

سال بیست و دوم، شماره ۲۲۶
فروردین ۱۴۰۵

بانک سامان
Saman Bank



نوروز ۱۴۰۵ خجسته باد.

بانک سامان در پیام‌رسان‌های داخلی

@samanbank  تله

@samanbank  روبیکا

با شما در ارتباط هستیم.

خوانندگان عزیز سامان

پی نوشت:

معمولاً هر ساله در بهمن و اسفندماه، ۳ شماره بهمن، اسفند و نوروز مجله سامان آماده می‌شود. این شماره نوروزی مجله هم در اوایل اسفندماه جمع و جور شده است.

متأسفانه در این فاصله، اتفاقات خاصی در سرزمین ما افتاد: بعد از روزهای تلخ ۱۸ دی و شهادت جاویدنامان جوان وطن و دل‌های غمگین خانواده‌ها، در ۹ اسفند ۱۴۰۴، دو قدرت تا بن دندان مسلح آمریکا و اسرائیل و ده‌ها کشور حامی، به وطن ما حمله کردند و جنگ تازه‌ای را در خاورمیانه آغاز کردند.

شهادت مقام معظم رهبری و ده‌ها نیروی نظامی و صدها کودک بی‌گناه و هزاران مردم کوچه و بازار، دردی بزرگ را بر دل ایران عزیز ما گذاشته و شرایط عادی جامعه را دگرگون و اقتصاد ملی را به طور کامل مختل کرده است و فعلاً در وضعیت قرمز گرفتار بحرانی‌ترین شرایط هستیم که باید صبروانه و با آرامش طی طریق کنیم تا جامعه به بازسازی خود بپردازد و مبارزه با دشمنان به وضعیت عادی برگردد.

بهاری را آغاز می‌کنیم که در آن حال خوبی نداریم.

وقتی همسایه غمگین است، ما باید درب خانه‌مان را هم آهسته‌تر ببندیم و شادی‌های مان را برای روزی بگذاریم که همه باهم آسمان را جیغ بکشیم و دست در دست یکدیگر، سیزده را بدر کنیم.

اما چه بخوایم و چه نخواهیم، بهار از راه رسیده است.

روشنایی صبح در اختیار هیچ قدرتی نیست: شب تار خواهد رفت و زندگی همچنان با ما و بی ما ادامه می‌یابد و این لطف و عزت خداوندگار عالم است.

پس برای کودکانمان و جوانترهایی که مانده‌اند و می‌مانند، سبزی‌هایتان را بکارید، جواهره خواهند زد.

چون ماهی قرمز هنوز نفس می‌کشد و بچه‌ها شادمانی را دوست دارند. بوی سمنو، یاد مادر بزرگ است.

پول‌های نو، لای قرآن، یاد پدر بزرگ است.

دایی حافظ می‌خواند:

رسید مژده که ایام غم نخواهد ماند
چنان نماند و چنین نیز هم نخواهد ماند

سردبیر و هیئت تحریریه نشریه 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



سلمان

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.
- پی‌نوشت و هرگونه توضیح در مورد منابع در انتها قرار گیرد.
- کلماتی که مخفف نوشته می‌شود، یک بار کامل درج شود.
- تیترو سوتیترهای مناسب به وسیله نویسنده مشخص شود.
- مطالب چاپ شده الزاماً نظر رسمی مجله نیست.
- تا حد امکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی به کار رود.
- اعداد به صورت عدد ریاضی نوشته شود.
- در نوشتن کلمات از رسم الخط جداسازی استفاده شود.
- از چاپ مقاله با ۲ امضا معذور هستیم.
- مجله در ویرایش و تلخیص مقالات آزاد است.

نشانی اداره مرکزی و مدیریت روابط عمومی

و صدای مشتریان بانک سامان:

تهران، خیابان شریعتی، نبش کوچه اتوبانک، برج سامان

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

Email: samanbankmag@gmail.com

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۷۹۹ فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

- ۶ سال نو؛ سال تداوم همدلی و همراهی.....
- ۷ سامان؛ موفق در عبور از بحران ها.....
- ۸ سامان؛ تبلور همبستگی و خرد جمعی.....
- ۹ سال نو؛ حرکت به سمت افق های روشن.....
- ۱۰ در سال جدید هم، با هم هستیم.....
- ۱۲ یادداشت سردبیر.....
- ۱۴ همنوا با بهار، در جریان.....
- ۱۵ نوروز، بغض کوتاهی میان کوچه پس کوچه های سبز زندگی.....
- ۱۶ حرکت هدفمند و پایدار.....
- ۱۶ سالی سخت اما پربار.....
- ۱۷ ۲۰ میلیون کاربر در یک اکوسیستم مالی یکپارچه.....
- ۱۷ سال صعود و ارتقا.....
- ۱۸ در جمع ۱۰ شرکت برتر پرداخت جهان.....
- ۱۹ تداوم گام های بلند موفقیت.....
- ۲۰ سال همراهی و تلاش.....
- ۲۰ آگاهی از امروز و امید به فردا.....
- ۲۱ نهاد برتر در خدمات مشاوره عرضه و تامین مالی.....
- ۲۱ توسعه و نوآوری؛ محورهای اصلی کارگزاری بانک سامان در سال جدید.....
- ۲۲ بازار جهانی گوشی های هوشمند.....
- ۲۴ عبور DBS از بحران کووید و رسیدن به قله بانکداری.....
- ۲۶ کوله گر.....
- ۲۸ وقتی امنیت کارت در اختیار شما است!.....
- ۳۰ مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان برای رضایت و وفاداری آنها در صنعت بانکداری.....
- ۳۳ صندلی سوم.....
- ۳۴ مدیریت عملکرد در بانکداری خرد.....
- ۳۶ ارائه پوشش جنگ و بمباران از سوی بیمه سامان.....
- ۳۷ اطلاعیه شرکت بیمه سامان درباره چگونگی تمدید بیمه مسافرتی.....
- ۳۸ اپلیکیشن بیمه سامان.....
- ۳۹ آیفون ۱۷؛ در دستان برنده قرعه کشی یلدایی سامانتل.....
- ۴۰ خلق ارزش پایدار برای شرکت پارس نیک یوتاب.....
- ۴۲ هر هفته آموزش یک اصطلاح بانکی با ایان.....
- ۴۳ گفتگو با همکاران شعبه اراک.....
- ۵۰ تصمیم گیری یکپارچه، یک الگوی اقتصادی جدید.....
- ۵۱ بیش از سی سال همراهی با رُباهای کوچک و آرزوهای بزرگ.....
- ۵۲ نقش هوش مصنوعی در بهبود مهارت شنیداری.....
- ۵۴ پرسش و پاسخ.....
- ۵۷ جهاد اجدر.....
- ۵۸ معرفی کتاب.....
- ۶۰ کافه تک.....



به نام خداوند جان و خرد
در آستانه نوروز باستانی و سال نوی شمسی، ضمن تبریک فرا رسیدن
بهار طبیعت و حلول ماه شوال و تبریک عید سعید فطر، مراتب احترام و
ارادت خود را به خانواده بزرگ بانک سامان ابراز می‌دارم.

سال ۱۴۰۴ برای اقتصاد ایران سالی پرچالش بود؛ تحریم‌ها، نوسانات
ارزی، تورم بالا و محدودیت‌های تأمین مالی، مسیر فعالیت بنگاه‌ها و
نظام بانکی را دشوار ساخت. با این حال، همدلی، تعهد و همراهی شما
همکاران با انگیزه و همچنین مشتریان عزیز، بزرگ‌ترین سرمایه برای
عبور از این دشواری‌ها بود.

سال ۱۴۰۵ را فرصتی برای بازسازی، جهش و هم‌افزایی می‌دانیم.
بانک سامان با تکیه بر برنامه‌های مدیرانه هیئت مدیره، سرمایه انسانی
متخصص، زیرساخت‌های دیجیتال پیشرفته و تمرکز بر تأمین مالی پایدار
بخش واقعی اقتصاد، تمام تلاش خود را برای ایفای نقش مؤثرتر در
توسعه ایران عزیز به کار خواهد بست.

ضمن تشکر ویژه از همه همکاران بانک، از خداوند متعال برای شما و
خانواده‌های گرامی تان سلامتی، آرامش، موفقیت و سربلندی آرزومندم.
باشد که سال ۱۴۰۵، سال شکوفایی و دستاوردهای بزرگ برای ایران
و ایرانیان باشد.

علیرضا معرفت
مدیرعامل بانک سامان





فناوری‌های نوین بانکی روز دنیا و در نتیجه رشد و توسعه بانک سامان در زمینه فناوری روز دنیا می‌باشد.

در بخش دیگر عملکردی بر اساس استانداردهای بین‌المللی و شاخص بانک مرکزی ایران، بانک سامان به عنوان ۴ بانک برتر کشور شناخته شده است. نسبت کفایت سرمایه بانک با افزایش سرمایه به بیش از ۱۱ درصد و نسبت مطالبات به کمتر از ۱ درصد رسیده و در زمینه فعالیت‌های ارزی بین‌المللی رتبه سوم بانک‌های کشور را احراز نموده است که این شاخص‌ها بیانگر پیشرفت و موفقیت این بانک می‌باشد.

با تصویب برنامه استراتژیک و بلندمدت ۱۴۰۸-۱۴۰۴، بانک سامان قصد دارد فعالیت‌های خود را هم‌چنان مبتنی بر فناوری روز دنیا در زمینه بانکداری و بانکی هرچه بیشتر توسعه دهد و این امر مهم نیز چون سایر امور به کمک و همیاری همکاران گرامی در زمینه‌هایی همچون هوش مصنوعی، یادگیری ماشینی (Machine learning) و نوآوری‌های جدید در زمینه فنون بانکداری، پیشرفت‌های فضایی در زمینه ماهواره‌های ارتباطی که دنیای آینده را در زمینه بانکداری شعبه‌ای به شدت دگرگون می‌کند، نیاز دارد. با توجه به تحولات فوق، فعالیت بانک‌ها در زمینه‌های مختلف پولی و بانکی و بازارهای مالی به سرعت گسترش می‌یابد و بانک سامان نیز سرآمد بانک‌های کشور خواهد بود. بانک سامان همچنین در زمینه امور خیریه، فعالیت‌های گسترده‌ای داشته است که شامل کمک‌های مختلف از جمله مدرسه‌سازی و بهداشتی می‌باشد.

من یقین دارم که آینده‌ای روشن برای بانک سامان که پیشرو در زمینه‌های فوق است و همچنان خود را برای این تحولات و فناوری‌ها، بیش از پیش آماده می‌کند، پیش رو است.

امیدوارم که این پیشرفت‌ها که باعث مباحثات و افتخارات همه سامانی‌های عزیز است با سرعت زیاد ادامه یابد.

با آرزوی سالی خوش و موفق برای همه مردم ایران

احمد مجتهد

رئیس هیئت مدیره بانک سامان

قبل از هر چیز فرارسیدن نوروز و آغاز سال ۱۴۰۵ را به همه همکاران گرامی، مشتریان وفادار و سهام‌داران گرانقدر شادباش می‌گویم.

از خداوند متعال سلامتی، آرامش و بهروزی همگی را آرزو مندم. سال گذشته، کشور و بانک با حوادث تلخ و شیرین و سرنوشت‌سازی روبه‌رو بود. موفقیت و دستاوردهای بانک که قطعاً نتیجه تلاش مستمر و همکاری و صمیمیت همکاران و البته همدلی و همفکری گروه مالی سامان است، باعث شد بانک سامان با درخشش و شهرت از نظر کیفیت و ارائه بهترین خدمات علیرغم همه مشکلات در میان بانک‌های کشور سرآمد باشد. از طرف دیگر شرایط بحرانی شدید اقتصادی و سیاسی از جمله جنگ ۱۲ روزه، ناترازی آب و گاز و برق، تورم شدید، محدودیت واردات و صادرات و حوادث تلخ دی ماه باعث شد کشور دستخوش تحولات گوناگون و ناگواری شود و این باعث نگرانی و تشویش مردم و همکاران و آسیب زیاد به اقتصاد کشور و فعالیت‌های بانکی شد که البته باز هم بانک سامان با همت و تلاش شبانه‌روزی همه عزیزان همکار توانست با برنامه ریزی، پیشرو و سر بلند در این شرایط حساس باشد.

لازم به ذکر می‌دانم یکی از موفقیت‌های شاخص بانک سامان، پیش‌بینی و برنامه‌ریزی برای حوادث غیر مترقبه بود که بانک موفق شد بدون ایجاد وقفه، خدمات بانکی را به بهترین نحو ارائه دهد و این امر باعث شد که اعتبار بانک سامان و اعتماد عمومی به این بانک بیشتر شود و شاهد افزایش چشمگیر مشتریان بانک در این برهه زمانی باشیم که این مهم نیز قطعاً با تلاش و هماهنگی همه همکاران مسیر شده است که در همین جا قدر دانم تک تک همه عزیزان هستم.

البته باید متذکر شوم که مسائل رفاهی همکاران نیز همیشه در اولویت برنامه‌های هیئت مدیره بانک بوده است و این امر در همه برنامه‌های فعلی و آینده بانک قرار دارد.

علاوه بر این در بخش بانکداری دیجیتال، بانک سامان موفقیت‌های زیادی به دست آورده است و افزایش قابل توجه مشتریان بلوبانک سامان، که تعداد آنها به ۲۰ میلیون نفر رسیده است، نشان دهنده توجه و اعتماد مردم به

سامان؛ تبلور همبستگی و خرد جمعی

همکاران ارجمند

با فرارسیدن نوروز فرخنده و رویش دوباره طبیعت، این فرصت دلانگیز را ارج می‌نهم تا مراتب سپاس و امتنان خویش را از همت بلند، کوشش‌های صادقانه و همدلی ستودنی شما در سالی که سپری شد، ابراز دارم.

سال ۱۴۰۴ در پهنه اقتصاد کشور، سالی آمیخته با دشواری‌ها و دگرگونی‌های چشمگیر بود؛ با این همه، تلاش‌های سنجیده در عرصه تدبیر کلان اقتصادی و سیاست‌گذاری پولی در جهت برقراری ثبات، سامانبخشی به جریان‌های پولی و ارزی و هدایت مدبرانه منابع، افقی از امید و پایداری را فراوری نظام بانکی گشود.

در این میان، تلاطم‌های بازار ارز، تداوم فشارهای تورمی و ناپایداری برخی شاخص‌های کلان، عرصه فعالیت را با تنگناهایی همراه ساخت؛ لیکن اهتمام صورت گرفته در راستای آرام‌سازی بازارها و استواری بخشی به انضباط پولی، از جلوه‌های روشن این مسیر پرچالش به شمار می‌رود. در چنین فضایی، حضور آگاهانه، مسئولانه و پیوسته شما همکاران گرانمایه در شعب و ستاد، نقشی بسزا در تداوم خدمت‌رسانی شایسته، نیل به اهداف ترسیم‌شده و تحقق سودآوری درخور برای بانک ایفا نمود. این توفیقات، بی‌تردید، ثمره همبستگی، خرد جمعی و پایداری به رسالت سازمانی در خانواده بزرگ سامان است.

بدین‌وسیله از یکایک شما همکاران ارجمند که با سعی بلیغ و تلاش‌های بی‌دریغ، زمینه‌ساز دستیابی به اهداف عملیاتی و راهبردی بانک شدید، صمیمانه سپاسگزاری می‌نمایم.

همچنین، مراتب امتنان ویژه خود را از مدیرعامل محترم و مدیران ارشد بانک، به پاس راهبری مدبرانه، دوراندیشی و حمایت‌های اثربخش ایشان و نیز از مدیران و کارکنان کوشای شرکت‌های زیرمجموعه که در این مسیر نقشی درخور ایفا نموده‌اند، ابراز می‌دارم.

در کنار این ارکان، از سهام‌داران گرانقدر نیز که با اعتماد استوار و پشتیبانی پیوسته خویش، پشتوانه‌ای مطمئن برای استحکام بنیان‌های مالی و تداوم مسیر رشد و بالندگی بانک و خانواده سامان را فراهم آورده‌اند، صمیمانه قدردانی می‌نمایم.

امید آن دارم که در سال پیش‌رو، در پرتو الطاف الهی و با اتکا به تجارب گرانسنگ گذشته، با همدلی افزون‌تر و تلاشی مضاعف، شاهد اعتلای هرچه بیشتر جایگاه بانک، گسترش خدمات نوین و آفرینش ارزش پایدار برای تمامی ذی‌نفعان باشیم.

فرارسیدن سال نو را به شما و خانواده‌های ارجمندتان تبریک و تهنیت عرض می‌نمایم.

قاسم سرخوش

عضو هیئت مدیره



سال نو؛ حرکت به سمت افق‌های روشن تر

همکاران گرامی، مشتریان محترم و همراهان ارزشمند بانک سامان با امید و دل‌های سبز، فرارسیدن نوروز باستانی و آغاز سال ۱۴۰۵ را از صمیم قلب تبریک و تهنیت عرض می‌کنم. نوروز نماد شکفتن دوباره، تداوم امید و فرصتی برای خلق فردایی بهتر است؛ فرصتی که با همدلی، تلاش و مسئولیت‌پذیری معنا می‌یابد.

سال ۱۴۰۴ برای بانک سامان، سالی با چالش‌های بی‌شمار ولی سرشار از دستاوردهای ارزشمند بود و اکنون سال نو فرصتی است برای بازنگری در مسیر طی شده و حرکت به سوی افقی روشن‌تر.

سالی که گذشت، سرشار از تلاش، همدلی و دستاوردهای ماندگار بود. حضور موفق در رویدادهای معتبر بین‌المللی، کسب افتخارات و جوایز جهانی، توسعه خدمات نوآورانه بانکی، گسترش زیرساخت‌های دیجیتال، بهبود شاخص‌های عملکرد مالی، تقویت چارچوب‌های انضباطی، نظارتی و کاهش ریسک‌های حقوقی در جهت توسعه پایدار و اطمینان‌بخشی بیشتر به ذی‌نفعان بانک، جلوه‌ای از عزم جدی بانک در مسیر تعالی و مشتری‌مداری بود.

بی‌تردید تمامی این موفقیت‌ها، حاصل تلاش‌های بی‌وقفه همکاران پرتلاش و متعهد و اعتماد مشتریان گران‌قدر است؛ سرمایه‌ای گران‌بها که ما را برای ادامه مسیر توسعه و پیشرفت، مصمم‌تر می‌سازد.

در سال جدید نیز با تکیه بر ارزش‌های حرفه‌ای، سرمایه انسانی توانمند و تعهد به مشتری‌مداری با انگیزه‌ای دوچندان با رویکردی مبتنی بر قانون‌مداری و مشتری‌محوری، مسیر توسعه پایدار، نوآوری، ارزش‌آفرینی و خدمت صادقانه را با قوت بیشتری پی خواهیم گرفت.

از درگاه خداوند متعال، برای شما و خانواده محترمتان سالی سرشار از سلامتی، کامیابی، آرامش و شکوفایی خواستارم و امیدوارم در پرتو همدلی و تلاش جمعی به دستاوردهای بزرگ‌تر دست یابیم.

نوروزتان پیروز و سال نو مبارک

قائم‌مقام مدیرعامل
حمید تهمتن



در سال جدید هم، با هم هستیم

سال ۱۴۰۴ را به شکلی عجیب و متفاوت از هر زمانی در دوران کاری به پایان رساندیم. در عین تمامی اتفاقات جنگ، آشوب، مشکلات اقتصادی و... توانستیم در کنار هم و با همکاری و همدلی همه همکاران عزیز سامانی سالی پر از موفقیت را برای بانک و گروه مالی داشته باشیم. همکاری که در بین تمامی اعضا گروه بود و در سخت‌ترین شرایط همیشه به هم کمک کردیم، باعث ساخت پایان پربرکت برای همه شد. اما در پایان سال و در جنگ بسیار سخت گذشت؛ در سه هفته پایان سال همه در دلهره و نگرانی‌هایی بودند که توصیف‌ناپذیر است. اما با هم بودن و کمک هم بودن همه سامانی‌ها غیر قابل توصیف است.

نوروز امسال هم شبیه هیچ یک از سال‌هایی که قبلاً تجربه کردیم نبود... دل‌نگرانی، دور بودن از بعضی عزیزان، نگران عزیزترین‌هایمان که در فکرمان هستند، دلتنگی برای صدایی که جایش خالی بود را هر روز بیشتر و بیشتر حس می‌کردیم.

با تمام این سختی‌هایی که گذرانیدیم، یک چیز در قلبمان زنده بود و هست: همان حس با هم بودن حتی از دور و در شهرهای مختلف و همان آرزوی ساده و عمیق که در آرامش باشید.

نوروز همیشه و همیشه یادآور این حقیقت در طبیعت است که حتی بعد از سخت‌ترین زمستان‌ها، بهار راه خودش را پیدا می‌کند.

بهار سامان و بهار ایران نیز مطمئناً راه خودش را در این دنیای پیچیده و پر از تنش امروزی به زیباترین شکل پیدا خواهد کرد و می‌دانم بهترین روزها را در پیش خواهیم داشت.

آرزو می‌کنم این بهار، آرام و بی‌صدا، با خودش برای تک‌تک سامانی‌ها و همچنین تک‌تک مردم سرزمینم نشانه‌ای از آرامش، برکت، امید و لبخند را به همراه داشته باشد.

امیدوارم در سال جدید با انگیزه بیشتر برای ساخت و رشد کشورمان در همه جنبه‌های اقتصادی بتوانیم در کنار هم فعالیت کنیم و به آرزو و رؤیاهایی که برای خود و خانواده خود و وطن خود داریم به بهترین شکل و در آرامش برسیم.

در سال پیش رو برای شما و خانواده عزیزتان و همچنین خانواده سامان و خانواده بزرگ ایران موفقیت‌های بیشتر و بیشتر آرزو دارم.

سال نو مبارک

فرشته ضرابیه

معاون توسعه و زیرساخت و مدیر مسئول مجله سامان





21th
بیست و یکمین
سالگرد تاسیس
anniversary of
بیمه سامان
saman insurance

بهار آمد از خانه دلت چه خبر؟



به نام او که هر چه بخواهد همان می‌شود
کلاس دوم دبستان شیفیت بعدازظهر بودم، باران تند می‌بارید، آن روز صبح یک
چتر هفت‌رنگ خریده بودم، وقتی به مدرسه رفتم دلم می‌خواست با همان چتر
زیبایم زیر باران بازی کنم اما زنگ خورد.
هر عقل سالمی تشخیص می‌داد که کلاس درس واجب‌تر از بازی زیر باران است،
اما امروز یادم نیست، آن روز آموزگار چه درسی به من آموخت، ولی دلم هنوز زیر
همان باران توی حیاط مدرسه مانده است.
بعد از آن روز شاید هزار بار دیگر باران باریده باشد و من صد بار دیگر چتر نو
خریده باشم، اما آن حال خوب هشت سالگی هرگز تکرار نخواهد شد.
این اولین بدهکاری من به دلم بود که در خاطرم مانده و حالا بعضی شب‌ها فکر
می‌کنم اگر قرار بر این شود که من آمدن صبح فردا را نینم؛ چقدر پشیمانم از انجام
ندادن کارهایی که به بهانه‌ی منطق، حماقت نامیده‌ام.
حالا می‌دانم هر حال خوبی سن مخصوص به خودش را دارد، آدم‌ها همه
می‌پندارند که زنده‌اند؛ برای آنها تنها نشانه‌ی حیات؛ بخار گرم نفس‌هایشان است!
کسی از کسی نمی‌پرسد: آهای فلانی، از خانه‌ی دلت چه خبر؟ گرم است؟
چراغش نوری دارد هنوز؟

یادداشت بالا نمی‌دانم چه کسی نوشته است، اما می‌دانم هر کس نوشته، حال دلش
خوب نبوده است، ولی شیرین نوشته و به دل من بسیار چسبید، زیرا یک هشدار
جدی به همه ماست، خصوصا به هم‌نسلان من که به آخر خط نزدیک شده‌اند و
بسیاری از عمرشان در راستای بکن و نکن‌های اجتماعی و اقتصادی و سیاسی و
مصلحت این و آن گذشت.

به نظر می‌رسد نویسنده یادداشت درست گفته است که باید تک‌تک لحظه‌ها
را زندگی کنیم، آن‌طور که اگر فردایی نبود، راضی باشیم و حسرت آن لحظات
گذشته، وجودمان را، زنده و مرده، نلرزاند.

من این یادداشت نویسنده ناشناس را دوست داشتم، چون به راحتی توانستم با آن
همذات‌پنداری کنم، چه روزهایی که دلم می‌خواست زیر باران بروم و چشم‌هایم
مثل سهراب بشورم:

گل شبدر چه کم از لاله قرمز دارد

چشم‌ها را باید شست

جور دیگر باید دید

واژه‌ها را باید شست

واژه باید خود باد

واژه باید خود باران باشد

چترها را باید بست

زیر باران باید رفت

فکر راه، خاطره راه، زیر باران باید برد

با همه مردم شهر، زیر باران باید رفت

دوست راه، زیر باران باید دید

عشق راه، زیر باران باید جست

زیر باران باید با زن خوابید

زیر باران باید بازی کرد

زیر باران باید چیز نوشت، حرف زد، نیلوفر کاشت

زندگی تر شدن پی‌درپی

زندگی آب‌تنی کردن در حوضچه «اکنون» است.

رخت‌ها را بکنیم

آب در یک قدمی است.

روشنی را بچشیم



شب یک دهکده را وزن کنیم،
خواب یک آهو را
گرمی لانه لک لک را ادراک کنیم
روی قانون چمن پا نگذاریم
در موستان گره ذایقه را باز کنیم
و دهان را بگشاییم اگر ماه درآمد
و نگوییم که شب چیز بدی است

و نگوییم که شب تاب ندارد خبر از بینش باغ
من هم یک چتر ۷ رنگ خریدم، هنوز هم دارم، اما هرگز دست نگرفتم، زشت
است، آدم حسایی که چتر رنگی در دست نمی گیرد، به درد دختر بچه ها می خورد،
اگر یک آشنا ببیند، چه بگویم.

من یک بلوز رنگی، ترکیبی از چند رنگ نارنجی و قرمز گرفتم، اما هرگز
نپوشیدم، آدم متشخص که بلوز رنگی نمی پوشد، اگر مدیرعامل و وزیر و وکیل
ببیند، چه بگویم؟

من ماشین رنگ قرمز آتشی را خیلی دوست دارم، اما اقتصاد بازار سیاه و سفید
می پسندد، اگر قرمز آتشی بگیرم وقت فروش کسی نمی خرد و ضرر خواهم کرد،
آن موقع چه بگویم؟

من کراوات را دوست دارم، چقدر کراوات از گذشته دارم، هنوز هم برایم بچه ها
و دوستانم در مناسبت ها کراوات کادو می دهند، اما اگر بزنم و حاج آقا را ببینم،
به او چه بگویم؟

من دلم می خواهد بعضی جلسات را در کافه بگذارم و قهوه را مزه مزه کنم و
دم نوش نعنایی را هورت بکشم، اما اگر شاگردانم مرا اونجا ببینند، چه بگویم؟
من دوست دارم...

من هم مثل همه آدم های جهان، خیلی چیزها را دوست دارم، اما خیلی چیزها
وجود دارد که نمی گذارد چتر هفت رنگ را هنوز در دست بگیرم و آدم حسایی
و متشخص نباشم.

نسل من با دستور دنیا آمد و حتما با دستور از دنیا می رود، ولی نسل جوانی متولد

شده است که من عاشق نگاه و فرهنگشان هستم، نسلی
که شجاع است و دانایی را با شجاعت درهم می آمیزد و رنگین کمان
آسمان بارانی را جیغ می کشد.

نسل جوانی که کامپیوتر را می فهمد و برای ژست، مثل فلان وزیر و
وکیل روی میزش نمی گذارد، زبان خارجه می خواند، سیاست را می شناسد،
با جغرافیای عالم، در ذهن قدم می زند، موبایل را می خورد و بدون اینترنت
صبح اش، شب نمی شود.

نسلی که شاید تکنولوژی را از حفظ است اما تاریخ خوب نداند و با علوم انسانی
رابطه عمیق نداشته باشد و رمان چند جلدی نخواند، اما سینما می رود و تاترها را
پر می کند و موسیقی دوست دارد و بر بوم زندگی رنگ می پاشد.

وظیفه بزرگترها چیست؟

چه کسی گفته است که راه ما در گذشته از راه آن ها بهتر است؟
چه کسی می تواند ثابت کند که کلاس درس آن معلمی که به یادش نمانده، از
زیر باران رفتن بهتر بوده است؟

مگر ما هر جا که کم می آوریم سراغ آیه و حدیث نمی رویم؟
مگر پیامبر خدا نگفت که فرزند خود را برای همان نسلی تربیت کنید که قرار
است با آن زندگی کند.

بهار در راه است، زمستان سختی بر این ملت و مردم گذشته است، چشم های
بسیاری گریان و چشم های دیگری نگران و در انتظارند و چشم سوم جهان
به آینده سرزمینی دوخته شده که تاریخ هفت هزار ساله در تمدن و دانش
و فرهنگ داشته و پازل طبیعت و اهدای لطف خداوندگار در زیر و روی
زمینش، چیزی را کم و کسر نگذاشته است.

چنین سرزمینی با چنین مردمی نباید معنای فقر را حس کنند. نباید در چنین
خاکی، که مه و خورشید و فلک، در خدمت او هستند گرانی و تورم و اقتصاد
درب و داغون حاکم باشد.

در چنین سرزمینی که زیر زمین و روی زمین آن لبریز از الطاف خداوندی
است و علاوه بر طبیعت چهار فصل و نفت و گاز و طلا، جدول مندی را
هم بطور کامل داراست، نباید اقتصاد ورشکسته و تورم و گرفتاری مالی و
بی ارزشی ریال داشته باشد.

در چنین سرزمینی باید شادی، رنگ و جوانی موج بزند و غم از آن گریزان
باشد.

در چنین سرزمینی ما نیاز به مردان و زنانی خردمند، باهمت و عاشق
و توانمند و معتقد داریم که بتوانند با کار و کوشش و مدیریت، بدون
زیاده خواهی و حرص و آز، مسیر اقتصادی را هموار کنند.

من همچنان معتقدم که بزرگترین مشکل سرزمین ما، مدیریت های کوتوله
است و تا زمانی که وضعیت مدیریت در این ملک، سروسامان نگیرد،
دردهای ما باقی خواهد ماند.

من به جوانترها ایمان دارم و خوشحالم که در سرزمین ما، نسل جوانی
متولد شده است که از هیچ تلاشی برای روزهای بهتر و موفقیت های بیشتر
کم نخواهند گذاشت.

با دلی غمگین، بهاری زیبا با چتری هفت رنگ، برایتان آرزو می کنم و
امیدوارم خانه دل شما، رنگین کمان عشق و مهربانی باشد و ظلم و ستم و
درد و غم و گریه و مرگ از ملت ایران و جهان دور باد و کاشانه شما پر از
برکت و زیبایی و شادی و سلامت در سال ۱۴۰۵ باشد.

