسان سلطان احمدی	خیابان آذربایجان
۱۴۸	امیر هوشنگ عسگری سیستانی	اقدسیه	۱۹۸	محسن عسکری	خانه اصفهان
۱۴۹	سهیل بهشتی	بلوار مرزداران	۱۹۹	محمد مادی رضائزاد	سنندج
۱۵۰	خدیجه غفاری	میدان تجریش	۲۰۰	گل افروز کودرزی	شهر قدس

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه /باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	نیما کیلانی
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳	۶۶۹۵۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۰	۶۶۹۷۱۰۶۱	شاهرخ نیری
۳	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خیابان فردوسی، نبش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	جمشید باقری
۴	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روبروی باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴	۲۳۷۴۰۷۷۵	۲۳۷۴۰۷۱۵	تیمور طاهری
۵	پاسداران	۸۰۵	تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰	۲۲۵۹۶۵۸	۲۲۵۹۷۵۰	مهدی عبدلی وشته
۶	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	امین بیگلری
۷	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۵۱۸-۲۰	۴۴۲۵۵۱۷	شادمان غفوری
۸	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موجوده دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۳۳۰۵۶-۲۲۸۳۳۴۹	۲۲۸۳۳۴۵	حیدررسانی فر
۹	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۲۳۹۳۴۵۱-۴	۲۳۹۳۴۶۳	مهدی عامری
۱۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی، روبه‌روی خیابان کاج، نبش کوچه ششم (شیخار)، پلاک ۱۴۰	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۴	۸۸۹۸۲۱۹۴	نغمه خسروی
۱۱	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳	۲۲۰۸۶۱۹۵-۲۰۰	۲۲۰۸۷۷۰۸	فاطمه دولت آبادی فراهانی
۱۲	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت‌آباد جنوبی، پایین‌تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سمرقند، پلاک ۴۷	۴۴۹۵۲۰۱-۱۲	۴۴۹۵۲۰۸	حمزه قنطیان
۱۳	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۳۷۶۴۸۲-۷	۲۳۷۸۱۰۶۹	مریم یددی
۱۴	میدان ونگ	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شرفی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۵۵۰-۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	حمید نودست
۱۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	فرشته قائم
۱۶	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش اردوگان غربی، مجتمع اریکه ایرانیان، پلاک ۱	۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۳۳۵۳۱۶	آزاده روشن
۱۷	یافت آباد	۸۱۷	تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت‌آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۲ و ۲۰۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۳۷۱۱۰	-
۱۸	شهر ری	۸۱۸	شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی (بیات)، پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۳۲-۵۵۹۷۰۷۳۸	۵۵۹۷۰۷۳۰	افشین فرج زاده
۱۹	ظفر	۸۱۹	خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸	۳۶۶۵۹۸۶-۳۶۶۵۷۱۵	۳۶۷۰۵۴۲۷	بهنام پویانفر
۲۰	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان نلسون ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸	۳۶۲۱۹۶۵۸-۳۶۲۱۹۹۰۸	۳۶۲۱۹۷۱۳	نسرین خوش صحبت
۲۱	جام جم	۸۲۱	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲	۳۶۲۱۰۹۱۳-۱۴	۳۶۲۱۰۹۱۷	فرهاد عطائی فر
۲۲	پیروزی	۸۲۲	تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل	۳۳۳۳۳۱۴۷-۳۳۳۳۳۰۷۸	۳۳۳۳۳۱۴۳	فرخ فرجی
۲۳	ولنجک	۸۲۳	تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷	۲۴۴۲۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	امیرعلی جدیدی
۲۴	خیابان آذربایجان	۸۲۴	تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶	۶۶۰۶۷۸۸۴-۶۶۰۶۷۸۸۴-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	محمود لک
۲۵	شهرک اکباتان	۸۲۵	شهرک اکباتان، فاز یک، خیابان نفیسی، روبروی مخابرات، پلاک ۵۹	۴۷۰۰۵۰۴۱-۴۷۰۰۵۰۸۳	۴۴۶۹۵۴۳	نیما رسولی
۲۶	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بهمنی، پلاک ۲۱	۸۸۵۱۷۶۴۱-۸۸۵۱۷۶۴۱	۸۸۵۱۷۳۸۱	علیرضا رشیدی
۲۷	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۵-۷ و ۱۲	۳۳۹۹۸۰۰۹	حسام حاجی حیدری
۲۸	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۳۴۴۳۷-۸	۲۲۳۴۴۵۸	احسان کیانی
۲۹	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲	۸۸۲۳۷۵۱۷-۸۸۲۳۷۴۴۸	۸۸۲۳۶۷۳۱	فاطمه حیاتی
۳۰	خیابان سید جمال الدین اسد آبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳	۸۸۲۱۷۹۳۵-۸۸۲۱۰۲۹۶	۸۸۲۱۸۳۷	بهنام عسگری علویچه
۳۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴-۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	مسلم مرتضوی فر
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سه‌رودی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۳۶۳۰-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	سید محمد میرحسینی نیری
۳۳	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵	۸-۸۸۹۹۱۳۴۵	۸۸۹۹۱۳۰	حمیدرضا خیری
۳۴	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان آیت اله خوشوقت، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	ارسلان بی آزار
۳۵	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۵۶۹۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	رضا جلالی
۳۶	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان آیت اله خوشوقت، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	سلیمان بیات
۳۷	بازار کفاشها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ تهران، سبزه میدان، بازار کفاشها، نبش بازار خنابها، پلاک ۶۴	۵۵۱۵۱۸۰۲-۴-۵	۵۵۸۰۸۵۰۹	وحید میرزاجانی
۳۸	الهیه	۸۳۸	تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهیار، پلاک ۶۹	۳۶۲۰۰۹۶۳-۶۳	-	مژگان طرفه نژاد
۳۹	منیریه	۸۳۹	تهران، خیابان ولیعصر، میدان منیریه، خیابان معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۸۷-۸۵-۸۸۵۱۰۷۵	۶۶۴۹۱۰۷۳	رامتین سلیمانی
۴۰	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه کلهای، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	محسن باقری نیا
۴۱	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۹-۷۷۹۴۰۴۳۸	۷۷۹۴۰۴۱۸	علی اکبر فتاحی زاده
۴۲	دلاوران	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تگاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۸۴۸-۷۷۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	زهرا کسرائی پور
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۶۸۳۶	راحله خیر خواه

