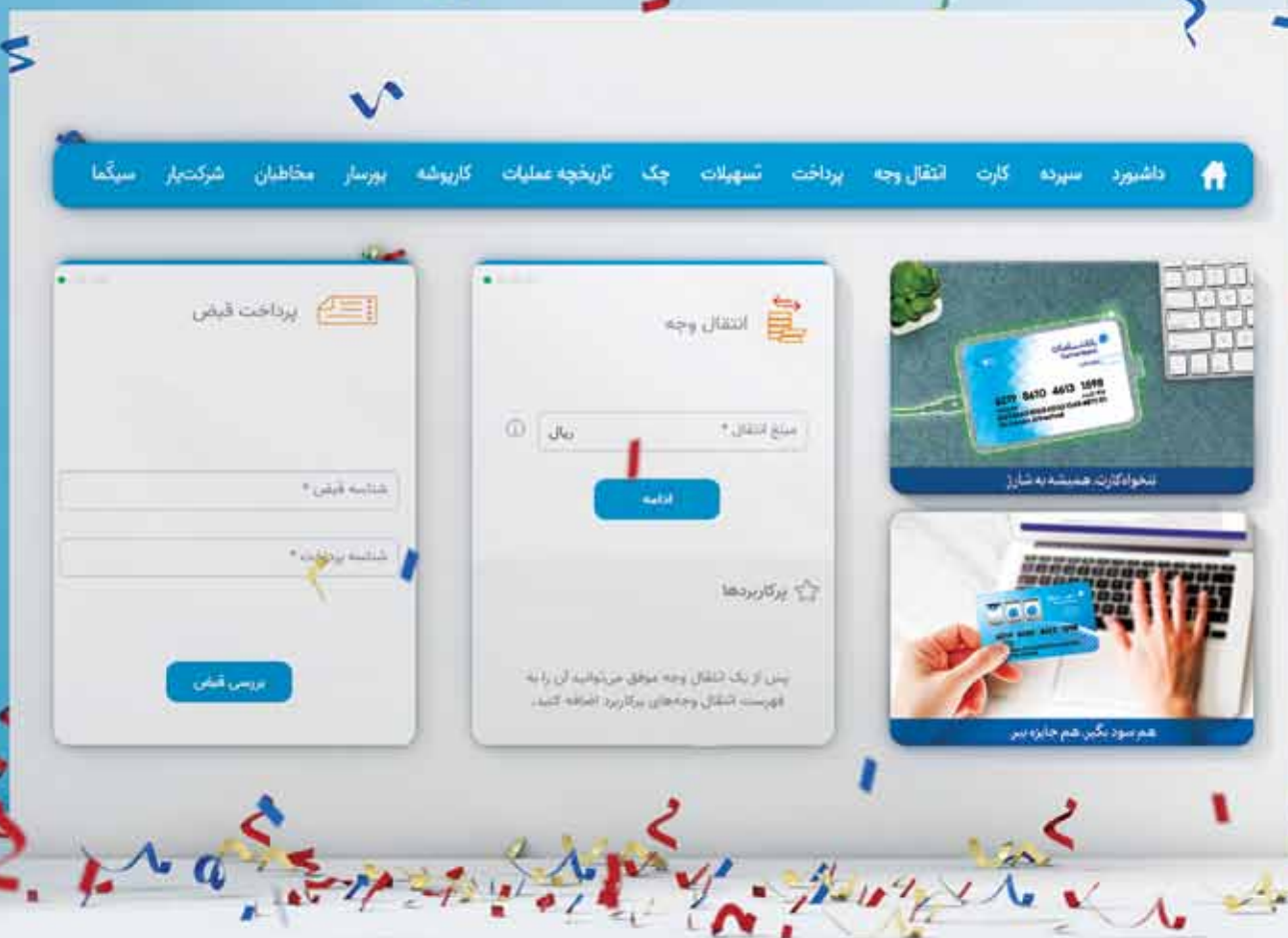


# سامان

سال هجدهم، شماره ۱۸۷  
دی ۱۴۰۱

بانک سامان  
Saman Bank



## نت بانک جدید سامان رونمایی شد.



اسامی ۴۴۴ برنده قرعه کشی پاییز وین کارت

برندگان ۴ جایزه ۱۰۰ میلیونی:

سیامک احمدی قراچه | علی افشار  
مهدی علی کائی | ندا نشاطفر

باشماه‌تیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.ir

اعلام اسامی ۴۴۴ برنده قرعه کشی پاییز وین کارت

- ۴ جایزه ۱۰۰ میلیون تومانی، ۴۰ جایزه ۱۰ میلیون تومانی، ۴۰۰ جایزه ۱ میلیون تومانی
- قرعه کشی ۱,۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان در هر فصل



# گروه مالی سامان

## پوداخت الکترونیک سامان کیش

تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونک، انتهای خیابان خدامی، بعد از تقاطع آفتاب، پلاک ۱۰۴  
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۸۴۰۸۰ نمابر: ۸۸۲۱۹۱۴۰  
[www.sep.ir](http://www.sep.ir)



## بیمه سامان

تهران، خیابان سیدجمال‌الدین اسدآبادی، پلاک ۴۳۳  
تلفن: ۰۲۱-۸۹۴۳ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴  
[www.si24.ir](http://www.si24.ir)



## کارگزاری بانک سامان

تهران، بلوار آفریقا، خیابان ناهید غربی، پلاک ۳۱  
تلفن: ۴۳۰۲۴۰۰۰ نمابر: ۸۸۷۷۴۶۸۹  
[www.samanbourse.com](http://www.samanbourse.com)



## صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزرا)، خیابان هفتم، پلاک ۱۱  
تلفن: ۰۲۱-۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۰۲۱-۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰  
[www.samanexchange.com](http://www.samanexchange.com)



## اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان

تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به همت، نبش خیابان اتوبانک، برج سامان  
تلفن: ۲۲۳۱۰۰۰۰ نمابر: ۴۱۷۲۶۰۰۱  
[www.icbs.ir](http://www.icbs.ir)



## خدماتی آفتاب تجارت سامان

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



## تأمین سرمایه کاردان

تهران، خیابان نلسون ماندلا، خیابان ظفر غربی پلاک ۲۸۱ کد پستی ۱۹۶۸۶۳۴۷۷۹۵  
تلفن: ۹۶۶۲۱۱۰۰ نمابر: ۹۶۶۲۱۱۳۳  
[www.kardan.ir](http://www.kardan.ir)



## کیش سل پارس

تهران، سعادت‌آباد، ضلع شمال شرقی چهارراه سرو، جنب بانک سامان، پلاک ۷۷  
تلفن: ۰۲۱-۸۷۶۴۰ نمابر: ۰۲۱-۲۶۶۵۴۸۰۹  
[www.samantel.ir](http://www.samantel.ir)



## پردازشگران سامان

تهران - محله امانیه - بلوار نلسون ماندلا - خیابان شهید محمد علی رحیمی - پلاک ۴۳  
تلفن: ۰۲۱-۲۶۲۹۳۹۴۲ نمابر: ۰۲۱-۲۶۲۹۳۹۴۲  
[www.samanpr.net](http://www.samanpr.net)



## تندر نور

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





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

## همیشه منتظر آثار شما هستیم

- از دریافت مقالات و دیدگاه‌های صاحب نظران استقبال می‌کنیم.
- از ارسال مطالب چاپ شده در مطبوعات خودداری شود.
- لطفا مطالب منابع در گیومه مشخص شود.
- مقالات ترجمه شده همراه با کپی اصل مقاله ارسال شود.
- مطالب ارسالی پس فرستاده نمی‌شود.
- لطفا مطالب تایپ شده و یا به صورت ایمیل ارسال شود.
- مقالات کوتاه و حداکثر برای ۴ صفحه نشریه تهیه شود.
- عکس و طرح مناسب همراه مقاله ارسال شود.
- عکس نویسنده یا مترجم همراه مقاله باشد.
- 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 جدا سازی 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: داخلی: ۳۴۳۰-۲۲۳۳۰۰۰-۰۲۱ سایت: www.sb24.ir

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۸۸۸۴۸۷۹-۰۲۱ فاکس: ۸۸۳۷۴۸۳-۰۲۱

- ۶ یادداشت سردبیر .....
- ۸ ما پشتیبان تمام کارها هستیم .....
- ۱۱ دوازدهمین همایش سراسری رضایت‌مندی مشتری .....
- ۱۲ زیست‌بوم نوآوری صنعت پاکیزگی ایران .....
- ۱۸ تحولی عظیم در صنعت شوینده‌ها با استفاده از دانش شیمی نوین .....
- ۲۰ در شرکت گوگل چه می‌گذرد؟ .....
- ۲۲ مراسم داوری نیمه‌نهایی پلنت ۱۴۰۱ .....
- ۲۴ سنو، بهینه‌سازی موتور جستجو .....
- ۲۸ فینال پلنت برگزار شد .....
- ۳۰ رونمایی بیمه سامان از خدمت جدید فروش آنلاین بیمه عمر و تشکیل سرمایه .....
- ۳۰ حضور ۳ مقاله از بیمه سامان در جمع مقالات «برتر» همایش بیمه و توسعه .....
- ۳۰ کسب دو رتبه «برتر» بیمه سامان در فرایند انتخاب «مدیر و کارمند برتر صنعت بیمه در سال ۱۴۰۱» .....
- ۳۱ گرمای سامانی در سرمای سخت مشهد .....
- ۳۸ آموزش زبان .....
- ۴۰ راهنمای رفع سوء اثر چک برگشتی .....
- ۴۲ ساماندهی بازار خرده‌فروشی و پخش با سامان .....
- ۴۴ کسب رتبه سیزدهم جهان و رتبه نخست خاورمیانه توسط سپ .....
- ۴۵ رونمایی از نت بانک جدید سامان .....
- ۴۵ کسب مدال طلای نوکی و نقره‌گی در مسابقات جوجیتسوی برزیلی در شهر استانبول ترکیه .....
- ۴۶ مصاحبه کنندگان بر چه اساسی شما را ارزیابی می‌کنند؟ .....
- ۴۷ ۳ کاری که برای پرهیز از خشمگین شدن و از کوره در رفتن می‌توانید انجام دهید! .....
- ۴۸ ۳۴ ویژگی یک رهبر عالی .....
- ۴۹ داستان مشاور هتل از ژاپن .....
- ۵۰ رمز موفقیت: صداقت، سادگی و خوشرویی .....
- ۵۱ اخلاق حرفه‌ای برای جذب مشتری .....
- ۵۲ همایش بانکداری شرکتی .....
- ۵۳ تجارت از طریق شبکه جهانی .....
- ۵۴ تقدیر از همکاران فعال در طرح پیوند .....
- ۵۵ شمشیر دولبه افزایش نرخ سود .....
- ۵۶ دلایل ایجاد و راهکارهای رفع ناترازی .....
- ۵۷ اسامی برندگان وین کارت .....
- ۶۲ شعب بانک سامان .....

## نتیجه مدیریت بهره‌وری



ناصر بزرگمهر  
nbozorgmehr@yahoo.com

### به نام او که هر چه بخواهد همان می‌شود

وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام رساند. اما عده‌ای نیز می‌گویند بهره‌وری مستلزم آن است که به‌طور پیوسته تلاش‌هایی در راه انطباق فعالیت‌های اقتصادی با شرایط دائمی در حال تغییر و همچنین تلاش‌هایی برای به‌کارگیری نظریه‌ها و روش جدید انجام گیرد. آژانس بهره‌وری اروپا معتقد است بهره‌وری ایمان راسخ به پیشرفت انسان‌هاست.