ناصر بزرگمهر
nbzorgmehr@yahoo.com



تا آمدیم از نوروز بنویسیم وقت تنگ شد. آن طرف رعد و برق شد، صدا آمد، پسرک جیغ کشید، دخترک گریست، جنگ شد. بهار اما بی توجه به ماجرای آدم‌ها راه خود را به هر کوچه و خانه باز کرد. بهار حرفش زندگی بود، امید بود، بالندگی بود. بهار می‌گفت زندگی جریان دارد؛ می‌دانست زندگی حرکت است، پویایی است، امید است.

سامانی‌ها در این روزها همنوای بهار شدند، ما در بانک سامان کوشیدیم هر قدر که توان داریم، همراه پیام بهار باشیم؛ پیام روشن دوباره برخاستن، دوباره ساختن و دوباره امید داشتن. نوروز برای ما تنها آغاز یک تقویم نیست؛ یادآور فرصتی تازه برای نگاهی مهربان‌تر به یکدیگر و برداشتن گامی مطمئن‌تر در مسیر رشد و آرامش مشتریان مان است.

از میان غبار همه غم‌ها و خستگی‌ها و دلهره‌ها این سال نو را با آرزوی گشایش، سلامتی و روزهایی سرشار از اعتماد و آرامش آغاز می‌کنیم. امید داریم در کنار هم، همچون همیشه، مسیرهای تازه‌ای از شکوفایی و اطمینان بسازیم؛ مسیری که در آن دغدغه‌ها کمتر و چشم‌انداز آینده روشن‌تر باشد.

فرنود حسنی

مدیر روابط عمومی و صدای مشتریان بانک سامان



نوروز، بغض کوتاهی میان کوچه پس کوچه های سبز زندگی



هر سال، درست در همون چند ثانیه معلق بین «آخرین تیک» و «اولین تیک»، چیزی تو گلولی من گره می خوره. نه کاملاً غمه، نه کاملاً شادی. بغضیه که انگار از عمق یه سال زندگی کردن بالا میاد و پشت پلکام وامیسته.

من روبه روی سفره هفت سین می شینم، اما نگام روی آینه ثابت نمی مونه. از اون شیشه پر نقش و نگار عبور می کنه و می ره به تموم اون روزایی که گذشتن؛ روزایی که از ته دل خندیدم، روزایی که ناباورانه تاب آوردم، روزایی که وانمود کردم قوی تر از اونیم که هستم و روزایی که سرشار از امید بودم. یه سال، روی کاغذ عدد کوچیکیه اما وقتی از لابه لاش عبور می کنی، می بینی چقدر از تو رو با خودش برده.

لحظه تحویل سال، صدای تبریکها تو خونه می پیچه، اما من برای کسری از ثانیه ساکت می مونم. انگار دارم با نسخه ای از خودم خداحافظی می کنم؛ با من فروردین سال گذشته که هنوز نمی دونست چه چیزایی در انتظارشه. با من مرداد داغ و خسته. با من آبان دل نگران. با من اسفندی که حالا داره چشم تو چشم آینده می دوزه.

این بغض، بغض جاموندنسه. حس می کنم تیکه های از من هنوز تو کوچه پس کوچه های همون سال قدیمی جا مونده؛ در یه گفت و گوی نیمه تموم، لابه لای خاطرات داغ یه کافه، توی یه اتفاق عجیب که انتظارشو نداشتی. نوروز همیشه برای من فقط شروع نیست؛ بلکه نقطه تلاقی بین دیروز و فرداس. یه جور تعلیق گنگ و مبهم!

اما تو دل همین بغض، چیزی شبیه امید هم جوونه می زنه. من می دونم هر آنچه در اون سال گذشت — هر شکست، هر آشتی، هر ترس، هر پیروزی — لایه ای به من اضافه کرد. تجربه ها، حتی اونایی که بهای سنگینی داشتن، منو شکل دادن. نوروز به من یادآوری می کنه که انسان، مجموعه ای از سالهاییه که پشت سر گذاشته؛ از عبورهایی که دووم آورده؛ از زخم هایی که التیام پیدا کرده یا هنوز با وقار حمل می کنه.

لحظه تحویل سال، وقتی دعای «یا مقلب القلوب» زمزمه می شه، من بیشتر از هر چیز به تغییر فکر می کنم. به اینکه دل منم در این چرخش بزرگ، آروم آروم دگرگون شده. شاید کامل تر نشده باشم، اما حتما عمیق تر شدم. اون بغض، در نهایت، فرو می ره. اشک اگه بیاد، سبک می کنه. لبخند اگه بشینه، واقعی تره.

سال نو از راه می رسه، با تموم اتفاقات نامعلوم بعدش؛ و من، با تموم چیزایی که از سال گذشته با خودم آوردم، قدم در اون می دارم.

نوروز برای من همینه: ایستادن میان رفتن و اویدن، میان فقدان و امید، میان اشک و لبخند و پذیرفتن اینکه هر سال، هر اتفاق، بخشی از ما رو با خودش می بره و در عوض، بخشی تازه به ما می بخشه. باشیم و ببینیم.

حوالی هوای تو

یک روز حوالی هوای تو،
دست خودم را می گیرم
و می برم
تا ابتدای جاده ی دیروز...

آنجا که یک پلک

تا مرور شمع دانی ها مانده

و نور رنگ دیگری دارد

و من می توانم دست خودم را رها کنم

و بسپارمش

به استقبال نگاهت...

یک روز
در همان حوالی،
خودم را با آغوش تنها می گذارم...
که به صرف یک فنجان خاطره
سوار خیالت کنی و ببری اش
تا فرداهای بی شمار...
همانجا که پیش تر
تو را در تار و پود همیشه اش
رج زده ام،
بسیار بسیار...
می دانستی
که در انتهای یک زمستان سرد
می شود کنج نگاهت
قیلوله کرد
و صدايت را
پرواز کرد
و از لابه لای خنده هایت،
سبد سبد خیال چید؟
می شود حتی
با خمار صبح، هم قمار شد
تا پیش پای خورشید،
طلوع کنی تمام مرا
و نحسی این لحظه ها را
پیش از ساعت بیست و پنج
به سوی گورستانِ خاطراتِ بی بازگشت،
بدرقه کنی...
که من، سخت خسته ام
و می ترسم
از این وهم زیستن!
تو مرا دریاب...
مرا دریاب!

رضا رحمانی
رئیس اداره روابط عمومی



فرا رسیدن سال نو، فرصتی است ارزشمند برای تأمل در مسیری که پیموده‌ایم و نگاهی دوباره به افق پیش رو. سال ۱۴۰۴ برای کشور و بنگاه‌های اقتصادی، سالی سخت، پر چالش و سرشار از نااطمینانی بود. رخدادهای ناگوار، به‌ویژه سایه سنگین جنگ بر فضای منطقه و اقتصاد، تمامی ارکان کسب‌وکارها را تحت‌تأثیر قرار داد و مسیر تأمین، اجرا و برنامه‌ریزی را برای همگان دشوارتر ساخت.

با این حال، شرکت ما با تکیه بر همت، تخصص و انسجام سرمایه انسانی خود، توانست از این پیچ و خم‌ها عبور کند و دستاوردهایی ارزشمند رقم بزند؛ پیشبرد و تحویل موفق چند پروژه به کارفرمایان محترم، بازنگری هوشمندانه در برنامه عملیاتی متناسب با شرایط متغیر محیطی، افزایش تنوع در سبد فعالیت‌ها و ارتقای سودآوری تا فروش واحدهای ساخته شده، مدیریت و فروش املاک تملیکی بانک سامان و عبور چند برابری از بودجه تعیین شده با مبلغ بالغ بر ۵۰۰ میلیارد تومان، آغاز پروژه‌های جدید، کاهش محسوس بهای تمام‌شده پروژه‌ها در جهت سودآوری هر چه بیشتر برای ذی‌نفعان، کسب رتبه نخست در گروه ساختمانی و مهندسی عمران در IMI100 و ارتقای رتبه کلی شرکت به جایگاه ۱۹۷ در میان ۵۰۰ شرکت برتر ایران، تنها بخشی از این افتخارها است.

بدین‌وسیله از هیئت‌مدیره محترم شرکت و مدیران گرامی بانک سامان بابت حمایت‌های ارزشمندشان صمیمانه سپاسگزاری می‌کنم. در آستانه سال نو، برای همه هم‌میهنان عزیز، به‌ویژه همکاران پرتلاش شرکت و خانواده بزرگ بانک سامان، سالی سرشار از آرامش، سلامتی، امید و کامیابی آرزو دارم.

سال نو مبارک

یاسر امامی

مدیرعامل شرکت بهناد بنا

آغاز سال نو، فرصتی ارزشمند برای ایستادن، نگاه دوباره به مسیر طی شده و ترسیم افقی روشن‌تر برای آینده است. نوروز، یادآور مسئولیت ما در قبال تصمیم‌ها، انتخاب‌ها و کیفیت مسیری است که به‌عنوان یک سازمان اثرگذار در اقتصاد کشور طی می‌کنیم.

سال گذشته برای آفتاب تجارت سامان، سال تثبیت و بلوغ بود. در شرایطی که محیط کسب‌وکار با عدم قطعیت‌های فراوان همراه بود، تمرکز بر نظم عملیاتی، شفافیت فرایندها و تقویت زیرساخت‌های اجرایی به ما کمک کرد تا با اطمینان بیشتری حرکت کنیم. دستاوردهای این دوره، نتیجه برنامه‌ریزی واقع‌بینانه، انضباط سازمانی و همراهی سرمایه انسانی متعهد شرکت است؛ سرمایه‌ای که اصلی‌ترین پشتوانه ما برای آینده محسوب می‌شود.

در سال پیش رو، نگاه ما معطوف به حرکت هدفمند و پایدار است. توسعه خدمات با رویکرد ارزش‌آفرینی واقعی، بهره‌گیری هوشمندانه از فناوری، بهبود تجربه ذی‌نفعان و ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری در کانون برنامه‌های ما قرار دارد. باور داریم رشد زمانی معنا پیدا می‌کند که هم‌زمان با افزایش کارایی، مسئولیت‌پذیری و اعتماد نیز تقویت شود.

چشم‌انداز آفتاب تجارت سامان، ساخت سازمانی چابک، یادگیرنده و آینده‌نگر است؛ سازمانی که بتواند در کنار پاسخ‌گویی به نیازهای امروز، برای فردای بازار نیز آماده باشد. در این مسیر، توسعه توانمندی‌های حرفه‌ای همکاران، تقویت فرهنگ گفت‌وگو و هم‌افزایی، و پایبندی به اصول اخلاقی و حرفه‌ای، اولویت‌های تغییرناپذیر ما خواهند بود. در پایان، از تلاش آگاهانه و مسئولانه همه همکاران عزیز قدردانی می‌کنم. اطمینان دارم با تداوم این همراهی و نگاه مشترک به آینده، سال جدید نقطه آغاز فصل تازه‌ای از رشد، ثبات و اثرگذاری برای آفتاب تجارت سامان خواهد بود.

با آرزوی سلامتی و موفقیت

راشین افهمی

مدیرعامل آفتاب تجارت سامان





با فرا رسیدن نوروز، فصلی تازه از امید، تغییر و فرصت‌های نو آغاز می‌شود. سال جدید زمانی است برای مرور دستاوردها، تقویت همکاری‌ها و گام برداشتن در مسیر پیشرفت و نوآوری.

شرکت تندر نور، با بیش از سه دهه تجربه در صنایع بانکی، فرارسیدن نوروز ۱۴۰۵ را به خانواده بزرگ بانک سامان، شرکت پرداخت الکترونیک سامان (سپ)، مشتریان، همکاران و شرکای تجاری گرامی تبریک می‌گوید.

سال گذشته برای تندر نور سرشار از موفقیت و حرکت روبه‌جلو بود. از جمله دستاوردهای برجسته این شرکت می‌توان به صعود به رتبه ۳۳۶ در فهرست صد شرکت برتر کشور، رونمایی اولین پوز eSIM اندرویدی با همکاری شرکت سامانتل و راه‌اندازی پوز بدون پریتر به همراه رسید آنالین برای اولین بار با بلوبانک و همچنین ارتقای دستگاه‌های کارت‌خوان از 2G به 4G اشاره کرد. این موفقیت‌ها، نتیجه تلاش مستمر گروه مجهز و متخصص ما، حمایت ارزشمند مدیران گروه مالی بانک سامان و شرکت پرداخت الکترونیک سامان است.

در سال پیش رو، رویکرد ما بر توسعه راهکارهای نوین، ارتقای سطح خدمات و افزایش رضایتمندی مشتریان استوار خواهد بود. با بهره‌گیری از دانش روز و تحلیل دقیق نیازهای کسب‌وکارها، می‌کوشیم تجربه‌ای ساده‌تر، سریع‌تر و مطمئن‌تر در حوزه پرداخت الکترونیک فراهم آوریم و ارزش‌آفرینی پایدار را دنبال کنیم.

با امید به ادامه همکاری، همدلی و تعامل حرفه‌ای میان همه ذی‌نفعان، سال ۱۴۰۵ را سالی پر از موفقیت، پیشرفت و دستاوردهای ماندگار برای همه همراهانمان آرزو می‌کنیم.

هومن سپهری

مدیرعامل شرکت تندر نور

بلوبانک سامان با هدف ایجاد تجربه‌ای ساده، شفاف و کارآمد در استفاده از خدمات مالی، از ابتدای فعالیت خود تلاش کرده است تا پاسخگوی نیازهای متنوع کاربران در حوزه‌های مختلف مالی باشد. رویکرد اصلی بلو تاکنون بر طراحی محصولاتی متمرکز بوده است که بدون پیچیدگی، امکان مدیریت بهتر امور مالی را برای کاربران فراهم می‌کند؛ رویکردی که امروز با رسیدن به بیش از ۲۰ میلیون کاربر، همچنان مسیر توسعه و بهبود خدمات بلو را هدایت می‌کند.

در کنار ارائه خدمات بانکی متداول، بلو خود را صرفاً یک ثنوبانک نمی‌داند و مسیر توسعه‌اش را بر پایه شکل‌دهی یک اکوسیستم مالی جامع تعریف کرده است؛ اکوسیستمی که در آن کاربران بتوانند بخش عمده‌ای از نیازهای مالی خود، از امور روزمره تا تصمیم‌های مالی مهم‌تر را در بستری یکپارچه، مدیریت کنند. همین نگاه باعث شده است تا توسعه محصولات جدید و متنوع، همواره یکی از اولویت‌های اصلی بلو باشد.

در ادامه این مسیر و در راستای تبدیل شدن به یک اکوسیستم مالی کامل، بلو در آینده‌ای نزدیک حساب‌های جداگانه ویژه کاربران دارای کسب‌وکار را ارائه خواهد کرد و همچنین امکان خریدوفروش طلا را در اختیار کاربران قرار خواهد داد. این محصولات جدید با هدف سامان‌دهی امور مالی کسب‌وکارها و فراهم کردن امکان سرمایه‌گذاری از طریق اپلیکیشن بلو طراحی شده‌اند و مجموعه‌ای جامع از خدمات مالی و سرمایه‌گذاری را در یک بستر واحد، به کاربران ارائه می‌کنند.

رضا حیدری

مدیرعامل شرکت پردازشگران (بلوبانک سامان)





۱۰ شرکت برتر پرداخت جهان برای نخستین بار در تاریخ صنعت پرداخت ایران باشد؛ موفقیتی که مرهون تلاش بی‌وقفه، تخصص و تعهد سرمایه‌های انسانی ارزشمند این شرکت است و بار دیگر نام گروه مالی سامان را در عرصه‌های بین‌المللی به درخشش درآورد.

سپ همچنین در سال ۱۴۰۴، در شاخص تعداد تراکنش کل ابزارهای پرداخت کشور، جایگاه نخست را در میان شرکت‌های پرداخت ایران به دست آورد و رکورد بیشترین تعداد تراکنش‌های ایران و منطقه خاورمیانه را به ثبت رساند؛ دستاوردی که بیش از هر چیز، نشان‌دهنده اعتماد مشتریان و پذیرندگان به خدمات این مجموعه است.

آغاز بهار را فرصتی برای قدردانی و نگاهی دوباره به مسیر پیش رو می‌دانیم و در آستانه سال نو، صمیمانه از تلاش و همراهی تمامی اعضای گروه مالی سامان سپاسگزاریم و امیدواریم با تداوم همدلی، مسئولیت‌پذیری و نگاه رو به آینده، بتوانیم نقشی ماندگار را در توسعه اقتصاد دیجیتال کشور ایفا کنیم.

فرارسیدن سال نو را به خانواده بزرگ بانک سامان و همکاران ارجمندمان تبریک عرض می‌کنیم و سالی سرشار از سلامتی، آرامش و روزهای روشن‌تر برای همگان آرزو داریم.

احسان ترکمن
مدیرعامل شرکت پرداخت الکترونیک سامان (سپ)

آغاز سال نو، تنها یک اتفاق در تقویم نیست، فرارسیدن بهار استعاره‌ای است از جوانه زدن بذر امید پس از روزهایی که سرمای زمستان، تاب‌توان بسیاری را آزمود.

سال ۱۴۰۴، بی‌تردید از سال‌هایی بود که رخدادهای بزرگ و تعیین‌کننده، سیمای اقتصاد و زندگی اجتماعی ایران را تحت‌تأثیر قرار داد. از بحران‌ها و تنش‌های کم‌سابقه گرفته تا فشارهای سنگین اقتصادی و روزهایی که برای بسیاری از هم‌وطنانمان تلخ و فراموش‌نشدنی بود.

بااین‌همه آنچه بی‌وقفه ادامه یافت، زندگی بود؛ جریانی آرام اما مداوم که همواره راه خود را حتی در دشوارترین مسیرها، پیدا می‌کند و امید به تولد دوباره روزهای روشن، همان نیرویی است که عبور از سختی‌ها را ممکن می‌سازد و آینده را ساختنی می‌کند.

در سالی که گذشت، شرکت پرداخت الکترونیک سامان نیز کوشید مسئولیت خود را فراتر از خدمات روزمره پرداخت تعریف کند و با تمرکز بر نوآوری، تلاش کرد ضمن پاسخ‌گویی به نیازهای نوین اکوسیستم پرداخت، نقش مؤثری را در تسهیل جریان امن و پایدار مبادلات مالی ایفا کند. معرفی و توسعه سرویس‌هایی همچون پرداخت بدون کارت کهربا، سرویس وان کلیک، اتصال به شبکه شتاب - میر و دسترس‌پذیری درگاه‌های پرداخت برای کاربران نابینا، بخشی از گام‌های سپ در مسیر توسعه پرداخت‌های اینترنتی و حرکت به سوی فناوری‌های نوین بود.

بااین‌حال، شاید مهم‌ترین دستاورد سال ۱۴۰۴، پیوستن سپ به جمع



محصولات شرکت را ارتقا بخشیدیم و با وجود همه ناملایمت ها، تمامی تعهدات قراردادی خود را در موعد مقرر اجرا کردیم. در کنار این دستاوردها، سال ۱۴۰۴ برای ما سال توجه ویژه به امنیت و بلوغ سازمانی نیز بود. مفتخریم که با تلاش برای استقرار نظام مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS) و همچنین اخذ گواهینامه افتا در حوزه خدمات و پشتیبانی، گامی بلند در جهت تضمین امنیت سامانه ها و اطلاعات مشتریان گرامی خود برداشتیم. همچنین با توسعه همه جانبه زیرساخت های پشتیبانی، نرم افزاری و فنی، توان عملیاتی خود را برای پاسخگویی سریع و مؤثر به نیازهای مشتریان افزایش دادیم. این موفقیت ها، در کنار انضباط سازمانی، پاسداشت اعتماد مشتریان گران قدر ما است؛ اعتمادی که حاصل آن ارتقا و بهبود بهره وری سازمانی در حوزه فعالیت های عملیاتی و عملکرد مالی شرکت بوده است. امید آن دارم که در سال ۱۴۰۵، شاهد عبور سریع تر ابرهای تهدید، رکود و بی ثباتی از آسمان میهنمان باشیم و روزگاری سرشار از آرامش و رونق اقتصادی برای تمام ایرانیان رقم بخورد. سلامتی و سربلندی شما و خانواده های محترمان را از درگاه ایزد یکتا خواستارم.

محمدرضا اسکندری

مدیرعامل شرکت توسعه خدمات الکترونیکی آدونیس

پروردگار مهربان را سپاس که بار دیگر توفیق داد تا در آستانه بهار و همزمان با نو شدن سال، بتوانم خجسته باد نوروز را به شما دوستان و گرامیان در گروه مالی سامان، تقدیم نمایم. نوروز، همواره نماد امید، تجدید حیات و گذار از دشواری ها بوده است. چه زیباست که در این روزها، درحالی که طبیعت جامه نو می پوشد، ما نیز با نگاهی به گذشته، راه آینده را روشن تر ترسیم کنیم.

سال ۱۴۰۴ برای همه ما، به ویژه فعالان اقتصادی، سالی سرشار از فراز و نشیب بود. از آزادسازی نرخ ارز و التهابات ناشی از آن گرفته تا تهدیدات منطقه ای که سایه سنگین خود را بر فضای کسب و کار کشور گستراند. در چنین شرایطی، ایران زمین شاهد ناملایماتی بود که آرامش جامعه را دچار تلاطم کرد. با این حال، آنچه که این روزها را برای ما ماندگار کرد، ایستادگی و همراهی بی وقفه در مسیر انجام تعهدات و تداوم خدمات بود.

در شرکت توسعه خدمات الکترونیکی آدونیس، ما در طول سالی که گذشت، فارغ از التهاب های محیطی، بر اصول بنیادین خود یعنی تعهد، تداوم کسب و کار و توسعه پایدار تمرکز کردیم. در شرایطی که تحریم ها و بی ثباتی ارزی، بسیاری از برنامه ها را تحت الشعاع قرار داده بود، توانستیم کلیه پروژه های تولید و تحویل کالا و ارتقا و مهاجرت دستگاه ها را نیز برای مشتریان خود، با موفقیت به سرانجام برسانیم. علاوه بر اینکه طراحی، تولید و فروش رایانه صنعتی را نیز با موفقیت به انجام رساندیم، در پروانه تولید کارخانه شرکت با افزودن تولید رایانه صنعتی و صفحه کلید صنعتی، سبک



نوروز، یادآور آغاز دوباره و فرصتی برای تأمل، صبوری و نگاه رو به آینده است.

در آستانه سال نو، ضمن آرزوی سلامتی و آرامش برای مردم عزیز ایران، امیدوارم روزهای پیش رو با ثبات بیشتر، امید عمیق تر و همدلی گسترده تر همراه باشد.

در سامانتل، باور داریم حتی در دشوارترین مسیرها، مسئولیت پذیری، کیفیت در خدمت رسانی و توجه به انسان ها معنا پیدا می کند. قدردان اعتماد مشتریان، همراهان و همکارانی هستیم که در تمام فراز و نشیب ها کنار ما بوده اند.

سال نو را با احترام به گذشته، آگاهی از امروز و امید به فردا آغاز می کنیم. آرزو مندم نوروز، هرچند آرام، برای همه ما نویدبخش روزهایی بهتر باشد.

با احترام

اکبر قهری

مدیرعامل و عضو هیئت مدیره سامانتل



نوروز، این کهن ترین نماد نوزایی و امید در فرهنگ ایرانی، بار دیگر فرامی رسد و بهانه ای است ارزشمند برای تأمل در مسیر پیموده شده و ترسیم افق های پیش رو. آغاز سال نو را به تمامی مشتریان گرامی و همکاران محترم در گروه مالی سامان صمیمانه تبریک عرض می کنم و آرزو مندم سال پیش رو، سالی سرشار از سلامتی، ثبات و موفقیت برای همگان باشد.

سال گذشته برای شرکت صرافی سامان، سالی توأم با تلاش مستمر، مسئولیت پذیری حرفه ای و حرکت هدفمند در مسیر ارتقای کیفیت خدمات بود. در شرایطی که بازارهای مالی و ارزی با نوسانات و پیچیدگی های فزاینده ای مواجه بودند، این شرکت توانست با اتکا به حاکمیت شرکتی منضبط، رعایت دقیق الزامات نظارتی، توسعه فرایندهای کنترلی و بهره گیری از سرمایه انسانی متخصص، عملکردی قابل اتکا و اثبات را به ثبت برساند.

تمرکز بر ارائه خدمات ارزی امن، شفاف و پاسخگو، بهبود مستمر تجربه مشتریان و هم افزایی مؤثر با شبکه بانکی به ویژه بانک سامان، از اولویت های اصلی ما در سال گذشته بود. خوشحالیم که این رویکرد، به افزایش اعتماد مشتریان و تعمیق همکاری های بین نهادی انجامیده و جایگاه شرکت صرافی سامان را به عنوان یکی از بازیگران حرفه ای و مسئول در صنعت صرافی کشور تقویت کرده است.

بی تردید، دستاوردهای حاصل شده بدون همراهی و تلاش ارزشمند همکاران پرتلاش شرکت و حمایت و اعتماد مشتریان گرامی ممکن نبود. بدین وسیله مراتب قدردانی صمیمانه خود را از همه این عزیزان اعلام می دارم.

در سال جدید، با نگاهی آینده نگر و مبتنی بر تحولات فناورانه و نیازهای نوین بازار، شرکت صرافی سامان مسیر توسعه خدمات، ارتقای زیرساخت های عملیاتی و حرکت به سوی راهکارهای هوشمند و نوآورانه را با جدیت بیشتری دنبال خواهد کرد؛ مسیری که هدف نهایی آن، خلق ارزش پایدار برای مشتریان، سهام داران و گروه مالی سامان است.

امید است در پرتو الطاف الهی و با تداوم همکاری، اعتماد و همدلی، سال پیش رو گامی دیگر در جهت رشد، پایداری و موفقیت مشترک باشد.

با احترام

حسین کورش پسندیده

مدیرعامل و عضو هیئت مدیره

شرکت صرافی سامان





بهار، فصل نو شدن و شکفتن، بار دیگر فرا رسیده است؛ فصلی که با طراوت و سرزندگی خود، پیام‌آور امید، پویایی و تلاش مضاعف است. نوروز، به‌عنوان کهن‌ترین جشن ایرانیان، نه‌تنها نماد آغاز دوباره طبیعت، بلکه فرصتی ارزشمند برای بازنگری در مسیر طی شده و ترسیم افق‌های روشن پیش رو به شمار می‌آید.

کارگزاری بانک سامان، در مسیر توسعه پایدار و ارائه خدمات مالی نوآورانه، همواره اعتماد و رضایت مشتریان را سرمایه اصلی خود دانسته و با اتکا به این پشتوانه ارزشمند، گام‌های مؤثری در جهت رشد و تعالی برداشته است. در سال گذشته، علی‌رغم چالش‌های اقتصادی و نوسانات بازار سرمایه، این کارگزاری با اتخاذ رویکردی هوشمندانه و نوآورانه، توانست جایگاه خود را تثبیت کند و خدماتی متناسب با نیازهای متنوع مشتریان ارائه دهد.

اکنون، در آغاز سال ۱۴۰۵ با نگاهی آینده‌نگر و بهره‌گیری از دانش، تجربه و دستاوردهای سال‌های گذشته، مصمم هستیم مسیر پیشرفت را هموارتر از گذشته دنبال کنیم. توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، بهینه‌سازی فرایندهای سرمایه‌گذاری، ارتقای تجربه مشتری و گسترش سبد خدمات مالی، از مهم‌ترین محورهایی است که در سال جدید با جدیت دنبال خواهد شد. در پایان، ضمن تبریک فرارسیدن سال نو به تمامی همراهان و مشتریان گرامی، از اعتماد و همراهی ارزشمند شما صمیمانه سپاسگزاریم و امیدواریم در سایه همدلی، نوآوری و تلاش مشترک، سالی سرشار از موفقیت، رشد و دستاوردهای ماندگار پیش رو داشته باشیم.

با احترام

حمیدرضا مهرآور

مدیرعامل و عضو هیئت‌مدیره

کارگزاری بانک سامان



عید باستانی نوروز را به همکاران ارجمند، سهام‌داران محترم و مشتریان گرانقدر گروه مالی سامان صمیمانه تبریک و تهنیت عرض می‌نمایم و از درگاه خداوند متعال، سالی سرشار از سلامتی، توفیق و سر بلندی برای تمامی عزیزان مسئلت دارم.

مایه خرسندی است که تأمین سرمایه کاردان در سال مالی ۱۴۰۴ (دوره زمانی ۱۴۰۳/۰۹/۳۰ لغایت ۱۴۰۴/۰۹/۳۰) با اتکا به دانش و تجربه مدیران و همکاران متخصص خود و با بهره‌گیری از راهبردهای هوشمندانه، توانست جایگاه خود را در بازار سرمایه کشور به نحو قابل توجهی ارتقا دهد و نقش مؤثرتری در توسعه تأمین مالی اقتصاد ملی ایفا نماید.

این شرکت در دوره مذکور با تأمین مالی بالغ بر ۲۱,۵۰۰ میلیارد تومان برای ۱۹ بنگاه اقتصادی و ارائه خدمات مشاوره عرضه اولیه و ارزش‌گذاری به ۷ شرکت بزرگ کشور، موفق شد در همایش سالانه بازار سرمایه ایران و نیز در هفتمین همایش تأمین مالی ۲۰۲۶ که در ۱۳ بهمن‌ماه ۱۴۰۴ با محوریت توسعه ابزارهای نوین مالی و تعمیق بازار سرمایه برگزار شد، عنوان «نهاد برتر در حوزه خدمات مشاوره عرضه و تأمین مالی» را کسب نماید. در حوزه مدیریت دارایی نیز، رشد چشمگیر منابع تحت مدیریت، گواهی بر اعتماد سرمایه‌گذاران به مجموعه کاردان بوده است؛ به‌گونه‌ای که منابع صندوق با درآمد ثابت صدور و ابطالی کاردان از ۵۵,۲۵۰ میلیارد تومان به ۶۱,۲۴۰ میلیارد تومان افزایش یافت، منابع صندوق درآمد ثابت قابل معامله کارین بیش از ۳۰۰ درصد رشد را تجربه کرد و از ۵,۱۰۰ میلیارد تومان به ۲۱,۰۰۰ میلیارد تومان رسید و صندوق طلای گنج نیز با رشد ۲۵۰ درصدی از ۹,۳۰۰ میلیارد تومان به ۳۲,۰۰۰ میلیارد تومان افزایش یافت و در کمتر از یک سال فعالیت، در جمع پنج صندوق برتر طلا قرار گرفت. بی‌تردید، این دستاوردها حاصل هم‌افزایی درون‌گروهی و حمایت‌های ارزشمند بانک سامان و گروه مالی سامان بوده است.