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، سالن ورودی	۰۵۲۷۸۴۰۸-۹	۰۵۲۷۸۴۱۰	مصطفی کریمی
۴۵	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۰۲۸۵۸۷۰۳-۰۳۸۵۸۷۰۶	۰۲۸۵۸۳۱۶	رضا جلیل زاده
۴۶	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی‌آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۰۵۳۳۱۰۰۴-۷	۰۵۳۵۶۰۰۱	محمد رضا البرزی
۴۷	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت‌آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۰۲۰۹۴۳۵۶	-	حسن رنجبر قلیچی
۴۸	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۰۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۰۳۳۱۳۸۳۱۴	روح اله سیاوشی
۴۹	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۰۵۱۵۵۳۷۱-۵۵۱۵۶۱۰۹	۰۵۱۵۴۷۲۹	علی اکبر عینی
۵۰	خیابان لویسانی	۸۵۵	تهران، کمرانیه، خیابان لویسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۰۳۲۸۱۶۶۲۳-۳	۰۲۲۸۱۶۶۸۹	حمید زرهونه
۵۱	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۰۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	۰۴۴۵۱۷۶۶۲	مجید صادقی دستک
۵۲	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکونی‌پور، پلاک ۱۹	۰۲۸۰۲۳۲۷-۰۲۸۰۲۳۳۰	۰۲۸۰۲۹۰۱	علیرضا رحیمی خو
۵۳	میدان حسن آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسن‌آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۰۲۲۹۶۰۰۱۳-۰۲۲۹۵۹۹۷۹	۰۲۲۹۵۹۹۰۹	محمود احسنی
۵۴	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۰۳۲۸۰۲۴۵۳-۰۳۲۸۰۲۴۰۹	۰۳۲۸۰۲۴۶۱	میرحسین آقاجانی
۵۵	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۰۸۸۰۵۷۵۳-۰۸۸۰۶۱۷۸	۰۸۸۰۷۵۹۲	مونا رضایی
۵۶	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه‌راه عمار، پلاک ۱۵۸	۰۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۰۲۲۷۵۳۹۱۳	-
۵۷	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ‌هادی، پلاک ۸۵۲	۰۶۶۹۷۳۹۴-۰۶۶۹۷۳۹۲	۰۶۶۹۷۳۹۸	عباس دانش بقا
۵۸	بهشتی - قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید بهشتی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۰۸۸۵۳۶۲۸۹-۰۸۱۲۲۱۶۰	-	رضا محمدقاسمی
۵۹	برج سامان	۸۶۷	خیابان شریعتی، بالاتر از پل سیدخندان، نرسیده به بزرگراه همت نبش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان، طبقه اول	۰۲۱-۰۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلي ۳۹۸۹	۰۲۱-۰۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلي ۳۹۸۹	فاطمه حاجی بابایی
۶۰	قلهک	۸۶۸	خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵	۰۲۲۶۰۱۵۲۷-۰۲۲۶۰۳۶۱۳	۰۲۲۶۰۹۷۰۳	هومن رسولی
۶۱	ستارخان	۸۶۹	تهران، محله توحید، خیابان کوثر سوم، خیابان ستارخان، پلاک ۸۰	۰۶۶۴۳۵۲۳۹-۰۶۶۴۳۵۱۶۲	۰۶۶۴۳۵۲۷۵	بهوش قاسمی
۶۲	پونک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرافی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۰۴۴۴۶۲۵۱۰	۰۴۴۴۶۲۸۱۵	مهدی طلایی
۶۳	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۰۲۲۷۱۶۵۱۶-۰۲۲۷۱۶۳۵۱	۰۲۲۷۱۶۲۹۳	احمد عهدی