سازمان بهره‌وری ملی ایران در تعریف خود از این شاخص می‌گوید: بهره‌وری یک فرهنگ است، یک نگرش عقلایی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی است.

سازمان بهره‌وری ژاپن به عنوان یکی از کشورهایی که در ایجاد فرهنگ بهره‌وری بسیار موفق عمل کرده نیز می‌گوید: هدف بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی و با کاهش هزینه‌های انجام کار، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای حقیقی به جای دستمزدهای اسمی و جاری و بهبود معیارهای زندگی به گونه‌ای که به نفع سازمان‌ها و مصرف‌کننده باشد.

با توجه به تعاریف بالا می‌توان بهره‌وری را استفاده کارآمد از عوامل تولید برای تولید کالاها و خدمات تعریف نمود. رشد بهره‌وری کل

بهره‌وری یا بهره‌بری در فرهنگ فارسی معین و دهخدا به معنای با فایده‌گی و بهره‌داری، سود برندگی و کامیابی است.

بهره‌وری در علم اقتصاد به مقدار کالا یا خدمات تولیدشده در مقایسه با هر واحد از انرژی یا کار هزینه شده گفته می‌شود؛ یعنی بدست آوردن حداکثر سود ممکن، با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی انسانی، تجهیزات، زمان و مکان موجود است.

بهره‌وری معادل واژه انگلیسی Productivity در لغت به معنای قدرت تولید، بارور و مولد بودن است. سازمان بین‌المللی کار می‌گوید "بهبود بهره‌وری و تولید باید به عنوان یک اصل اساسی در خدمت رفاه انسان‌ها باشد."

در مورد تعریف کاربردی بهره‌وری، ده‌ها تعریف وجود دارد، که تقریباً همه آنها به مفهوم نسبت بین بازده تولید به واحد منابع مصرف شده است که معمولاً با یک نسبت مشابه دوره پایه مقایسه می‌شود.

بهره‌وری برابر با قسمت خروجی یعنی (میزان تولید) بر (کل) عوامل تولید است.

گروهی معتقدند که بهره‌وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید است.

و بعضی‌ها نیز می‌گویند بهره‌وری فقط یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد؛ یعنی بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و

عوامل تولید، موجب کاهش هزینه‌های تولید و افزایش قدرت رقابت تولیدکنندگان و سبب کاهش سطوح قیمت‌ها در بازار می‌شود. بهره‌وری، منبع اصلی و اساسی توسعه ملی و بقای صنایع می‌باشد. در بین عوامل متعدد اثرگذار بر بهره‌وری، دو گروه عوامل داخلی و عوامل خارجی نقش اصلی دارند: عوامل داخلی یا درونی توسط فرد یا مدیر بنگاه قابل کنترل است ولی عوامل خارجی یا بیرونی خارج از کنترل فردی یا بنگاهی است.

اما همه نظریه‌ها در نهایت معتقدند بهره‌وری یعنی به‌دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان و مکان در هر فرد و سازمان به منظور ارتقای رفاه برای بقا و پیشرفت سازمان و کارکنان الزامی است.

خلاف پندار برخی افراد، بهره‌وری فقط برای صنایع نیست، بلکه بهره‌وری سطوح مختلفی دارد و همه افراد در همه سطوح نقش دارند؛ یعنی این‌که افراد می‌توانند با تفکر، ابداعات و نوآوری‌های خود عملاً در چند سطح گوناگون مؤثر واقع گردند. در سطوح فردی، به‌دنبال تدابیری برای افزایش بهره‌وری فردی هستیم و در سطح گروه نیز به دنبال افزایش بهره‌وری گروه کاری. بدیهی است موضوع بهره‌وری بیشتر در سطوح سازمانی و رشته‌ها مطرح می‌شود. در مشاغل و برخی سازمان‌ها، انجام فعالیت‌های مؤازی و تکراری در یکدیگر ادغام شده و برخی از آن‌ها حذف شده‌اند.

بهره‌وری ملی که مهم‌ترین عنصر پیشرفت یک کشور است، از ارتباط بین دولت، اقتصاد، جغرافیا، جمعیت و فرهنگ به‌دست می‌آید. بهره‌وری ترکیبی از کارایی و اثربخشی است. به عبارت دیگر، عملکرد سازمان در صورتی بهره‌ور خواهد بود که کارا و اثر بخش باشد و هر کدام به‌تنهایی نشان‌دهنده افزایش بهره‌وری نیست. پس، در مقوله بهره‌وری، اولاً کاری که انجام می‌شود باید کار درست و مفیدی باشد و ثانیاً این کار به بهترین نحو انجام پذیرد و در راستای اهداف باشد.

به نظر من در موضوع بهره‌وری که در نهایت به معنای سود بیشتر از کار است باید حقوق و دستمزد کارکنان به موضوع بهره‌وری متصل باشد. حقوق و دستمزد باید با "نوع کار، زحمت، تلاش، زمان، دانش، نبوغ، سرعت، صحت، ریسک، خطرپذیری و امثالهم" متناسب داشته باشد. هرگز یک کارگر ساده را نمی‌توان با استادکار حرفه‌ای خودش همسان تصور کرد. نمی‌توان حقوق یک خلبان را با یک راننده تاکسی با استدلال‌های عوامانه که هر دو وسیله نقلیه می‌رانند و مسافر دارند و زحمت می‌کنند، برابر دانست؛ این عین پوپولیسم است.

دستمزد باید با "دانش" افراد مرتبط باشد. اگر یک معلم ابتدایی حقوق کم می‌گیرد که حتماً کم می‌گیرد، دلیل نمی‌شود که به حقوق یک استاد

دانشگاه معترض شویم. مشاغل "سخت و خطرناک" دستمزد ارزشمندی را می‌طلبند که نباید از آن غافل شد. یکی دانستن غواص جوشکاری که ساعت‌ها در زیر آب زندگی‌اش را به خطر می‌اندازد با غریق نجات یک استخر تفریحی با استدلال اینکه هر دو شناگرند، عوامفریبی است. وجود "تخصص" در مشاغل از مهم‌ترین ویژگی‌های پرداخت دستمزد است، مقایسه حقوق یک مدیر متخصص با یک مدیر جزء، سوءاستفاده از سادگی جامعه کم‌اندیش است.

"حساسیت" مشاغلی چون قاضی مشخص است. قضات باید آنقدر تأمین مالی و امنیت داشته باشند که فقط به عدالت بیندیشند. مقایسه ۲ مدیرعامل شرکت خودرو ساز داخلی و خارجی هم کم لطفی و طنز است، دستمزد مدیریت به ازای "مسئولیت" باید تعریف شود. مگر می‌توان میلیاردها تومان را در اختیار مدیری قرار داد و از او امضاهای هزار هزار خواست اما دستمزد و پاداش به او نداد؟ این نگاه غلط است که هرکدام ما، بدلیل آن که نتوانسته‌ایم حقوق و دستمزد مناسب داشته باشیم، شمشیرمان را به روی دیگرانی می‌کشیم که از حجم مسئولیت و دانش و تخصصشان بی‌خبر هستیم. خداوند در سوره الزمر می‌فرماید: هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ... آیا کسانی که می‌دانند با کسانی که نمی‌دانند یکسانند؟

به نظر من سیستم بانکی در همه جای دنیا مثل سیستم هوایی و پرواز و یا مشاغلی مثل خبرنگاران، اگر کار سخت تلقی نشود، حداقل کار خاص و پر مسئولیت می‌باشد. رسیدگی به حساب و کتاب هزاران مشتری و ارائه خدمات ویژه به مشتریان خصوصاً در حوزه صف و شعب، توجه خاص به کارکنان سیستم بانکی را الزام آور می‌کند.

گاهی در فرهنگ عوام از توجه و کمی تفاوت حقوق و دستمزدها به عنوان تفاوتی بزرگ سخن گفته می‌شود که به نظرم اغراق و نوعی کج‌اندیشی است.

در همه سازمان‌هایی که با ارباب رجوع یا به عبارت دیگر مشتری و مردم، به صورت روزانه روبه‌رو هستند، باید بر اساس نوع رفتار کارکنان و تلاش فردی، طبقه‌بندی پرداخت دستمزد ها دیده شود.

موضوع بهره‌وری، پرونده جداگانه‌ای برای کار مفید و استفاده از زمان است. سیستم بانکی و خصوصاً بانک ما سامانی‌ها، این امکان را به وجود آورده که فرهنگ بهره‌وری به عنوان فرهنگ تعالی سازمانی سرلوحه برنامه‌ها و تلاش‌ها قرار گیرد.

بدون شک مدیران ارشد هر سازمانی باور دارند که بهره‌وری وقتی نتیجه مناسب‌تر خواهد داد که نیروی انسانی، نتیجه کوشش و بهره‌وری خود را در فیش حقوقی و زندگی روزمره خویش ببیند؛ همانگونه که خداوند در آیه ۳۹ سوره نجم می‌فرماید: وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى؛ انسان را نیست جز آنچه کوشش کند.

## ما پشتیبان تمام کارها هستیم

جعفر تکبیری

● لطفاً دقیقاً بگویید که در واحد مدیریت پشتیبانی چه می‌گذرد و چه بخش‌هایی فعال است؟

مدیریت پشتیبانی قلب یک سازمان است و ما باید حواسمان به این عضو سازمان باشد. ما در مدیریت پشتیبانی وظایف بسیار گسترده‌ای داریم و هر کدام از ادارات و دایره‌های ما در سازمان‌های بزرگ یک مدیریت مستقل هستند. ولی در مدیریت پشتیبانی همکاران من به صورت شبانه‌روزی با جان و دل کار می‌کنند و نمی‌گذارند مشکلی احساس شود. از زمان حضورم در مدیریت پشتیبانی نیز تلاش کردم تا فرایندی سیستماتیک را پیاده‌سازی کنم.

در مدیریت پشتیبانی واحدی به نام ساختمان داریم که تمامی کار ابنیه اعم از ساخت‌وساز، بازسازی، اصلاحات و دیزاین داخلی و خارجی و همچنین بخش تعمیر و نگهداری ساختمان‌های بانک نیز بر عهده همکاران من در اداره ساختمان است. در اداره ساختمان بخش‌های مختلفی مثل تأسیسات، برق، طراحی، نقشه‌کشی و هر آن چیز که برای تعمیر و نگهداری ساختمان نیاز داریم، مستقر است.

اداره دیگر ما اداره تدارکات و خدمات است که پشتیبان تمام کارهای داخل بانک است. این اداره خرید کوچک‌ترین اقلام مثل مداد و خودکار گرفته تا خرید تجهیزات پیشرفته‌ای مثل چیلر و تجهیزات آی‌تی را بر عهده دارد. حجم کار این اداره به شدت بالاست و بچه‌ها با فشار بسیار زیادی در حال تأمین اقلام مورد نیاز سازمان هستند. به نحوی که در جریان تجهیز برج سامان برای انتقال همکاران، دوستانم در این اداره خریدهای بسیار خوبی در حوزه تجهیزات انجام دادند. دوستان بخش خدمات نیز در اجرای این جابه‌جایی زحمات بسیاری کشیدند و کار تجهیز مبلمان و سایر اقلام مورد نیاز واحدها را بر عهده داشتند.