امیدواریم در سال ۱۴۰۵، در سایه الطاف الهی و با تکیه بر تخصص و تجربه همکاران گرانقدر و پشتیبانی سهام‌داران محترم، بتوانیم با شتابی بیش از گذشته در مسیر رشد، نوآوری و خلق ارزش برای ذی‌نفعان گام برداریم و سهمی مؤثرتر در پیشبرد اهداف توسعه‌ای بازار سرمایه کشور داشته باشیم. با آرزوی سالی سرشار از برکت، آرامش و موفقیت برای خانواده بزرگ سامان.

مصطفی امیدقائم

مدیرعامل شرکت تأمین سرمایه کاردان



بازار جهانی گوشی‌های هوشمند



علی جوانمردی |
مؤسس گروه فنی مهندسی ایتوک

سهم iOS در چین امسال ۱.۹ درصد کاهش خواهد یافت، پیش‌بینی می‌شود که به لطف رشد قوی در ایالات متحده، بزرگ‌ترین بازار اپل، همراه با رشد سریع ۱۸ درصدی و ۹ درصدی سالانه در بازارهای نوظهور مانند هند و اندونزی، سهم آن در سطح جهانی ۱.۸ درصد افزایش یابد. همچنین انتظار می‌رود عرضه مداوم Apple Intelligence تقاضا را افزایش داده و میانگین قیمت فروش (ASP) اپل را بالا نگه دارد و به این شرکت کمک کند تا با وجود تنها ۱۹ درصد از سهم بازار، در سال جاری، ۴۵ درصد از سهم ارزش بازار را به خود اختصاص دهد.

پیش‌بینی‌های عرضه گوشی‌های هوشمند در سال بعدی به دلیل کمبود حافظه و افزایش هزینه‌های تولید، کاهش یافت و انتظار می‌رود عرضه جهانی گوشی‌های هوشمند در سال آینده به دلیل افزایش هزینه‌های تولید، ۲.۱ درصد کاهش یابد.

ما پیش‌بینی عرضه گوشی‌های هوشمند در سال آینده را ۲.۶ درصد کاهش داده‌ایم، که در این میان تولیدکنندگان چینی بیشترین کاهش را تجربه کرده‌اند. از نظر محدوده‌های قیمتی، بخش گوشی‌های پایین رده بیشترین تأثیر را پذیرفته است، اما این تأثیر به طور گسترده احساس می‌شود.

افزایش قیمت DRAM، هزینه‌های تولید گوشی‌های پایین رده، میان‌رده و بالارده را به ترتیب حدود ۲۵، ۱۵ و ۱۰ درصد افزایش داده است. ما انتظار داریم تا سه‌ماهه پایانی ۲۰۲۶، تأثیرات هزینه‌ای بیشتری در محدوده ۱۰ تا ۱۵ درصد داشته باشد.

یک پایگاه قدیمی و آماده برای نوسازی، تأثیر مثبتی بر میزان عرضه در سال خواهد داشت. اگرچه تعرفه‌های جدید، میانگین قیمت فروش را کمی افزایش می‌دهد، اما اکثر مصرف‌کنندگان در ایالات متحده، گوشی‌های هوشمند را از طریق طرح‌های اقساطی، اغلب همراه با معاوضه، از طریق کانال مخابراتی خریداری می‌کنند. در نتیجه، هرگونه افزایش قیمت فروش در ایالات متحده، کمتر احتمال دارد که بر تصمیمات خرید اکثر مصرف‌کنندگان تأثیر بگذارد.

پیش‌بینی می‌شود در سال ۲۰۲۶، درآمد بازار جهانی گوشی‌های هوشمند به رقم خیره‌کننده ۵۰۳.۰۶ میلیارد دلار آمریکا برسد. طبق برآوردها، انتظار می‌رود این بخش از بازار نرخ رشد سالانه ۳.۸۶ درصد را تجربه کند. پیش‌بینی می‌شود که محموله‌های گوشی‌های هوشمند در سال جاری نسبت به سال گذشته ۲.۳ درصد رشد داشته باشند. طبق گزارش ردیاب جهانی فصلی تلفن همراه شرکت بین‌المللی داده ۱.۲۶ میلیارد دستگاه و افزایش ۲.۳ درصدی، دومین سال متوالی بهبود پس از رشد ۶.۱ درصدی را نشان می‌دهد.

در همین راستا، به لطف شتاب بازار اندروید، به‌ویژه در چین که یارانه‌های ملی و تقاضای انباشته برای ارتقای دستگاه، کاهش سال‌های اولیه را معکوس کرد، TAM نسبت به پیش‌بینی‌های قبلی اندکی افزایش یافته است. انتظار می‌رود رشد در طول دوره پیش‌بینی با نرخ رشد مرکب سالانه ۱.۶ درصد (۲۰۲۴-۲۰۲۹) به دلیل افزایش نفوذ گوشی‌های هوشمند، طولانی‌شدن چرخه‌های به‌روزرسانی و موانع ناشی از رشد بازار گوشی‌های هوشمند دست‌دوم، با نرخ تکرارمی پایین ادامه یابد.

مدیر ارشد تحقیقات ردیاب جهانی فصلی تلفن همراه، گفت: "انتظار می‌رود اندروید امسال ۴۰ درصد سریع‌تر از iOS رشد کند و ۲.۵ درصد رشد سالانه داشته باشد که ناشی از رشد ۵.۶ درصدی در چین است و این به لطف برنامه جدید یارانه‌ای دولت چین است که انتظار می‌رود بیشتر به نفع اندروید باشد تا اپل." درحالی‌که به دلیل چالش‌های جاری،

جایزه‌های گل یا پوچ (بهار)

۱۰ کد هدیه ۵ میلیون تومنی خرید از دیجی کالا

۱۰ اشتراک ۱ ساله فیلمو

۱۰ اشتراک ۱ ساله فیلم نت

۱۰۰ کد هدیه ۱۰۰ هزار تومنی اسنپ تاکسی

۳ دستگاه مودم سامانتل





عبور DBS از بحران کووید و رسیدن به قله بانکداری



محمدصادق عابدینی
مدیر رسانه سامان

امروزه با نام DBS شناخته می‌شود، در سال ۱۹۶۸ تأسیس شد DBS به‌عنوان بزرگ‌ترین بانک محلی سنگاپور، فعالیت خود را با ورود به صنعت ساختمان آغاز کرد و مسئولیت تأمین مالی پروژه‌های ساختمانی بزرگ مانند ساخت مجتمع‌های اداری، مراکز تجاری و هتل‌ها را بر عهده گرفت. این بانک در سال ۲۰۱۵ برنامه‌ای بلندپروازانه را طراحی کرد. هدف از این برنامه آن بود که تا ۵ سال آینده یعنی در سال ۲۰۲۰، DBS عنوان بهترین بانک جهان را از آن خود کند. در همین سال بود که DBS تحول دیجیتال خود را آغاز کرد. برنامه تحول DBS آن‌قدر خوب و سریع پیش رفت که دو سال زودتر از طراحی اولیه، این بانک توانست جایزه بهترین بانک جهان را در سال ۲۰۱۸ به دست آورد. پس از آن در سال ۲۰۱۹ از سوی «یورومانی» DBS عنوان بهترین بانک را دریافت کرد و سال ۲۰۲۰، مجله فوربس هم عنوان بهترین بانک جهان را به DBS داد تا مجموعه افتخارات این بانک سنگاپوری کامل شود. این افتخار در شرایطی به دست آمد که جهان از سال ۲۰۱۹ در حال دست‌وپنجه نرم کردن با کووید ۱۹ بود و بحران همه‌گیری کرونا جهان را در تاریکی فرو برده بود. اما چه شد که DBS توانست از بحران به سلامت عبور کند؟

درس گرفتن از آینده و پیش‌بینی آینده

رفتار بانک DBS در رسیدن به موفقیت و گذار از بحران کرونا را می‌توان تا حد زیادی با مدل مدیریت بحران «گونزالز-هررو و پرات» تطبیق داد. از این‌رو نگاه کوتاهی به این مدل داریم. آلفونسو گونزالز-هررو (Alfonso González-Herrero) و همکارش کورنلیوس بی. پرات (Cornelius B. Pratt) در سال ۱۹۹۶ با انتشار مقاله‌ای با عنوان «مدل یکپارچه مقارن برای مدیریت ارتباطات بحران»، مدل خود را برای مدیریت ارتباطات بحران

آنچه باعث شد یک بانک از سنگاپور بر قله بانکداری جهان بایستد یک نکته به‌ظاهر ساده اما استراتژیک بود. کاری که DBS انجام داد را می‌توان با یک تئوری پرکاربرد در ارتباطات بحران تعریف کرد. جایی که کووید ۱۹ جهانی را به چالش کشید؛ اما این بانک را سرافراز کرد.

مواجهه یک سازمان با بحران و مدیریت عبور از بحران در بحث مدیریت بحران «Crisis Management» مطرح می‌شود، اما بخشی از این مواجهه به ارتباطات بحران نیز بازمی‌گردد. در شماره‌های پیشین سامان به دو نظریه ارتباطات بحران یعنی SCCT و IRT اشاره کردیم. هر دو این نظریه‌ها در بازه زمانی پس از بحران فعال می‌شوند، اما آیا یک سازمان همیشه باید منتظر باشد که بحرانی به وجود آید تا آن را حل کند؟ پس آینده‌نگری و پیش‌بینی چه تأثیری در مدیریت دارد؟ یکی از مدل‌های مدیریت بحران که بر پیش‌بینی و مدیریت بحران تمرکز دارد و اعتقاد قلبی دارد که «پیشگیری بهتر از درمان است»، مدل «گونزالز-هررو و پرات» است. برای درک بهتر این مدل بهتر است روندی که DBS طی کرد تا در رأس بهترین بانک‌های جهان قرار گیرد را مرور کنیم.

بانکی از سنگاپور

بانک توسعه سنگاپور (Development Bank of Singapore) که

فرهنگ استارت‌آپی باعث شد تا در سال ۲۰۱۹، DBS خود را یک استارت‌آپ ۲۸ هزار نفری معرفی کند.

مدیرعامل بانک در سخنانی از همکاران خود خواست تا «خودتان را با دیگر بانک‌ها مقایسه نکنید، خودتان را با شرکت‌های فناوری مقایسه کنید؛ چون اکنون این معیاری است که باید با آن کار کنیم».

این بانک ظرف ۵ سال، ۱۹۸ طرح صرفاً در بخش خدمات مشتریان اجرا کرد. ایجاد Digibank، توسعه اتوماسیون، ایجاد بانک بدون شعبه فیزیکی، آموزش کارمندان و ارتقای فرهنگ سازمانی متناسب با گسترش استفاده از فضای دیجیتال، بخشی از برنامه‌ای بود که DBS اجرا کرد.

در سال ۲۰۱۹، DBS متوجه شد که در چین و ویروس ناشناخته‌ای در حال گسترش است. آنها در اولین گام سراغ تجربیات خود از بحران همه‌گیری سارس در سال ۲۰۰۳ میلادی رفتند و سناریویی برای همه‌گیری در حال وقوع تدوین کردند. در آن سال DBS مجبور شده بود برای جلوگیری از انتقال و ویروس، تماس‌های فیزیکی را به حداقل برساند، شعب را تعطیل کند و حضور کارکنان در محل کار را تا حد لزوم پایین بیاورد. بر مبنای این تجربه، مدیران بانک به این نتیجه رسیدند که ویروس ناشناخته فعلی هم ممکن است الگویی مانند سارس داشته باشد و موجب نگرانی در میان مشتریان و قطع ارتباط آنها با بانک شود DBS برنامه خود را برای مواجهه با کرونا تدوین کرد و زمانی که کرونا فراگیر شد، زیرساخت‌های دیجیتالی این بانک آماده بودند و خللی در فعالیت‌ها رخ نداد. ارتباط با رسانه‌ها و ارسال پیام از طریق شبکه‌های اجتماعی با این مضمون که بانک در کنار شماست، باعث شد تا نگرانی مشتریان از دسترسی به سپرده‌ها و انجام مراودات مالی برطرف شود. برای مقابله با بیماری، شعب فیزیکی بانک محدود شدند و بانکداری دیجیتالی که از سه سال پیش به سرعت در حال رشد بود، عملاً نیازهای بانکی مشتریان را تأمین کرد. استفاده از چت‌بات کمک کرد تا مشتریانی که از بانکداری دیجیتال اطلاعات کمی داشتند، بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در شعب سؤالات خود را بپرسند و پاسخ بگیرند. اطلاع‌رسانی منظم بانک از طریق رسانه‌ها ادامه یافت و نشانه‌ای از یک همدلی بود. DBS پرداخت وام‌های کم‌بهره را در دستور کار قرار داد و با تعویق در بازپرداخت اقساط وام، به مشتریان خود کمک نمود. توجه به مسئولیت اجتماعی باعث شد تا چندین میلیون دلار کمک برای مهار کرونا از سوی DBS پرداخت شود.

فرمول جادویی DBS، درس گرفتن از گذشته، برنامه‌ریزی برای مواجهه با بحران، سرمایه‌گذاری ۱.۴۵ میلیارد دلار سنگاپور روی فناوری‌های نوین و هوش مصنوعی و گذر از بانکداری سنتی بود که باعث شد از بحران کرونا یک فرصت فوق‌العاده برای موفقیت بسازد.

DBS، ستاره درخشان

پس از عبور از بحران کرونا، DBS با توجه به تجربیات جدید خود، مباحث ارتقای فرهنگ سازمانی، استفاده از هوش مصنوعی، بانکداری شخصی و رفع مشکلات شناسایی شده از تجربیات مشتریان را با قدرت دنبال کرد. این پیشرو بودن باعث شد تا DBS در سال‌های ۲۰۱۹، ۲۰۲۱ و ۲۰۲۵ سه بار از سوی مؤسسه «یورومانی» (Euromoney) عنوان بهترین بانک جهان را به دست آورد. DBS در گرفتن عنوان بهترین بانک جهان از مؤسسه گلوبال فاینانس (Global Finance) هم همت‌تریک کرد و در سال‌های ۲۰۱۸، ۲۰۲۱ و ۲۰۲۲ این لقب مهم را گرفت. «بنکر» (The Banker) هم در سال‌های ۲۰۱۸، ۲۰۲۱ و ۲۰۲۵ DBS را بهترین بانک جهان نامید. تا DBS نشان دهد هیچ موفقیتی بی‌دلیل نیست و هرکس از گذشته درس گرفت و برای آینده به کار بست، موفق شد.

ارائه کردند. فرض اساسی در این مدل بر این است که یک بحران دارای چرخه حیات (تولد، رشد، بلوغ و افول) است که تحت تأثیر عوامل داخلی و خارجی قرار دارد. همچنین برای جلوگیری از انتشار اخبار منفی باید تعامل خوبی با رسانه‌ها داشت و در راستای ارتقای شهرت فعالیت کرد. این الگو دارای چهار مرحله است که به صورت دایره‌وار با هم در ارتباط هستند.

مرحله اول: شناخت مسئله (پیش‌بینی) Issues Management

برای شناخت مسئله باید توجه فراوانی به محیط اطراف داشت. رسانه‌ها را دنبال کرد، رفتار افکار عمومی را بررسی کرد و در آن «نشانه‌های بحران» را مشاهده کرد. علائم هشداردهنده خطرات را دریافت کرد و برای واکنش به آن و دادن پاسخ مناسب آماده شد.

مرحله دوم: برنامه‌ریزی (پیش‌گیری)

Planning - Prevention

پس از شناخت زمینه‌های بروز بحران، زمان آن می‌رسد که برای چگونگی مقابله با آن آماده شویم. در این مرحله حتی می‌توان با اقدامات پیش‌دستانه از بروز بحران جلوگیری کرد. در این مرحله با شناخت از ابعاد بحران پیش‌رو، برنامه‌ای کاربردی برای اجرا تدوین می‌شود. در حوزه رسانه، باید برای مرحله بحران سناریونویسی کرد و با تشکیل تیم بحران، ضمن آموزش به کارکنان، سناریوی آماده‌شده را در محیط شبیه‌سازی بحران، چند بار تمرین کرد.

مرحله سوم: بحران و مدیریت بحران

Implementation / Crisis Response

در بسیاری از موارد نمی‌توان از بروز یک بحران جلوگیری کرد، اما می‌توان برای رسیدن آن آماده شد. مانند هشدار سازمان هواشناسی مبنی بر بارش سنگین برف که اداره راهداری را آماده باز کردن راه‌هایی می‌کند که تا چند ساعت آینده به دلیل بارش برف مسدود می‌شود. در اینجا وقتی برف جاده را مسدود می‌کند، ماشین مخصوص اداره راهداری به سرعت مسیر را برای عبور ایمن خودروها باز می‌کند. در مرحله سوم مدل گونزالز-هررو و پرات، برنامه‌ای که از پیش طراحی شده، به سرعت اجرایی می‌شود. در حوزه رسانه، جلوگیری از بروز شایعات، شفافیت و ارتباط دوسویه با ذی‌نفعان از مراحل است که در این مرحله انجام خواهد شد.

مرحله چهارم: ارزیابی و یادگیری

Post-crisis Evaluation از بحران

هر بحرانی می‌تواند درس‌های زیادی برای آموختن داشته باشد. در مرحله پس از بحران، باید ضمن ترمیم اعتبار سازمان، برنامه پیاده‌شده را ارزیابی کرد. آموخته‌ها را تدوین نمود و با به‌روزرسانی برنامه، خود را برای بحران‌های بعدی آماده ساخت. بسیاری از سازمان‌ها متأسفانه به مرحله چهارم از این مدل توجهی ندارند و همین مسئله باعث می‌شود که اشتباهات مجدداً تکرار شده و بحران‌ها باز هم به سازمان و اعتبار آن لطمه بزنند.

آنچه مدل گونزالز-هررو و پرات را نسبت به دیگر مدل‌های ارتباطات بحران متفاوت می‌سازد، نگاه جدی این مدل به دوسویه بودن ارتباطات است. به عبارت دیگر سازمان در هر چهار مرحله به نظرات دیگران (افکار عمومی و رسانه‌ها) گوش می‌دهد و ضمن بررسی آن به عنوان زمینه شناخت بحران پیش‌رو، پاسخ‌های مناسب را تهیه، تدوین و منتشر می‌کند.

DBS و عبور از بحران کرونا

موفقیت بانک سنگاپوری در رسیدن به رتبه نخست بانکداری جهان، مرهون سیاست این بانک در عبور از بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتال و تبدیل شدن به یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های استارت‌آپی جهان است. از سال ۲۰۱۵ که هدف‌گذاری رسیدن به رتبه اول بانکداری اجرایی شد، این بانک سرمایه‌ای نزدیک به ۱۴۵ میلیون دلار را برای تحول دیجیتالی در نظر گرفت. پیاده‌سازی

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 یه تیکه از این کیک بزرگ ماجراجویی رو بچشید.

باداب سورت

امروز میخوام شما رو ببرم به یه سفر دلچسب، به جایی خاص که لنگه‌اش رو تو ایران نمی‌تونید ببینید و در کل جهان هم ۴ تا از این پدیده هست؛ یه چشمه خاص به نام باداب سورت.

باداب سورت، منطقه‌ای است که زمین ساختار پلکانی پیدا کرده، این حالت طی میلیون‌ها سال توسط چشمه‌هایی که یکیش آب شور و دیگری چشمه آب ترش هستن به وجود آمده.

باداب سورت در استان مازندران قرار داره، اینکه چه‌طور بخواید برید اونجا بستگی داره از کجا بخواین برین اما من خودم از سمت جاده سمنان رفتم، باید از شهرهای مهدی‌شهر، شه‌میرزاد، فولادمحله و سهراب تلمادره بگذرید تا به روستای ارست و این چشمه‌های زیبا برسید. بعد از سمنان به سمت ساری و بعد به سمت کیاسر حرکت می‌کنید. تا تابلو به سمت باداب سورت رو ببینید، بعد وارد یه جاده آسفالت فرعی میشید که شما رو می‌رسونه به چشمه‌های باداب سورت..

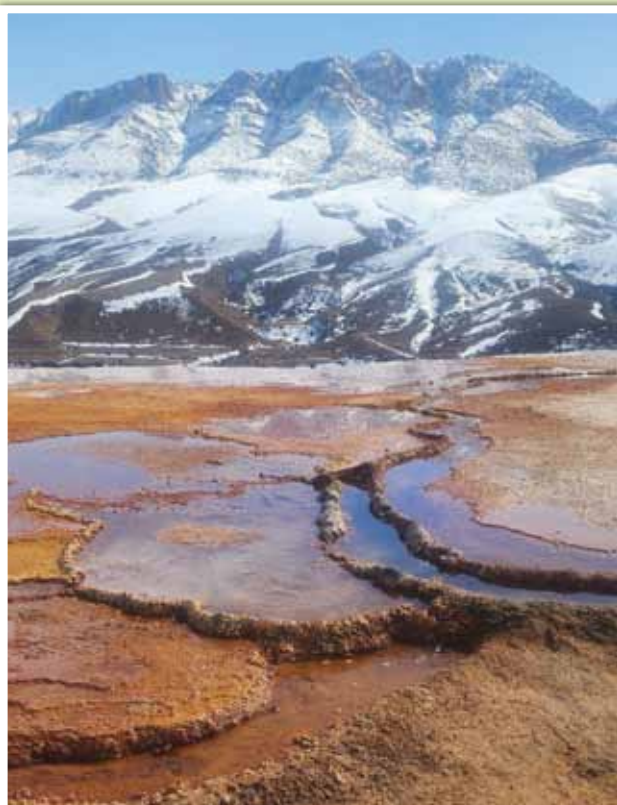
این چشمه‌ها در کل جهان سه چهار تا هستن...

چشمه بی‌نظیر باداب سورت که پس از پاموک‌کاله ترکیه، دومین چشمه آب شور جهان به شمار می‌رود زیبایی و جذابیت خاص خودش رو داره. چشمه باداب سورت را باید از عجایب طبیعی ایران برشمرد؛ چرا که علاوه بر زیبایی چشم‌نواز، یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های این چشمه پلکانی طبیعی، تفاوت هر چشمه با چشمه‌های دیگر به لحاظ رنگ، بو، مزه آب و همچنین مساحت و عمق هر چشمه است.

انعکاس آسمان و کوه‌های اطراف در این چشمه پلکانی، زیبایی بی‌نظیری را با خود همراه کرده و هر بیننده را برای زمانی به دنیای افسانه‌ها می‌برد.

یادمون باشه ساختار این چشمه‌ها بسیار حساسه و نباید روی آنها قدم برداریم یا راه بریم. البته در این سال‌ها منطقه حصارکشی شده ولی خودمون هم یادمون باشه که باید رعایت کنیم و ابداً روی آنها قدم نذاریم.

مثل همیشه یادمون باشه طبیعت‌گردی مسئولانه داشته باشیم؛ نه چیزی به طبیعت اضافه کنیم و نه چیزی کم کنیم...







وقتی امنیت کارت در اختیار شما است!

نگرانی از کلاهبرداری کارت‌های بانکی

طبق اعلام رسمی پلیس فضای تولید و تبادل اطلاعات (پلیس فتا)، در سال جاری بیش از ۵۶ هزار پرونده جرایم سایبری در کشور تشکیل شده است که بخش قابل توجهی از آن‌ها مربوط به جرایم مالی و برداشت‌های غیرمجاز از حساب‌های بانکی بوده است. همچنین گزارش‌ها نشان می‌دهد که حدود ۷۰ درصد شکایات ثبت‌شده در حوزه جرایم سایبری، ماهیت اقتصادی و مالی دارند. در برخی استان‌ها نیز نزدیک به ۳۰ درصد جرایم سایبری به برداشت‌های غیرمجاز اینترنتی اختصاص داشته است. این آمارها نشان می‌دهد که نگرانی درباره امنیت کارت‌های بانکی، یک دغدغه ذهنی ساده نیست، بلکه موضوعی واقعی و قابل توجه در فضای مالی کشور است که در هر شرایطی و در هر نوع از تراکنش‌ها می‌تواند

"نیمه شب بود؛ بعد از یک خرید اینترنتی ساده، گوشی‌ام را کنار گذاشتم. چند دقیقه بعد پیامک برداشت از حسابم آمد، اما مبلغی بیشتر از آن چیزی که من خرید کرده بودم. همان لحظه متوجه شدم نگرانی از امنیت کارت بانکی و سرقت از کارت، فقط یک خبر در شبکه‌های اجتماعی نیست و می‌تواند برای هر کسی اتفاق بیفتد."

در سال‌های اخیر، پرداخت‌های اینترنتی و استفاده از کارت‌های بانکی به بخش جدایی‌ناپذیر زندگی روزمره ما تبدیل شده است. از خریدهای کوچک آنلاین گرفته تا انتقال وجه‌های روزانه و حتی پرداخت‌های قبض، همه چیز تنها با چند کلیک انجام می‌شود. اما در کنار این سهولت و سرعت انجام کارها، دغدغه‌ای جدی نیز برای بسیاری از دارندگان کارت بانکی شکل گرفته است:



حساب‌های بانکی ما را دچار ریسک کند.

در حال حاضر، بسیاری از مشتریانی که دارای کارت بانکی هستند، برای کاهش این دغدغه، راهکارهای شخصی و بعضاً موقتی به کار می‌گیرند؛ از جمله:

- نگهداری حداقل موجودی در کارت‌های روزمره
- انتقال وجه به حساب دیگر پس از هر تراکنش
- استفاده نکردن از کارت برای خریدهای آنلاین
- مسدودکردن موقت کارت پس از هر خرید
- نگرانی و پیگیری مداوم پیامک‌های بانکی

هر چند این رفتارها تا حدی از ریسک امنیت حساب‌های بانکی می‌کاهند، اما اغلب با سختی و محدودیت همراه هستند و تجربه کاربری را پیچیده می‌کنند. در واقع بسیاری از مشتریان بین «راحتی استفاده» و «امنیت» یکی را انتخاب می‌کنند، درحالی‌که می‌توان هر دو را هم‌زمان داشت.

بانک سامان با ارائه سرویس «محدودیت تراکنش روزانه» در بستر موبایل، این امکان را فراهم کرده است تا مشتریان بتوانند سقف استفاده روزانه از کارت بانکی حساب یا حساب‌های خود را به صورت دلخواه تعیین و در هر زمان آن را تغییر دهند. به بیان ساده، شما مشخص می‌کنید که در طول یک روز چه میزان از کارت شما قابل برداشت باشد. به این ترتیب، حتی در صورت بروز برداشت غیرمجاز، مبلغی بیش از سقف تعیین شده توسط شما از حساب شما کسر نخواهد شد. این سرویس به مشتریان کمک می‌کند به صورت پیشگیرانه نسبت به کنترل سقف کارت‌های بانکی خود اقدام کنند، که این امر می‌تواند آرامشی ذهنی از نظر امنیت حساب برای مشتریان به همراه داشته باشد.

تعیین سقف استفاده روزانه مانند یک «قفل هوشمند» عمل می‌کند که کنترل و امنیت را به صورت هم‌زمان فراهم می‌سازد. بسیاری از دارندگان کارت بانکی، میان راحتی استفاده و امنیت یکی را انتخاب می‌کنند؛ اما با این سرویس می‌توان هر دو را هم‌زمان داشت. وقتی سقف تراکنش در اختیار خودتان باشد، استفاده از کارت نه با نگرانی، بلکه با اطمینان همراه خواهد بود. مزایای این سرویس عبارت‌اند از:

- کاهش ریسک برداشت‌های غیرمجاز
- افزایش کنترل و مدیریت هزینه‌ها
- ایجاد آرامش خاطر در استفاده از کارت
- امکان تغییر سقف در هر زمان

برای فعال‌سازی این سرویس می‌توانید پس از ورود به نرم‌افزار موبایل، با انتخاب قسمت «کارت» از صفحه اصلی موبایل، گزینه «سه نقطه» را انتخاب نموده و گزینه محدودیت تراکنش روزانه را انتخاب نمایید. در صفحه جدید، شما می‌توانید بر اساس تمایل خود و نوع تراکنشی که می‌خواهید، سقف موردنظر خود را برای آن تراکنش تعیین نمایید. برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص سرویس محدودیت تراکنش روزانه به وبسایت بانک سامان مراجعه کنید یا کد QR زیر را اسکن کنید.



با شما هستیم





مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان برای رضایت و وفاداری آنها در صنعت بانکداری

برسانند و به دنبال آن رشد و پیشرفت جامعه را تضمین نماید، کارکنان آنها هستند. اهمیت منابع انسانی امروزه بر کسی پوشیده نیست و سازمان‌ها برای بقا در محیط پیچیده و پرچالش به نیروی انسانی توانمند نیازمند هستند. درک فرایند توانمندسازی و افزایش ظرفیت سازمان در جهت ایجاد توانمندسازی و میزان توجه به آن در سازمان ضروری است. در این ارتباط، امروزه مدیریت نیروی انسانی تحول بزرگی را تجربه می‌کند که محرک آن فناوری‌های دیجیتال هستند.

فناوری‌هایی از قبیل هوش مصنوعی، کلان‌داده، شبکه‌های اجتماعی، رایانش ابری، بلاک‌چین و مواردی از این دست در حال متحول ساختن نیروی انسانی هستند. ظهور شبکه‌های اجتماعی، فضاهای درآمیخته با واقعیت مجازی و گرایش شدید شهروندان به برقراری ارتباط با فضای جدید و استقبال بی‌سابقه از ارتباطات و مناسبات این فضا، نیاز به تحول دیجیتال را ضرورت بخشیده است. هرچند واژه دیجیتال به عنوان صفت برای تحول منصوب شده، اما تحول دیجیتال به امر یا فرایند دیجیتال‌سازی محدود نیست. تحول دیجیتال، فرایند گذر موجودیت‌های سنتی مبتنی بر ارتباطات، مناسبات و زیست‌بوم فیزیکی به دنیای مبتنی بر مناسبات و موجودیت‌های غیرفیزیکی است. همچنین تغییرات ناشی از تحول سریع در فناوری و انطباق توسط مشتریان و به دنبال آن نفوذ بیشتر اینترنت و افزایش استفاده از تلفن‌های هوشمند سازمان‌ها را تحت چالش‌های جدی قرار داده است. به دنبال این تحول، چشم‌اندازهای مدیریت ارتباط با مشتری نیز تغییر کردند.

با استفاده از فناوری اطلاعات سازمان‌ها به سمت سازمان‌های هوشمند و دانش‌محور حرکت کرده‌اند و مدیریت ارتباط با مشتری را نیز بدین وسیله



آرش آذین فر
| دکتری تخصصی حسابداری |

مقدمه

سازمان‌ها همواره تحت تأثیر عوامل درونی و بیرونی هستند که در ارتقای ارزش و توسعه عملکرد آنها نقش اساسی ایفا می‌کنند. از عوامل بیرونی که عمدتاً به عنوان عوامل مداخله‌گر یاد می‌شود، می‌توان به عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، فناورانه، قانونی و حقوقی، سیاسی و رقابتی بین رقبا اشاره کرد و از عوامل درونی می‌توان به عوامل مدیریتی و سبک رهبری، ساختار، راهبردها، ظرفیت‌های عملکردی و عوامل مربوط به نیروی انسانی، اشاره کرد. از بین عوامل درون‌سازمانی، از نیروی انسانی به عنوان یکی از عوامل مهم و اساسی یاد می‌شود.