۶۴	لااله زار	۸۷۲	تهران، خیابان لاله‌زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری، پلاک ۴۶۱	۰۳۲۸۷۰۴۵۸-۰۳۲۸۷۰۳۱۷	۰۲۳۵۰۱۴۶	داریوش خداداد
۶۵	میدان هفت تیر	۸۷۳	میدان هفت‌تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵	۰۸۸۱۵۳۶۰-۰۸۸۱۵۸۹۰	۰۸۸۴۶۱۹۰	امیر ضیاء
۶۶	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، روبروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۰۳۲۱۱۷۱۹۲-۸۳	۰۳۲۱۱۷۱۹۵	واله سعیدی
۶۷	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	تهران، سعادت‌آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۰۲۲۳۷۸۵۵۶-۷	۰۲۲۳۷۵۷۰۵	بناتریس بابایی
۶۸	خیابان آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، انتهای خیابان شهید آقابزرگی، نبش خیابان حسن اکبری، پلاک ۸۸	۰۲۲۳۹۱۳۷۰	۰۲۲۳۹۶۴۵۳	مهدی سلطانی
۶۹	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۰۶۶۸۱۵۹۶۹-۰۶۶۸۱۵۷۹۸	۰۶۶۸۱۶۰۰۸	عباس آهنگری کیوی
۷۰	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۵۵ متری انقلاب، رویی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۰۴۶۸۳۲۲۳۰-۰۴۶۸۳۲۳۸	۰۴۶۸۳۲۴۱	جبار رضایی دره نیجه
۷۱	دروس	۸۷۹	تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲	۰۳۲۶۴۰۳۲۴-۰۳۲۶۴۰۳۲۰	۰۳۲۶۴۰۳۰۸	-
۷۲	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک زاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایتار و دانش، پلاک ۱۳۶	۰۴۴۲۱۱۰۴۰-۰۴۴۲۱۲۶۲۹	۰۴۴۲۱۱۸۴۱	منصوره رضاییان مقدم
۷۳	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۰۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۰۸۸۹۸۳۱۵۷	روح اله صفری
۷۴	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت‌آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۰۸۸۵۷۸۱۷۱-۰۸۸۰۷۱۲۰۲	۰۸۸۳۶۶۲۶۹	امیر گیلانی فر
۷۵	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۰۸۸۴۵۷۸۴-۵	۰۸۸۴۵۷۸۷	محمد رضا پیشگاه هادیان
۷۶	جهانشر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۰۳۴۴۶۱۱۱۵-۱۷۳۰	۰۳۴۴۸۱۴۴۵۰۰۲۶	مهدی تک دهقان
۷۷	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۰۳۲۲۰۶۴۷۱-۴	۰۲۶-۰۳۲۲۵۴۸۲۲	مرتضی باغستانی
۷۸	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۰۲۶-۰۳۳۹۰۲۱-۲۳-۲۶	۰۲۶۳۸۹۶۲	جواد علی بخشی
۷۹	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۰۳۴۴۱۷۹۰۷	۰۲۶-۰۳۴۴۱۷۹۰۸	غلامعلی کریمی‌ایبانی
۸۰	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۰۳۲۹۴۰۶۰۲ ۰۲۵-۰۳۲۹۳۱۱۳	۰۲۵-۰۳۲۹۱۶۶۱۶	اکبر مردانی
۸۱	فلکه جهاد - قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۰۳۷۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۰۳۷۷۰۵۹۴۹	حامد سرخوش
۸۲	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حدفاصل خیابان‌های فلسطين و هفت‌تیر (۲۰ متری سینما سعدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۳۹۶	۰۷۱-۰۲۲۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۰۲۲۳۱۹۵۱۳	روح الله پورملاتکه