ما در مدیریت پشتیبانی دایره حمل و نقل هم داریم که تمامی خودروهای بانک در سراسر ایران تحت نظر و کنترل مسئولیت این دایره است. از خرید خودرو، تا انتقال اسناد، پیگیری بیمه، پیگیری جرائم، کنترل خودروهای پول رسان که بسیار حساس است، همگی در اختیار این دایره است.

بخشی دیگری در مدیریت پشتیبانی واحد املاک است که این روند در بانک سامان بسیار پیچیده است و مسائل و مشکلات خاص خود را دارد و این فرایند در دایره املاک صورت می‌پذیرد. این دایره کار پرداخت قبوض خدمات، پرداخت شارژ ساختمان، امور شهرداری و دارایی و عوارض را بر عهده دارد. مهم‌ترین نکته در این دایره دانستن اصول و فنون مذاکره است تا همکاران ما در این واحد بتوانند با مالکان برخی از املاک بانک مذاکره کنند و قیمتی مناسب از آنها دریافت کنند.

کار دیگر ما در مدیریت پشتیبانی بخش اموال و انبار است که بسیار پیچیده است. همکاران این اداره تمام اموالی که توسط بانک خریداری می‌شود را طبقه‌بندی و کلاسه می‌کنند و در سطح ایران توزیع می‌کنند.



بابک مخیر، معاون مدیر پشتیبانی، مهندس مکانیک و فارغ‌التحصیل رشته MBA از دانشگاه تهران است. او می‌گوید تقریباً ۲۴ سال سابقه کار دارد و اکثر سوابقش هم در صنعت خودرو بوده که همین سوابق باعث شده اطلاعات زیادی در خصوص اجرای پروژه‌های مختلف به دست بیاورد. وی مدتی را نیز در صنعت ساختمان، صنعت نفت و گاز و صنعت لوازم خانگی نیز فعال بوده و از نیمه سال ۱۴۰۱ به مجموعه بانک سامان پیوسته است. آنچه در ادامه می‌خوانید گفت‌وگوی خبرنگار سامان با بابک مخیر معاون مدیر پشتیبانی در خصوص تمام مسائلی است که این روزها در مدیریت پشتیبانی اتفاق می‌افتد.

## هرکدام از ادارات و دایره‌های مدیریت پشتیبانی در سازمان‌های بزرگ یک مدیریت مستقل هستند

خاصی دارد و تجهیزات متفاوتی دارد و نیازمند یک تخصص ویژه است. نکته مهم این است که ما برای تجهیز و راه‌اندازی زمان‌بندی اضطراری داشتیم؛ اما با وجود این زمان‌بندی کوتاه و محدودیت‌ها بهترین کارها را انجام دادیم. این برج در زمان تحویل ساختار داخلی مناسبی نداشت و تزئیناتش در شأن بانک سامان نبود. ما سعی کردیم با تیم خوب طراحی خودمان، یک طراحی عالی با تم بانک سامان انجام دهیم و خوشبختانه حمایت کامل مدیران ارشد بانک را نیز در این مسیر داشتیم و نتیجه دیزاین داخلی امروز در طبقاتی که همکاران بانک حضور دارند، به خوبی مشخص است.

یک مشکل مهم در برج سامان، سیستم تأسیسات و فن کوئل برج بود. این سیستم دو لوله‌ای سردوگرم بود که باتوجه به مسدود بودن پنجره‌های برج، به هیچ وجه مناسب برج سامان نبود. این در حالی بود که برج سامان مثل کشورمان ایران چهار فصل است و هر جهت از برج در لحظه دمای متفاوتی دارد؛ به عنوان نمونه بخش شمالی برج در یک ساعت بسیار سرد و بخش جنوبی بسیار گرم است. به همین دلیل ما کل سیستم فن کوئل برج را چهار لوله‌ای کردیم تا هر زمان نیاز بود هوای سردوگرم را هم‌زمان داشته باشیم و علاوه بر این همکاران بتوانند از هوای تازه نیز استفاده کنند.

جالب اینجاست که این برج سیستم اطفای حریق نداشت و ما مجبور شدیم مقدار زیادی لوله‌کشی انجام دهیم تا سیستم اطفای حریق نصب کنیم. در خصوص آسانسور و پله برقی هم نیازمند یکسری تجهیزات بودیم که توانستیم آن را نیز تجهیز کنیم. در حوزه چیدمان و جانمایی داخلی و دکوراسیون نیز اقدامات بسیار خوبی انجام شده است. در مجموع باید بگویم در برج سامان جز اسکلت و نما تقریباً تمام تجهیزات را بازآفرینی کردیم.

در بخش پارکینگ مشکل اطفای حریق و خروج دود داشتیم که هم اکنون در حال اصلاح وضعیت این پارکینگ‌ها هم هستیم. در بخش لابی برج نیز طراحی و بازآفرینی بسیار زیبا و در خور بانک سامان انجام دادیم.

در خصوص نما ما برای شستشوی نما برنامه‌ریزی انجام داده‌ایم. واقعیت این است که به دلیل نوع ساختار نما این کار نیاز به بررسی بسیار زیاد و دقیق داشت و با وجود اینکه یک بالابر در پشت‌بام برج قرار دارد؛ این بالابر به دلیل مشکلات مختلف قابلیت زیادی برای شستشوی نما ندارد و به همین دلیل مجبور شدیم به سراغ نفراتی برویم که کار در ارتفاع انجام می‌دهند. خوشبختانه توانستیم مجوزهای لازم برای این کار را از مراجع ذی‌ربط اخذ کنیم و امیدواریم به زودی بتوانیم

همکاران ما در اداره جمع‌داری مدام در حال رصد اموال داخل بانک هستند و عملاً آمین بانک هستند. این اداره همچنین کار مناقصه و امحای اموال مازاد را نیز انجام می‌دهد. همچنین نکته مهم موضوع انبارکردن اسناد و مدارک بانک است که این بخش نیز بسیار حساس است.

خوشبختانه ما در حال توسعه انبار چوبیران هستیم و در سال ۱۴۰۲ شاهد افتتاح یک انبار مکانیزه و مدرن در چوبیران خواهیم بود که بسیاری از مشکلات کمبود فضا را حل و فصل خواهد کرد.

قسمت دیگر مدیریت پشتیبانی بخش حسابداری است. روزانه حجم بسیار زیادی اسناد بابت خرید اقلام و یا پرداخت اجاره و موارد دیگر وارد مدیریت ما می‌شود که لازم است امضا و پرداخت کنیم. این بخش ارتباط تنگاتنگی با مدیریت حسابداری و خزانه‌داری دارد. واقعاً حجم اسناد مالی ما به حدی هست که نیاز به وجود چنین واحدی در مدیریت پشتیبانی بود.

در مدیریت پشتیبانی ما یک واحد حقوقی نیز داریم که کار کنترل اسناد و قراردادهای ما را بر عهده دارد و لحظه‌به‌لحظه با کارشناسان در ارتباط است تا قرارداد محکمی بسته شود.

واحد HSE هم یکی از بخش‌های مهم مدیریت پشتیبانی است. ما در تمام قراردادهایی که با پیمانکاران بانک امضا می‌کنیم، موضوع HSE را در قرارداد می‌گنجانیم و اهمیت می‌دهیم. از زمان حضور در برج سامان موضوع HSE اهمیت بیشتری پیدا کرده است. ما تمامی شعب تهران و شهرستان و ساختمان‌های اداری را به استانداردهای HSE مجهز کردیم. همچنین در این خصوص ما جلسات هماهنگی داریم و مسائل ایمنی همواره مورد تأکید ما است.

در نهایت اینکه از زمان حضور بنده در مدیریت پشتیبانی، ما یک نفر مسئول کنترل پروژه به مدیریت پشتیبانی اضافه کردیم. من این خلأ را در مدیریت پشتیبانی احساس کردم و با هماهنگی سرکار خانم ضرابیه این کارشناس به مجموعه ما اضافه شد. باتوجه به سوابق و وضعیت موجود پروژه‌های مختلف مدیریت پشتیبانی، این شخص کار کنترل پروژه‌های مدیریت پشتیبانی را بر عهده دارد و در این زمینه کمک بسیار زیادی به رعایت زمان‌بندی و امکان‌سنجی در پروژه‌های مدیریت پشتیبانی می‌کند.

### ● پروژه برج سامان و انتقال همکاران به این ساختمان در چه وضعیتی قرار دارد؟

خوب در این خصوص باید عنوان کنم، زمانی که من به مجموعه سامان پیوستم، پروژه برج سامان شروع شده بود. البته من پس از پیوستن به مجموعه در جلسات مختلف مربوط به این پروژه شرکت کردم که جلسات فنی و مهندسی بود. برج سامان، یک سیستم کاملاً متفاوت با ابنیه مسکونی دارد؛ شرایط

این کار را آغاز کنیم. همواره در این خصوص به شعب تذکر داده‌ایم و امیدواریم این موضوع را حتماً مدنظر خودشان قرار بدهند که اتاق‌های رک باید حتماً خالی باشند.

همچنین لازم است کوله‌های امداد و نجات را نیز در مکان مناسب و در دسترس قرار دهند تا در صورت لزوم بتوانند راحت از آن استفاده کنند.

در خصوص جابه‌جایی یا بازسازی شعب نیز منوط به اعلام مدیریت جذب و فروش است که هر سال متناسب با این اعلام ما اقدام می‌کنیم.

● در پایان اگر نکته خاصی هست برای خوانندگان بازگو کنید.

من مایلیم از پرسنل و همکاران عزیزی که در فرآیند انتقال به برج سامان با ما همراهی و همکاری کردند سپاسگزاری کنم. واقعاً پروژه بسیار بزرگی بود که خوشبختانه به بهترین نحو و با همکاری دوستان عزیزم در مدیریت‌های مختلف اجرا شد. علاوه بر این دوست دارم از صبوری و همیاری همه همکاران در این مدت که ما مشغول اصلاحات مشکلات برج بودیم تشکر کنم، واقعاً ما در این خصوص ناگزیر بودیم. البته هنوز کارهای برج به اتمام نرسیده و ما همچنان در حال کار هستیم که امیدواریم همکاران عزیز در ادامه مسیر نیز با ما همراه باشند.

همچنین باید بگویم که قرار است فروشگاه‌های مختلفی در بخش تجاری برج راه‌اندازی شود تا همکاران بتوانند خریدهای خود را انجام دهند. علاوه بر این به دنبال راه‌اندازی و ساخت یک سالن همایش بسیار بزرگ و خوب هستیم تا از این به بعد این سالن، میزبان برنامه‌های بانک سامان باشد. در کنار این قرار است یک رستوران خوب در برج ایجاد کنیم تا ظهرها به همکاران سرویس دهد و شب‌ها نیز در اختیار عموم باشد.