بسیاری از مدیران عالی سازمان‌ها بر این ادعا هستند که نیروی انسانی آنها سرمایه‌های واقعی در سازمان‌شان هستند. زیرا مهم‌ترین عنصری که می‌تواند سازمان‌ها را در راه تحقق اهدافش یاری نموده و آنها را به سرمنزل مقصود

کارآمدتر می‌کنند. امروزه با استقرار و به‌کارگیری مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتری در سازمان، ارتباط با مشتری در زمان کمتر و با سرعت بیشتری صورت می‌گیرد و قدرت رقابت در محیط‌های متلاطم امروزی افزایش می‌یابد. بازاریابی رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان سکان‌دار اقیانوس پر تلاطم و بیکران اینترنت، ابعاد نوینی از مدیریت ارتباط با مشتریان، تحت عنوان "مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان" را پیش روی بازارهای جهانی گشوده‌اند. پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی به کسب‌وکارها فرصت بی‌نظیری برای گسترش دسترسی، افزایش دیده‌شدن و ایجاد حضور قوی برند در بازار جهانی ارائه می‌دهند.

پلتفرم‌های شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان ابزاری کاربردی برای کسب‌وکارها و بازاریابان توسعه‌یافته‌اند تا نیازهای مشتریان را تشخیص دهند و راه‌حل‌های مناسبی برای چالش‌های بازاریابی آنها ارائه دهند. این پلتفرم در زندگی مردم فراگیر شده و به‌عنوان ابزاری حیاتی برای کسب‌وکارها ظهور کرده است. طبق گزارش صنایع بازاریابی رسانه‌های اجتماعی در سال ۲۰۲۱، فیس‌بوک (۸۱٪) بیشترین استفاده را در بین رسانه‌های اجتماعی دارد و پس از آن توئیتر (۷۹٪)، لینکدین (۶۴٪)، وبلاگ (۴۷٪) و یوتیوب (۴۶٪) قرار دارند. با این حال به نظر می‌رسد اصطلاح "بازاریابی رسانه‌های اجتماعی" هنوز آگاهی محدودی در بین جامعه تجاری دارد. بازاریابی رسانه‌های اجتماعی یک فعالیت بازاریابی تجاری است که از رسانه‌های اجتماعی برای تأثیرگذاری مثبت بر تصمیمات خرید مصرف‌کنندگان استفاده می‌کند.

با توجه به اینکه مردم به‌طور فزاینده‌ای از رسانه‌های اجتماعی برای تجارت و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات در مورد محصولات و خدمات استفاده می‌کنند، کسب‌وکارها باید رسانه‌های اجتماعی را در استراتژی‌های بازاریابی خود ادغام کنند تا مشتریان را درگیر کرده و روابط بلندمدت ایجاد کنند. این امر، رسانه‌های اجتماعی را به بستری اصلی برای کسب‌وکارها جهت تعامل با مشتریان و تبلیغ محصولات و خدماتشان تبدیل کرده است. با توجه به تغییر سریع شرایط و محیط اقتصادی امروز و آینده، تغییر نوع و ماهیت تهدیدات و همچنین تکامل سریع فناوری‌های نوین، دانش‌محور شدن فعالیت‌ها در راهبردهای سرمایه‌انسانی صنعت بانکداری نیز مورد توجه و مذاقه قرار گرفته است. امروزه در صنعت بانکداری ارائه بهترین عملکرد، به اساسی‌ترین دغدغه مدیران مبدل شده و آنها می‌کوشند تا با بهره‌گیری از اقدامات مختلف، به عملکرد برتر دست یابند.

قدم‌گذاشتن به دنیای دیجیتال و ارائه مدل‌های نوآورانه (رسانه‌های اجتماعی، موبایل، ابرداده‌های، رایانش ابری، اینترنت، هوش مصنوعی، بلاک‌چین، واقعیت مجازی و واقعیت افزوده) به بانک‌ها فرصت‌های خوبی برای ارائه پیشنهادهای ارزشمند جدید می‌دهد.

طبق پژوهش هرماوان کارتاچایا در سال ۲۰۲۰، بازاریابی رسانه‌های اجتماعی که به‌عنوان بستر و ابزاری سودمند و کارا برای تحقق مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری است، نه‌فقط به این دلیل که با سرعت بسیار زیادی در حال گسترش است، بلکه به دلیل آنکه برای آینده بازاریابی ضروری‌ست، اهمیت دارد. امروزه بازاریابی سنتی به بازاریابی دیجیتال تغییر کرده است. به همان سرعتی که جهان به‌سوی دیجیتالی‌شدن پیش می‌رود و هر روزه مردم از محتواهای دیجیتالی سریع‌تری استفاده می‌کنند، صنعت بانکداری جهانی نیز بازاریابی دیجیتال و بازاریابی رسانه‌های اجتماعی را به رسمیت شناخته و برای مدیران بانک‌ها سریع و فواید بخش بازاریابی با شرایط جدید از اهمیت بالایی برخوردار است تا بتوانند نیروی انسانی متخصص را در زمینه بازاریابی دیجیتالی به خدمت بگیرند و از این طریق خود را در دنیای رقابتی صنعت بانکداری پیش‌تاز نگه داشته و با استفاده از این مزیت رقابتی برای مشتریان‌شان خلق ارزش نمایند.

زیرا این مهم بدون تقویت و ارتقای نیروی انسانی مؤثر نخواهد بود. نقش مهم نیروی انسانی در تحول دیجیتال سازمان‌ها غیرقابل‌انکار است. جذب استعدادها، برتر، استخدام، آموزش مداوم، فرایند پیشرفت شغلی، پرورش کارکنان متعهد و ابتکار برای ایجاد بهترین محیط کار از جمله فعالیت‌هایی است که برای حوزه منابع انسانی در هر سازمانی ضروری است. این موارد بیش از هر پیشرفت تکنولوژیکی یا پیاده‌سازی نرم‌افزاری منجر به موفقیت یک شرکت در جهت تحولات دیجیتال می‌گردد.

مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری

مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری یک استراتژی بازاریابی، فروش و خدمات برخط یکپارچه است که در شناسایی، به‌دست‌آوردن و نگهداری مشتریان که به‌عنوان بزرگ‌ترین سرمایه شرکت هستند، ایفای نقش نموده و ارتباط بین شرکت با مشتریانش را به‌وسیله ایجاد و افزایش ارتباط با مشتری از طریق تکنولوژی جدید، بهبود و افزایش می‌بخشد مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری از جدیدترین روش‌های ارتباطی و مشتری‌گرایی است که بر روی آن سرمایه‌گذاری زیادی صورت گرفته است. با رشد روزافزون کسب‌وکارهای الکترونیکی و تمایل مشتریان برای بهره‌گیری هرچه بهتر از خدمات و محصولات آنها، نیاز به بررسی مفاهیم جدید در این حوزه برای پیش‌بینی رفتار مصرف‌کننده احساس می‌شود. واژه مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری، آخرین نمونه از جهان ارتباط با مشتری است که اینترنت را به‌عنوان مسیر مهم ارتباطی مدنظر قرار می‌دهد. این مسیر ارتباطی دارای قابلیت‌های شناخته شده زیر است:

۱. دسترسی تمام وقت
 ۲. ایجاد ارتباطات در هر میان و فاصله
 ۳. دسترسی سریع و ارزان به اطلاعات
 ۴. تعامل ارزان و اختصاصی شده با افراد.
- دو شکل عمده مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی بیان شده است که عبارت‌اند از:

۱. مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی عملیاتی
 ۲. مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی تحلیلی.
- مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی عملیاتی با نقاط تناس مشتری ارتباط دارد، این نقطه تماس می‌تواند وب، ایمیل، تلفن، فروش مستقیم، فاکس و غیره باشد. مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی تحلیلی نیازمند نوعی تکنولوژی برای پردازش اطلاعات است. همچنین مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری ترکیبی نرم‌افزار، سخت‌افزار، کاربرد آن و تعهد مدیریت تعریف شده است که هدفش بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان، توسعه رابطه و حفظ مشتریان ارزشمند است.

توانمندسازی نیروی انسانی

توانمندسازی فرایندی است که کارکنان از توانایی‌ها، خلاقیت و مهارت‌های خود آگاه می‌شوند و جرئت دستیابی به هدف را در خود تقویت می‌کنند. بسیاری از محققین بر این عقیده هستند توانمندسازی کارکنان نمی‌تواند تنها محدود به عوامل اقتصادی، محیطی، زیربنایی، فیزیکی و اطلاعاتی، آموزشی و ترویجی باشد. مدیران با توانمندسازی کارکنان، نیروی کاری با انگیزه و متعهد ایجاد می‌کنند که به بهبود عملکرد کمک می‌کند.

توانمندسازی نیروی انسانی فرصت‌هایی را برای رشد در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، نیاز کارکنان به شایستگی را برآورده و منابع شخصی آنها را تقویت می‌کند. این امر، به‌عنوان فرایند بهبود افراد، گروه‌ها و عملکرد سازمان، از طریق آموزش، مسیر حرفه‌ای و ابتکارهای توسعه سازمانی شناخته می‌شود و فرایندی است که در بستر سازمان اتفاق می‌افتد و به‌منظور ارتقای یادگیری فردی و گروهی در زمینه وظایف، کارها و مشاغل طراحی

شده است. همچنین این مفهوم شامل هر سه مفهوم یادگیری، تغییر و توسعه سازمانی است.

بازاریابی رسانه‌های اجتماعی

پیشرفت‌های فناوری، جهان را به صورت یکپارچه به هم متصل کرده و بازنگری در تحقیقات برندسازی را از منظر سازمان‌ها، مشتریان و جامعه ضروری کرده است. در این راستا، محققان بازاریابی در سال‌های اخیر، توجه ویژه‌ای به بازاریابی رسانه‌های اجتماعی به عنوان یک ابزار کارآمد و مقرون به صرفه برای ارتباط با مخاطبان داشته‌اند. بازاریابان همچنین از طریق رسانه‌های اجتماعی، می‌توانند محتوای مختلفی را منتشر کنند که برای بخش‌های مختلف جذاب باشد و بر درک آنها نسبت به برندها تأثیر بگذارد. ماهیت تعاملی رسانه‌های اجتماعی، بازاریابان را قادر می‌سازد تا فعالیت‌های مختلفی را انجام دهند که شامل مشارکت فعال و اشتراک‌گذاری اطلاعات می‌شود. هدف رسانه‌های اجتماعی، دستیابی به اهداف توزیع از طریق تعامل است. رسانه‌های اجتماعی به کاربران اجازه می‌دهند تا اطلاعات را به اشتراک بگذارند و نظر بدهند، حلقه‌ای از دوستان ایجاد کنند، روابط خود را حفظ کنند و با دیگران ارتباط برقرار کنند.

سخن آخر

با ظهور مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان، شرکت‌ها دیگر نباید استفاده از مزیت‌های دیجیتالی روابط با مشتری را به عنوان یک گزینه نگاه کنند، بلکه باید آن را ضرورتی انکارناپذیر بدانند. در یک نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت؛ زمانی که یک سازمان از یک سازمان فشرده انسانی به سازمانی با تأکید بر نقاط متعدد ارتباطات الکترونیکی تغییر کند، توانایی توسعه، مدیریت و کنترل و اندازه‌گیری روابط مشتریان به طرز شگفت‌انگیزی افزایش می‌یابد. در واقع می‌توان گفت که فناوری اطلاعات، به عنوان ابزاری در راه تبدیل مدیریت ارتباط با مشتری به مدیریت ارتباط الکترونیکی استفاده گردیده است.

از مزایای یک برنامه مؤثر مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری می‌توان به بهبود رضایت مشتریان، افزایش وفاداری آنان، افزایش رشد درآمد و دستیابی به مزیت رقابتی و جریان سریع اطلاعات میان سازمان و مشتریان و در نتیجه حفظ مشتریان اشاره نمود در واقع سازمان‌هایی که در پیاده‌سازی و اجرای برنامه‌ها و سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتریان موفق بوده‌اند مزایای متعددی را کسب نموده‌اند. پیغام‌های ترغیب‌کننده (رسانه‌های اجتماعی) بتواند پیام موردنظر را به مخاطب بدهد و بر او اثر پایدار بگذارد و جلب توجه مشتریان، درگیری مشتری (میزان مشارکت و تعامل مشتریان با بانک در رسانه‌های اجتماعی)، نیاز به استفاده رسانه‌های اجتماعی از دیدگاه کاربران (درک نیاز کاربران و ارائه خدمات متناسب)، سازگاری رسانه‌های اجتماعی (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری در یکپارچه‌سازی با پلتفرم‌های اجتماعی)، نیاز به استفاده رسانه‌های اجتماعی از دیدگاه بانک (درک نیاز به استفاده از رسانه‌های اجتماعی و ارائه استراتژی‌های مناسب)، مشتری‌مداری (تمرکز بر نیازها و انتظارات مشتریان)، اعتمادسازی کاربران (توانایی بانک‌ها در ایجاد اعتماد و اطمینان از طریق شفافیت، امنیت داده‌ها و خدمات باکیفیت)، بازخورد از کاربران (اطلاع از عملکرد بانک، نیازسنجی کاربران (ارائه خدمات و محتواهای متناسب با نیازهای مشتریان، پاسخگویی (پاسخگویی سریع و مؤثر به سؤالات و شکایات مشتریان)، سرعت (استفاده از فناوری پیشرفته در ارائه خدمات سریع به کاربران)، نوآوری در خدمات (ارائه خدمات جدید و جذاب در راستای ایجاد ارزش افزوده برای کاربران) و سهولت استفاده (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی در ارائه خدمات ساده و کاربرپسند) است.

عوامل زمینه‌ای شامل توانمندی مصرف‌کننده (استفاده از ابزارهای خود

خدمت، آموزش‌های آنلاین و محتواهای مفید در جهت افزایش توانایی مشتریان در استفاده مؤثر از خدمات بانکی و رسانه‌های اجتماعی)، کارکرد رسانه‌های اجتماعی (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری در ارائه خدمات و تعاملات مؤثر از طریق پلتفرم‌های اجتماعی)، تسهیم اطلاعات (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری در اشتراک‌گذاری داده‌ها بین بخش‌های مختلف بانک و مشتریان)، نیروی انسانی (نقش کارکنان در پیاده‌سازی و مدیریت موفق مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی)، ارزیابی عملکرد (توانایی بانک‌ها در نظارت بر عملکرد سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی و شناسایی نقاط قوت و ضعف)، زیرساخت‌ها (توانایی سیستم‌های فناوری اطلاعات بانک در پشتیبانی از مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی)، برنامه‌ریزی (توانایی بانک‌ها در تدوین استراتژی‌های مشخص و برنامه‌ریزی بلندمدت و هماهنگی بین بخش‌ها برای استفاده از رسانه‌های اجتماعی و مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری)، است.

عوامل مداخله‌گر شامل محدودیت‌های مالی (چالش‌های مربوط به بودجه و منابع مالی بانک‌ها در پیاده‌سازی و توسعه سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی)، شرایط فرهنگی (تفاوت‌های فرهنگی و ارزش‌های محلی مشتریان)، سواد رسانه‌ای (توانایی مشتریان در استفاده مؤثر از رسانه‌های اجتماعی و درک محتواهای دیجیتال)، ویژگی‌های کاربران (تفاوت‌های فردی مشتریان مانند سن، جنسیت، علائق و رفتار) و چالش‌های ساختار رسانه‌های اجتماعی (مشکلاتی مانند مدیریت بحران، انتشار محتواهای نامناسب و انتقادات عمومی) است.

همچنین بعد اصلی تعامل‌پذیری (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی در ایجاد ارتباط دوطرفه با مشتریان از طریق ارائه امکان پاسخگویی سریع، مشارکت فعال مشتریان و دریافت بازخورد، به بهبود تجربه مشتری و افزایش رضایت)، پویا بودن (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری در تطبیق با تغییرات سریع بازار و نیازهای مشتریان)، کیفیت اطلاعات (دقت، به‌روز بودن و مرتبط بودن اطلاعات ارائه شده به مشتریان)، تجارت اجتماعی (بانک‌هایی که به صورت فعال در رسانه‌های اجتماعی حضور دارند و با مشتریان تعامل می‌کنند)، ایجاد محتوا (ایجاد محتوای جذاب و مرتبط، محتواهای آموزشی، داستان‌سرایی برند و محتواهای تعاملی جهت جذب و حفظ مشتریان)، کیفیت سیستم (عملکرد فنی و کاربرپسند بودن سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری و رسانه‌های اجتماعی) و حمایت اجتماعی (توانایی سیستم‌های مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری در ارائه پشتیبانی و کمک به مشتریان) در نظر گرفته شود.

راهبردهایی شامل مدیریت دانش (جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مشتریان)، تخصص‌گرایی (داشتن تخصص در حوزه‌های مرتبط با رسانه‌های اجتماعی و مدیریت مشتری)، چندرسانه‌ای بودن (استفاده از انواع محتوا مانند متنی، تصویری، ویدئویی و صوتی در رسانه‌های اجتماعی، جهت خلق جذابیت و تعامل با مشتریان)، مزیت رقابتی (خلق جایگاه منحصر به فرد)، مدیریت ارتباط با مشتری اجتماعی (تعامل فعال با مشتریان در رسانه‌های اجتماعی)، مدیریت برند (ایجاد و حفظ هویت برند قوی در رسانه‌های اجتماعی)، هویت رسانه‌های اجتماعی (تمایز در ذهن مشتری)، بازاریابی رسانه‌های اجتماعی استراتژیک (برنامه‌ریزی و اجرای کمپین‌های بازاریابی هدفمند، اثربخشی ارتباطات با مشتریان)، فرصت‌سازی رسانه‌های اجتماعی، تبلیغات، قیمت‌گذاری و حفظ پویایی (تبلیغات هدفمند و قیمت‌گذاری مناسب، جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موجود) را تسهیل می‌کند.



صندلی سوم



نو شدن در سازمان

از بازنگری فردی تا نو سازی فرهنگ کاری | گروه تولید محتوای آفتاب تجارت سامان |

● سازمان‌هایی که در شروع سال بر گفت‌وگو، اعتماد و مشارکت تأکید می‌کنند، سطح رضایت شغلی بالاتری را تجربه می‌کنند. نو شدن در سازمان، از رفتارهای ساده آغاز می‌شود؛ از شیوه گفت‌وگو با همکاران، پذیرش دیدگاه‌های متفاوت، احترام متقابل و مسئولیت‌پذیری در انجام وظایف. زمانی که هر فرد نقش خود را در کیفیت فضای کاری جدی بگیرد، فرهنگ سازمانی نیز به تدریج دگرگون می‌شود. در این میان، نقش مدیران کلیدی است. مدیرانی که خود به بازنگری، یادگیری و تغییر باور دارند، می‌توانند الگوی عملی نو شدن باشند. چنین رویکردی، حس امنیت، اعتماد و همراهی را در میان کارکنان تقویت می‌کند و سازمان را برای عبور از چالش‌های سال جدید آماده‌تر می‌سازد. نو شدن در سازمان، یعنی آغاز سال با نگاهی تازه به انسان‌ها؛ نگاهی که باور دارد تغییرات پایدار، از رفتارهای آگاهانه فردی شکل می‌گیرند و به اثرات جمعی می‌انجامند.

فروردین، در فرهنگ کهن ایرانی، فقط آغاز یک سال تازه نیست؛ فرصتی است برای مکث، بازنگری و نو شدن. همان‌طور که طبیعت در این ماه جان تازه می‌گیرد، سازمان‌ها نیز می‌توانند با نگاهی آگاهانه به رفتارها، روابط و شیوه‌های کاری خود، مسیر تازه‌ای را آغاز کنند. نو شدن در سازمان، پیش از آنکه به برنامه‌ها و ساختارها مربوط باشد، از درون افراد آغاز می‌شود. در بسیاری از سازمان‌ها، آغاز سال بهترین زمان برای بازتعریف نقش‌ها، اصلاح الگوهای رفتاری و تقویت فرهنگ کاری است. این نو شدن، نه با تغییرات ناگهانی و شعاری، بلکه با تصمیم‌های کوچک اما پیوسته شکل می‌گیرد؛ تصمیم‌هایی که هر فرد در جایگاه خود می‌گیرد و به آن پایبند می‌ماند. ● بیش از ۶۰٪ کارکنان، آغاز سال را مناسب‌ترین زمان برای بازنگری در رفتارهای کاری و حرفه‌ای خود می‌دانند. ● ۵۵٪ مدیران معتقدند تمرکز بر فرهنگ سازمانی در ابتدای سال، تأثیر مستقیمی بر عملکرد تیم‌ها دارد.



پیشنهاد ماه:

کتاب: سازمان انسان سالار: خلق سازمانی که شایسته انسان باشد - نویسنده: گری همل و میشل زانیینی
مترجم: ابراهیم ایران نژاد
پادکست: نو شدن در سازمان
کد QR را اسکن کنید؛ مشخصات کتاب را ببینید و پادکست جذاب این ماه را بشنوید.

«نو شدن واقعی، زمانی آغاز می‌شود که هر فرد تصمیم بگیرد نقش تازه‌ای در کیفیت کار و روابط خود ایفا کند.»

مدیریت عملکرد در بانکداری خرد

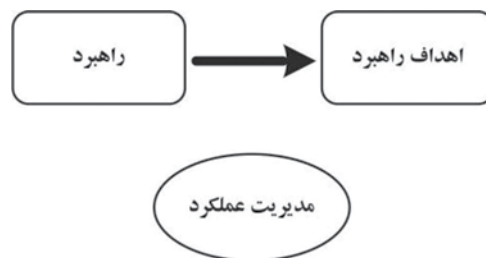
مقدمه

برای اینکه اهمیت مدیریت عملیات برای بانک‌های خرده‌فروش را در جای مناسب خود قرار دهیم، لازم است فرآیند تعیین راهبرد بانک را در نظر بگیریم.

راهبرد در بانکداری خرد ساختن گزاره ارزش منحصر به فرد و موقعیت بازار و حفظ آن با خلق فرهنگ مراقبت از مشتری را در برمی‌گیرد. این تمرکز بر مشتری از راه ۳Pها تسهیل می‌شود- نیروی انسانی حرفه‌ای و اخلاق‌مدار (professional and ethical people)، فرآیندهای کارآ (efficient processes) و محصولات نوآورانه (innovative products). پیامد ضمنی این بیانیه راهبرد این است که مزیت رقابتی از راه یک پیوند عاطفی بین مشتری با بانک ایجاد می‌شود- جزیی اصلی از فلسفه کاهینسکی.

تأکید بر نقش مشتری‌محوری برای موفقیت کلی به این معناست که مدیران ارشد بانک، به‌ویژه کارشناسان منابع انسانی باید در جهت هم‌ترازی عملکرد بخشی، گروهی و فردی با اهداف راهبردی بانک اقدام کنند. این، هدف اصلی مدیریت عملکرد است: اطمینان از هماهنگی بین عملکرد واقعی در سطوح پایین‌تر بانک با آنچه مورد انتظار راهبرد بانک بوده است. این احتمال، دستیابی به شفافیت راهبردی را برای کلیه کارکنان افزایش می‌دهد به‌طوری‌که آنان می‌بینند که چگونه عملکرد فردی با عملکرد سازمانی هم‌تراز و هماهنگ شده است.

مدیریت عملکرد ممکن است به‌عنوان نقشی مدیریتی تعریف شود که کارکرد منابع انسانی یک نقش هماهنگ‌کننده ایفا می‌کند. فرآیندی است که طی آن راهبرد بانک با اهداف راهبردی آن پیوند خورده است. به بیان دیگر، مدیریت عملکرد یک نقش تعدیل‌کننده بین راهبرد و پیامدهای مطلوب ایفا می‌کند.



شکل ۱-۶. نقش مدیریت عملکرد در تعدیل راهبرد و نتایج مطلوب

چکیده

مدیریت عملکرد بین راهبرد سطح بالا در بانک و اهداف مطلوب آن شفافیت ایجاد می‌کند. این نقش کلیدی حاکی از آن است که منابع انسانی باید در مورد هم‌ترازی عملکرد در سطوح فردی، گروهی و سازمانی با پیامدهای مطلوب شرکت اقدام کند.

وظیفه مدیریت منابع انسانی در مورد اطمینان یافتن از این موضوع که با همراهی هر یک از اعضای گروه در ایفای نقش خود، راهبرد به‌اقدام درست برگردانیده شود، احتمالاً مهم‌ترین چالشی است که تیم منابع انسانی با آن

مواجهه است. لازم است تأکید شود که گام‌های اصلی برای اینکه مطمئن شویم راهبرد به‌اقدام درست تبدیل می‌شود عبارت‌اند از:

- **شفافیت راهبردی:** عبارتی بی‌ابهام و صریح از راهبرد، با اهداف قابل اندازه‌گیری و معیارهای عملکرد که به‌روشنی بیان شده است.

- **فرآیندها:** سیستم‌ها و فرآیندهایی که راهبرد را قادر می‌سازند تا به‌نحو یکنواخت، مربوط و مناسب به‌کلیه واحدها و افراد در بانک منتقل شود.

- **نیروی انسانی:** کارکنان حرفه‌ای و اخلاق‌مدار بانک که از لحاظ کارکردی برای اقدام بر اساس راهبرد، توانمند، مجهز و شایسته‌اند.

- **شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIها):** تعدادی از شاخص‌های کلیدی عملکرد محدود که ارزشیابی مؤثر و مناسب عملکرد را در کلیه سطوح برای هم‌ترازی سازمانی امکان‌پذیر می‌کند.

- **بازخورد:** بازخورد عملکرد، یادگیری شخصی و سازمانی را امکان‌پذیر می‌سازد و فرصت‌هایی برای توسعه نیروی انسانی خلق می‌کند.

اینک هدف راهبردی «سود اقتصادی» را در نظر می‌گیریم که این نیز یکی دیگر از اهداف مهم سهامداران محسوب می‌شود. تأکید بر این نکته مهم است که این یک هدف بلندمدت است بر خلاف تمرکز کوتاه‌مدت بر افزایش سود هر سهم (EPS) فصل پس از فصل. ایجاد سود اقتصادی با تأمین نیازهای بلندمدت مشتریان سازگار است. کوتاه‌مدت‌نگری افزایش فصلی عایدی هر سهم این احتمال را دارد که به‌فروش اشتباهی با آسیب نهایی به شهرت بانک و نیز زیان خالص منجر شود. در واقع، مورد ناخوشایند فروش اشتباهی در بانک بارکلیز به‌سطوح بی‌سابقه‌ای رسید. این نوشتار مختصری از Lafferty Retail Banking Insights (فوریه ۲۰۱۳) است.

مدیریت عملکرد برای خلق ارزش بلندمدت

۱. خلق ارزش بلندمدت

خلق ارزش بلندمدت بر پایه تفکر سود اقتصادی استوار است. پیش از اینکه ما سود اقتصادی را تعریف کنیم، نمونه زیر را برای «ندبانک» (Nedbank) در کل سال ۲۰۱۱ در نظر بگیرید:

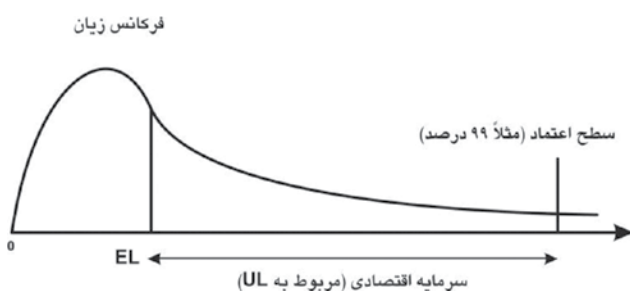
- سود پس از کسر مالیات: ۵۵۰۶ میلیون راند (واحد پول آفریقای جنوبی معادل ۶۲۳ میلیون دلار) و حقوق صاحبان سهام کل: ۴۲،۹۸۷ میلیون راند.

این نشان‌دهنده یک بازده حقوق صاحبان سهام معادل است.

توجه داشته باشید که این بانک، سود پس از کسر مالیات معادل ۵/۵۰۶ راند و بازده حقوق صاحبان سهام (ROE) ۱۲/۸ درصد را کسب کرده است. اما از دیدگاه یک سهامدار، هزینه حقوق صاحبان سهام (COE) هنوز تأمین نشده است. اگر ROE «ندبانک» از COE آن بیشتر باشد، سود اقتصادی کسب خواهد کرد. هر میزان بالاتر از COE ۱۲/۸ درصدی در این مورد به‌زیان اقتصادی منجر خواهد شد، هر چند سود خالص حسابداری بیش از ۵۵۰۶ میلیون دلار وجود دارد.

لازم است یک یادآوری سریع از ایرادات یک معیار محبوب- بازده حقوق صاحبان سهام (ROE)- ارائه کنیم. همان‌طور که در بخش ۲ مطرح شد، بازده حقوق صاحبان سهام عبارت است از: حقوق صاحبان سهام/ سود خاص = ROE و بنابراین، معیاری برای سودآوری سهامداران.

برای مثال، یک ROE ۱۵ درصدی یعنی اینکه سود خالص، ۱۵ درصد ارزش اسمی حقوق صاحبان سهام است.



شکل ۳-۶. سرمایه اقتصادی که از فرکانس زیان به دست می آید

در شکل بالا، EL، زیان مورد انتظار و UL، زیان غیرمنتظره است. سرمایه اقتصادی ممکن است یک حق بیمه ریسک تلقی شود که باید با نرخ بدون ریسک (مثلاً، لایبور-نرخ بهره وام بین بانکی) سرمایه گذاری شود. از این رو، منفعت سرمایه در سود خالص وجود دارد. بنابراین، ما RAROC را چنین تعریف می کنیم. سرمایه اقتصادی / سود خالص = RAROC که در آن: مالیات - منفعت سرمایه + هزینه های ریسک مورد انتظار - هزینه های عملیاتی - درآمد (منهای درآمد از سرمایه واقعی) = سود خالص که در اینجا:

$$\text{نرخ بدون ریسک} \times \text{سرمایه اقتصادی} = \text{نفع سرمایه}$$

سود اقتصادی، سودی است که پس از کسر هزینه سرمایه باقی می ماند. از این رو: (دلار) سرمایه اقتصادی $\times$ (٪) هزینه سرمایه - (٪) RAROC = سود اقتصادی

به طور رسمی، ما سود اقتصادی را به شرح زیر نشان می دهیم:

هزینه سرمایه - منفعت اقتصادی + مالیات - هزینه های ریسک مورد انتظار - OPEX - درآمد (منهای درآمد از سرمایه) = سود اقتصادی فوراً مشاهده می کنیم که سود اقتصادی می تواند با اقدامات مدیریتی مناسب به شرح زیر افزایش یابد:

(آ) رشد درآمد فروش که ممکن است از طریق یک راهبرد نفوذ بازار انجام شود که در آن بانک ها به دنبال عمق بخشیدن به فروش یا فروش متقاطع به مشتریان موجود باشند.