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پایه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/پایه‌ها
۸۳	قصردشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصردشت، سه‌راه خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ ۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۲۶	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۲۱۶	عبدالکریم ستوده
۸۴	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۳۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	مهدی ملاشعید
۸۵	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان میثاق و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱۰-۳	۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰	اصغر یاری
۸۶	بندرعباس	۹۱۲۱	بندرعباس، بلوار امام خمینی، سه‌راه دلتا، برج بلوئر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۳	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۳۰	-
۸۷	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹	۰۵۴-۳۲۳۲۸۲۷۹	-	حمیده شه بخش
۸۸	یوشهر	۹۱۴۱	یوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	مجید گزی
۸۹	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۶	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	محمد جهانگیری پاشاکی
۹۰	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان‌نما، روپروی خیابان آزاد همدانی، نبش کوچه سوداگر، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	امیر فولادی
۹۱	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۰-۶۱	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۷۱	مهرداد مرادی
۹۲	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، روپروی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲	سجاد کلهر کاظمی
۹۳	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۲۶	حسین عبدیان
۹۴	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰-۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	یژن ابراهیمیان
۹۵	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۳۲۰۳	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	محمد ممقانی
۹۶	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۵	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	سارا زارعی
۹۷	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	الله سازگار
۹۸	قرنی (مشهد)	۹۳۰۴	مشهد، بلوار قرنی، مابین چهارراه ابوطالب و قرنی، پلاک ۲۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۰۲-۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۰۹	مجید امیری دولتی
۹۹	بلوارهاشمیه (مشهد)	۹۳۰۵	بلوار شهید صامی، حدفاصل بلوار کوثر و هاشمیه، بین شهید صامی ۲۴ و ۲۶، پلاک ۱۵۸	۰۵۱-۳۸۸۴۳۳۶۷ ۰۵۱-۳۸۸۴۵۸۱۱	-	امیر رضا زره‌داران
۱۰۰	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی(ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۳۳۴۴۹۴۱۳-۱۵	۰۵۱-۳۳۴۴۹۴۱۶	-
۱۰۱	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی(ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۳۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۳۲۴۷۳۴۸	یاسر محمودخانی
۱۰۲	گلکسار رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلکسار، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر	۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۳	مسعود تقی زاده
۱۰۳	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سه‌راه قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۲۰-۵	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۱۱	ابوذر اساسه
۱۰۴	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	سید عبدالحمید طاهری
۱۰۵	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی(ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱-۲۷	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	سید هاشم روح الهی
۱۰۶	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۰۳-۵	۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۱۶	سمیه نظریان
۱۰۷	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاییر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات	۰۲۳-۳۳۳۶۳۱۸-۱۹-۲۲	-	حمید صوفی آبادی
۱۰۸	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۳۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۳۳۷۹۶۰	حسین شیعیه سیمکی
۱۰۹	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۴۴۷۶۶۱	۰۳۴-۳۴۴۷۶۶۴۲	ملیحه تبریزیان
۱۱۰	رفسنجان	۹۵۱۱	رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۳-۵	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۲	-
۱۱۱	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۸۶۴۰۹	احسان جمشیدیان
۱۱۲	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۱۳۳۷۴۴۲-۳	۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۷۹	مجید سیف الدینی
۱۱۳	هشت بهشت اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، خیابان زرگهر، خیابان هشت بهشت شرقی، پلاک ۵۴۶	۰۲۱-۳۳۳۸۷۸۰-۸۱ ۰۲۱-۳۳۳۸۸۱	-	سمیرا سبزه زار
۱۱۴	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۲۱-۳۴۳۲۲۷۱	۰۲۱-۳۴۴۱۳۸۸	علیرضا مستاجران
۱۱۵	سیتی سنتر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی شهر ناهن، مجتمع سیتی سنتر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳	روزبه سلیمی
۱۱۶	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی(ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۹۵۲۵	محمدحسین مداح‌زاده
۱۱۷	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان	۰۳۵۳۳۰۲۱۴۰-۴۹	-	محمد رضا زارع
۱۱۸	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵	۰۸۶-۳۲۲۲۵۹۵۷	محمد فرح بخش
۱۱۹	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۷۵۱۶۰	ابراهیم پایداره
۱۲۰	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر(عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایرادک، پلاک ۱۶	۰۴۱-۳۳۳۲۲۴۰۹	۰۴۱-۳۳۳۰۱۱۵۵	محمدعلی رضائی اقدم
۱۲۱	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، خیابان ۱۷ شهریور جدید، بلوار شهید قاضی طباطبایی، پلاک ۸۳	۰۴۱۳۵۵۶۰۹۴۱ ۰۴۱۳۵۵۷۳۱۷۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۱۷۳	اروج میرزائی
۱۲۲	استاد شهریار تبریز	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، نبش کوی الهی‌پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۳۶۲	۰۴۱-۳۳۲۹۳۳۶۰	علیرضا محمودی
۱۲۳	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۴۶۲۳	احمد رنجبری
۱۲۴	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، روپروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	شها امامی
۱۲۵	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۳۳-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶	مسعود نامی فر
۱۲۶	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۳۵۲۶۰۱-۵	۰۴۵-۳۳۳۵۲۵۰۱	ناصر هوشیاری
۱۲۷	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۵	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	حمید رضا ففوری
۱۲۸	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۳۰۵	۰۶۱-۳۳۹۲۰۵۴۴،۶	۰۶۱-۳۳۹۲۰۷۴۵	حسنت سپندار
۱۲۹	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۴۹۰۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۴۲۵۹	محمد سلگی
۱۳۰	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپروی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گل‌دیس	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۰-۴۱	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۵۰	عباس اطهری
۱۳۱	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیر کبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۴۰-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۳۱	حمید گنجیزیان