● در خصوص تقاضای شعب و مشکلات آنها هم کمی صحبت کنیم. چه‌طور به مشکلات شعب رسیدگی می‌شود؟

در خصوص شعب باید بگویم که ما به محض دریافت درخواست‌های مختلف شعب، انجام این امور را در اولویت خود قرار می‌دهیم. در این خصوص ما در شهرستان‌ها از پیمانکاران زبده برای انجام برخی امور استفاده می‌کنیم و این پیمانکاران به محض دریافت درخواست و ابلاغ، در کمتر از یک روز به مکان موردنظر مراجعه و کار را آغاز می‌کنند. نکته‌ای که مایل هستم عنوان کنم این است که متأسفانه برخی اوقات شاهدیم که همکاران شعبه به دلیل کمبود فضا، اتاق‌های رک را به انباری تبدیل کرده‌اند که این به هیچ‌وجه استاندارد نیست و ما



## دوازدهمین همایش سراسری رضایت‌مندی مشتری



دوازدهمین همایش سراسری رضایت‌مندی مشتری در تاریخ ۲۵ دی‌ماه ۱۴۰۱ با حضور صاحبان صنایع، فعالان اقتصادی و برندهای ارزشمند و اصناف کشور در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما برگزار گردید. به گزارش سامان رسانه، این همایش با حمایت مؤسسه آموزشی و پژوهشی اتاق بازرگانی صنایع، معادن و کشاورزی ایران در راستای تحقق اهداف کلان اقتصادی برگزار شد.

محورهای اصلی مورد بررسی در همایش به شرح زیر بودند:

- آشنایی با تکنیک‌های تعامل با مشتریان و ذی‌نفعان بنگاه‌های اقتصادی،

تولیدی و خدماتی

- مزایای به‌کارگیری ارتباط صحیح با مشتری و مشتری‌محوری
- راهکارهای افزایش سهم بازار با تأکید بر کرامت مشتری
- روش‌های ارتقای سطح رضایتمندی و رسیدن به وفاداری مشتریان و افزایش سهم بازار

- آشنایی با روش‌های و شیوه‌های جهانی CRM

شایان ذکر است در این همایش از بانک سامان به‌عنوان یکی از فعالین اقتصادی کشور که در زمینه‌های گوناگون رضایتمندی مشتریان توانسته است حدنصاب بالایی را کسب کند با تندیس طلایی قدردانی شد. این تندیس بر اساس ارزیابی شاخص‌های کیفیت، ایجاد درگاه‌های ارتباطی مناسب برای مشتریان، کارآمدی فرایند رسیدگی به صدای مشتریان به بانک سامان اعطا شده است.



# آفتاب تجارت سامان در پاییز ۱۴۰۱

آفتاب  
تجارت  
سامان

زیست بوم نوآوری و فناوری صنعت پاکیزگی ایران

آتهیه و تدوین: گروه پژوهش آفتاب تجارت سامان (فاطمه خجاره - مهسا صفاری)

## ۱. شرکت آفتاب تجارت سامان برنده مناقصه خط یک مترو تهران در ۱۴۰۱

آفتاب تجارت سامان برنده مناقصه خدمات عمومی ایستگاه‌ها، تونل‌ها، پایانه‌ها و ناوگان ریلی خط یک مترو تهران شد.



سال ۱۴۰۱ اقدام به تدوین و پیاده‌سازی الگوی مهندسی پاکیزگی بر اساس سیستم مدیریت کیفیت و استانداردهای جهانی در حوزه صنعت پاکیزگی نمود. خجاره، مسئول سیستم‌ها و روش‌ها در این خصوص می‌گوید: آفتاب تجارت سامان با تعریف این الگو تحول بزرگی در صنعت پاکیزگی کشور و توسعه کسب و کار آفتاب تجارت سامان در سیستم مدیریت پاکیزگی و عملیات پاکیزه‌سازی ایجاد کرده است. این الگو دارای ۴ رکن اساسی است که این ارکان عبارتند از: ۱- نیروی انسانی توانمند با ویژگی‌های متعهد و متخصص - کارآمد و یادگیرنده، ۲- تجهیزات نظافت مکانیزه و ملزومات با ویژگی‌های پشتیبانی فنی - بهره‌برداری کارآمد، ۳- فرایند انجام کار و طرح خدمات با ویژگی‌های راهکار مناسب - کارا و اثربخش، ۴- محصولات شیمیایی با ویژگی‌های سازگار با محیط زیست غیرسمی ضد خوردگی (با استفاده از محصولات دکتر اشئل آلمان). در مسیر اجرای الگوی مهندسی پاکیزگی، فرایندها و روش‌های اجرایی متناسب با هر خدمت تعریف و پیاده‌سازی شده است که به صورت مستمر مورد ارزیابی، تحلیل، عارضه‌یابی و بهبود قرار می‌گیرند تا مطمئن باشیم همواره بهترین و باکیفیت‌ترین خدمات را ارائه می‌نماییم.

مناقصه خدمات عمومی ایستگاه‌ها، تونل‌ها، پایانه‌ها و ناوگان ریلی خط یک مترو تهران در شهریورماه ۱۴۰۱ برگزار شد و شرکت آفتاب تجارت سامان با برنده شدن در این مناقصه، ارائه کلیه خدمات عمومی این خط را در مهرماه ۱۴۰۱ عهده‌دار شد. این خدمات شامل: ۱- خدمات پاکیزگی ایستگاه‌ها، تونل‌ها، پایانه‌ها و ناوگان ریلی خط یک مترو تهران، ۲- خدمات نگهداری و تعمیرات تجهیزات برقی و مکانیکی ساختمان‌های ستادی، ۳- خدمات پاکیزگی ایستگاه‌های خط یک، ۴- نگهداری فضای سبز ۵- خدمات پاکیزگی و شست و شوی ناوگان با استقرار ۱۸۰ نفر نیروی انسانی توانمند و متعهد است.

## ۲. تدوین الگوی مهندسی پاکیزگی شرکت آفتاب تجارت سامان

بهبود و توسعه خدمات شرکت آفتاب تجارت سامان با استفاده از پیاده‌سازی الگوی مهندسی پاکیزگی مبتنی بر استاندارد سیستم مدیریت کیفیت و بر اساس استانداردهای جهانی در حوزه صنعت پاکیزگی

شرکت آفتاب تجارت سامان با بهره‌گیری از سوابق درخشان خود در حوزه صنعت پاکیزگی و در راستای بهبود مستمر خدمات خود، در

# الگوی مهندسی پاکیزگی شرکت آفتاب تجارت سامان

مبتنی بر استاندارد سیستم مدیریت کیفیت



### ۳. انعقاد تفاهم‌نامه آفتاب تجارت سامان و دکتر اشرف آلمان

مدیرعامل محترم آفتاب تجارت سامان (آقای مهندس سعید امامی مقدم) از همکاری شرکت آفتاب تجارت سامان و دکتر اشرف آلمان خبر داد.

تفاهم‌نامه همکاری مشترک برای فعالیتهای مؤثر و پایدار در پروژه‌های صنعت پاکیزگی در ایران بین شرکت آفتاب تجارت سامان (مدیرعامل محترم: آقای مهندس سعید امامی مقدم) و نماینده دکتر اشرف آلمان در ایران منعقد گردید.

این تفاهم‌نامه به منظور فراهم آوردن زمینه همکاری‌های سازنده در شناسایی، تأمین، توزیع و به‌کارگیری مواد شوینده صنعتی و در راستای پاسخ به مسائل مرتبط با حوزه مهندسی پاکیزگی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت پاکیزگی و نگهداری (Cleaning & Maintenance)



در کشور است. شایان ذکر است شرکت آفتاب تجارت سامان تنها نماینده رسمی فروش و توزیع محصولات دکتر اشنل آلمان در ایران است و در حال حاضر باتوجه به ارزیابی رضایت‌مندی مشتریان و تأمین تمامی نیازهای آنان و همچنین در راستای توسعه محصولات در حال مطالعه و بررسی محصولات جدیدی از دکتر اشنل آلمان هستیم.

(Management) منعقد گردید. در این تفاهم‌نامه، مسئولیت تأمین مواد شوینده صنعتی و کنسانتره، آموزش، پشتیبانی فنی و بازرگانی بر عهده نماینده دکتر اشنل آلمان است و مسئولیت آفتاب تجارت سامان به عنوان مجری و متخصص پروژه‌های پاکیزه‌سازی، بهره‌برداری و به‌کارگیری این مواد در پروژه‌های صنعت پاکیزگی در راستای ارتقای فرهنگ این صنعت



#### ۴. تأسیس آکادمی آموزش، توسعه و توانمندسازی آفتاب سامان

آفتاب تجارت سامان در سال ۱۴۰۱ توانست پس از دریافت پروانه فعالیت مرکز کارآموزی و جوار کارگاهی از سازمان فنی و حرفه‌ای کشور، آکادمی آموزش، توسعه و توانمندسازی آفتاب سامان را راه‌اندازی نماید.

هم‌زمان با هفته ملی کارآفرینی و ترویج آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در همایش مهارت‌آموزی و توسعه اشتغال پایدار در صنایع و صنوف از طرف وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی - سازمان فنی و حرفه‌ای کشور پروانه فعالیت مرکز کارآموزی جوار کارگاهی به شرکت آفتاب تجارت سامان اعطا هم‌زمان با اعطای مجوز مرکز کارآموزی، فعالیت آکادمی آموزش، توسعه و توانمندسازی آفتاب تجارت سامان رسماً آغاز شد.

خانم مهندس صفاری رئیس آکادمی آموزش، توسعه و توانمندسازی آفتاب تجارت سامان (مرکز کارآموزی و جوار کارگاهی) ضمن تبریک به خانواده بزرگ آفتاب تجارت سامان به مناسبت آغاز به کار رسمی آکادمی آفتاب تجارت سامان هم‌زمان با اعطای پروانه فعالیت از سوی سازمان فنی و حرفه‌ای کشور اعلام کرد از این‌پس در آکادمی آفتاب تجارت سامان به کارکنان و کارآموزان که در دوره‌های آموزشی و مهارتی شرکت می‌کنند گواهینامه معتبر و رسمی از طرف سازمان فنی و حرفه‌ای صادر می‌گردد. وی در پیامی که به مناسبت برگزاری همایش ملی مهارت‌آموزی و توسعه اشتغال پایدار برای صنایع و صنوف برگزار گردید گفت:

"می‌توانیم با قدرت مدعی باشیم که در زمینه صنعت پاکیزگی اولین سازمانی هستیم که همگام با آموزش، توسعه و توانمندسازی کارکنان خود و با بهره‌گیری از استانداردهای جهانی موفق به طراحی الگوی مهندسی پاکیزگی شد.



خواسته‌مان ساختن آینده‌ای بهتر بر مبنای دانش روز دنیا بوده است، همان‌طور که شعار مدیریت ارشد سازمان در سال و قرن جدید بر همین پایه استوار بود: "با آموختن و ساختن، پویایی و رشد فرهنگ ما شد."

شرکت آفتاب تجارت سامان همواره به دنبال ایجاد تحول در صنعت پاکیزگی و ارتقای فرهنگ نظافت کشور و ارائه خدمات بوده و هست و بر این باور است "دانستن بدون خواستن هرگز توانستن به بار نمی‌آورد"

#### ۵. گرامیداشت هفته کتاب و کتاب‌خوانی و افتتاحیه کتابخانه نوین آفتاب سامان

با حمایت مدیرعامل محترم توسط سیستم‌ها و روش‌ها و آکادمی سازمان با حضور و مشارکت همکاران گرامی در شرکت، راه‌اندازی شد و توسعه یافت.