(ب) کاهش مخارج از طریق خلق مجموعه فرآیندهای کارآتر و استفاده از مدیریت استعداد بهینه پرسنل بانک.

(پ) کاهش هزینه های ریسک از طریق فرآیند تضمین ایفای تعهدات مشتری و نیز اقدامات پایش ریسک پس از آنکه مثلاً وام پرداخت می شود.

(ت) برای واحد کسب و کار، هزینه سرمایه مفروض است، اما خزانه داری بانک باید به دنبال کسب پایین ترین هزینه تأمین منابع مالی ممکن برای بدهی و حقوق صاحبان سرمایه باشد.

این تاکتیک ها در جهت افزایش سود اقتصادی واحد کسب و کار است و به خلق ارزش بلندمدت منجر می شود.

عملکرد مالی بلندمدت بانک با توانایی پرسنل بانک در خلق سود اقتصادی تعیین می شود. این، معادل است با موردی که RAROC از هزینه سرمایه بانک بیشتر شود. از این رو سود اقتصادی یک شاخص کلیدی عملکرد (KPI) در خلق ارزش بلندمدت محسوب می شود.

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 ششم، فصل اول

یکی از ایرادات وارد بر ROE این است که به عنوان معیاری برای سودآوری، این نسبت، ریسکی را که برای کسب سود حقوق صاحبان سهام باید تقبل شود، در نظر نمی گیرد. بدیهی است یک بانک می تواند با تقبل ریسک بالا، سود بیشتری کسب کند. برای مثال، درآمد معاملاتی.

ROE در چنین موردی می تواند بسیار بالا باشد، اما بر اساس یک ریسک تعدیل شده، می تواند منعکس کننده عملکرد نسبتاً ضعیفی باشد. محدودیت های دیگری وجود دارد. در مورد زیناندگی ها یا کاهش ارزش دارایی ها، ارزش اسمی (دفتری) حقوق صاحبان سهام کاهش خواهد یافت و بدون هیچ گونه افزایشی در سود، ROE می تواند افزایش زیادی داشته باشد.

اینک، به کشف معیاری بهتر از ROE می پردازیم که در خطوط کسب و کار (LOB) کاربرد دارد.

۲. نمایش سود اقتصادی در سطح واحد (بخش) کسب و کار

ما این معیار خلق ارزش بلندمدت را برای یک واحد کسب و کار به شرح زیر نمایش می دهیم:



شکل ۲-۶. نمایش سود اقتصادی در سطح واحد اقتصادی

در شکل بالا، هزینه سرمایه که بر واحد پولی (دلار) اندازه گیری شده برابر است با هزینه سرمایه به صورت درصد، ضربدر ارزش سرمایه سرمایه گذاری شده. برای واحد کسب و کار، هزینه سرمایه (به درصد) توسط خزانه داده می شود و بنابراین برای واحد کسب و کار برونزا محسوب می شود.

همچنین بازده (به درصد) طبق تعریف عبارت است از: سود خالص تقسیم بر سرمایه سرمایه گذاری شده که طبق این فرمول به دست می آید: سرمایه سرمایه گذاری شده / سود خالص = بازده

هنگامی که سرمایه سرمایه گذاری شده جای خود را به سرمایه در ریسک می دهد، یا آنچه معمولاً به سرمایه اقتصادی موسوم است، ما RAROC را به دست می آوریم که معادلی است برای بازده تعدیل شده به ریسک سرمایه. یعنی، سرمایه اقتصادی / سود خالص = RAROC. این نمونه ای است از یک معیار تبدیل شده به ریسک عملکرد (RAPM).

به طور رسمی، سرمایه اقتصادی سرمایه ای است که توسط یک بانک برای جذب زیان غیرمنتظره برای یک دوره مالی معین (معمولاً یک سال) و برای حد معینی از اعتماد تخصیص می یابد. اگر ما «سرمایه سرمایه گذاری شده» را در مخرج کسر نگه داریم، چنین نتیجه ای را نمی توان گرفت. همچنین توجه داشته باشید که:

مالیات - هزینه های ریسک - هزینه های عملیاتی - درآمد = سود خالص سرمایه اقتصادی از برآوردی از فرکانس زیان (تعداد دفعات رخداد زیان) به شرح زیر به دست می آید:

پوشش جنگ و بمباران

بیمه منازل مسکونی سامان



بیمه سامان
Saman Insurance

ارائه پوشش جنگ و بمباران از سوی بیمه سامان

طغیان آب رودخانه، ضایعات برف و باران و تگرگ، طوفان و تندباد رانش و ریزش و فروکش زمین را نیز پوشش می‌دهد. بیمه نامه آتش‌سوزی شرکت بیمه سامان علاوه بر شبکه فروش، از طریق مراجعه به فروشگاه برخط شرکت به نشانی <https://fireinsurance.si24.ir/FireInsurance/Login?planID=472> نیز قابل خرید است.



شرکت بیمه سامان، بیمه‌نامه آتش‌سوزی ساختمان با پوشش جنگ و بمباران را ارائه کرد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، در روزهای جنگ، مالکان ساختمان نگران خطرات احتمالی ناشی از بمباران و آثار آن هستند. اکنون شرکت بیمه سامان با عمل به مسئولیت اجتماعی خود در قبال جامعه و به منظور جبران خسارت‌های ناشی از جنگ و بمباران، بیمه آتش‌سوزی با پوشش ویژه را در طرح‌های مختلف عملیاتی کرده است. سقف خسارت پرداختی برای ساختمان و اثاثیه در طرح سیم‌رغ ۶۵ میلیارد ریال با حق بیمه سالانه ۸۹ میلیون ریال است، اما طرح‌های طلایی، نقره‌ای و برنزی با حق بیمه و پوشش‌های متفاوت نیز قابل خرید است.

این بیمه‌نامه‌ها متناسب با حق بیمه پرداختی، آتش‌سوزی، صاعقه، انفجار، جنگ و بمباران، زلزله و آتشفشان، ترکیدگی لوله آب، سیل و

اطلاعیه شرکت بیمه سامان درباره چگونگی تمدید بیمه مسافرتی

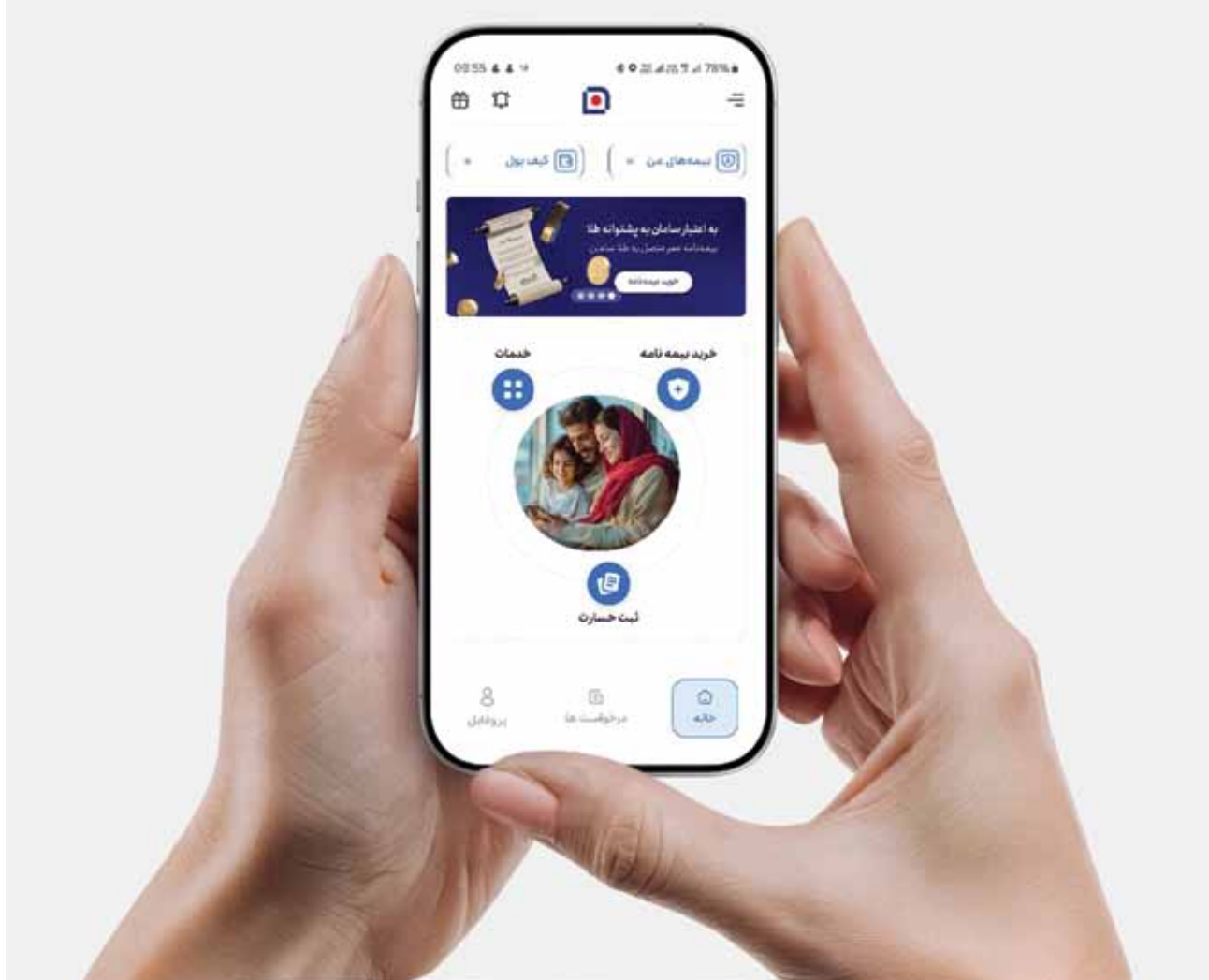
بیمه سامان اعلام کرد که تمدید بیمه مسافرتی مشتریان این شرکت به صورت برخط امکان پذیر است. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، طرح تمدید بیمه مسافرتی سامان برای مسافران باقیمانده در خارج از کشور عملیاتی شده است. متقاضیان می توانند برای تمدید بیمه نامه پس از مراجعه به سایت شرکت بیمه سامان در بخش انتخاب طرح، درخواست مورد نظر را ثبت کنند. حداکثر مدت قابل انتخاب برای تمدید بیمه مسافرتی سه ماه در نظر گرفته شده است و با توجه به شرایط موجود این طرح نیز قابل تمدید خواهد بود. شرکت بیمه سامان در شرایط بحرانی موجود، خدمات دهی به مشتریان را متوقف نکرده و به صورت حضوری و غیرحضوری، به همه درخواست های مشتریان و بیمه گزاران رسیدگی می کند. مشتریان می توانند به منظور بهره مندی از خدمات بیمه سامان با مرکز تماس شرکت به شماره ۰۲۱-۸۹۴۳ در ارتباط باشند. همچنین سایت شرکت به نشانی www.si24.ir و اپلیکیشن بیمه سامان به صورت ۲۴ ساعته در دسترس مشتریان است.



گامی استوار در مسیر نیکوکاری؛ اهدای هدایای نوروزی بیمه سامان به مؤسسه خیریه کهریزک

در آستانه فرا رسیدن سال نو، شرکت بیمه سامان با اهدای بودجه هدیه نوروزی به مؤسسه خیریه کهریزک، گام ارزشمند دیگری در مسیر نیکوکاری و ایفای مسئولیت های اجتماعی خود برداشت. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، مؤسسه خیریه کهریزک، بنیادی غیردولتی، غیرانتفاعی و مردمی است که سال ها است در زمینه نگهداری، درمان و توان بخشی افراد کم برخوردار از جمله سالمندان، بیماران مبتلا به ام اس و افراد دارای معلولیت فعالیت می کند. این مؤسسه همچنین با هدف ارتقای سطح سلامت جسمی و روانی مددجویان، اقدام به تأسیس، تجهیز و راه اندازی کلینیک ها، درمانگاه ها و بیمارستان هایی برای ارائه خدمات تخصصی پزشکی و درمانی به بیماران نیازمند کرده است. در همین راستا، شرکت بیمه سامان با اختصاص بودجه هدیه نوروزی در آستانه سال ۱۴۰۵، به جمع نیکوکاران مؤسسه خیریه کهریزک پیوست تا بار دیگر مسئولیت اجتماعی خود را در عمل به ارزش های انسانی و حمایت از جامعه به اجرا درآورد. گفتنی است مبلغ اهدایی این شرکت صرف امور عمرانی و نوسازی واحدهای ساختمانی مؤسسه خیریه کهریزک خواهد شد.





اپلیکیشن بیمه سامان

برای اطلاعات بیشتر و نصب اپلیکیشن وارد لینک زیر شوید:
www.si24.ir/page/application



با اپلیکیشن بیمه سامان، مدیریت بیمه‌های شما سریع‌تر، ساده‌تر و کاملاً در دسترس است. این اپلیکیشن امکان دسترسی ۲۴ ساعته به خدمات بیمه‌ای، پیگیری وضعیت بیمه‌نامه‌ها، دریافت اطلاع‌رسانی‌های لحظه‌ای و ثبت درخواست‌ها را بدون نیاز به مراجعه حضوری فراهم می‌کند. در دنیای پرسرعت امروز، زمان ارزشمندتر از همیشه است. با نصب این اپلیکیشن، می‌توانید تمامی امور بیمه‌ای خود را تنها در چند دقیقه از طریق گوشی انجام دهید و هم‌زمان از تخفیف‌ها و خدمات ویژه در باشگاه مشتریان نیز بهره‌مند شوید.

اپلیکیشن بیمه سامان «نیم میلیونی» شد

ثبت، پیگیری و دریافت خسارت بیمه درمان را نیز ارائه می‌دهد. همچنین خدمات باشگاه مشتریان مانند تخفیف خرید بیمه‌نامه، خرید خدمات و محصولات شرکت‌های دیگر و نیز دریافت شانس قرعه‌کشی ماهانه در این سامانه در دسترس است. امکان مشاهده همه بیمه‌نامه‌های کاربر با جزئیات و پرداخت اقساط بیمه‌نامه‌های خریداری شده مانند بیمه عمر هم در اپلیکیشن بیمه سامان فراهم شده است. این اپلیکیشن طی دوره سپری شده از زمان معرفی، با هدف بهینه شدن خدمات، به‌روزرسانی نیز شده است.

تعداد کاربران اپلیکیشن شرکت بیمه سامان از مرز ۵۰۰ هزار نفر عبور کرده است. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، با گذشت یک سال از معرفی این سامانه کاربردی که نقش مهمی در تحول دیجیتال و تقویت ارتباط میان شرکت و مشتریان دارد، تعداد نصب نسخه‌های اندروید، iOS و وب اپلیکیشن بیمه سامان به خوبی نشان دهنده موفقیت آن است. اپلیکیشن بیمه سامان امکان خرید ۲۴ ساعته و برخط انواع بیمه‌نامه موبایل، لپ‌تاپ، آتش سوزی، مسافرتی و... را فراهم کرده و خدمات



آیفون ۱۷؛ در دستان برنده قرعه کشی یلدایی سامانتل

این خریدار خوش اقبال همچنین با دریافت سیم کارت سامانتل، به خانواده سامانتلی ها پیوست. «سامانتل؛ اپراتور زندگی» با هدف پاسداشت آیین های ایرانی، حامی برگزاری رویداد «از مهر مادر تا قصه یلدا» بود. این رویداد از روز مادر تا شب یلدا لحظات شیرین و به یادماندنی را در گذر سامان رقم زد.

سامانتل یک گوشی آیفون ۱۷ به همراه سیم کارت و ۱۵۰ گیگابایت اینترنت، به برنده قرعه کشی رویداد «از مهر مادر تا قصه یلدا» اهدا کرد. با انجام قرعه کشی میان خریداران فروشگاه های گذر سامان در رویداد از مهر مادر تا قصه یلدا، برنده این قرعه کشی با حضور در فروشگاه سامانتل، گوشی آیفون ۱۷ از سامانتل هدیه گرفت.





خلق ارزش پایدار برای شرکت پارسانیک یوتاب

هم‌راستایی با استراتژی‌های کلان سازمان، زمانی به نتیجه می‌رسد که با تلاش عملیاتی و ارتقای واقعی توانمندی در سطح شرکت اجرایی همراه شود. به بیان دیگر، رتبه یوتاب نه صرفاً یک موفقیت اداری، بلکه خروجی یک مسیر سازمانی مبتنی بر استانداردسازی، توانمندسازی و انضباط حرفه‌ای است.

ابزار کنترل ریسک و افزایش بهره‌وری سرمایه

یکی از چالش‌های اصلی پروژه‌های ساختمانی، انحراف زمانی و مالی است. تجربه جهانی نشان می‌دهد پروژه‌هایی که توسط شرکت‌های دارای نظام ارزیابی حرفه‌ای اجرا می‌شوند، از نظر کنترل هزینه، کیفیت اجرا و پایبندی به برنامه زمانی عملکرد بهتری دارند. گواهینامه صلاحیت پیمانکاری با تعیین ظرفیت مجاز کار، عملاً مانع از پذیرش پروژه‌های فراتر از توان واقعی شرکت‌ها می‌شود و این موضوع به کاهش ریسک‌های اجرایی کمک می‌کند. از منظر اقتصادی، این موضوع به معنای افزایش بهره‌وری سرمایه و مدیریت حرفه‌ای تر دارایی‌هاست؛ موضوعی که برای پروژه‌های بزرگ و سرمایه‌بر اهمیت حیاتی دارد.

توسعه سازمانی از مسیر استانداردسازی

فرایند اخذ رتبه، شرکت‌ها را ناگزیر به ایجاد ساختارهای منظم مدیریتی، مستندسازی فرایندها، ارتقای سرمایه انسانی و شفاف‌سازی عملکرد می‌کند؛ بنابراین دریافت این گواهینامه خود یک مسیر تحول‌سازمانی محسوب می‌شود و شرکت‌ها را از یک واحد اجرایی صرف به یک سازمان پروژه‌محور حرفه‌ای تبدیل می‌کند.

تجربه یوتاب نشان می‌دهد که وقتی استراتژی کلان سازمان مادر با اجرای دقیق در سطح شرکت تابعه همراه شود، ارتقای واقعی قابلیت‌های سازمانی قابل دستیابی خواهد بود؛ الگویی که می‌تواند برای سایر شرکت‌های مجموعه نیز الهام‌بخش باشد.

گامی در مسیر خلق ارزش پایدار

در رویکردهای نوین مدیریت دارایی، هدف صرفاً ساخت پروژه نیست، بلکه خلق ارزش پایدار در طول چرخه عمر دارایی‌هاست. حضور شرکت‌های دارای صلاحیت رسمی، امکان مدیریت یکپارچه از اجرا تا بهره‌برداری و حتی واگذاری را تقویت می‌کند و به بهبود حکمرانی پروژه و حداکثرسازی ارزش اقتصادی دارایی‌ها منجر می‌شود.

در نهایت، رتبه پیمانکاری نه یک نقطه پایان، بلکه آغاز ورود به سطحی بالاتر از بلوغ سازمانی و مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای است؛ سطحی که در آن پروژه‌ها با استاندارد، انضباط و نگاه بلندمدت مدیریت می‌شوند — مسیری که شرکت یوتاب در امتداد راهبردهای توسعه‌ای به‌نام بنا، گام نخست آن را با موفقیت برداشته است.

در صنعت ساختمان و پروژه‌های عمرانی، توان اجرایی شرکت‌ها تنها با سوابق یا ادعاهای فنی سنجیده نمی‌شود، بلکه نیازمند چارچوب‌های رسمی و استاندارد است که قابلیت اعتماد، شفافیت و کیفیت عملکرد را برای کارفرمایان و سرمایه‌گذاران تضمین کند. «گواهینامه صلاحیت پیمانکاری» که توسط سازمان برنامه‌بودجه کشور صادر می‌شود، یکی از مهم‌ترین ابزارهای نظام‌مند برای ارزیابی و رتبه‌بندی توان حرفه‌ای شرکت‌های فعال در حوزه مهندسی و ساخت به شمار می‌رود.

این گواهینامه در واقع یک ابزار حکمرانی پروژه (Project Governance Tool) است که بر پایه شاخص‌هایی نظیر توان فنی، ظرفیت اجرایی، سوابق پروژه‌ای، ساختار مدیریتی، منابع انسانی متخصص و توان مالی شرکت‌ها اعطا می‌شود. به بیان دیگر، رتبه پیمانکاری صرفاً یک مجوز فعالیت نیست؛ بلکه نشانه‌ای از بلوغ سازمانی و توانایی مدیریت پروژه‌ها در چارچوب استانداردهای حرفه‌ای است.

از مجوز فعالیت تا اعتبار سازمانی

در فضای رقابتی امروز، پروژه‌های عمرانی بیش از گذشته نیازمند اعتماد نهادی هستند. کارفرمایان بزرگ، بانک‌ها و نهادهای سرمایه‌گذار برای کاهش ریسک پروژه، همکاری با شرکت‌هایی را ترجیح می‌دهند که صلاحیت آن‌ها توسط یک مرجع رسمی ارزیابی شده باشد. رتبه پیمانکاری دقیقاً همین نقش را ایفا می‌کند؛ یعنی تبدیل توان بالقوه شرکت به یک اعتبار قابل اتکا و قابل سنجش.

برای مجموعه‌های وابسته به نظام بانکی، اهمیت این موضوع دوچندان است؛ زیرا مدیریت دارایی‌ها و پروژه‌های سرمایه‌ای مستقیماً با حفظ ارزش سرمایه و بهره‌وری منابع مالی ارتباط دارد. وجود شرکت‌های دارای صلاحیت رسمی، امکان اجرای پروژه‌ها در چارچوب‌های شفاف، کنترل‌شده و کم‌ریسک‌تر را فراهم می‌کند.

رتبه؛ نتیجه یک مسیر استراتژیک

اخذ گواهینامه صلاحیت پیمانکاری توسط شرکت یوتاب را باید در چارچوب رویکرد کلان توسعه و عمران به‌نام بنا تحلیل کرد. در سال‌های اخیر، این مجموعه با حرکت از الگوی صرفاً اجرایی به سمت مدیریت حرفه‌ای دارایی‌ها و پروژه‌ها، ارتقای استانداردهای فنی، حاکمیتی و سازمانی شرکت‌های تابعه را به‌عنوان یکی از محورهای تحول خود تعریف کرده است.

در همین راستا، شرکت یوتاب به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های تخصصی به‌نام بنا، با اتکا به این جهت‌گیری راهبردی و از طریق استقرار فرآیندهای حرفه‌ای، ساماندهی ساختارهای اجرایی و توسعه ظرفیت‌های فنی، موفق به اخذ رتبه پیمانکاری شد. این دستاورد نشان می‌دهد که

سپاس رفتار حرفه‌ای

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

با تشکر
مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

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

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت	تصویر
۵	روح اله مختاری	شعبه مرکزی	
۶	شیدا علی زاده شیخ طبقی	شعبه مرکزی	
۷	نوید محمدقلیان	شعبه اردبیل	

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت	تصویر
۱	هانیه شجاعی کادیجانی	شعبه پونک	
۲	طاها دمیرچی	شعبه پونک	
۳	بختیار مرادی	شعبه سنندج	
۴	بهشت گیلاسی سقز	شعبه سنندج	



Oyan

هر هفته آموزش یک اصطلاح بانکی با آیان

| تولید محتوا: اداره فناوری‌های نوین یادگیری آکادمی سامان |



همکاران گرامی، اپلیکیشن آیان هر هفته یک اصطلاح بانکی را از طریق ارسال نوتیفیکیشن به شما آموزش خواهد داد.

همچنین در همان روز، از نفرات برتری که ساعات مطالعه هفتگی بیشتری در اپلیکیشن آیان داشته‌اند، با ارسال پیامک تقدیر به عمل خواهد آمد.

به‌زودی آیان بهترین همراه یادگیری شما در بانک سامان خواهد بود.

خوشحال میشیم نظراتتون رو در رابطه با این اپ با داخلی ۳۳۷۸ و ۳۳۷۶ در میون بذارید.

صمیمانه منتظر پیشنهادتون هستیم.



برای نصب اپلیکیشن اسکن کنید.
لینک مستقیم:
oyan.SamanAcademy.ir



گفتگو با همکاران شعبه اراک

اراک، شعبه‌ای که سرمایه‌اش اعتماد است

گفتگو: جعفر تکبیری

مستقل است؛ اما با در اختیار داشتن ۱۰ دستگاه خودپرداز در سطح شهر، نقش مؤثری در ارائه خدمات غیرحضوری ایفا می‌کند. شعبه اخیراً به‌صورت موقت خدمات ارزی و ریالی را نیز ارائه می‌دهد.

در حال حاضر ۹ نفر از کارکنان بانک سامان و ۳ نفر از همکاران آفتاب تجارت در این شعبه مشغول فعالیت هستند.

شعبه اراک در دسته شعب «کارا» قرار دارد و بیش از ۳۷ هزار مشتری را پوشش می‌دهد. از این تعداد، بیش از ۱۶۵۰ نفر پذیرنده دستگاه کارت‌خوان هستند.

ترکیب مشتریان شعبه به شرح زیر است:

۴۳۹ مشتری ممتاز با سهم ۲۳ درصدی از منابع

۸۷ مشتری ویژه با سهم ۳۴ درصدی از منابع

۲ مشتری خاص با سهم ۱۲ درصدی از منابع

۲۰۲ مشتری SME با سهم ۹ درصدی از منابع

۳۶ هزار و ۳۷۵ مشتری خرد با سهم ۲۲ درصدی از منابع

این تنوع نشان‌دهنده گستره فعالیت شعبه در سطوح مختلف بازار و پوشش هم‌زمان مشتریان خرد، صنفی و شرکتی است.

به گفته فرح‌بخش‌فرد، برنامه‌ریزی عملیاتی شعبه در پایان هر سال و پس از اعلام اهداف انجام می‌شود. در این فرایند، ابتدا استراتژی‌های کلان بانک تشریح و بازار هدف شناسایی می‌شود. سپس بر اساس شرح وظایف و توانمندی‌های همکاران، تقسیم کار صورت می‌گیرد و کارگروه‌های تخصصی برای جذب مشتریان هدف و ارتقای سطح همکاری با مشتریان فعلی تشکیل می‌شود.

وی درباره شیوه تعامل با همکاران تأکید می‌کند که ایجاد فضایی صمیمی، حرفه‌ای و مبتنی بر احترام متقابل در اولویت مدیریت شعبه قرار دارد؛ فضایی که بتواند زمینه‌ساز هم‌فرازی و تحقق اهداف عملیاتی باشد. در حوزه ارتباط با مشتریان، شناسایی دقیق نیازهای گروه‌های مختلف و معرفی ابزارها و خدمات متناسب با آن‌ها محور اصلی فعالیت شعبه است. بر اساس تجربه مدیریتی فرح‌بخش‌فرد، تداوم ارتباط مدیران شعبه با مدیران و سهام‌داران اشخاص حقوقی نقش تعیین‌کننده‌ای در پایداری و توسعه همکاری‌ها دارد.

این تعاملات بر سه اصل «راحتی»، «سرعت» و «اعتماد» استوار است و تلاش می‌شود ارتباط مستمر و مؤثر با مشتریان حقوقی و حقیقی حفظ شود.

رئیس شعبه اراک، پروژه سامان ۱۴۰۴ را طرحی هوشمندانه توصیف می‌کند که دریافت خدمات بانکی از طریق کانال‌های غیرحضوری را تسهیل کرده است. به باور او، این رویکرد امکان تمرکز بیشتر شعب بر جذب مشتریان هدف و افزایش سطح رضایت و همکاری آن‌ها را فراهم کرده است.

در این راستا، معرفی و ترغیب مشتریان به استفاده از ابزارهای غیرحضوری، چه در مذاکرات اولیه و چه هنگام مراجعه حضوری، به‌عنوان یک اولویت دائمی در دستور کار همکاران شعبه قرار دارد.

به گفته فرح‌بخش‌فرد، با آموزش عملی و ترغیب مستمر مشتریان، استفاده از ابزارهای بانکداری الکترونیک در این شعبه روندی افزایشی داشته و سهم ابزارهای سستی در حال کاهش است.

شعبه اراک طی سال‌های اخیر در حوزه فروش محصولات بیمه‌ای به



محمد فرح بخش فرد - رئیس شعبه

در یکی از خیابان‌های مرکزی اراک، شعبه‌ای فعالیت می‌کند که هویت خود را نه فقط در دستورالعمل‌ها، بلکه در روابط انسانی تعریف کرده است. شعبه اراک بانک سامان، ترکیبی از تجربه‌های ۱۹ ساله و انرژی نیروهای جوان‌تر است؛ تیمی که از آموزش‌های نخستین روزهای پارک‌وی تا مدیریت پرتراфик‌ترین روزهای کاری، یک نقطه مشترک دارد: جدی گرفتن اعتماد مشتری. در این شعبه، فروش تخصصی، جذب مشتریان حقوقی، توسعه بانکداری غیرحضوری و حفظ مشتریان ویژه، صرفاً هدف عملیاتی نیست؛ بخشی از یک فرهنگ کاری است که بر احترام، هم‌فرازی تیمی و پاسخ‌گویی دقیق بنا شده است. روایت همکاران نشان می‌دهد شعبه اراک بیش از آنکه یک محل ارائه خدمت باشد، یک شبکه انسانی منسجم است؛ جایی که لبخند رضایت مشتری، مهم‌ترین شاخص موفقیت و سرمایه اصلی آن محسوب می‌شود.

محمد فرح‌بخش‌فرد، رئیس شعبه اراک بانک سامان، ۴۳ ساله و دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی و کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی است. وی از تاریخ ۶ بهمن ۱۳۸۶ هم‌زمان با آغاز خدمت خود، فعالیت حرفه‌ای‌اش را در شعبه اراک بانک سامان آغاز کرده و تاکنون در همین شعبه مشغول به کار است.

شعبه اراک در یکی از خیابان‌های اصلی و مرکزی شهر واقع شده و در مجاورت اصناف مختلف از جمله فروشندگان موبایل، پوشاک و سایر کسب‌وکارهای شهری فعالیت می‌کند. این شعبه فاقد مرکز خدمات



اعظم چاپاری - معاون شعبه

چاپاری در خصوص راهبرد سامان ۱۴۰۴، تمرکز شعبه را بر جذب مشتریان حقوقی و توسعه همکاری با شرکت‌های فعال منطقه عنوان می‌کند. او توضیح می‌دهد ساماندهی امور داخلی، تسریع فرایندها و ایجاد هماهنگی کامل میان کارکنان، زمینه‌ای فراهم می‌کند تا مدیریت شعبه بتواند با تمرکز بیشتر جلسات مذاکره و جذب شرکت‌ها را برگزار کند.