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

ساعت کاری شعب		
شعبهٔ فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP		۲۴ ساعته
شعب	شنبه تا چهارشنبه	پنج شنبه
شعبه کیش	۰۸:۰۰ تا ۱۴:۳۰	۰۸:۰۰ تا ۱۲:۳۰
اروند	۰۷:۰۰ تا ۱۳:۰۰	۰۷:۰۰ تا ۱۲:۱۵
شعبه اهواز	۰۷:۰۰ تا ۱۳:۰۰	۰۷:۰۰ تا ۱۲:۱۵
شعبه قشم	۰۸:۰۰ تا ۱۳:۳۰	۰۸:۰۰ تا ۱۲:۰۰
سایر شعب	۰۷:۳۰ تا ۱۴:۳۰	۰۷:۳۰ تا ۱۲:۳۰

سرپرستی‌ها

ردیف	عنوان سرپرستی	نام سرپرست	نشانی	شماره تلفن
۱	سرپرستی ناحیه ۱	اله میرزایی	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱، طبقه سوم	۲۶۸۵۹۲۰۶-۲۶۸۵۹۱۱۵-۲۶۸۵۹۱۱۸
۲	سرپرستی ناحیه ۲	متین اقبال زاده		
۳	سرپرستی ناحیه ۳	علی حمیدیا	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نبوت - کد پستی: ۱۶۴۸۸۷۳۱۱	۷۷۹۱۲۱۵۴-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۵۰۰۹
۴	سرپرستی ناحیه ۴	بهاره علیاری		۷۷۹۱۷۱۳۱
۵	سرپرستی ناحیه ۵	بابک برومند		۷۷۹۱۰۱۱۲
۶	سرپرستی ناحیه ۶	مهدی باقی	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نیش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳، نیم طبقه شعبه سیدجمال الدین اسدآبادی - کد پستی: ۱۴۳۴۹۳۵۷۳	۸۸۶۱۶۴۸۵-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۰۴۲۳۱۴
۷	سرپرستی ناحیه ۷	مریم طرفی نژاد		۸۸۰۳۳۱۴۳-۸۸۰۶۲۸۸۳
۸	سرپرستی ناحیه ۸	مجتبی قنبرزاده	بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن - کد پستی: ۱۴۹۴۷۱۴۴۴۱	۴۴۷۳۹۱۱۱-۴۴۷۶۸۷۸۹
۹	سرپرستی ناحیه ۹	مهدی احمدی		۴۴۷۳۷۹۸۰-۴۴۷۶۸۷۴۷
۱۰	سرپرستی ناحیه ۱۰		برج سامان، طبقه ۱۵، مدیریت جذب و فروش	
۱۱	سرپرستی شعب استان‌های شمال	محمود ملکی	ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۱-۳۳۲۵۹۷۸۶-۳۳۲۵۹۷۸۴
۱۲	سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب	غلامرضا نیکمهد	تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نیش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۰-۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۳۸
۱۳	سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق	مهدی تونزنده جانی	مشهد، بلوار سجاد، نیش سجاد ۸، ط اول	۱۱۲-۱۱۴-داخلی ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۴۰۵
۱۴	سرپرستی شعب استانهای مرکز	مجاهدی	اصفهان خیابان توحید میانی نیش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵	۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۲-۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۰