به مناسبت گرامیداشت هفته کتاب و کتاب‌خوانی، مراسمی باشکوه در تاریخ ۲۵ آبان‌ماه در شرکت آفتاب تجارت سامان برگزار و هم‌زمان کتابخانه نوین (فیزیکی، دیجیتال و صوتی) آفتاب سامان



و تنها یادگیری است که می‌تواند در شرایط حاضر باعث آرامش درون شود."

ایشان همچنین ضمن ابراز خرسندی از تهیه کتاب‌های مفید جهت استفاده همکاران در حوزه‌های مختلف، ابراز امیدواری کردند اشتیاق یادگیری در همکاران توسعه یابد تا باعث رشد و تعالی گردد.

در این مراسم مدیرعامل محترم شرکت، آقای مهندس امامی مقدم طی سخنرانی که داشتند روز فرهیخته کتاب و کتابدار را تبریک گفته و در راستای استقبال از برگزاری مراسم بزرگداشت مقام کتاب و افتتاح کتابخانه نوین آفتاب سامان بیان کرد: "پیشرفت بدون یادگیری رخ نمی‌دهد و با وجود تمام مشغله‌ها این کتاب است که باعث رشد می‌شود"



#### ۶. حضور و مشارکت شرکت آفتاب تجارت سامان در ششمین

##### همایش و نمایشگاه ساختمان پایدار

نما و ایمنی با موضوع حفظ استاندارد و الزامات پاکیزگی ساختمان‌های پایدار و استقرار سیستم مدیریت پاکیزگی با تأکید بر بهره‌وری شونده‌های دوستدار محیط‌زیست

ششمین همایش و نمایشگاه ساختمان پایدار، نما و ایمنی در تاریخ ۹ الی ۱۱ آذرماه ۱۴۰۱ در مرکز نمایشگاهی بوستان گفت‌وگو تهران (محل نمایشگاه‌های شهرداری)، با شرکت بیش از ۳۰۰۰ مخاطب در ۵۰ کارگاه آموزشی و حضور حدود ۲۰۰۰۰ متخصص، سازنده، معمار، طراح، تولیدکننده، سازمان‌های دولتی و خصوصی و مدیران شهری و مشارکت بیش از ۲۵۰ شرکت در حوزه ساختمان پایدار، نما و ایمنی برگزار شد. شرکت آفتاب تجارت سامان با محوریت موضوع حفظ استاندارد و الزامات پاکیزگی ساختمان‌های پایدار و استقرار سیستم مدیریت پاکیزگی با حضور خود در ششمین همایش و نمایشگاه ساختمان پایدار، نما و ایمنی، به‌عنوان مجری استقرار و پیاده‌سازی استاندارد مدیریت صنعت پاکیزگی - ساختمان سبز (CMIS - GB) معرفی شد.

هدف اصلی برگزاری این رویداد ارتقای دانش فعالان و پنل‌های

تخصصی و ایجاد تعامل بین قطب‌های مختلف صنعت ساختمان، اجرای کارگاه‌های آموزشی، نمایش نماهای منتخب ساختمانی و بررسی چالش‌ها و مشکلات بخش‌های مختلف صنعت ساختمان تدارک دیده شد.

اهداف حضور شرکت آفتاب تجارت سامان در نمایشگاه ساختمان پایدار، نما و ایمنی:

(۱) استقرار و پیاده‌سازی استاندارد مدیریت صنعت پاکیزگی - ساختمان سبز (CMIS - GB)

(۲) ارائه راهکار و پیاده‌سازی سیستم مدیریت صنعت پاکیزگی در حفظ و نگهداشت ساختمان‌های پایدار و مدیریت پسماند ساختمان‌های پایدار در حال ساخت و بهره‌برداری

(۳) معرفی محصولات دکتر اشنل آلمان و ارائه چگونگی بهره‌برداری از محصولات جهت پاکیزه‌سازی، ترمیم سطوح آسیب‌دیده و نگهداری از ساختمان‌های پایدار

(۴) مدیریت نگهداری و تعمیرات تأسیسات الکتریکال و مکانیکال در راستای بررسی کیفی محیط داخلی، اعم از کیفیت هوای داخل، تهویه مطبوع و آسایش صوتی، بصری و حرارتی و...





(۷) مدیریت و راهبری خدمات عمومی و تخصصی ساختمان‌های پایدار  
(۸) رعایت ضرورت‌های اجرایی نما و ارائه و پیاده‌سازی الزامات ایمنی  
و HSE در بهره‌برداری از مجتمع‌های تجاری، اداری، مسکونی و اماکن عمومی

- پاکیزگی سبز
- ساختمان سبز
- پاکیزگی پایدار
- ساختمان پایدار

(۵) مدیریت خدمات نگهداری، طراحی و اجرای فضای سبز محیط‌های بیرونی و درونی مانند: ۱- طراحی و احداث انواع بام سبز (روف‌گاردن)، دیوار سبز (گرین وال) انواع گونه‌های گیاهی و باغ گل ۲- طراحی و نصب انواع سیستم‌های آبیاری مکانیزه متناسب با انواع گیاهان، ۳- تأمین و نگهداری انواع گیاهان و گل‌های آپارتمانی و... در جهت توسعه و نگهداشت فضای سبز ساختمان‌های سبز

(۶) معرفی خدمات تخصصی کار در ارتفاع تحت نظارت کارشناسان و ناظران HSE



برگزاری مراسم باشکوه یلدا به میزبانی دپارتمان مهندسی پاکیزگی  
با حضور نماینده دکتر اشئل آلمان در ایران، مدیرعامل محترم و همکاران گرامی



## تحولی عظیم در صنعت شوینده‌ها

# با استفاده از دانش شیمی نوین



مهسا صفاری  
| کارشناسی ارشد مهندسی شیمی |

سرپرست دپارتمان مهندسی پاکیزگی شرکت آفتاب تجارت سامان

شوینده‌ها به این دلیل است که مولکول آنها از دو قسمت آب‌دوست (هیدروفیل) و آب‌گریز یا چربی‌دوست (هیدروفوب یا لیپوفیل) تشکیل شده است. قسمت آب‌دوست که همان سر نمکی صابون COO- یا گروه سولفات و دیگر گروه‌های قطبی در انتهای مولکول مواد شوینده است، مولکول‌های آب را جذب می‌کند و در آب محلول است. سر دیگر مولکول‌های صابون و مواد شوینده صنعتی یک اسیدهای چرب با زنجیر طولانی است که تقریباً در آب نامحلول است ولی چربی‌ها را در خود حل می‌کنند. این مولکول‌ها آلودگی‌ها را به اجزای کوچک‌تر تقسیم کرده و دورتادور آن‌ها را می‌پوشاند، از طرفی باتوجه به چگالی کمتر از آب، روی سطح آب شناور می‌ماند و با تشکیل یک لایه روی سطح، کشش سطحی آب را کم کرده و میزان جذب آلودگی را افزایش می‌دهند.

در قدیم دترجنت‌ها از چربی حیوانی و هیدروکسید سدیم به دست می‌آمد که از دو مشکل عمده برخوردار بودند؛ اول تولیدشدن اسیدهای چرب نامحلول با تغییرات PH و دوم تأثیر نامطلوب نمک‌های کلسیم و منیزیم موجود در آب (سختی آب) روی شویندگی آن. در این راستا از دترجنت‌های قوی‌تر استفاده شد که مشکلات محیط زیستی عمده‌ای ایجاد نمود. این مواد شیمیایی علاوه بر آسیب‌هایی که به فرد استفاده‌کننده می‌زنند، می‌توانند به چرخه طبیعت وارد و تجزیه شوند، لذا باقی‌ماندن و تراکم این مواد غیرطبیعی ساخته دست بشر در طبیعت، سبب آلودگی روزافزون آب‌ها و مخازن زیرزمینی می‌شود. از دیگر مشکلات شوینده‌های صنعتی، ترکیب‌های فسفردار آنهاست که برای تنظیم PH و جلوگیری از واکنش نمک‌های کلسیم و منیزیم موجود در آب با ماده شوینده (دو مشکل بیان شده)، به آن افزوده می‌شود.

از ۲۰۰۰ سال پیش بشر اولیه از موادی مانند خاکستر، ریشه گیاهان، چوبک، گرده آجر، جوش شیرین و... برای پاک‌کردن استفاده می‌کرد، اما پیشرفت فرهنگ انسان، رشد جمعیت و بهبود بهداشت، نیاز روزافزون و لزوم استفاده از مواد شوینده در مقیاس وسیع، منجر به کشف مواد شوینده صنعتی به نام دترجنت (دترسیف در فرانسه) شد.

آلمان اولین کشوری بود که اقدام به تولید مواد صنعتی پاک‌کننده برای مصرف عموم کرد و شوینده‌های نسل جدید را تولید و عرضه نمود. از اواخر دهه ۱۹۲۰ تا اوایل ۱۹۳۰ نمک‌های سدیم و زنجیرهای بلند آلکیل سولفات‌ها وارد بازار شدند، اما رشد اصلی این صنعت بعد از جنگ جهانی دوم آغاز گردید. در سال ۱۹۵۰ کاهنده‌های کشش سطحی (Surface Active Agent) با نام جدید سرفکتانت (Surfactant) به‌عنوان محصول جدیدی عرضه شد.

دترجنت‌ها یا شوینده‌ها موادی هستند که ذره‌های آلودگی را از سطوح مختلف می‌زدایند و در انواع مختلف تهیه می‌شوند. اثر پاک‌کنندگی



خانوادگی با سابقه بسیار درخشان در شهر مونیخ است که در زمینه محصولات بهداشتی، بهداشت پوست و شوینده های صنعتی فعالیت دارد و با بسیاری از صنایع مطرح کشور آلمان و دیگر کشورهای اروپایی همکاری می کند.

استفاده از مواد پایه گیاهی همراه با خاصیت مرطوب کنندگی مناسب، جهت کاهش میزان مصرف آب مورد نیاز در عملیات پاکیزگی، ارائه محصول به صورت کنسانتره و تأکید بر بازیافتی بودن ظروف مورد استفاده از مواردی است که تأکید این شرکت بر حفظ محیط زیست را آشکار می کند. این شرکت با داشتن بیش از ۳۵۰ نوع محصول، سبد متنوعی از محصولات را به مشتریان خود ارائه می دهد که انتخاب شوینده بر اساس سطح و نوع و میزان آلودگی را آسان می سازد.

شرکت آفتاب تجارت سامان با توجه به سابقه درخشان در صنعت خدمات پاکیزگی و در راستای ایجاد تحول در این صنعت و با هدف ارتقای فرهنگ پاکیزگی کشور همواره به دنبال بهترین محصولات در زمینه پاکیزگی بوده است و در این مسیر همکاری مشتری را با شرکت دکتر اشنل آلمان آغاز نموده است.

شرکت آفتاب تجارت سامان با بهره گیری از الگوی مهندسی پاکیزگی و تأکید بر ضرورت نظافت کامل سطوح بدون ایجاد تخریب، مواد شوینده با کیفیت و دوستانه محیط زیست را به عنوان بازوی عملکردی خود قرار داده و بر استفاده درست از این محصولات تأکید داشته است. در این راستا با شناسایی نیاز مشتریان و لزوم برآوردن این نیازها در فاز اولیه اقدام به تأمین چهار محصول اصلی جهت نظافت کامل انواع سطوح نموده و توسعه سبد محصولات و آموزش مصرف درست محصولات را سرلوحه کار خود قرار داده است.