او درباره نحوه تعامل با مشتریان می‌گوید همواره تلاش کرده ارتباطی مبتنی بر احترام، صداقت و پاسخ‌گویی شفاف برقرار کند. به گفته وی، بسیاری از سپرده‌گذاران و مشتریان قدیمی طی سال‌ها همکاری، رابطه‌ای صمیمانه و مبتنی بر اعتماد با او شکل داده‌اند.

چاپاری یکی از خاطرات ارزشمند خود را بازگشت از مرخصی زایمان و استقبال گرم مشتریان عنوان می‌کند؛ جملاتی مانند «جای شما خالی بود» برای او یادآور این نکته بوده که در بانکداری، سرمایه اصلی اعتماد و ارتباط انسانی است.

به باور او، شیرین‌ترین لحظات کاری زمانی رقم می‌خورد که مشتری با رضایت کامل نتیجه کار را می‌پذیرد و با دعای خیر، خستگی را از تن کارکنان بیرون می‌کند.

چاپاری در پایان ابراز امیدواری می‌کند که بهترین شرایط برای کشور رقم بخورد، آرامش و رونق به زندگی مردم بازگردد و مفهوم واقعی سامان — نه فقط در نام، بلکه در معنا — در تمامی عرصه‌ها محقق شود.

اهداف تعیین شده دست یافته است. تمرکز ویژه‌ای بر فروش بیمه عمر مانده بدهکار تسهیلات وجود دارد و تلاش همکاران در این بخش مورد تأکید قرار گرفته است.

رئیس شعبه اراک با اشاره به عزم جدی کارکنان برای توسعه سهم بازار مالی و بانکی استان، بر جذب مشتریان بالقوه جدید به ویژه در میان اصناف و بنگاه‌های کوچک و متوسط تأکید می‌کند. به گفته وی، افزایش سطح رضایت مشتریان فعلی و توانمندسازی مستمر کارکنان از طریق آموزش و برگزاری جلسات دانش‌افزایی، از اولویت‌های اصلی شعبه است.

او در پایان از تلاش‌های همکاران شعبه در مسیر تحقق اهداف تعیین شده قدردانی کرد.

از هیجان آغاز تا بلوغ حرفه‌ای

اعظم چاپاری، ۴۶ ساله و دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی است. او از سال ۱۳۸۵ و هم‌زمان با افتتاح شعبه اراک بانک سامان به این مجموعه پیوسته و اکنون با بیش از ۱۹ سال سابقه، از نیروهای باسابقه این شعبه به شمار می‌رود.

چاپاری درباره روزهای نخست استخدام خود می‌گوید ورود به بانکی خوشنام و حرفه‌ای، برایش همراه با هیجان، امید و البته مسئولیتی تازه بوده است. به گفته او، آشنایی با فرهنگ سازمانی، استانداردهای کاری و همکاران پر تلاش، هر روز فرصتی برای یادگیری و اثبات توانمندی‌ها فراهم می‌کرد.

او معتقد است پس از گذشت ۱۹ سال، آن هیجان ابتدایی به احساسی عمیق‌تر از تعلق، تعهد و بلوغ حرفه‌ای تبدیل شده است. بانک سامان امروز برای او تنها یک محل کار نیست، بلکه بخشی از هویت حرفه‌ای و شخصیت‌اش محسوب می‌شود. وی تأکید می‌کند تجربه فراز و نشیب‌ها، تغییرات، چالش‌ها و موفقیت‌های متعدد، هر یک درس‌هایی ارزشمند در مسیر حرفه‌ای او بوده‌اند. اگر در آغاز با انگیزه یادگیری وارد این مسیر شده، امروز با انگیزه اثرگذاری و انتقال تجربه به فعالیت خود ادامه می‌دهد.

به گفته چاپاری، فعالیت در شعبه با موقعیت‌های متنوع و واقعی همراه است؛ از افتتاح حساب‌های سرمایه‌گذاری بلندمدت برای مشتریانی که با امید به آینده مراجعه می‌کنند تا راهنمایی خانواده‌هایی که نخستین تجربه استفاده از خدمات بانکداری نوین را دارند.

او تأکید می‌کند چالش اصلی کار بانکی صرفاً اجرای صحیح مقررات نیست، بلکه جلب اعتماد مشتری، توضیح شفاف مزایا و ریسک‌ها و کمک به تصمیم‌گیری آگاهانه است. به باور وی، ارزشمندترین بخش مسئولیت حرفه‌ای‌اش زمانی است که مشتری با اطمینان و رضایت شعبه را ترک می‌کند.

چاپاری فضای حرفه‌ای و صمیمانه شعبه را عامل اصلی پیشبرد امور می‌داند. او می‌گوید تعامل میان همکاران بر پایه احترام، اعتماد و کار تیمی شکل گرفته است. در ارتباط با رئیس شعبه نیز هماهنگی و هم‌افزایی نقش کلیدی دارد و تصمیم‌ها با مشورت و بررسی دقیق اتخاذ می‌شود.

به گفته او، این انسجام موجب افزایش سرعت اجرای امور، ارتقای کیفیت مدیریت و شکل‌گیری محیطی منظم و حرفه‌ای در شعبه شده است.



صابر رضائی



داود احمدی



واحد ظهراپی

چالش‌ها و جذابیت‌های فعالیت روزانه

داود احمدی، ۴۱ ساله و دارای مدرک کارشناسی ارشد حسابداری است. او پیش از پیوستن به بانک سامان، در شرکت‌های خصوصی و بیمه‌ای در حوزه حسابداری فعالیت داشته است. احمدی همچنین دارای مدرک مربیگری و نجات‌غریق شناسست. از جمله افتخارات حرفه‌ای او، صعود تا مرحله نیمه‌نهایی رقابت‌های داخلی «پلنت» است و امیدوار است در دوره‌های آینده به مرحله نهایی راه یابد.

احمدی درباره روزهای نخست استخدام خود می‌گوید ورود به نظام بانکی، به‌ویژه در بانکی با ساختار حرفه‌ای، با چالش‌ها و جذابیت‌های خاصی همراه است. به اعتقاد او، انضباط سازمانی و استانداردهای کاری در بانک سامان تفاوت محسوسی با بسیاری از سازمان‌ها دارد و همین موضوع در ابتدا نیازمند تطبیق و یادگیری جدی است.

او بانک سامان را یکی از گزینه‌های مطلوب برای متقاضیان فعالیت در سیستم بانکی می‌داند و معتقد است فضای حرفه‌ای این بانک زمینه رشد فردی و سازمانی را فراهم می‌کند.

به گفته احمدی، فعالیت در محیطی که ارتباط مستقیم با مردم دارد، طبیعتاً با چالش‌های متعدد همراه است؛ با این حال همین ارتباطات، شیرینی و جذابیت خاصی به کار می‌بخشد.

او یکی از مهم‌ترین مزیت‌های فعالیت در بانک را امکان تعامل با طیف متنوعی از افراد و فعالان اقتصادی می‌داند؛ افرادی که برقراری یک ملاقات کوتاه با آن‌ها برای بسیاری دشوار است. به باور وی، این تعاملات موجب ارتقای سطح اجتماعی و فکری کارکنان می‌شود.

احمدی فضای شعبه اراک را مبتنی بر همکاری تیمی توصیف می‌کند. به گفته او، هنگام ابلاغ گزارش‌ها یا مأموریت‌های جدید، کارکنان به‌صورت خودجوش تقسیم کار کرده و مسئولیت‌ها را میان خود تسهیم می‌کنند. این رویکرد صرفاً محدود به یک فرد خاص نیست، بلکه به فرهنگ غالب شعبه تبدیل شده است.

وی با اشاره به اجرای راهبرد سامان ۱۴۰۴، آن را دوره‌ای پرچالش اما تحول‌آفرین می‌داند. به اعتقاد احمدی، در ابتدای مسیر شاید تصور نمی‌شد این استراتژی بتواند چنین تغییر معناداری در نظام هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی بانک و کارکنان ایجاد کند؛ اما اکنون با مرور نتایج، وضعیت بانک را در مقایسه با رقبا مثبت ارزیابی می‌کند.

احمدی ایجاد حس همدلی و دوستی میان کارمند بانک و مشتری را یکی از جذاب‌ترین ابعاد حرفه خود می‌داند. به گفته او، در بسیاری از موارد رابطه با مشتریان از چارچوب یک ارتباط صرفاً اداری فراتر می‌رود و به رابطه‌ای انسانی و پایدار تبدیل می‌شود؛ به‌گونه‌ای که حتی در ایام مرخصی نیز دلتنگ فضای شعبه و مشتریان می‌شود.

او یکی از خاطرات شیرین دوران خدمت خود را مربوط به بانویی سالمند عنوان می‌کند که فرزندانش خارج از کشور زندگی می‌کردند و در ابتدا در بانک سامان حسابی نداشت. این مشتری برای انجام امور بانکی و استفاده از دستگاه‌ها به شعبه مراجعه می‌کرد و احمدی تلاش می‌کرد تا حد امکان باحوصله و احترام او را راهنمایی کند.

پس از مدتی، آن مشتری تمامی حساب‌های خود را به شعبه اراک منتقل کرد و در پاسخ به پرسش درباره دلیل این انتخاب، اظهار داشت که هنگام حضور در بانک سامان احساس تنهایی نمی‌کند و فضای شعبه برایش یادآور محیطی صمیمی و خانوادگی است. احمدی این تجربه را نمونه‌ای از نقش سرمایه انسانی در شکل‌گیری اعتماد مشتریان می‌داند.

احمدی ضمن قدردانی از رویکرد حمایتی مدیریت بانک در شرایط دشوار اقتصادی، معتقد است همان‌گونه که انضباط، تلاش و پویایی کارکنان بانک سامان نسبت به بسیاری از رقبا متمایز است، در حوزه حقوق و مزایا نیز امکان بازنگری و رقابتی‌تر شدن وجود دارد. او این موضوع را عاملی مؤثر در حفظ انگیزه و تقویت سرمایه انسانی می‌داند.

هم‌سویی با راهبرد سامان ۱۴۰۴

مجید زندی، ۳۷ ساله و دارای مدرک کارشناسی ارشد حسابداری است.



پوریا رحمانی



امین رحمانی

متمایز برای مراجعه‌کنندگان رقم بخورد. زندی اشاره می‌کند حتی مشتریانی که صرفاً برای وصول چک به شعبه مراجعه کرده‌اند، تفاوت فضای خدماتی بانک سامان را با سایر بانک‌ها مطرح کرده‌اند؛ موضوعی که به باور او حاصل توجه به کیفیت ارتباط و نحوه ارائه خدمت است. زندی که این گفت‌وگو را دومین تجربه مصاحبه خود با مجله سامان عنوان می‌کند، ابراز امیدواری دارد بانک سامان و کارکنان آن روزبه‌روز موفق‌تر شوند و حس افتخار به «سامانی بودن» همچنان پایدار بماند.

رویکرد ارتباط با مشتری

صابر رضائی دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی است. او پیش از پیوستن به بانک سامان، در شرکت‌های مختلف در حوزه امور بازرگانی و حسابداری فعالیت داشته و از سال ۱۴۰۲ همکاری خود را با بانک سامان آغاز کرده است.

رضائی درباره روزهای نخست حضور در بانک می‌گوید شروع همکاری برای او همراه با شور و انگیزه، در کنار احساس استرس و مسئولیت‌پذیری بوده است؛ تجربه‌ای طبیعی برای ورود به محیطی که دقت و انضباط حرفه‌ای در آن اهمیت بالایی دارد.

به گفته وی، این احساس اولیه امروز جای خود را به تعهدی جدی برای ارائه بهترین عملکرد در قبال سازمان و مشتریان داده است؛ تعهدی که محور اصلی فعالیت حرفه‌ای او را شکل می‌دهد.

او از صف‌های شلوغ، مواجهه با برخی مشتریان ناراضی و مسئولیت‌های مالی سنگین به‌عنوان مهم‌ترین چالش‌های کار روزانه در شعبه یاد می‌کند. بااین‌حال معتقد است جذاب‌ترین بخش فعالیت بانکی، مشاهده رضایت و لبخند مشتریان پس از دریافت خدمت مناسب است؛ عاملی که خستگی کار را کاهش می‌دهد.

رضائی فضای کاری شعبه را صمیمانه و مبتنی بر حمایت متقابل توصیف می‌کند. به گفته او، همکاری میان کارکنان و تعامل سازنده با رئیس شعبه موجب می‌شود امور در شرایط مختلف با هماهنگی و پشتیبانی مناسب پیش برود.

او از سال ۱۳۸۹ وارد سیستم بانکی شد و از سال ۱۳۹۱ به بانک سامان پیوست. زندی پیوستن به این بانک را یکی از نقاط عطف حرفه‌ای خود می‌داند و عضویت در خانواده سامان را افتخاری ماندگار توصیف می‌کند.

زندی درباره نخستین روزهای حضور خود در بانک سامان می‌گوید برخی روزها در زندگی انسان ماندگار می‌شوند و با مرور آن‌ها همان حس مثبت دوباره زنده می‌شود. به گفته او، روز ورود به ساختمان پارک‌وی و همچنین دوره‌های آموزشی در ساختمان صادقیه از جمله خاطراتی است که همچنان با همان شور و انگیزه اولیه در ذهنش باقی مانده است.

او یکی از تفاوت‌های اصلی بانک سامان با بسیاری از بانک‌ها را به‌روزرسانی مستمر فرایندها و خدمات می‌داند. به اعتقاد زندی، این رویکرد مانع شکل‌گیری روزمرگی در کار می‌شود و کارکنان را همواره در مسیر یادگیری و تطبیق با تغییرات قرار می‌دهد.

زندی فضای شعبه اراک را نتیجه سال‌ها همکاری مستمر میان همکارانی می‌داند که جابه‌جایی شعبه نداشته‌اند و از سال‌های جوانی در کنار یکدیگر فعالیت کرده‌اند. به گفته او، این تداوم همکاری باعث شده روابط حرفه‌ای به سطحی عمیق‌تر از همکار بودن برسد و نوعی پیوند انسانی و خاطره مشترک میان کارکنان شکل گیرد. مرور عکس‌ها و خاطرات سال‌های گذشته برای آنان یادآور مسیر مشترکی است که طی کرده‌اند.

زندی تأکید می‌کند که او و سایر همکاران شعبه همواره تلاش کرده‌اند اهداف و استراتژی‌های ابلاغی بانک، به‌ویژه در چارچوب سامان ۱۴۰۴، محقق شود. از نگاه او، حرکت هماهنگ کارکنان در راستای سیاست‌های کلان بانک، نقش مهمی در تقویت جایگاه برند سامان در بازار داشته است.

او درباره تعامل با مشتریان می‌گوید همواره تلاش شده است تجربه‌ای

برایش ایجاد شد؛ موضوعی که همچنان به عنوان یکی از نگرانی‌های ذهنی او مطرح است و آن را نیازمند شفافیت و توجه بیشتر می‌داند. رحمانی ارتباط مستقیم با مشتریان را از جذاب‌ترین بخش‌های فعالیت خود در شعبه عنوان می‌کند. او معتقد است با وجود چهار سال سابقه کار، همچنان تقریباً هر روز نکته‌ای تازه می‌آموزد. از نگاه او، پویایی محیط بانکی و تنوع مراجعات مردمی، فرصت رشد و یادگیری مستمر را فراهم می‌کند.

وی تعامل خود با رئیس و معاون شعبه را بسیار مثبت و نزدیک توصیف می‌کند و معتقد است این هماهنگی در تسهیل امور و پیشبرد اهداف شعبه نقش مؤثری دارد.

رحمانی تأکید می‌کند استراتژی‌های ابلاغی بانک در شعبه به صورت اصولی اجرا شده و در ادامه نیز تمرکز اصلی او بر جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان فعلی، به ویژه مشتریان ویژه، خواهد بود.

او نحوه تعامل با مشتریان را چه به صورت حضوری و چه غیرحضوری، مبتنی بر ارائه خدمت با کیفیت مطلوب می‌داند و تلاش می‌کند پاسخ‌گویی مؤثر و حرفه‌ای در تمامی کانال‌های ارتباطی حفظ شود.

به گفته رحمانی، از شیرین‌ترین لحظات کاری زمانی است که مشتریان برای قدردانی، نام او را جویا می‌شوند؛ نشانه‌ای که آن را حاصل اعتماد و رضایت می‌داند.

وی در خصوص نقش خود در اجرای راهبرد سامان ۱۴۰۴ تأکید می‌کند تمرکز بر دقت، سرعت عمل و تسلط کامل بر محصولات بانکی از اولویت‌های اصلی اوست. رضائی وفادارسازی مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید در چارچوب استراتژی‌های بانک را بخشی از مسئولیت حرفه‌ای خود می‌داند.

او در تعامل با مشتریان بر سه اصل تأکید دارد: احترام، سرعت و دقت. رضائی معتقد است استفاده از زبانی ساده و صمیمی در توضیح خدمات بانکی، در کنار مدیریت زمان مراجعه‌کنندگان، نقش مهمی در ایجاد تجربه‌ای مثبت برای مشتریان ایفا می‌کند.

یادگیری مستمر در تعامل با مردم

پوریا رحمانی دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی است و چهار سال سابقه فعالیت در شعبه اراک بانک سامان را در کارنامه خود دارد. او این دوره را مرحله‌ای مهم در شکل‌گیری مسیر حرفه‌ای خود می‌داند. رحمانی درباره روزهای ابتدایی استخدام خود می‌گوید شروع کار برای او تجربه‌ای مثبت و همراه با انگیزه بوده است. باین حال در ابتدای مسیر، تفاوت میان وضعیت استخدام رسمی و قراردادی را به طور دقیق نمی‌دانست و تصور می‌کرد شرایط مشابه استخدام رسمی در بانک‌های دولتی دارد.

به گفته وی، پس از آگاهی از این تفاوت، دغدغه‌هایی درباره آینده شغلی



معیار موفقیت در چنین محیطی، آرامش وجدان در پایان روز کاری است؛ اینکه فرد بداند وظایف خود را با دقت و صداقت انجام داده است.

به گفته وی، در شعبه تلاش شده است فضای کاری بر پایه احترام متقابل و روابط دوستانه شکل بگیرد. او تأکید می‌کند حتی در دشوارترین شرایط کاری، همکاران پشتیبان یکدیگر هستند و همین همدلی نقش مهمی در عبور از چالش‌ها دارد.

رحمانی در خصوص تحقق اهداف سامان ۱۴۰۴ تأکید می‌کند همواره تلاش کرده است حداکثر توان خود را برای دستیابی به اهداف تعیین شده بانک به کار گیرد. او این رویکرد را مسئولیتی حرفه‌ای می‌داند که نیازمند تعهد مستمر است.

او در تعامل با مشتریان بر حفظ آرامش و خوش‌رویی تأکید دارد و معتقد است حتی در روزهای دشوار شخصی نیز باید با انرژی مثبت در برابر مشتری حاضر شد. رحمانی می‌گوید همواره تلاش کرده خود را جای مشتری بگذارد تا بتواند درک بهتری از نیاز و انتظار او داشته باشد. به باور وی، هر روز حضور در بانک خود یک خاطره تازه است. او معتقد است مهم‌تر از هر اتفاقی، حفظ انسایت و رفتار حرفه‌ای در تمامی موقعیت‌هاست.

رحمانی در پایان آرزو می‌کند مسیر پیشرفت بانک سامان همچنان تداوم داشته باشد و برای همکاران و مشتریان آرزوی سلامتی و موفقیت می‌کند.

رحمانی در پایان با قدردانی از حمایت‌های سازمان، پیشنهاد می‌کند برخی خدمات رفاهی توسعه یابد؛ از جمله افزودن گزینه گواهی کسر از حقوق به امکانات موجود و بازنگری در مزایای رفاهی به‌گونه‌ای که امکان بهره‌مندی دوره‌ای کارکنان از برنامه‌های تفریحی فراهم شود. او این اقدامات را در تقویت انگیزه و بهبود کیفیت زندگی کاری مؤثر ارزیابی می‌کند.

چالش و مسئولیت در زندگی بانکی

امین رحمانی، ۴۱ ساله و دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی است. او در سال ۱۳۹۰ به بانک سامان پیوست و از اسفندماه همان سال فعالیت خود را در شعب ملت اکباتان، شهرک راه‌آهن، بانکداری شرکتی (هواپیمایی ترکیش)، و سپس شعب ونک و ولنچک آغاز کرد. رحمانی پس از چند سال فعالیت در تهران، به دلیل شرایط خانوادگی به زادگاه خود، اراک، بازگشت و فعالیت حرفه‌ای خود را در این شهر ادامه داد.

رحمانی درباره روزهای نخست استخدام خود می‌گوید ورود به محیط بانکی برای او با احساس رضایت و انگیزه همراه بوده است. به گفته وی، آن حس مثبت نه تنها کم‌رنگ نشده، بلکه در طول سال‌های فعالیت همچنان تداوم داشته و انگیزه حضور حرفه‌ای او را تقویت کرده است. او فعالیت در بانک را محیطی سرشار از چالش و هیجان توصیف می‌کند؛ فضایی که هر روز آن با مسئولیت‌های جدید همراه است. رحمانی معتقد است مهم‌ترین





تصمیم‌گیری یکپارچه، یک الگوی اقتصادی جدید



پریسا حاجی محمدی |
دکتری کسب‌وکار حرفه‌ای DBA

نابرابری شدید اجتماعی و افزایش رفاه جهانی، یک تغییر اساسی در رویکرد ما مورد نیاز است. ما باید یک الگوی اقتصادی جدید را بپذیریم که ارتباطات اساسی بین سلامت طبیعت، رفاه مردم و موفقیت بازارهای مالی جهانی و فعالیت اقتصادی را به رسمیت می‌شناسد و بر اساس آن عمل می‌کند. ائتلاف سرمایه‌ها نقشی اساسی در ایجاد این تغییر دگرگون‌کننده دارد.

ما مدت‌هاست که از بازنگری جامع در شیوه‌های معمول کسب‌وکار و معیارهای موجود موفقیت اقتصادی حمایت می‌کنیم. ما به همراه شرکای جهانی خود در هر کسب‌وکار و سازمانی که مشغول به فعالیت هستیم، در حال توسعه ابزارها و چارچوب‌هایی هستیم که از کسب‌وکارها در ترسیم این مسیر جدید پشتیبانی می‌کنند.

مهم است که اذعان کنیم که ما هنوز در مراحل اولیه این سفر دگرگون‌کننده هستیم. در حالی که چالش‌های پیش رو ممکن است دلهره‌آور به نظر برسند، نمی‌توانیم از امکانات عظیمی که در دسترس ماست، غافل شویم. با حفظ تعهد راسخ به این مسیر دگرگون‌کننده ما قدرت شکل‌دهی یک سیستم اقتصادی جامع‌تر، عادلانه‌تر و پایدارتر را در سراسر جهان داریم. سیستمی که در کنار موفقیت اقتصادی، برای طبیعت، مردم و جامعه ارزش قائل است و این اصل مهمی است که در مجامع بین‌المللی مطرح است.

موفقیت سازمان‌ها در سراسر جهان به ارزشی که از سرمایه‌ها دریافت می‌کنند بستگی دارد. سرمایه طبیعی، سرمایه اجتماعی، سرمایه انسانی و سرمایه تولیدی. رویکرد سرمایه‌ها سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا درک کنند که چگونه موفقیت آنها به طور مستقیم یا غیرمستقیم توسط این اشکال سرمایه پشتیبانی می‌شود، چگونه اقدامات آنها بر سرمایه‌ها تأثیر می‌گذارد و چگونه این سرمایه‌ها با یکدیگر تعامل دارند، تا خطرات و فرصت‌های قبلاً نادیده گرفته شده را برجسته کرده و تصمیماتی را اتخاذ کنند که نتایج مثبتی برای طبیعت، مردم، جامعه و اقتصاد ارائه می‌دهند. سرمایه‌های کاربردی طبیعی موجود: منابع طبیعی تجدیدپذیر و تجدیدنپذیر (مثلاً گیاهان، حیوانات، هوا، آب، خاک، مواد معدنی) که برای ایجاد جریانی از مزایا برای مردم بایستی با هم ترکیب شوند، سرمایه انسانی به دانش، مهارت‌ها، شایستگی‌ها و ویژگی‌های یک فرد اشاره دارد و سرمایه اجتماعی به شبکه‌ها و هنجارها، ارزش‌ها و درک مشترک آنها اشاره دارد.

این رویکرد نمایان می‌کند که سلامت و رفاه این سرمایه‌های مختلف به هم پیوسته و بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. ارزش‌گذاری تأثیرات و وابستگی‌ها توسط کسب‌وکارها نقش مهمی در یک اقتصاد پایدار ایفا می‌کند.

به‌سوی یک الگوی اقتصادی جدید: نقش تصمیم‌گیری یکپارچه در طبیعت، مردم، جامعه و اقتصاد و ابتکارات در مطالعات موردی به‌سوی یک الگوی اقتصادی جدید می‌گردیم. نقش تصمیم‌گیری یکپارچه در طبیعت، مردم، جامعه و اقتصاد مرور بر اساس ائتلاف سرمایه‌ها موفقیت سازمان‌ها در سراسر جهان به ارزشی که از سرمایه‌ها دریافت می‌کنند بستگی دارد.

سرمایه طبیعی، سرمایه اجتماعی، سرمایه انسانی و سرمایه تولید شده در تفکر و توسعه یک چارچوب جدید و شاخص، برای سرمایه‌ها و اندازه‌گیری آن، مهم است. چارچوبی یکپارچه برای کسب‌وکارها تأثیرات و وابستگی‌های خود را به سرمایه طبیعی، اجتماعی، انسانی و تولیدی شناسایی، اندازه‌گیری و ارزش‌گذاری می‌کنند تا در تصمیم‌گیری‌ها مؤثر باشند و نتایج مثبتی برای طبیعت، مردم و اقتصادها به ارمغان بیاورند.

در چشم‌انداز اقتصادی همواره در حال تغییر امروز، سازمان‌ها خود را در یک دوراهی بحرانی می‌بینند. زنجیره‌های ارزش جهانی به دلیل تغییرات اقلیمی، نابرابری اجتماعی و فرسایش سیستم‌های طبیعی زمین به شدت در حال تغییر هستند. این امر پایه‌های مدل‌های کسب‌وکار سنتی را تهدید می‌کند و معیارهای مرسوم پیشرفت و موفقیت را به چالش می‌کشد. بزرگی چالش‌های کسب‌وکار را نمی‌توان نادیده گرفت. ما در لبه پرتگاه یک وضعیت غیرعادی جدید ایستاده‌ایم، جایی که سازگاری و شکوفایی مستلزم فعالیت در محدوده مرزهای اکولوژیکی و در عین حال افزایش و حفاظت از رفاه میلیاردها نفر در سیاره ما است.

ما می‌دانیم که اگر می‌خواهیم در این قلمرو ناشناخته پیشرفت کنیم، معیارهای مرسوم موفقیت اقتصادی کافی نیستند. برای کاهش اثرات تغییرات اقلیمی، معکوس کردن روند ازدست‌رفتن اکوسیستم‌های طبیعی، ریشه‌کن کردن



بیش از سی سال همراهی باروئایهای کوچک و آرزوهای بزرگ

سی و چهار سال است که مؤسسه خیریه حمایت از کودکان مبتلا به سرطان محک، باتکیه بر باور به همدلی و انسان دوستی، در کنار کودکانی ایستاده که در آغاز راه زندگی، ناخواسته با یکی از سنگین ترین چالش های جسمی و روحی روبه رو می شوند. این سازمان خیریه، مردم نهاد، غیرانتفاعی، غیرسیاسی و غیردولتی است و باتکیه بر جلب مشارکت های اشخاص حقیقی، حقوقی و انواع کمک های بشردوستانه ملی و بین المللی اعم از نقدی، کالا، خدمات و دانش فنی اداره می شود.

روزانه شش کودک مبتلا به سرطان تحت حمایت محک قرار می گیرند؛ کودکانی که درمان شان دست کم دو سال و نیم زمان می برد و در این مسیر نیازمند تداوم حمایت های مالی و عاطفی هستند. آنچه این مسیر را هموار می کند، همراهی نیکوکارانی است که مسئولیت اجتماعی را نه یک وظیفه که بخشی از هویت انسانی و حرفه ای خود می دانند.

بانک سامان از سال ۱۳۹۳ تاکنون، به عنوان یکی از همراهان دیرین و ارزشمند مؤسسه خیریه محک، در تأمین هزینه های دارو و درمان کودکان مبتلا به سرطان حضوری مستمر و مؤثر داشته است.

توجه ویژه بانک سامان به ایفای مسئولیت اجتماعی، در تمامی حوزه های فعالیت این بانک به خوبی نمایان است؛ از جمله مشارکت ارزشمند در تأمین یکی از پیشرفته ترین دستگاه های بیهوشی به ارزش ۲۱ میلیارد و ۱۲۰ میلیون ریال برای بیمارستان فوق تخصصی محک و همچنین توزیع قلک های خیریه محک در شعب سراسر کشور که خود گواهی روشن بر عمق این تعهد اجتماعی است.

این دستگاه هم اکنون در اتاق عمل بیمارستان فوق تخصصی محک نصب شده و با موفقیت به بهره برداری رسیده است. باتوجه به شرایط خاص کودکان مبتلا به سرطان که اغلب با بیماری های زمینه ای پیچیده همراه هستند، این دستگاه پیشرفته نقش کلیدی در افزایش دقت بیهوشی، کاهش عوارض و ارتقای ایمنی جراحی ایفا می کند. از ابتدای سال ۱۴۰۴ تاکنون، ۷۳ کودک مبتلا به سرطان با استفاده از این دستگاه با موفقیت تحت عمل جراحی قرار گرفته اند.

این همراهی، فراتر از یک حمایت مقطعی، بیانگر تعهد پایدار و عمیق بانک سامان به ارزش های انسانی، مسئولیت پذیری اجتماعی و نقش آفرینی مؤثر در ساختن آینده ای سالم تر و امیدوارکننده تر برای کودکان این سرزمین است.



پرداخت آنلاین به محک؛ همراهی
برای درمان کودکان مبتلا به سرطان



سامان جمشیدی
مدرس زبان انگلیسی
آکادمی سامان

آیا مهارت شنیداری مهم‌ترین مهارت است؟ نقش هوش مصنوعی در بهبود آن

حتی تعارض شود. از این رو، تقویت این مهارت اهمیتی دوچندان دارد؛ موضوعی که امروزه با کمک هوش مصنوعی مسیر تازه‌ای یافته است.

۲. شنیدن به عنوان یک مهارت فعال

شنیدن مؤثر (Active Listening) فراتر از شنیدن کلمات است. این مهارت شامل تمرکز بر پیام گوینده، درک احساسات (Emotional Cues)، تحلیل محتوا و ارائه بازخورد مناسب (Feedback) می‌شود. بسیاری از افراد تصور می‌کنند شنیدن مهارتی ذاتی است، در حالی که همانند سایر مهارت‌ها نیازمند تمرین و آموزش است (Skill Development). عدم توجه به این موضوع باعث می‌شود افراد پیام‌ها را سطحی دریافت کرده و از درک عمیق منظور گوینده باز بمانند.