۱۵	سرپرستی ناحیه ۱۵		برج سامان، طبقه ۱۵، مدیریت جذب و فروش	
۱۶	سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب	مهرزاد نظری	شیراز-بلوار پاسداران (زرهی)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول کد پستی: ۷۱۸۵۷۷۳۳۹۵	۰۷۱-۳۸۴۴۶۶۷۲-۰۷۱-۳۸۴۴۶۶۷۰-۷۲
۱۷	سرپرستی استانهای جنوب شرق		کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نیش کوچه قرنی ۸	۰۳۴۴-۲۲۳۸۷۹۴

دفاتر بانکداری اختصاصی

نام دفتر	نام مسئول دفتر	کد دفتر	نشانی	شماره تماس
سرپرستی دفاتر بانکداری اختصاصی	محمد حسین افضلی	-	تهران-خیابان شریعتی-بالاتر از سیدخندان-نیش کوچه اتوبانک- پلاک ۱۰۰۵-برج سامان- طبقه ۱۵ (۳۹۱۱)	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰
دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	احسان مهدی پور	۸۶۴	تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا- ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳	۰۲۱-۲۲۷۱۶۵۳۸
دفتر بانکداری اختصاصی تبریز	نادر جهانگیرزاده سوره	۸۶۴۱	تبریز-خیابان ولیعصر- فلکه ایرداک- اول خیابان سعدی- برج مبین - طبقه ۸	۰۴۱-۳۳۳۱۶۲۲۰
دفتر بانکداری اختصاصی مشهد	حمید طوسی	۸۶۴۲	مشهد- بلوار سجاد- نیش سجاد هشتم- ساختمان بانک سامان- طبقه هفتم	۰۵۱-۳۷۶۸۱۷۱۶
دفتر بانکداری اختصاصی قم	امیر محمد هاشمی	۸۶۴۳	قم-بلوار امین-نیش کوچه ۴۱ ساختمان بانک سامان-طبقه دوم	۰۲۵-۳۲۴۰۰۴۴۱
دفتر بانکداری اختصاصی اصفهان	صابر ملبوس باف	۸۶۴۴	اصفهان-خ توحید جنوبی- بعد از چهار راه پلیس - ساختمان ژبوار- طبقه پنج - واحد ۵۱	۰۳۱-۳۱۳۲۲۴۴۷

دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

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

بسته‌های اینترنت با حجم ۶، ۸، ۱۰، ۱۲ گیگابایت بگیر،
دو برابر مصرف کن.



s a m a n t e l . i r



بانک سامان
مشتري گرامی، چک شماره ۴۲۱۰۱۶ به
مبلغ ۱.۲۸۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال به علت کسری /
فقدان موجودی برگشت شد.
در صورت تأمین وجه چک تا پایان ساعت ۱۴
شماره چک برگشتی را ارسال فرمایید.

۴۲۱۰۱۶

رفع برگشت شد.

ریال ۱۲۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰
پایه حواله کرد پروازید
(مبلغ پعهده) ریال
۱۲۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

کارسازی این چک منوط به ثبت حضور، دریافت و انتقال آن در سامانه میاد و اس

برگشت خورد، پیام بده.

آب هست
ولی کم است!



آب نیست!