فسفات ها در اعماق رودخانه ها و دریاچه ها رسوخ کرده، سبب رشد غیرعادی قارچ ها و جلبک ها می شوند و به این ترتیب با مصرف اکسیژن محلول در آب توسط این گیاهان، زندگی ماهی ها و دیگر آبزیان به خطر می افتد.

برای جلوگیری از آلودگی های روزافزون ناشی از این نوع پاک کننده ها، هم اکنون در بسیاری از کشورها، قوانین و مقررات اجازه استفاده از مواد شوینده مقاوم در برابر تجزیه بیولوژیکی (شوینده های سخت) را نمی دهند و کارخانه های بسیاری به سوی تولید مواد شوینده نرم سوق داده شده اند. شیمی نوین در مسیر حفظ محیط زیست و سلامت نوع بشر تغییرات چشمگیری را در روند تولید محصولات شوینده ایجاد کرد و به سمت استفاده از مواد اولیه گیاهی حرکت نموده است.

استفاده از مواد گیاهی از دو منظر به حفظ محیط زیست کمک می نماید؛ اول عدم استفاده از محصولات پایه حیوانی که دغدغه بسیاری از حامیان محیط زیست بود و دوم عدم استفاده از محصولات شیمیایی که موجب به وجود آمدن پسماندهای صنعتی و گازهای گلخانه ای در فرایند تولید آنها می شود.

#### ■ سازگاری و عدم آلوده سازی بسترهای آب زیرزمینی در راستای حفظ محیط زیست

در این راستا بسیاری از شرکت های معتبر دنیا به تولید شوینده ها با استفاده از شیمی نوین و ارگانیک هدایت شدند تا علاوه بر هدیه پاکیزگی، در حفظ محیط زیست نیز کوشا باشند.

شرکت دکتر اشنل آلمان با توسعه فناوری های نوین و ارائه ایده های سازنده جهت نظافت انواع آلودگی ها با توجه به نوع سطوح، پیشگام تحول عظیمی در صنعت شوینده ها بوده است. دکتر اشنل شرکتی



بهروز تیرانداز - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی  
شعبه بازار کفاش‌ها  
سمانه بیرجند - کارشناس ارشد علم اطلاعات

## در شرکت گوگل چه می‌گذرد؟

Mountain View شامل استخر، زمین والیبال ساحلی، دیوار کوهنوردی و مسیرهایی برای دویدن در اختیار کارکنان قرار داده است. کارمندان برای جلسات تمرین، عضویت در باشگاه و ماساژ یارانه دریافت می‌کنند. گوگل همچنین پذیرای رویدادهای اجتماعی، اصطلاحات، لباس‌ها، نمادها و آیین‌هایی است که ممکن است برای هر یک از این خرده‌فرهنگ‌ها مهم باشند. به عنوان مثال، آنها به فرهنگ ملی کارکنان خود احترام می‌گذارند و به آنها حق پوشیدن لباس‌های سنتی را می‌دهند.

### (۵) محیط کار

فرهنگ شرکتی گوگل متمایز است، زیرا اکثریت تیم فارغ‌التحصیلان معتبرترین مؤسسات جهان هستند. دفاتر جدید با نقوش منحصر به فرد طراحی شده‌اند و هرگز ویژگی یک دفتر موجود را تکرار نمی‌کنند. فضای کاری آنها مملو از فردیت است و به سختی شبیه یک محل کار سنتی است. عناصر و مناطقی در این فضاهای کاری وجود دارد که به کار، آرامش، ورزش، خواندن و تماشای فیلم کمک می‌کند. اتوبوس‌های آنها جادار و دارای Wi-Fi هستند - که به آنها اجازه می‌دهد حتی هنگام سفر کار کنند. کافه‌تریهای لذیذ و اتاق‌های تفرات در محوطه دانشگاه باید از این قانون پیروی کنند که هیچ کارمندی نباید بیش از ۱۰۰ فوت از محل کار خود برای جستجوی غذا حرکت کند. آنها خدمات مراقبت از کودک را برای والدین و ۱۰۰٪ پوشش مراقبت‌های بهداشتی را برای همه کارمندان و خانواده‌هایشان ارائه می‌دهند.

### (۶) استراتژی‌های افراد پویا

تصمیمات استراتژیک در گوگل همیشه قابل بررسی است. هر تصمیمی که گرفته می‌شود به شدت آزمایش می‌شود و بهبود می‌یابد و تیم معتقد است این فعالیت برای موفقیت یک استراتژی حیاتی است. به عنوان مثال، Project Oxygen یکی از ابتکارات گسترده گوگل است که به درستی این موضوع را نشان می‌دهد. در جولای ۲۰۰۱، لری پیج تصمیم گرفت همه مدیران پروژه گوگل را اخراج کند. آنها بر این فرض کار می‌کردند که شرکت در حال نوآوری فنی است و مدیران استقلال مهندس را محدود می‌کنند؛ اگرچه این تصمیم به سرعت لغو شد؛ زیرا عملکرد تیم‌ها را مختل می‌کرد. مدیران به سرعت دوباره استخدام شدند و عملکرد عاقلانه تیمی از سر گرفته شد که اکنون به یک نیروی کار جهانی ۸۵۰۰۰ نفری، که ۳۰ درصد آن را مدیران تشکیل می‌دهند، تبدیل شده است نقطه ضعف این آزمایش این بود که منجر به درخت انگوری شد که مدیران در واقع ارزشی به سازمان نمی‌افزایند. رهبران گوگل تصمیم گرفتند این سوگیری را با استفاده از داده‌ها کنترل کنند. آنها از آزمایشگاه افراد و نوآوری گوگل یا "PiLab" برای این کار استفاده کردند. "PiLab" داده‌های تاریخی بررسی عملکرد و نمرات نظرسنجی کارکنان را روی یک نمودار ترسیم کرد و داده‌ها را به ربع تقسیم کرد. چارک‌های بالا شامل مدیران با بهترین عملکرد و چارک پایین شامل مدیران با بدترین عملکرد بود. آنها این طرح

حفظ نوآوری برای یک شرکت با رشد و ارزش بازار بالا مانند گوگل بسیار حیاتی است. این شرکت معتقد است جذب و حفظ نوآوران مزیت رقابتی آن است. نتایج کسب و کار برتر آنها ناشی از تصمیم‌گیری‌های استثنایی مدیران آنها برای مدیریت افراد است. سرگنی برین، یکی از بنیان‌گذاران گوگل، بیان می‌کند کارمند مبتکر، بستر فرهنگ آنهاست - کارمند گوگل با امکاناتی احاطه شده است که نوآوری را پرورش می‌دهد. شیوه‌های مدیریت افراد مانند استخدام انتخابی، امنیت شغلی، ساختار سازمانی مسطح، بهترین مزایای صنعت و ... هسته اصلی این فرهنگ نوآوری است. اریک اشمیت در مصاحبه خود با تایلر کاون در مورد اینکه چگونه نوآوری برای برنامه رشد آنها حیاتی است صحبت می‌کند. در زیر چند روش برای پرورش فرهنگ نوآوری توسط رهبران گوگل آورده شده است:

### (۱) انطباق با شکست

گوگل معتقد است شکست بخشی ضروری از نوآوری است و به کارمندان استقلال کاری کامل می‌دهد. علاوه بر این، محیط کار آنها نامرتب است و به آنها این امکان داده می‌شود تا آزادانه عقاید و نظرات خود را بیان کنند.

### (۲) برنامه

این برنامه‌ها به کارمندان اجازه می‌دهد ۲۰ درصد از زمان خود را صرف پروژه‌های چالش برانگیز انتخابی خود کنند که «اکتشافی» هستند. اساساً، آنها می‌توانند پتانسیل ایده‌های خود را بدون ترس از مهلت قریب‌الوقوع آزمایش کنند. برنامه ۲۰ درصدی به طرز خارق‌العاده‌ای بر نوآوری محصول گوگل تأثیر گذاشته است. AdSense که ۲۱ درصد از کل درآمد سال ۲۰۱۴ گوگل را به خود اختصاص داده بود، زمانی پروژه ۲۰ درصدی بوده است.

### (۳) انعطاف‌پذیری

گوگل کاملاً در برابر قوانین لباس، غیررسمی بودن در روابط با مدیران، ساعات کاری منعطف، تنظیمات جلسه پویا، سهولت تصمیم‌گیری، جریان آزاد ارتباطات، اختلاف‌نظرها، درگیری‌ها و تعادل بین کار و زندگی باز است.

### (۴) خرده‌فرهنگ‌ها

گوگل به شدت از این خرده‌فرهنگ‌ها استقبال می‌کند و حتی آنها را برای محیط کاری خود ضروری می‌داند. این خرده‌فرهنگ‌ها می‌توانند در میان گروه‌های کاری، گروه‌های قومی، ملت‌ها، مشاغل، مناطق موردعلاقه و رده‌های سلسله‌مراتبی و خطوط تولید باشند. جوامعی از علاقه‌مندان به دوچرخه تا محل کار و دوستداران محیط زیست وجود دارد. گفته می‌شود، این سازمان همچنین مشتاق حفظ محیط زیست است و تمام تلاش خود را برای بهره‌وری انرژی انجام می‌دهد. آنها به کارمندانی که دوچرخه سواری می‌کنند، خودروهای هیبریدی یا برقی سوار می‌شوند و در خانه‌های خود پنل‌های خورشیدی نصب می‌کنند، یارانه می‌دهند. برای علاقه‌مندان به ورزش، مجموعه Google



است که فراتر از وظایف عادی خود عمل کرده‌اند تا کاری را که در دست دارند انجام دهند، مانند ساعات اضافی کار برای اتمام یک پروژه یا رفع مشکل. در گوگل همچنین یک "برنامه بدون نام" وجود دارد که برای مدیران اجرایی طراحی شده است تا به تیم‌هایی که عملکردهای مثال‌زدنی دارند پاداش دهد. آنها جشن‌های تیمی یا سفرهای تیمی را به‌عنوان مشوق دریافت می‌کنند.

#### (۹) نسبت هزینه حقوق و دستمزد به درآمد بالا

هزینه‌های مربوط به حقوق و دستمزد گوگل حدود ۵۰ درصد از کل هزینه‌ها را تشکیل می‌دهد که در مقایسه با سایر شرکت‌ها در بخش صنعت گوگل بسیار بالا است. دلیل مشارکت استثنایی هدف گوگل برای داشتن بهترین افراد در مشاغل مناسب و گردش مالی کم است. آنها موفقیت خود را مستقیماً با رضایت کارکنان مرتبط می‌دانند و کارکنان را به‌عنوان دارایی اصلی خود در نظر می‌گیرند. اینکه می‌گوییم گوگل به دلیل این استراتژی نتایج استثنایی به دست آورده است، اظهار نظری کم است گوگل در دهه گذشته به‌عنوان یک محصول، برند و محل کار بسیار خوب عمل کرده است.