۳. اهمیت مهارت شنیداری در زندگی مدرن

در دنیای پرسرعت امروز که مملو از اطلاعات (Information Overload) است، توانایی شنیدن دقیق و هدفمند اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. در محیط‌های کاری، مدیران و کارکنانی که از مهارت شنیداری بالاتری برخوردارند، تصمیم‌گیری‌های بهتری اتخاذ می‌کنند و روابط حرفه‌ای موفق‌تری دارند (Professional Relationships). در حوزه یادگیری زبان (Language Learning) نیز شنیدن یکی از پایه‌ای‌ترین مهارت‌ها محسوب می‌شود و نقش مهمی در تلفظ

در دنیای امروز که ارتباطات انسانی (Human Communication) نقش محوری در موفقیت فردی و حرفه‌ای ایفا می‌کند، مهارت شنیداری (Listening Skill) به عنوان یکی از اساسی‌ترین مهارت‌های ارتباطی مطرح شده است. برخلاف تصور رایج، شنیدن صرفاً دریافت صدا نیست، بلکه فرایندی فعال شامل درک معنا (Comprehension)، توجه (Attention) و تفسیر پیام (Interpretation) است. با پیشرفت فناوری، هوش مصنوعی (Artificial Intelligence – AI) توانسته است ابزارها و روش‌های نوینی برای تقویت مهارت شنیداری ارائه دهد. این مقاله به بررسی اهمیت مهارت شنیداری و نقش هوش مصنوعی در بهبود و توسعه آن می‌پردازد.

۱. مقدمه

مهارت‌های ارتباطی (Communication Skills) از جمله عوامل کلیدی در شکل‌گیری روابط مؤثر، موفقیت شغلی و یادگیری پایدار هستند. در میان این مهارت‌ها، شنیدن اغلب کمتر از صحبت کردن یا نوشتن مورد توجه قرار می‌گیرد، در حالی که پژوهش‌ها نشان می‌دهند بخش قابل توجهی از ارتباطات روزمره بر پایه شنیدن شکل می‌گیرد. در محیط‌های آموزشی (Educational Settings)، کاری (Workplace) و اجتماعی، ضعف در مهارت شنیداری می‌تواند منجر به سوء تفاهم (Miscommunication)، کاهش بهره‌وری و

لقمه‌های یادگیری
این قسمت: مصاحبه شغلی

1. Strengths

My strengths include teamwork and problem-solving.
نقاط قوت من شامل کار تیمی و حل مسئله است.

2. Weaknesses

One of my weaknesses is being too detail-oriented.
یکی از نقاط ضعفم توجه بیش از حد به جزئیاته.

3. Work Experience

I have three years of relevant work experience.
سه سال سابقه کاری مرتبط دارم.

4. Skill Set

My skill set matches this position well.
مجموعه مهارت‌های من با این موقعیت شغلی هم‌خوانی دارد.

5. Career Goals

My career goals align with this role.
اهداف شغلی من با این شغل هم‌راستا است.

6. Team Player

I consider myself a team player.
خودم رو فردی با روحیه کار تیمی می‌دونم.

7. Problem-solving Skills

I have strong problem-solving skills.
مهارت حل مسئله‌ی قوی دارم.

8. Time Management

Time management is one of my key strengths.
مدیریت زمان یکی از نقاط قوت اصلی منه.

9. Adaptable / Flexibility

I'm adaptable and open to learning new things.
من انعطاف‌پذیرم و از یادگیری چیزهای جدید استقبال می‌کنم.

10. Motivation

I'm highly motivated to grow in this position.
انگیزه بالایی برای رشد در این موقعیت شغلی دارم.

(Pronunciation)، دایره واژگان (Vocabulary) و درک مطلب (Listening Comprehension) ایفا می‌کند.

۴. نقش هوش مصنوعی در تقویت مهارت شنیداری

هوش مصنوعی با استفاده از فناوری‌هایی مانند پردازش گفتار (Speech Processing)، تشخیص گفتار (Speech Recognition) و مدل‌های زبانی (Language Models) توانسته است ابزارهای مؤثری برای تقویت مهارت شنیداری ارائه دهد.

اپلیکیشن‌ها و پلتفرم‌های آموزشی مبتنی بر AI می‌توانند محتوای شنیداری را متناسب با سطح کاربر (Adaptive Learning) تنظیم کرده و بازخورد فوری (Instant Feedback) ارائه دهند. این ویژگی باعث می‌شود فرایند یادگیری هدفمندتر و مؤثرتر شود.

۵. شخصی‌سازی یادگیری شنیداری با AI

یکی از مهم‌ترین مزایای هوش مصنوعی، قابلیت شخصی‌سازی (Personalization) است. سیستم‌های هوشمند می‌توانند با تحلیل عملکرد کاربر، نقاط ضعف (Weak Points) و قوت او را شناسایی کرده و تمرین‌های مناسب پیشنهاد دهند.

برای مثال، در یادگیری زبان، اگر کاربری در درک لهجه (Accent) یا سرعت گفتار (Speech Rate) مشکل داشته باشد، سیستم می‌تواند تمرین‌هایی متناسب با همان چالش ارائه کند. این رویکرد یادگیری تطبیقی (Adaptive Learning Systems) نقش مهمی در بهبود مهارت شنیداری دارد.

۶. چالش‌ها و محدودیت‌ها

با وجود مزایای فراوان، استفاده از هوش مصنوعی در تقویت مهارت شنیداری بدون چالش نیست. وابستگی بیش از حد به فناوری (Over-reliance on Technology)، محدودیت در درک کامل احساسات انسانی (Human Emotions) و نیاز به داده‌های صوتی باکیفیت (High-quality Audio Data) از جمله این چالش‌ها هستند. همچنین، هوش مصنوعی نمی‌تواند به طور کامل جایگزین تعامل انسانی (Human Interaction) شود، بلکه باید به‌عنوان ابزاری مکمل مورد استفاده قرار گیرد.

۷. چشم‌انداز آینده

با پیشرفت روزافزون فناوری‌های هوش مصنوعی، انتظار می‌رود ابزارهای تقویت مهارت شنیداری هوشمندتر، دقیق‌تر و انسان‌محورتر (Human-centered AI) شوند. ترکیب هوش مصنوعی با علوم شناختی (Cognitive Science) می‌تواند به توسعه سیستم‌هایی منجر شود که نه تنها مهارت شنیداری، بلکه کیفیت کلی ارتباطات انسانی را بهبود بخشند.

نتیجه‌گیری

مهارت شنیداری یکی از مهم‌ترین و درعین حال نادیده گرفته‌شده‌ترین مهارت‌های ارتباطی است. در دنیای مدرن، که ارتباط مؤثر نقش کلیدی در موفقیت دارد، تقویت این مهارت ضرورتی انکارناپذیر است. هوش مصنوعی با ارائه ابزارهای هوشمند، شخصی‌سازی یادگیری و بازخورد مؤثر، می‌تواند نقش مهمی در بهبود مهارت شنیداری ایفا کند. با استفاده آگاهانه از این فناوری، می‌توان گامی مؤثر در جهت ارتقای کیفیت ارتباطات انسانی برداشت.



پرسش و پاسخ

اگردآوری و ویرایش: نیلوفر فیاض

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

پرسش این ماه:

چه عواملی باعث می شود اعضای یک تیم حتی در شرایط سخت در کنار هم بمانند؟

● اسماعیل خورشیدی ذاکله بری

بانکدار فروش، شعبه بازار

قندیل، قصه «جاودانگی» قطره هایی ست که اسیر جاذبه زمین نشدنند! «محکم» باشیم تا جاودان بمانیم...

● حشمت سپندار

رئیس شعبه، شعبه اهواز

به صورت خلاصه - اعتماد حرفه ای هست - هدف شفاف است - فشار منصفانه تقسیم می شود - مدیریت انسانی است - تلاش ها دیده می شود - امنیت روانی وجود دارد - امید با برنامه همراه است

● بهزاد شریفی

بانکدار عملیات، شعبه مرزداران

به نظرم پرسنل به خاطر حقوق کنار تیم نمی مونن، حقوق فقط دلیل «آمدن» است، نه «ماندن». اون چیزی که پرسنل و افراد تیم را در روزهای سخت کنار هم نگه می داره، اعتماد متقابل، حس معنی در کار و برخورد انسانی هست؛ جایی که هرکس بدونه دیده میشه، شنیده میشه و در سختی ها تنها رها نمیشه در سایه مدیریت آرام و شفاف در شرایط بحران.

● عادل برزگری

بانکدار عملیات، شعبه اروند

به نظرم یکی از عوامل، وحدت و همدلی و انسجامی هست که بین اعضای یک تیم وجود دارد. همچنین رهبر و لیدر تیم با رفتارهای فداکارانه و دلسوزانه در شرایط سخت در حمایت از اعضای تیم گام بردارد و با برنامه ریزی دقیق، تیم را به سمت موفقیت هدایت کند.

● مهدی یوسفی

کارشناس فروش غیر حضوری، مدیریت جذب و فروش

اعتماد و احترام متقابل، هدف مشترک و معنی دار، حمایت و همدلی اعضا، رهبری منصفانه و شفاف، حس ارزشمند بودن هر فرد، وقتی آدم ها به هم اعتماد دارند، هدف مشترک دارند و حس می کنند دیده می شوند، حتی تو شرایط سخت هم کنار هم می مانند.

● محمد جعفرپور

کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات

آنچه باعث می شود اعضای یک تیم حتی در شرایط سخت کنار هم بمانند، اعتماد متقابل، هدف مشترک شفاف و رفتار منصفانه است. وقتی افراد احساس شنیده شدن و حمایت داشته باشند، فشارها به جای تفرقه، همدلی ایجاد می کند و تیم در سختی ها منسجم تر می شود.

● الهام شکری

کارشناس فروش غیر حضوری، مدیریت جذب و فروش

تیم هایی که در شرایط سخت کنار هم می مانند تیم هایی هستند که بر پایه ارتباطات قوی، اعتماد عمیق، رهبری همدلانه، هدف مشترک و توانایی انطباق با تغییرات و چالش های پیش بینی نشده بنا شده اند.

● حامد دورقی نژاد

مسئول مرکز خدمات، شعبه اروند
چند عامل مهم می‌توان نام برد؛ اما اگر بخواهیم به مهمترین عوامل اشاره کنیم عبارتند از احساس همدلی و همدردی، تقویت روابط اجتماعی در شرایط بحرانی و در نهایت تعهد، تعهد و تعهد.

● علی طاهری فرد

مسئول مرکز خدمات، شعبه پیروزی
وقتی رهبر مجموعه، تیم‌بودن به معنای واقعی رو تو ذهن بچه‌هاش ایجادکنه و کسی خودش و جدا از تیم ندونه

● شهلا اوجاقی

رئیس دایره امور صادرات، معاونت بین الملل
در صورتی که رهبر تیم عادل، حمایتگر و انگیزه‌بخش باشد، افراد تیم را به سمت همگرایی سوق می‌دهد.

● فرزاد مستوفی

بانکدار عملیات-مرکز خدمات، شعبه جهان شهر کرج
رهبری شفاف و قابل اتکا که در بحران تصمیم‌های سریع و عادلانه بگیرد. اعتماد درون تیمی، ارتباط صادقانه، تقسیم منصفانه فشار کار و حس قدردانی که فرسودگی را کم و همدلی را زیاد کند.

● مرتضی افشار

کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات

به نظر من مهمترین عامل اتحاد در شرایط سخت، تعریف اهداف مشترک و ایجاد اعتماد در بین افراد سازمان می‌باشد. برای این امر باید در تصمیم‌گیری‌ها شفافیت را هم مدنظر قرار داد.

● آرش آذین‌فر

● بانکدار فروش، شعبه بابل

در محیط بانک، انسجام تیم در شرایط سخت بر چند پایه استوار است:
۱- هدف مشترک: همه به دنبال سلامت مالی بانک و حفظ مشتری هستند، نه فقط منافع فردی. ۲- اعتماد کامل: کارکنان باید به مهارت همکاران خود در کارهای دقیق مالی و رعایت قوانین اطمینان داشته باشند.
۳- شفافیت بالا: در شرایط بحران، اطلاعات باید سریع و صادقانه بین همه اعضا رد و بدل شود. ۴- امنیت روانی: کارمندان باید بتوانند بدون ترس از تنبیه، اشتباهات کوچک را گزارش دهند تا مشکلات بزرگ‌تر نشوند. ۵- رهبری آرام و متمرکز: مدیر باید در اوج فشار، خونسردی خود را حفظ کرده و جهت‌گیری واضحی به تیم بدهد. ۶- سابقه موفقیت: یادآوری اینکه تیم قبلاً چالش‌های سخت را پشت سر گذاشته، انگیزه ادامه‌دادن را فراهم می‌کند. این عوامل تضمین می‌کنند که تیم به جای از هم پاشیدن، به یکدیگر تکیه کرده و مشکلات را به عنوان فرصتی برای اثبات قدرت مشترک ببینند.

● سارا رمضی

● بانکدار فروش، شعبه تهرانسر

وقتی آدم‌های یک تیم دلشان باهم باشد، به هم اعتماد کنند، حرف‌شان را راحت بزنند و حس کنند تنها نیستند، حتی سخت‌ترین روزها هم باعث نمی‌شود همدیگر را رها کنند.

● زهرا پروینی قریق

● کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

بین همکاران و مدیران اعتماد وجود داشته باشد. دستیابی به هدف مشترک برای همه اعضای تیم مشخص باشد، حس مسئولیت‌پذیری در بین تمام اعضای تیم فعال باشد، حس همدلی و حمایت از سوی سرپرست دیده شود، عدالت واقعی برای تمام اعضای تیم اجرا شود، اعضای تیم دانش و مهارت خود را به اشتراک بگذارند و همه افراد در تصمیم‌گیری و حل مسأله مشارکت داشته باشند.

● سخی قزل

● بانکدار فروش تخصصی، شعبه گرگان

اعتماد متقابل، هدف مشترک و احساس ارزشمندی سه عامل اصلی ماندگاری تیم‌ها در شرایط سخت هستند. وقتی اعضای تیم بدانند صدایشان شنیده می‌شود، تلاششان دیده می‌شود و در مسیر یک هدف روشن حرکت می‌کنند، سختی‌ها به چالش تبدیل می‌شود نه تهدید. رهبری حمایتی و ارتباط شفاف نیز نقش کلیدی در حفظ انسجام تیمی دارد.

● علیرضا مقدسی

● بانکدار فروش تخصصی، شعبه بازار

به نظرم عامل اصلی در شرایط بحرانی اعتماد اعضای تیم به هم و هدف مشترک است. وقتی اعضای تیم به هم اعتماد داشته باشند و برای یک هدف روشن و مشترک تلاش کنند، حتی در شرایط سخت هم کنار هم می‌مانند.

● صابر رضائی

● بانکدار عملیات، شعبه اراک

غیر از مسائلی که همکارانم به درستی اشاره کردن می‌تونم از «فرهنگ سازمانی حمایتگر» بگم. جایی که اشتباه کردن پایان راه نیست؛ بخشی از یادگیریه. مدیران فقط ارزیابی‌کننده نیستند، بلکه همراه و مربی‌اند. همکارها فقط رقابت نمی‌کنن، پشت هم می‌ایستن. فرهنگ سازمانی حمایتگر به چیز شعاری نیست که روی دیوار نصب کنن؛ به حسیه که آدم‌ها هر روز لمسش می‌کنن. تیم‌ها تو بحران به خاطر حقوق یا اجبار نمی‌مونن؛ به خاطر همین حس دلگرمی به هم می‌دهند.

● آرزیتا نوبری

● کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

اعضای یک تیم زمانی در سخت‌ترین شرایط کنار هم می‌مانند که پیوند میان آن‌ها فراتر از منافع فردی باشد. هدف مشترک روشن، اعتماد متقابل، رهبری عادلانه و احترام عمیق میان اعضا، ستون‌های اصلی ماندگاری یک تیم هستند. در چنین تیمی هر فرد خود را تنها یک عضو نمی‌داند، بلکه بخشی از یک هویت جمعی می‌بیند. وقتی مسئولیت‌ها عادلانه تقسیم شود، گفت‌وگوها صادقانه باشد و حمایت عاطفی وجود داشته باشد، حتی دشوارترین بحران‌ها نیز به فرصتی برای همدلی و رشد تبدیل می‌شود. تیمی در طوفان باقی می‌ماند که رابطه‌های انسانی در آن، قوی‌تر از فشارهای بیرونی باشد.

● احمد بدرلی

● کارشناس برنامه ریزی فناوری اطلاعات، مدیریت فناوری اطلاعات

شفافیت

صداقت

● داریوش جهانگیر مقدم

بانکدار فروش تخصصی، شعبه حافظ اصفهان

۱- برقراری عدالت واقعی: زمانی که افراد تیم باور داشته باشند نتیجه از پیش تعیین شده است، انگیزه‌ها فرو می‌ریزد. عدالت واقعی یعنی دیده شدن تلاش، تصمیم‌های قابل توضیح و ترجیح بی‌قید و شرط صلاحیت و شایستگی بر روابط و وجود امنیت روانی: جایی که بدون ترس از تحقیر یا حذف نامرئی، بتوان گفت: اشتباه کردم، نمی‌دانم یا مخالفم. تیم بدون امنیت، در بحران ساکت می‌شود و سکوت، آغاز مرگ تیم است. ۳- معنا داشتن «رنج کاری»: اگر افراد تیم ندانند که هر سختی و فشار برای چه چیزی است و چه تغییری می‌سازد، رنج به فرسودگی تبدیل می‌شود، نه تعهد. ۴- تعریف مرز روشن با افراد سمی: هیچ تیم سالمی نمی‌تواند با تحمل بی‌پایان رفتارهای سمی زنده بماند.

● علی توسن

بانکدار فروش، شعبه بازار کفاشها

اعتماد متقابل مهم‌ترین عامل ماندگاری یک تیم در شرایط سخت است؛ اینکه اعضا مطمئن باشند تنها نمی‌مانند. حس انصاف و دیده شدن تلاش‌ها در تصمیم‌ها و فرصت‌ها، انگیزه ادامه دادن را تقویت می‌کند و در نهایت، رهبری همراه و همدل که در سختی‌ها کنار تیم بایستد، نه صرفاً مطالبه گر، انسجام را حفظ می‌کند.

● امیرعلی همتی

کارمند عیب یاب خودپرداز، اداره نقود و اوراق بهادار

تیم وقتی تو سختی نمی‌پاشه که هم‌تیمی‌ها مطمئن باشند پشت هم و ایستادن، نه اینکه هرکسی فقط به فکر خودش باشه.

● محمد شاهماری نمین

مسئول دفتر، مدیریت حراست

هدف مشترک، حمایت و همدلی، وجود یک رهبر مطمئن، فرهنگ مسئولیت‌پذیری

جوایز پرسش و پاسخ

به پرسش‌ها پاسخ داده‌اند هدایایی تقدیم بشه، هدایای صفحه پرسش و پاسخ سال ۱۴۰۴ به این همکاران تقدیم شد:

همان‌طور که از ابتدای راه‌اندازی صفحه پرسش و پاسخ در مجله سامان قول داده بودیم تا آخر هر سال به همکارانی که به‌صورت فعال

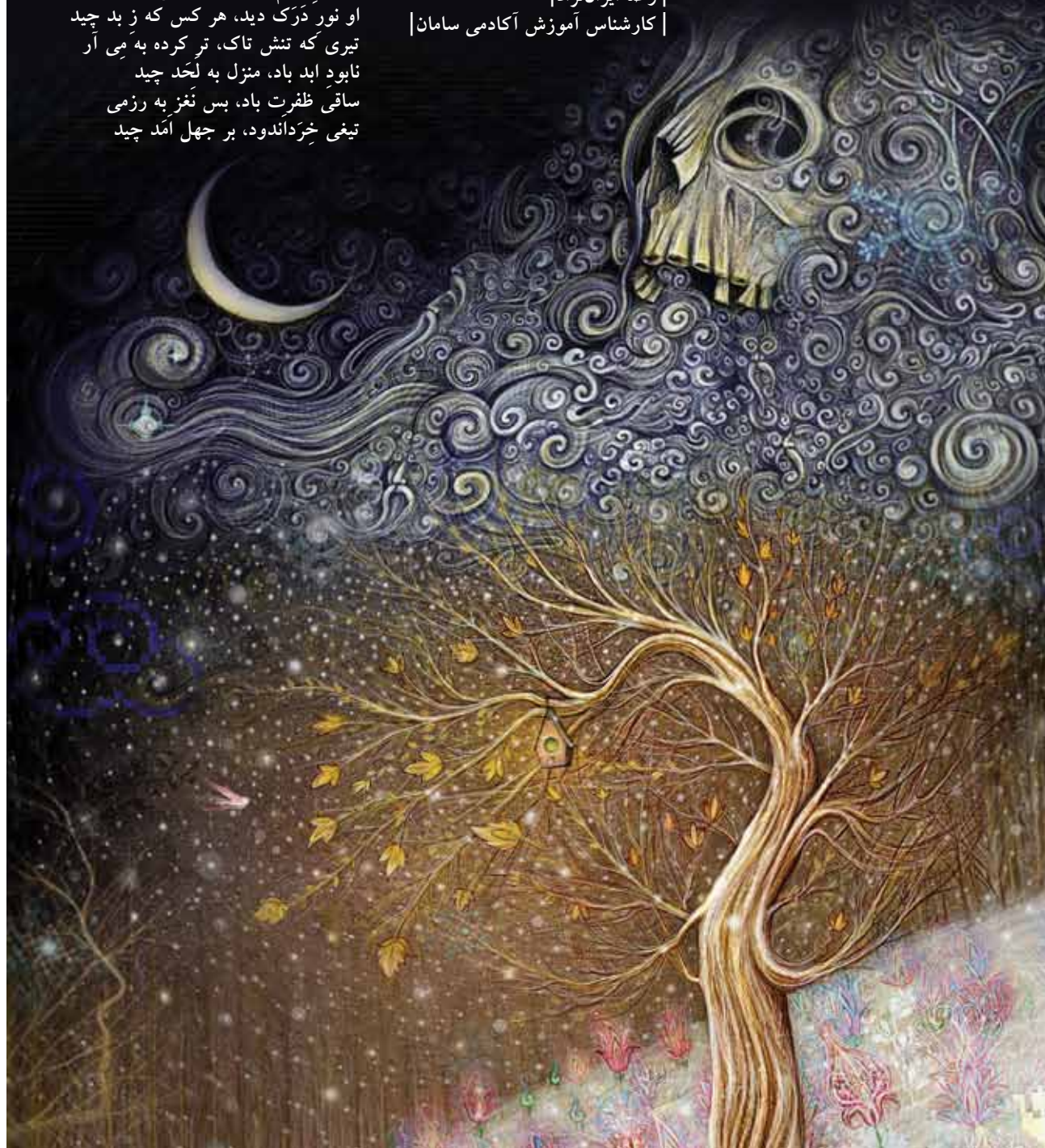
نام و نام خانوادگی	محل خدمت
۱ داریوش جهانگیرمقدم	بانکدار فروش تخصصی، شعبه حافظ اصفهان
۲ حامد دورقی نژاد	مسئول مرکز خدمات، شعبه اروند
۳ زهرا پروینی قریق	کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی
۴ علی توسن	بانکدار فروش، شعبه بازار کفاشها
۵ علیرضا مقدسی	بانکدار فروش تخصصی، شعبه بازار
۶ محمد جعفرپور	کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات
۷ محمد شاهماری نمین	مسئول دفتر، مدیریت حراست
۸ مرتضی افشار	کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات
۹ مهدی یوسفی	کارشناس فروش غیرحضور، مدیریت جذب و فروش
۱۰ عادل برزگری	بانکدار عملیات، شعبه اروند
۱۱ سارا رمضی	بانکدار فروش، شعبه تهرانسر

جهاد آجدر



رضا ایران‌نژاد |
کارشناس آموزش آکادمی سامان

آری چه ستم دید هر کس که خرد چید
خون‌خواره ضحاک جُمجم به سبد چید
زاری که علفزار، از مکر هرسکار
چیدی که به گل داد، چشمش چو حسد چید
خوالی شده خناس در مطبخ نسناس
دیوان همه انسان، در ظرف جسد چید
او ظال ظلم‌بیز، ظلمت ظلل‌انگیز
او نور درک دید، هر کس که ز بد چید
تیری که تنش تاک، تر کرده به می آر
نابود ابد باد، منزل به لحد چید
ساقی ظفرت باد، بس نغز به رزمی
تیغی خرداندود، بر جهل آمد چید



نام اثر: مرگ مهربان است
خالق اثر: رضا ایران‌نژاد

این آب آشامیدنی نیست

Don't Drink the Water

نویسندگان: یونگ کانگ چان

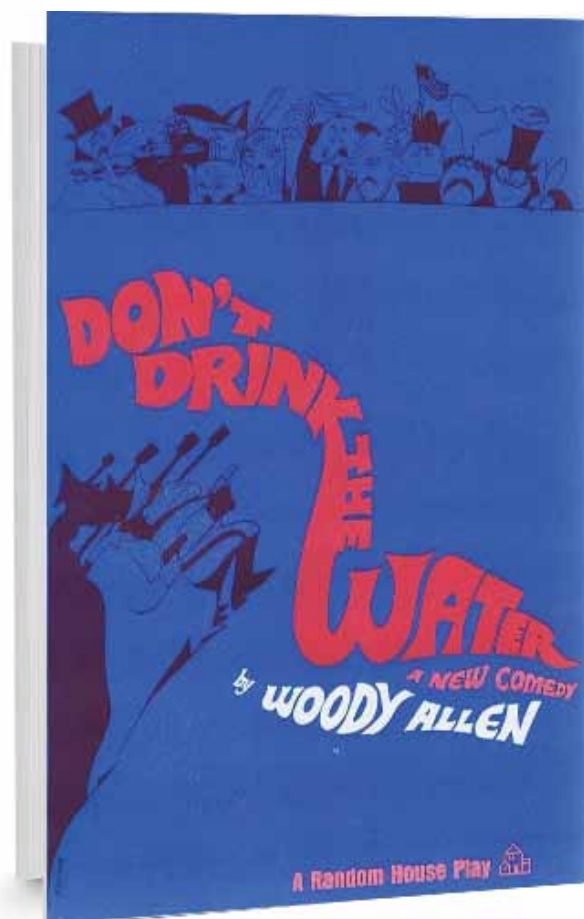
مترجم: نگار شاطریان

درجه محبوبیت در سایت گود ریدز ۳.۵۴ از ۵

| مهرانز تباری |

| کارشناس مدیریت روابط عمومی |

| و صدای مشتریان |



درباره کتاب

منتقدان و مخاطبان، این اثر را نمایشی خوش‌خوان و صحنه‌محور می‌دانند که ساختارش بر زنجیره‌ای از سوء تفاهم‌ها و واکنش‌های عجولانه استوار است؛ واکنش‌هایی که نه از بدخواهی، بلکه از فشار فضا و ترس جمعی ناشی می‌شوند. موقعیت‌ها یکی پس از دیگری شکل می‌گیرند و هر تلاش برای حل مسئله، به جای آرام کردن فضا، پیچیدگی تازه‌ای ایجاد می‌کند.

از نگاه کافه کتاب، ارزش اصلی نمایشنامه در سادگی ظاهری آن است. «این آب آشامیدنی نیست» بدون پیچیدگی‌های فرمی یا ادعاهای فلسفی،

«این آب آشامیدنی نیست» یکی از شناخته‌شده‌ترین نمایشنامه‌های کمدی وودی آلن است که در دهه ۱۹۶۰ نوشته و روی صحنه رفت؛ اثری که به‌خوبی نشان می‌دهد طنز او، حتی در قالب تئاتر، بیش از آنکه صرفاً برای خنداندن باشد، ابزاری برای نشان‌دادن رفتار انسان در موقعیت‌های ناپایدار است. نمایشنامه بر پایه طنز موقعیت و دیالوگ‌های پر ریتم پیش می‌رود و جهانی را ترسیم می‌کند که در آن ترس، سوءظن و بی‌اعتمادی به تدریج بر روابط انسانی غلبه می‌کند.



به تدریج به یکی از شناخته‌شده‌ترین صداهای طنز روشنفکرانه در فرهنگ آمریکا تبدیل شد.

وودی آلن پیش از آنکه به عنوان فیلم‌ساز شناخته شود، در تئاتر و نوشتن نمایشنامه‌های کمدی جایگاه قابل توجهی به دست آورد. نمایشنامه «این آب آشامیدنی نیست» از نخستین آثار موفق او در این حوزه است؛ اثری که توانست طنز موقعیت، دیالوگ‌نویسی پر ریتم و نگاه انتقادی او به قدرت، سیاست و رفتار انسان در شرایط بحرانی را به خوبی نشان دهد. موفقیت این نمایشنامه در برادوی، نقش مهمی در تثبیت جایگاه آلن به عنوان نویسنده‌ای مستقل و صاحب‌سبک داشت.

در آثار وودی آلن—چه در تئاتر و چه در سینما—شخصیت‌ها اغلب در موقعیت‌هایی گرفتار می‌شوند که ترس، سوءظن، اضطراب و سوءتفاهم بر آن‌ها غلبه دارد. طنز او معمولاً از دل همین وضعیت‌های ناپایدار بیرون می‌آید؛ طنزی که به جای شوخی‌های سطحی، بر تناقض‌های رفتاری انسان، بوروکراسی، قدرت و روابط اجتماعی تمرکز دارد. همین ویژگی باعث شده آثارش، با وجود وابستگی به زمانه خود، همچنان قابل خواندن و قابل درک باقی بمانند. او پیش از هر چیز، نویسنده‌ای دقیق در خلق موقعیت، ریتم و دیالوگ است؛ نویسنده‌ای که می‌تواند با زبانی ساده و طنزی کنترل‌شده، تصویری روشن از رفتار انسان در شرایط فشار و ناامنی ارائه کند.

منبع انگلیسی

<https://www.goodreads.com/en/book/show/35231515-empty-your-cup>



منبع فارسی
bookcofe.ir

نشان می‌دهد چگونه در شرایط بحرانی، تصمیم‌های معمولی می‌توانند به بحران تبدیل شوند و چگونه ترس، پیش از هر عامل دیگری، منطق و گفت‌وگو را از کار می‌اندازد. همین نگاه ساده اما دقیق، باعث شده نمایشنامه با وجود گذشت سال‌ها، همچنان قابل خواندن و قابل اجرا باقی بماند و برای مخاطب امروز نیز آشنا و قابل لمس به نظر برسد.

این کتاب مناسب چه کسانی است؟

- کارکنان و مدیرانی که به متون کوتاه، نمایشی و کم‌حجم علاقه دارند
- کسانی که به طنز موقعیت و دیالوگ‌محور علاقه‌مندند
- مخاطبانی که به دنبال خواندنی سبک اما معنادار برای فاصله گرفتن از فشار کاری هستند
- علاقه‌مندان به آشنایی با وودی آلن در قالب نوشتاری، نه صرفاً سینمایی

چکیده از کتاب

به نقل از نمایشنامه این آب آشامیدنی نیست، در فضایی که ترس بر روابط انسانی سایه انداخته است، ساده‌ترین کارها هم می‌توانند به موقعیت‌هایی خطرناک تبدیل شوند. ترس، پیش از آنکه کسی دست به عمل بزند، عقل و قضاوت را مختل می‌کند و در جایی که هیچ‌کس به دیگری اعتماد ندارد، هر تصمیم—اگر از سر احتیاط باشد—اشتباه به نظر می‌رسد. سوءتفاهم‌ها یکی پس از دیگری شکل می‌گیرند و آرام آرام بزرگ می‌شوند؛ تا جایی که مشکل اصلی نه از دشمنی آشکار، بلکه از همین بدفهمی‌های زنجیره‌ای پدید می‌آید. وقتی همه احساس می‌کنند تحت‌نظر هستند، حتی سکوت هم تهدیدآمیز می‌شود و واکنش‌های عجولانه جای گفت‌وگو را می‌گیرد. در چنین فضایی، اغلب هیچ‌کس نیت بدی ندارد، اما نتیجه تصمیم‌ها معمولاً بدتر از آن چیزی می‌شود که در ابتدا تصور می‌شد؛ گویی شرایط، افراد را به سمتی می‌برد که ناخواسته بحران را تشدید کنند.

درباره نویسنده

وودی آلن (متولد ۱۹۳۵) نویسنده، نمایشنامه‌نویس، فیلم‌ساز و کمدین آمریکایی است که بیش از شش دهه در ادبیات نمایشی و سینمای معاصر حضوری پررنگ و اثرگذار داشته است. او فعالیت حرفه‌ای خود را با نوشتن متن‌های طنز برای برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی آغاز کرد و

کافه تک

با کافه تک از آخرین اخبار تکنولوژی مطلع شوید و با نرم افزارهای کاربردی آشنا شوید.

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

| مهرناز تباری |

| کارشناس مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان |

نحوه پرآمپت نویسی با ChatGPT (بخش دوم)

می‌خواهیم و گاهی هم خلاصه‌سازی یک متن یا مفهوم.

وقتی هدف از ابتدا مشخص باشد، شکل پرآمپت عوض می‌شود. دیگر نمی‌پرسیم «در مورد این موضوع توضیح بده»، بلکه روشن می‌کنیم این توضیح قرار است چه نیازی را پاسخ دهد. همین شفافیت، خروجی را از پراکندگی نجات می‌دهد.

کنترل لحن در پرآمپت

در استفاده حرفه‌ای، لحن اتفاقی نیست. اگر لحن را مشخص نکنیم، ابزار خودش انتخاب می‌کند و این انتخاب همیشه با انتظار ما هم‌خوان نیست. گاهی یک متن رسمی می‌خواهیم، گاهی نیمه‌رسمی و قابل‌ارائه در محیط کاری، و گاهی هم زبانی ساده و عمومی برای مخاطب غیرتخصصی. کنترل لحن یعنی قبل از دریافت پاسخ، تصمیم بگیریم خواننده این متن چه کسی است و قرار است چه حسی بگیرد. وقتی این را در پرآمپت بگوییم، پاسخ از همان ابتدا در مسیر درست حرکت می‌کند و نیاز به اصلاح‌های سنگین کمتر می‌شود.

پرآمپت نویسی برای کارهای روزمره

یکی از جذاب‌ترین بخش‌های فاز دوم، جایی است که پرآمپت‌نویسی از حالت «یادگیری» خارج می‌شود و وارد زندگی روزمره می‌شود. نوشتن متن‌های کوتاه، توضیح دادن مفاهیم پیچیده به زبان ساده، یا جمع‌بندی محتواهایی که وقت خواندن کاملشان را نداریم، همه جزو کارهایی هستند که با پرآمپت درست، خیلی سریع‌تر و تمیزتر انجام می‌شوند. در این سطح، ChatGPT نه ابزار نمایشی است و نه سرگرمی؛ یک کمک‌کار واقعی است که اگر درست هدایت شود، زمان و انرژی کاربر را ذخیره می‌کند.

پرآمپت نویسی؛ مهارتی که کیفیت پاسخ را تغییر می‌دهد

اگر فاز اول با هدف تغییر نگاه مخاطب طراحی شده بود، فاز دوم با رویکردی عملی‌تر، بر هدایت کاربر به سمت استفاده مؤثر و هدفمند از ابزار تمرکز دارد. در این مرحله، تمرکز صرفاً بر «نحوه صحیح پرسش» نیست، بلکه بر این است که چگونه می‌توان با اتخاذ چند تصمیم آگاهانه، ChatGPT را از یک ابزار پاسخ‌گو به یک دستیار دقیق و قابل‌اتکا تبدیل کرد؛ دستکاری که هدف، شیوه درخواست و نحوه استفاده از خروجی را به‌درستی تشخیص دهد.

در این فاز، مخاطب دیگر در جایگاه کاربر تازه‌کار قرار ندارد. او اهمیت پرآمپت را درک کرده و اکنون به دنبال آن است که یاد بگیرد چگونه درخواست‌های خود را به‌صورت هدفمند، قابل‌کنترل و قابل‌اصلاح تنظیم کند. این نقطه، همان جایی است که کیفیت خروجی از سطح «قابل قبول» فراتر رفته و به سطح «قابل استفاده در عمل» می‌رسد.

فاز دوم درباره عمل است. درباره این که چطور با کمی دقت بیشتر در نوشتن پرآمپت، لحن را کنترل کنیم، خروجی را اصلاح کنیم و از پاسخ‌ها واقعا استفاده کنیم ChatGPT وقتی مفید است که هدایت شود و این هدایت، همان مهارتی است که در این فاز تقویت می‌شود.

نوشتن پرآمپت با هدف مشخص

یکی از تفاوت‌های مهم استفاده حرفه‌ای از ChatGPT با استفاده معمولی، داشتن هدف روشن قبل از نوشتن است. در فاز دوم، پرآمپت دیگر یک درخواست کلی نیست؛ یک مأموریت مشخص دارد. گاهی هدف آموزشی است و می‌خواهیم موضوعی را بفهمیم یا یاد بگیریم. گاهی تحلیلی است و دنبال مقایسه، بررسی یا نتیجه‌گیری هستیم. بعضی وقت‌ها فقط توضیح ساده

فرایند چندمرحله‌ای، دقیقاً همان چیزی است که خروجی خام را تبدیل به نتیجه قابل ارائه می‌کند.

اینجا ChatGPT شبیه یک همکار می‌شود؛ کسی که با بازخورد بهتر کار می‌کند، نه با حدس.

این را از ChatGPT نخواهیم

استفاده حرفه‌ای فقط دانستن «چه بخوایم» نیست، دانستن «چه نخواهیم» هم هست. بعضی انتظارات از اساس اشتباه‌اند؛ مثل واگذار کردن تصمیم‌های کاملاً انسانی، یا انتظار قضاوت نهایی بدون اطلاعات کافی. شناخت مرز توان ابزار، باعث می‌شود هم از آن بهتر استفاده کنیم، هم ناامید نشویم.

ChatGPT وقتی بهترین عملکرد را دارد که هدایت شود، نه اینکه جای همه چیز را بگیرد.

چطور خروجی را اصلاح کنیم؟

یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های کاربر حرفه‌ای با کاربر معمولی این است که به اولین پاسخ قانع نمی‌شود. خروجی خوب معمولاً نتیجه ادامه‌دادن مکالمه است. گاهی با دقیق‌تر کردن درخواست، گاهی با گفتن اینکه چه بخشی نیاز به تغییر دارد، و گاهی با بازنویسی خود پرامپت.

اصلاح خروجی یعنی پذیرفتن این واقعیت که پاسخ نهایی، در گفت‌وگو شکل می‌گیرد. هر اصلاح کوچک، پاسخ را یک قدم به چیزی که واقعاً می‌خواهیم نزدیک‌تر می‌کند.

پرامپت‌های چندمرحله‌ای

در کار حرفه‌ای، خیلی وقت‌ها یک پرامپت کافی نیست. ابتدا یک پاسخ اولیه می‌گیریم تا تصویر کلی شکل بگیرد. بعد آن را اصلاح می‌کنیم، جزئیات را اضافه یا کم می‌کنیم و در نهایت به نسخه نهایی می‌رسیم. این



نمونه پرامپت‌های کاربردی برای کارمندان بانک (به همراه خروجی)



کاربرد	پرامپت پیشنهادی	نمونه خروجی (پاسخ Chat GPT)
توضیح ساده یک خدمت بانکی برای مشتری	فرض کن داری برای یک مشتری غیرمتخصص توضیح می‌دهی. لطفاً مفهوم «حساب سپرده کوتاه‌مدت» را خیلی ساده، کوتاه و بدون اصطلاحات تخصصی توضیح بده.	حساب سپرده کوتاه‌مدت نوعی حساب بانکی است که می‌توانید پول خود را در آن نگه دارید و هر زمان که نیاز داشتید برداشت کنید. درعین حال، بانک به مانده حساب شما سود روزشمار پرداخت می‌کند، بدون اینکه پولتان برای مدت مشخصی مسدود شود.
پاسخ به اعتراض یا نارضایتی مشتری	یک پاسخ محترمانه و حرفه‌ای برای مشتری بنویس که بابت تأخیر در انجام تراکنش نارضاضی است. لحن رسمی باشد و وعده غیرواقعی داده نشود.	از اینکه بابت تأخیر ایجادشده در انجام تراکنش با مشکل مواجه شده‌اید، صمیمانه پوزش می‌خواهیم. موضوع در حال بررسی است و در صورت نیاز، همکاران ما از طریق راه‌های ارتباطی ثبت‌شده با شما تماس خواهند گرفت. از شکیبایی شما سپاسگزاریم.
خلاصه‌سازی بخشنامه داخلی	این متن بخشنامه را طوری خلاصه کن که یک کارمند شعبه در ۲ دقیقه بتواند نکات اجرایی آن را متوجه شود.	این بخشنامه تأکید می‌کند که افتتاح حساب جدید تنها با احراز هویت کامل مشتری امکان‌پذیر است، ثبت اطلاعات در سامانه الزامی است و مسئولیت تطابق مدارک بر عهده کارمند شعبه خواهد بود.
تبدیل متن اداری به متن قابل گفتن برای مشتری	این توضیح اداری درباره مسدودی کارت را به زبانی ساده و قابل توضیح شفاهی برای مشتری تبدیل کن.	کارت شما به دلایل امنیتی موقتاً غیرفعال شده است. برای فعال‌سازی مجدد، کافی است با در دست داشتن کارت شناسایی به شعبه مراجعه کنید تا همکاران ما سریعاً مشکل را برطرف کنند.
متن اطلاع‌رسانی کوتاه	یک متن کوتاه و رسمی برای اطلاع‌رسانی درباره قطعی موقت سامانه بنویس.	به اطلاع می‌رساند سامانه در تاریخ ... از ساعت ... تا ... به دلیل به‌روزرسانی فنی موقتاً در دسترس نخواهد بود. از شکیبایی شما سپاسگزاریم.
مقایسه دو خدمت بانکی	دو خدمت «کارت نقدی» و «کارت هدیه» را از نظر کاربرد و مناسب بودن برای مشتریان مقایسه کن.	کارت نقدی مستقیماً به حساب مشتری متصل است و برای برداشت و پرداخت روزمره استفاده می‌شود، درحالی که کارت هدیه مبلغ مشخصی دارد و بیشتر برای هدیه‌دادن مناسب است و امکان افزایش موجودی ندارد.
توضیح مرحله‌به‌مرحله یک فرایند	مراحل صدور کارت بانکی را به صورت قدم‌به‌قدم توضیح بده.	ابتدا درخواست مشتری ثبت می‌شود، سپس اطلاعات هویتی بررسی و تأیید می‌گردد، کارت صادر شده و در نهایت به مشتری تحویل یا از طریق پست ارسال می‌شود.
بازنویسی متن رسمی برای آموزش داخلی	این متن رسمی را به زبان ساده و آموزشی برای همکاران جدید بازنویسی کن.	در این فرایند، ابتدا اطلاعات مشتری بررسی می‌شود، سپس مدارک در سامانه ثبت شده و در صورت نبود مغایرت، عملیات بانکی انجام می‌گیرد. دقت در ثبت اطلاعات ضروری است.

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	۶۶۹۵۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۷۱۰۶۱	-
۳	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خیابان فردوسی، نبش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۳۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۳۴	جمشید باقری
۴	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روپروی باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	تیمور طاهری
۵	پاسداران	۸۰۵	تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰	۲۲۵۹۵۶۵۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	مهدی عبدلی وشته
۶	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوبندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	امین بیگلری
۷	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۳۵۴۵۱۸-۲۰	۴۴۳۵۴۵۱۷	شادمان غفوری
۸	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۲۳۰۵۶-۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	حیدررسانی فر
۹	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۲۲۹۳۴۴۵۱-۴	۲۲۹۳۴۴۶۳	مهدی عامری
۱۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی، روبه‌روی خیابان کاج، نبش کوچه ششم (شیخلو)، 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	۴۴۴۹۵۲۰۱-۱۲	۴۴۴۹۵۲۲۸	حمزه تقیان
۱۳	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۸۱۰۶۹	مریم یدینی
۱۴	میدان وتک	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان وتک، نبش خیابان برادران شرقی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۴۵۵-۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	حمید نودست
۱۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۴ و ۱۳	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	فرشته قانع
۱۶	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع اریکه ایرانیان، پلاک ۱	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	آزاده روشن
۱۷	یافت آباد	۸۱۷	تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت‌آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۵ و ۲۰۲	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	-
۱۸	شهری	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	۲۶۶۴۵۹۸۶-۲۶۶۴۵۷۱۵	۲۶۷۰۵۳۲۷	بهنام پویانفر
۲۰	آفریقا شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان تلون ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸	۲۶۲۱۹۶۵۸-۲۶۲۱۹۹۰۸	۲۶۲۱۹۷۱۳	نسرین خوش صحبت
۲۱	جام جم	۸۲۱	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	فرهاد عطائی فر
۲۲	پیروزی	۸۲۲	تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل	۳۳۲۲۲۱۴۷-۳۳۲۲۳۰۷۸	۳۳۲۲۲۱۴۳	فرخ فرجی
۲۳	ولنجک	۸۲۳	تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷	۲۲۴۲۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	امیرعلی جدیدی
۲۴	خیابان آذربایجان	۸۲۴	تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶	۶۶۰۷۸۸۴۶-۶۶۰۷۸۸۴۰۶	۶۶۰۷۸۸۰۰	محمود لک
۲۵	شهرک اکباتان	۸۲۵	شهرک اکباتان، فاز یک، خیابان نفیسی، روپروی مخابرات، پلاک ۵۹	۴۷۰۰۵۰۴۱-۴۷۰۰۵۰۸۳	۴۴۶۹۵۴۳	نیما رسولی
۲۶	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بیقی، پلاک ۲۱	۸۸۵۱۶۶۴۰-۸۸۵۱۷۴۱۸	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، روپروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۲۳۴۲۷۰-۸	۲۲۲۳۴۲۵۸	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 جمال‌الدین 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 مرتضوی‌فر
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سهروردی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	سید محمد میرحسینی نیری
۳۳	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
۳۴	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۵۹۶۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۹۶۶۶	رضا جلالی
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان آیت اله خوشوقت، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۳	۷۷۷۳۳۳۵۰-۵۴	۷۷۷۳۳۳۵۵	سلیمان بیات
۳۶	بازار کاشا	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ تهران، سیزه میدان، بازار کاشا، نبش بازار کاشا، پلاک ۶۴	۵۵۱۵۱۸۰۲-۴-۵	۵۵۸۰۸۵۰۹	وحید میرزاخانی
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهیار، پلاک ۶۹	۲۱۲۰۰۹۶۲-۶۳	-	مژگان طرفه نژاد
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خیابان ولیعصر، میدان منیریه، خیابان منیریه، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵-۸۵-۸۷	۶۶۴۹۱۰۷۳	رامتین سلیمانی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه کله، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	محسن باقری نیا
۴۰	میدان نیوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نیوت، پلاک ۵۶۰	۹-۷۷۹۴۰۴۲۸	۷۷۹۴۰۴۱۸	علی اکبر فتحی زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۴۱	دلاوران	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۸۴۸-۷۷۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	زهرآ کسرائی پور
۴۲	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵۰-۶	۴۴۰۰۳۸۲۶	راحله خیر خواه
۴۳	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، سالت ورودی	۵۵۲۷۸۴۰-۹	۵۵۲۷۸۴۱۰	مصطفی کریمی
۴۴	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۳۶۸۵۸۷۰۶-۳۶۸۵۸۷۰۳	۳۶۸۵۸۳۱۶	رضا جلیل زاده
۴۵	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی‌آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	محمد رضا البرزی
۴۶	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت‌آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۳۵۶	-	حسن رنجبر قلیچی
۴۷	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۳۳۱۳۸۳۱۴	روح اله سیاوشی
۴۸	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۳۷۳۶-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	علی اکبر عینی
۴۹	خیابان لوازانی	۸۵۵	تهران، کامرانیه، خیابان لوازانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۲۲۸۱۶۶۹۲-۳-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	حمید زرهونه
۵۰	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	مجید صادقی دستک
۵۱	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار یزدادی، نبش غربی خیابان ماکونی‌پور، پلاک ۱۹	۲۲۸۰۳۲۲۷-۲۲۸۰۳۲۳۰	۲۲۸۰۲۹۰۱	علیرضا رحیمی خو
۵۲	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین‌آباد، ساختمان مهلا، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۶۰۰۱۳-۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	محمود احسنی
۵۳	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	میرحسین آقاجانی
۵۴	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۸۰۵۷۵۳-۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	مونا رضایی
۵۵	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه‌راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	سیدیه محبی آشتیانی (ساون‌مه)
۵۶	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی‌عصر و شیخ‌هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۱۳۹۴-۶۶۹۷۱۳۹۲	۶۶۴۵۹۳۸	عباس دانش‌نقا
۵۷	یهشی-قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید یهشی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۸۸۵۳۶۲۸۹-۸۶۱۲۲۱۶۰	-	رضا محمدقاسمی
۵۸	برج سامان	۸۶۷	خیابان شریعتی، نبش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان، طبقه اول داخلی	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ ۳۹۸۹۶۳۸۰	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ ۳۹۸۹۶۳۸۰	فاطمه حاجی بابایی
۵۹	قلهک	۸۶۸	خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵	۲۲۶۰۱۵۳۷-۲۲۶۰۳۶۱۳	۲۲۶۰۹۷۰۳	هومن رسولی
۶۰	ستارخان	۸۶۹	تهران، محله توحید، خیابان کوثر سوم، خیابان ستارخان، پلاک ۸۰	۶۶۳۵۳۲۹۶-۶۶۹۲۸۱۶۲	۶۶۵۷۴۷۵	بهوش قاسمی
۶۱	پونک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرقی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	مهدی طلایی
۶۲	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱	۲۲۷۱۶۲۹۳	احمد عهدی
۶۳	لاله زار	۸۷۲	تهران، خیابان لاله‌زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری، پلاک ۴۶۱	۳۶۸۷۰۴۵۸-۳۶۸۷۰۳۱۷	۲۳۵۳۰۱۴۶	داریوش خداداد
۶۴	میدان هفت تیر	۸۷۳	میدان هفت‌تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵	۸۸۸۱۵۲۶۰-۸۸۸۱۵۸۹۰	۸۸۸۴۶۱۹۰	امیر ضیاء
۶۵	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، روبروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۱۹۲-۹۳	۲۶۱۱۷۱۹۵	واله سعیدی
۶۶	بلوار ۲۴ متری سعادت‌آباد	۸۷۵	تهران، سعادت‌آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	بناترین بابایی
۶۷	خیابان آقابزرگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، انتهای خیابان شهید آقابزرگی، نبش خیابان حسن‌آکبری، پلاک ۸۸	۲۲۳۹۱۰۷۱ ۲۲۳۹۹۷۱۶ ۲۲۳۹۹۷۴۱ ۲۲۳۹۸۷۵۷	۲۲۳۹۴۳۱۳	مهدی سلطانی
۶۸	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۹-۶۶۸۱۵۹۹۸	۶۶۸۱۶۰۰۸	عباس آهنگری کیوی
۶۹	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، روبروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۲۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۸	۴۶۸۳۲۲۴۱	جبار رضائی دره نیجه
۷۰	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایثار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰-۴۴۲۱۲۶۲۹	۴۴۲۱۱۸۴۱	منصوره رضایان مقدم
۷۱	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۳۱۵۴-۶	۸۸۹۳۱۵۷	روح اله صفری
۷۲	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت‌آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۸۸۵۷۸۱۷۱-۸۸۰۷۱۲۰۲	۸۸۳۶۶۷۶۹	امیر گیلانی فر
۷۳	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۵	۸۸۴۸۵۷۸۷	محمد رضا پیشگاه هادیان
۷۴	جهان‌شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سیاه، اول بلوار جمهوری، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۱۱۵-۱۷،۲۰	۳۴۴۸۱۴۴۵-۰۲۶	مهدی تک‌دهقان
۷۵	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۱-۴	۰۲۶-۳۲۲۰۵۸۲۲	مرتضی باغستانی
۷۶	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۲۵۳۲۹۰۲۱-۲۳-۲۶	۲۵۳۲۸۹۶۲	جواد علی بخشی
۷۷	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۷	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸	غلامعلی کریمی‌ایبازی
۷۸	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲ ۰۲۵-۳۲۹۳۳۱۱۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	اکبر مردانی
۷۹	فلکه جهاد- قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۲۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۳۲۷۰۵۹۴۹	حامد سرخوش
۸۰	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حدفاصل خیابان‌های فلسطین و هفت‌تیر (۲۰متری سینما سعدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۳۹۶	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۱۳	روح الله پورملاکه

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پایه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/پایه‌ها
۸۱	قصردشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصردشت، سه‌راه خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ ۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۲۶	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۲۱۶	عبدالکریم ستوده
۸۲	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۳۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	مهدی ملاشعید
۸۳	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان میثاق و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱-۳	۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰	اصغر یاری
۸۴	بندرعباس	۹۱۲۱	بندرعباس، بلوار امام خمینی، سه‌راه دلفا، برج بلو، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۳	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۳۰	مهدی بهاری (سرپرست موقت شعبه)
۸۵	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹	۰۵۴-۳۲۲۳۸۲۷۹	-	حمیده شه بخش
۸۶	یوشهر	۹۱۴۱	یوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	مجید گزی
۸۷	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۶	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	محمد جهانگیری پاشاکی
۸۸	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان‌نما، روپرویی خیابان آزاد همدانی، نبش کوچه سوداگر، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	امیر فولادی
۸۹	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۱-۶۱	۰۸۳-۳۷۷۵۹۵۹۷۱	مهرداد مرادی
۹۰	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، روپرویی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲	سجاد کلهر کاظمی
۹۱	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۲۶	حسین عبدیان
۹۲	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰-۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	بیژن ابراهیمیان
۹۳	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۳۲۰۳	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	محمد ممقانی
۹۴	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۵	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	سارا زارعی
۹۵	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	الله سازگار
۹۶	قرنی (مشهد)	۹۳۰۴	مشهد، بلوار قرنی، مابین چهارراه ابوطالب و قرنی، پلاک ۲۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۰۲-۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۰۹	مجید امیری دولتی
۹۷	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 زنده‌داران
۹۸	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی(ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۳۳۳۴۹۴۱۳-۱۵	۰۵۱-۳۳۳۴۹۴۱۶	علی‌فدائی‌نیا (سرپرست موقت شعبه)
۹۹	بجنورد	۹۳۳۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی(ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۳۳۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۳۳۴۷۳۴۸	یاسر محمودخانی
۱۰۰	گلشهر رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلشهر، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۳	مسعود تقی زاده
۱۰۱	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سه‌راه قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۲۰-۵	۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۱۱	ابوذر اساسه
۱۰۲	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپرویی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	سید عبدالحمید طاهری
۱۰۳	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی(ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱-۲۷	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	اسمعیل حسن زاده (معاون شعبه)
۱۰۴	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۳-۵	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	سمیه نظریان
۱۰۵	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاهیر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات	۰۲۳-۳۳۳۶۳۱۸-۱۹-۲۲	-	حمید صوفی آبادی
۱۰۶	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۳۷۹۶۰	حسین شیعیه سیمکی
۱۰۷	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۱۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۴۲	ملیحه تبریزیان
۱۰۸	رفسنجان	۹۵۱۱	رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۳-۵	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۲	زهرا ولی‌اللهی (معاون شعبه)
۱۰۹	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی‌آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۹	احسان جمشیدیان
۱۱۰	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۱۳۳۷۴۴۲-۳	۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۷۹	مجید سیف‌الدینی
۱۱۱	هشت بهشت اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، خیابان زرگهر، خیابان هشت بهشت شرقی، پلاک ۵۴۶	۰۲۱-۳۳۳۸۷۸۰-۸۱ ۰۲۱-۳۳۳۸۸۱	-	سمیرا سبزه زار
۱۱۲	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۲۱-۳۴۳۷۲۲۷۱	۰۲۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	علیرضا مستاجران
۱۱۹	سیتی سنتر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی شهرنیا، مجتمع سیتی سنتر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳	روزبه سلیمی
۱۲۰	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی(ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۹۵۲۵	محمدحسین مداح‌زاده
۱۲۱	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان	۰۳۵۳۳۰۲۱۴۰-۴۹	-	محمد رضا زارع
۱۲۲	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵	۰۸۶-۳۲۲۲۵۹۵۷	محمد فرح بخش
۱۲۳	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۷۵۱۶۰	ابراهیم پایداره
۱۲۴	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر(عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایرادک، پلاک ۱۶	۰۴۱-۳۳۳۲۲۴۰۹	۰۴۱-۳۳۳۰۱۱۵۵	محمدعلی رضائی اقدم
۱۲۵	۱۷ شهریور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، خیابان ۱۷ شهریور جدید، بلوار شهید قاضی طباطبائی، پلاک ۸۳	۰۴۱۳۵۵۶۰۹۴۱ ۰۴۱۳۵۵۷۳۱۷۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۱۷۳	اروج میرزائی
۱۲۶	استاد شهریار تبریز	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، نبش کوی الهی‌پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۳۶۲	۰۴۱-۳۳۲۹۳۳۶۰	علیرضا محمودی
۱۲۷	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۴۶۲۳	احمد رنجبری
۱۲۸	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، روپرویی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	شهاب‌امامی
۱۲۹	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۳-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶	مسعود نامی‌فر
۱۳۰	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۳۵۲۶۰۱-۵	۰۴۵-۳۳۳۵۲۵۰۱	ناصر هوشیاری
۱۳۱	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۵	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	حمید رضا ففوری
۱۳۲	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۳۰۵	۰۶۱-۳۳۹۲۰۵۲۴۰۶	۰۶۱-۳۳۹۲۰۷۴۵۵	حسین سپندار
۱۳۳	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۴۹۰۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۴۹۰۰	محمد سلگی
۱۳۴	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپرویی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گل‌دیس	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۰-۴۱	۰۷۶-۳۵۲۴۶۶۴۰	عباس اطهری
۱۳۴	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیرکبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۳۱	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		۷۷۹۱۷۳۱
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 سید جمال الدین اسدآبادی - کد پستی: ۱۴۴۴۹۳۳۵۷۳	۸۸۶۱۶۴۸۵-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۰۴۲۳۱۴
۷	سرپرستی ناحیه ۷	مریم طرفی نژاد		۸۸۰۳۳۱۴۳-۸۸۰۶۲۸۸۳
۸	سرپرستی ناحیه ۸	مجتبی قنبرزاده	بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن - کد پستی: ۱۴۹۴۷۱۴۴۴۱	۴۴۷۳۹۱۱۱-۴۴۷۶۸۷۸۹
۹	سرپرستی ناحیه ۹	مهدی احمدی		۴۴۷۳۷۹۸۰-۴۴۷۶۸۷۴۷
۱۰	سرپرستی شعب استان‌های شمال	محمود ملکی	ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۱-۳۳۲۵۹۷۸۶-۳۳۲۵۹۷۸۴
۱۱	سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب	غلامرضا نیکمهد	تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نیش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۰-۰۴۱-۳۳۳۳۸۳۸
۱۲	سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق	مهدی تونزنده جانی	مشهد، بلوار سجاد، نیش سجاد ۸، ط اول	۱۱۲-۱۱۴-داخلی-۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۴۰۵
۱۳	سرپرستی شعب استانهای مرکز	مجاهدی	اصفهان خیابان توحید میانی نیش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵	۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۲-۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۰
۱۴	سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب	مهرداد نظری	شیراز-بلوار پاسداران (زرهی)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول کد پستی: ۷۱۸۵۷۳۳۹۵	۰۷۱-۳۸۴۶۶۷۲-۰۷۱-۳۸۴۶۶۷۰-۷۲
۱۵	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	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی (۳۹۱۱)
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 بین - 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 ژوبار- طبقه پنج - واحد ۵۰۱	۰۳۱-۳۱۳۲۲۴۴۷

دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

نام دفتر	نشانی	تلفن	نمایر	نام رئیس
دفتر بانکداری شرکتی شهر مشهد	مشهد، بلوار سجاد، بین چهارراه بزرگمهر و بهار، نیش خ لاله، ساختمان بانک سامان، طبقه دوم	۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۳۹ و ۴۱	۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۰	نقیسه سلماسی
دفتر بانکداری شرکتی واحد اصفهان	اصفهان، خیابان توحید جنوبی، قبل از چهارراه پلیس، ساختمان ژوبار، طبقه سوم، واحد ۳۰۳	۰۳۱۳-۳۱۳۱۳۲۱۰ و ۳۱۳-۳۱۳۱۳۲۵	۰۳۱۳-۳۱۳۱۳۱۶	زهرا ایلخانی
دفتر بانکداری شرکتی تهران	تهران، خیابان شریعتی، نیش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی ۳۵۶۶	-----	محبوبه کوشافر



زمان باقی مانده: ۹:۵۱

پای

پای

مبلغ

ریال ۲,۰۲۱,۴۰۰

تورم و دو هزار و یکصد و چهل تومان

شماره کارت

۶۲۱۹ ****

شماره شناسایی دوم (CVV2)

تاریخ انقضا

.. ..

کد امنیتی

31831

پیش شماره

رمز دوم/پویا

دریافت رمز پویا

افزایش سقف تراکنش خرید
و پرداخت قبض اینترنتی با

"رمز دوم ثابت کارت"

از ۱۰۰ هزار تومان به

۵۰۰ هزار تومان

محصولات تندر نور



شرکت تندر نور

+98(21) - 77444464

WWW.THUNDER-LIGHT.COM



سال نو مبارک