#### (۱۰) سیاست‌گذاری مبتنی بر بازخورد

گوگل مکانیزم دقیق بازخورد کارکنان به نام مکانیسم بازخورد مدیر به سمت بالا دارد که در آن از کارمندان خواسته می‌شود مدیر خود را بر اساس سؤالات زیر رتبه‌بندی کنند:

- مدیر من بازخورد عملی به من می‌دهد که به من کمک می‌کند عملکردم را بهبود بخشم.
- مدیر من «مدیریت خرد» نمی‌کند (درگیر با جزئیاتی که باید در سطوح دیگر رسیدگی شود).
- مدیرم به من به‌عنوان یک شخص توجه نشان می‌دهد.
- اقدامات مدیر من نشان می‌دهد او برای دیدگاهی که من به تیم ارائه می‌کنم ارزش قائل است، حتی اگر با دیدگاه او متفاوت باشد.
- مدیر من تیم را روی نتایج/موارد قابل تحویل اولویت‌ها متمرکز می‌کند.
- مدیر من به‌طور مرتب اطلاعات مربوطه را از مدیر و رهبران ارشد خود به اشتراک می‌گذارد.
- مدیر من در ۶ ماه گذشته با من در مورد پیشرفت شغلی بحث معناداری داشته است.
- مدیر من اهداف واضحی را برای تیم ما بیان می‌کند.
- مدیر من دارای تخصص فنی (مانند کدنویسی در فناوری، فروش در تجارت جهانی، حسابداری در امور مالی) است که برای مدیریت مؤثر من لازم است.
- من مدیرم را به سایر کارمندان گوگل توصیه می‌کنم.
- من از عملکرد کلی مدیرم به‌عنوان یک مدیر راضی هستم.
- به مدیرتان توصیه می‌کنید به چه کاری ادامه دهد؟
- دوست دارید مدیرتان چه چیزی را تغییر دهد؟

را با بهره‌وری تیم، شادی تیم و حفظ کارکنان مرتبط کردند. آنها با استفاده از تحلیل رگرسیون، همبستگی زیادی بین مدیران و عملکرد تیم پیدا کردند. آنها این گزارش را برای همه کارکنان منتشر کردند تا متوجه نقش حیاتی مدیر در عملکرد تیم‌ها شوند.

#### (۷) مدیران به‌عنوان رهبران

رهبران گوگل به‌شدت نگران خواسته‌ها و توانایی‌های افراد هستند. همان‌طور که به آن اشاره شد، ثابت شد مدیران کلید بهره‌وری تیم هستند. پیلاپ حتی این تحقیق را گسترش داد تا مشخص کند چه چیزی یک مدیر را "خوب" می‌کند. آنها دو تحقیق کیفی را آغاز کردند:

آنها "جایزه مدیران بزرگ" را معرفی کردند و برای نامزدکردن یک مدیر بزرگ، عضو تیم باید ویژگی‌هایی را فهرست می‌کرد که او را به یک مدیر عالی تبدیل می‌کرد. تجزیه و تحلیل کلمات کلیدی این تحقیق، دستورالعمل معروف هشت (۸) رفتاری که مدیران بزرگ در گوگل دارند را به وجود آورد:

- مربی خوبی باشید.
- تیم خود را قدرتمند کنید و مدیریت خرد نکنید.
- به موفقیت و رفاه کارکنان ابراز علاقه کنید.
- سازنده و نتیجه‌گرا باشید.
- ارتباط خوبی داشته باشید و به صحبت‌های تیم خود گوش دهید.
- به کارمندان خود در پیشرفت شغلی کمک کنید.
- یک چشم‌انداز و استراتژی روشن برای تیم داشته باشید.
- مهارت‌های فنی کلیدی داشته باشید، بنابراین می‌توانید به تیم کمک کنید.
- دومین تحقیقی که آنها انجام دادند، یک مطالعه مصاحبه دوسوگور بود که در آن با مدیران بزرگ و مدیرانی که رتبه «عالی» را نداشتند، مصاحبه کردند. آنها قصد داشتند کارهایی را بیابند که مدیران موفق انجام می‌دهند و مدیران ناموفق انجام نمی‌دهند. این مطالعه منجر به ایجاد دستورالعمل "۳ دام - چه چیزی باعث می‌شود مدیران با مشکل مواجه شوند" برای مدیر شد.
- در زیر نکات این دستورالعمل آورده شده است:
- در انتقال به رهبر تیم مشکل دارید.
- فقدان یک رویکرد ثابت برای مدیریت عملکرد و توسعه شغلی.
- زمان بسیار کمی را برای مدیریت و برقراری ارتباط صرف کردید.

#### (۸) فرهنگ ستایش و قدردانی

اریک اشمیت، مدیرعامل سابق گوگل، در مصاحبه با تایلر کوئن، در مورد اهمیت پاداش و به رسمیت شناختن و قدردانی در بهره‌وری کارکنان صحبت می‌کند. گوگل قبلاً جوایز نقدی گزافی می‌داد، اما بر اساس بازخورد کارمندان آن را حذف کرد و تجربیات هدیه‌دادن را ارائه کرد. کارمندان گزارش کرده‌اند تجربیات سرگرم‌کننده‌تر، به‌یادماندنی‌تر و شخصی‌تر از جوایز نقدی بوده و فرصتی برای گذراندن تعطیلات رؤیایی خود هستند. این جوایز برای کارمندانی



## مراسم داوری نیمه نهایی پلنت ۱۴۰۱





# سئو



ایلاتوری

مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان

## بهینه سازی موتور جستجو SEARCH ENGINE OPTIMIZATION

فنی است و اگر دقیق و علمی انجام شود منجر به ایجاد وضعیت مطلوب کسب و کار در سایت می شود. تولید محتوای بدون کپی کاری، به روز کردن محتوای سایت بر اساس نیازهای جدید، ایجاد حس رضایت در خوانندگان و کاربران، ترغیب بازدیدکنندگان به ماندگاری بیشتر در سایت از نکات با اهمیت سئو است. موارد با اهمیت جایگاه سئو عبارت است از:

(۱) در هر ثانیه ۶۳۰۰۰ جستجو در گوگل انجام می شود.

(۲) به طور متوسط ۴۱ درصد هزینه های بازاریابی در شرکت های بزرگ در فضای آنلاین خرج می شود.

(۳) نرخ تبدیل به مشتری بالا توسط سئو در مقایسه با همه روش های دیگر پایین تر است.

گوگل دارای معیارهای زیادی برای رتبه بندی یک سایت است که یکی از مهم ترین آنها سئو است. سئو بر اساس نیاز کاربر و دریافت بهترین پاسخ و کمک کردن به بهبود رؤیت و ارتباط وب سایت ها در نتایج جستجوی طبیعی با هدف رسیدن به رتبه بندی بالا، ایجاد شده است. ضروری است که مطمئن شویم گوگل موضوع را به درستی درک کرده و پاسخ درست را ارائه می دهد. سئو را می توان مجموعه ای از روش ها برای تغییر استراتژیک وب سایت ها دانست. با تغییرهای مداوم الگوریتم های رتبه بندی، موتورهای جستجو غیرقابل پیش بینی هستند به همین دلیل باید اطلاعات خود در این زمینه به روز نگه داریم. کسانی که با سئو (SEO) آشنا نیستند، ممکن است آن را یک جانشین رایگان برای بازاریابی و تبلیغات ببینند. در صورتی که ابزاری

مسیر رشد سئو در نمودار زیر نشان داده شده است:

۱- جستجو بر اساس حروف الفبا

۲- تراکم کلمه کلیدی

۳- کلمه های کلیدی ویژه

غیراخلاقی در این گونه رتبه‌بندی‌ها اجتناب‌ناپذیر است. این اتفاق مانند بازی موش و گربه است. این بازی موش و گربه بین مهندسین سئو و موتورهای جستجو وجود داشته و ادامه پیدا خواهد کرد. لازم است بدانیم زمان، بزرگ‌ترین سرمایه‌گذاری اولیه برای بهینه‌شدن سایت یا یک صفحه است. اثربخشی استفاده از کلمات کلیدی به‌عنوان نتایج سئو در درازمدت باعث افزایش رتبه‌بندی سایت می‌شود. هدف سئو کمک به وب‌سایت‌ها در به‌دست‌آوردن محل بالا در نتایج جستجوی طبیعی و افزایش ارتباط بین صفحات و کلمات کلیدی واردشده توسط کاربران است.

ابتدا افراد بر اساس یک لیست که به ترتیب حروف الفبا بود جستجوی خود را انجام می‌دادند. با رشد اینترنت و پیچیده شده الگوریتم‌های رتبه‌بندی، از تراکم کلمات کلیدی (تعداد دفعاتی که یک کلمه کلیدی یا یک عبارت در یک صفحه استفاده شده تقسیم بر تعداد کل کلمات صفحه و برچسب‌های شبیه key-words) برای فهم محتویات وب‌سایت‌ها استفاده می‌کردند. آنچه در حال حاضر انجام می‌شود و اهمیت دارد انتخاب کلمات کلیدی ویژه مناسب در راستای نیاز کاربر از جستجو در سایت است. موتورهای جستجو این کلمات کلیدی را شمارش کرده و رتبه‌بندی سایت را افزایش می‌دهند. مخدوش‌شدن راه‌های اخلاقی و

اهداف سئو به‌عنوان یک ابزار تبلیغاتی در نمودار زیر درج شده است:



فعالیت‌های سئو دارای ۸ بخش به شرح نمودار است:



## مراحل پیاده سازی سئو

### پیاده سازی سئو در دو مرحله انجام می شود:

#### ۱- سئو تکنیکال

تکنیکال در لغت به معنای فنی است و سئو تکنیکال در واقع به معنی بهینه سازی فنی سایت برای موتورهای جستجو است. بنا بر اظهارات سایت **yoast**، به عنوان معروف ترین ابزار بررسی و بهینه سازی سئو در وردپرس، **SEO technical** به معنی ارتقای جنبه های فنی یک وبسایت به منظور افزایش رتبه های آن در موتورهای جستجو است.

اصول اساسی بهینه سازی فنی و تکنیکال سایت ها، بر این است که سرعت سایت را بیشتر و کراول شدن آن را توسط خزنده های موتورهای جستجو آسان تر و کمک کنیم موتور جستجو سایت ما را راحت تر درک کند.

سئو تکنیکال بخشی از سئو داخلی سایت است که بر ارتقای المان های داخلی سایت تمرکز دارد تا رتبه های بالاتری به دست آوریم. سئو فنی و تکنیکال در مقابل سئو خارجی قرار دارد که از طریق کانال های خارج از سایت به نمایش بیشتر سایت کمک می کند.

#### ۲- سئو درون صفحه (On Page SEO):

سئو درون صفحه پایه تمام تلاش های بهینه سازی است. هر چیزی که در سایت خود بارگذاری می کنید مربوط به سئو درون صفحه است. سئو درون صفحه کنترل مستقیم محتوای سایت شامل متن، تصویر، پیوند و ... را انجام می دهد. هرگونه تغییر در محتوای سایت، نتایج جستجو را تغییر می دهد؛ بنابراین خیلی مهم است که روش سئو درون صفحه به درستی قبل از روش سئو بیرون صفحه انجام شود.

### ۳- سئو بیرون صفحه (Off Page SEO)

سئو بیرون صفحه تمام ارتقاهایی است که در خارج از وبسایت شما انجام می شود. تمام فعالیت هایی که می تواند در به دست آوردن رتبه بندی بالایی سایت به شما کمک کند. سئو بیرون صفحه یک فرایند نامحدود است که توسط مهندسين سئو و در دو بخش انجام می شود:

- تمرکز بر به دست آوردن پیوند دهندگان (پیوندهایی که از سایت های دیگر به سایت شما اشاره می کنند)
- استفاده از روش هایی که در خارج از وبسایت انجام می شود.

#### گروه های سئو:

از نظر اصطلاحات فنی این حوزه دارای دو گروه سئو کلاه سفید (White Hat) و سئو کلاه سیاه (Black Hat) است.

• سئو کلاه سفید (White Hat) به مجموعه تکنیک ها، روش ها و استراتژی های که از قوانین و راهنمایی های موتورهای جستجو تبعیت می کنند، اشاره دارد.

• سئو کلاه سیاه (Black Hat) به مجموعه ای از دستورات که به منظور فریب، بازی و دست کاری الگوریتم های موتورهای جستجو با هدف به دست آوردن رتبه بندی بالا است، اشاره دارد.

لازم است بدانیم انجام تاکتیک های سئو کلاه سیاه ممکن است باعث افزایش رشد ناگهانی در نتایج جستجو شود ولی می تواند منجر به پرداخت جریمه یا حذف کامل از فهرست پایگاه داده موتور جستجو شود.

#### استراتژی های بهینه سازی موتور جستجو در توسعه وبسایت

شرکت ها پس از اتمام پیاده سازی وبسایت خود نمی دانند چگونه وبسایت را در اینترنت معرفی کنند. بهترین روش برای معرفی وبسایت بهینه سازی موتور جستجو است. برخی از استراتژی های بهینه سازی برای توسعه وبسایت به شرح نمودار زیر است:

بهبود ساختار سایت

استراتژی کلمات کلیدی

URL استراتژی

بهینه سازی کد

پردازش کردن متن

بهینه سازی لینک های ورودی

استراتژی نام دامنه و هاست

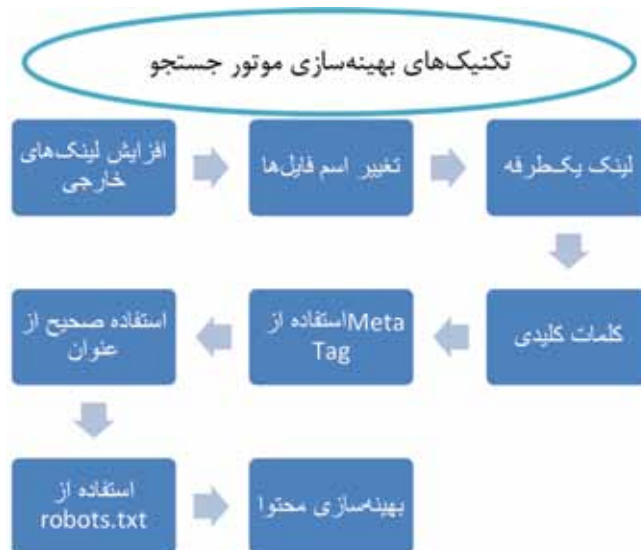
- مهم‌ترین معیارها برای بهینه‌سازی موتور جستجو به شرح زیر است:
- اضافه کردن Allow یا Disallow به نقشه سایت
- اضافه کردن URL به نقشه سایت
- اضافه کردن نقشه سایت به robots.txt استفاده از ابزارهای crawl

عوامل مؤثر در افزایش رتبه سایت در بهینه‌سازی موتور جستجو در نمودار زیر مشخص شده‌اند:



افرادی که فعالیت بهینه‌سازی را انجام می‌دهند باید از آخرین تغییرات الگوریتم‌های موتورهای جستجو مطلع باشند و عواملی که باعث افزایش ترافیک سایت می‌شود را به‌خوبی بشناسند و همچنین از کلماتی که کاربران نهایی به دنبال آن می‌گردند آگاهی داشته باشند؛ به عبارت دیگر می‌بایست اطلاعات خود را در سه دسته‌بندی بیان شده به‌روز نگه‌دارند.

تکنیک‌هایی که در بهینه‌سازی موتور جستجو مؤثر هستند عبارت‌اند از:



- مهندسی معکوسی از الگوریتم‌های گوگل و رفتار کاربران
- و...

#### منابع:

- ۱- کتاب‌های آموزش سئو برای همه، کتاب سئو برای همیشه، سئو کلاه سیاه، چیزهایی که بهتر است ندانیم!، سفر به آینده سئو؛ ماجراجویی در اعماق گوگل، آموزش بازاریابی محتوا محور، آموزش بک لینک سازی با تکنیک‌های کلاه سفید، سئو ۱۰۱، آموزش مفاهیم پایه سئو و بهینه‌سازی، آموزش سئو برای مدیران و...
- ۲- <https://websima.academy/book>
- ۳- <https://motamem.org>

#### تعریف سئو از زبان برخی متخصصین داخلی:

- استراتژی سئو، برنامه‌ریزی، برنامه‌ریزی و بازهم برنامه‌ریزی
- تولید محتوا، ارزش‌آفرینی محتوایی یا بازاریابی محتوایی
- آنالیز و برنامه‌ریزی، سئو یک فرایند پویا و همیشه در حال تغییر است
- چرخه‌ای از تحلیل، برنامه‌ریزی و اجرا
- بررسی، رشد و دوباره بررسی
- علم مشاهده و تحلیل است
- تلفیقی از علم و هنر است
- سئو یک سبک زندگی و تعامل انسان با ربات است
- سئو یعنی از داده‌های خام گوگل برای خودتان غذا بپزید



## فینال پلنت برگزار شد

گفتنی است در این مراسم بر اساس تصمیم مدیرعامل محترم بانک، جناب آقای معرفت، جایزه فستیوال ۲ برابر شد.

سخنی از تیم پلنت:

همه افتخار تیم ما در این سالها این بوده که بتوانیم کنارتون باشیم تا بدون دغدغه و پر قدرت رویاهای قشنگتون رو به واقعیتهای ماندگار و اثرگذار تبدیل کنیم. خوشحالیم که امسال هم در کنار ۵ همکار دوستداشتنی و خوشایده، داوران محترم و مدعوین عزیز پایان فستیوال ۱۴۰۱ رو جشن گرفتیم. امیدواریم ایدههای قشنگتون هیچوقت تمومی نداشته باشه و برنده جایزه ۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومنی پلنت در سال بعد شما باشید.

مرحله نهایی داوری پلنت در تاریخ ۲۲ دی با حضور داوران و مدعوین مراسم برگزار شد.

به گزارش سامان رسانه، در این مراسم ایده‌نوردان حاضر در رویداد پس از ارائه ایده‌های خود و مطابق با آرای داوران به مقام‌های زیر نائل آمدند:

مقام اول: جناب آقای سعید دولت‌آبادی فراهانی

مقام دوم: به طور مشترک سرکار خانم الهام برزگر و جناب آقای مرتضی افشار

مقام سوم: حامد رفیعی

مقام چهارم: محمدهادی میرزایی





## حضور ۳ مقاله از بیمه سامان در جمع مقالات «برتر» همایش بیمه و توسعه

سه مقاله ارائه شده از سوی همکاران شرکت بیمه سامان در جریان بیست و نهمین همایش ملی و دهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه در جمع مقالات «برتر» قرار گرفت. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، مقالات «ارائه الگوی تقسیمی مازاد در تکافل عمومی» با همکاری ایوب کرمی و پرویز مرادی، مقاله ارائه الگوی توانمندسازی شرکت‌های دانش‌بنیان نوپای صنعت بیمه (اینشورتک) ارائه شده توسط ایمان ارسطو و پدرام سعادت‌فر و مقاله «اثرگذاری کوتاه‌مدت و بلندمدت مؤلفه‌های اقتصاد دانش‌بنیان بر عملکرد مالی شرکت‌های بیمه» با همکاری علی سامنی و عرفان کلاته، عناوین برتر را از آن خود کردند. این همایش از میان تعداد قابل توجه مقالات رسیده، ۶ مقاله را به عنوان «برتر» برگزید. بیست و نهمین همایش ملی و دهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه با محور «توسعه دانش‌بنیان صنعت بیمه»، ۱۳ آذرماه ۱۴۰۱ در مرکز همایش‌های برج میلاد برگزار شد.



## رونمایی بیمه سامان از خدمت جدید فروش آنلاین بیمه عمر و تشکیل سرمایه

صدور بیمه‌نامه‌های عمر و زندگی همواره یکی از پیچیده‌ترین و درعین حال زمان برترین فرآیندهای بیمه‌گری برای بیمه‌گذار و فروشنده محصول بیمه‌ای بوده است. شرکت بیمه سامان که همواره در حوزه «تحول دیجیتال» پیشتاز بوده، این بار نیز به منظور حل این مشکل، به حوزه دیجیتالی کردن فرآیندهای صدور بیمه‌های زندگی ورود کرده است. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، «غزاله فخارزاده» مدیر بیمه‌های زندگی شرکت بیمه سامان در این باره گفت: وجود فرم‌های متعدد، نبود امکان انجام محاسبات فنی در لحظه و نیز لزوم آشنایی حداکثری نماینده بیمه با جزئیات بیمه‌نامه به منظور ارائه آگاهی حداکثری به مشتری، همواره باعث شده این بیمه‌نامه در مرحله فروش با چالش‌هایی روبه‌رو باشد. وی افزود: این بار اما شرکت بیمه سامان با شناخت دقیق معضلات، به دنبال پیداکردن راهکاری مناسب برای به حداقل رساندن چالش‌های این حوزه و تسریع در فرآیند فروش این بیمه رفت و با این ایده، امکان «صدور آنلاین بیمه‌نامه‌های عمر و تشکیل سرمایه» را فراهم کرد. فخارزاده با تأکید بر این که این طراحی محصول را می‌توان اقدامی مناسب در راستای به کارگیری فرآیندهای «دانش‌بنیان» در صنعت بیمه ارزیابی کرد، گفت: از این پس همه اقدامات از قبیل ثبت اطلاعات فردی، احراز هویت، درخواست پوشش‌های بیمه‌ای، پرداخت اقساط و دریافت بیمه‌نامه عمر و زندگی سامان به صورت الکترونیکی و با به کارگیری ابزار دیجیتال انجام می‌شود. به گفته وی، در صورت درخواست بیمه‌گذار، نسخه فیزیکی بسته بیمه‌نامه نیز قابل ارائه است. پرداخت آنلاین اقساط بیمه عمر را نیز می‌توان یکی از مهم‌ترین قابلیت‌های خدمت جدید شرکت بیمه سامان به بیمه‌گذاران به شمار آورد. پیش از این، بیمه‌گذاران مجبور بودند با مراجعه به نمایندگان شرکت، اقساط را به شکل نقدی و یا در قالب صدور چک پرداخت و رسید آن را نیز دریافت کنند. در شیوه دیگر، بیمه‌گذار می‌توانست با مراجعه به بانک، اقساط خود را واریز کرده و اطلاعات واریزی را به شرکت بیمه اعلام کند. در شیوه فروش آنلاین اما بیمه‌گذار می‌تواند بدون دغدغه، در هر ساعت از شبانه‌روز و تنها با چند کلیک ساده، حق بیمه خود را واریز و بلافاصله تأییدیه آن را نیز دریافت کند. باتوجه به اینکه بیمه‌نامه عمر و تشکیل سرمایه، از محصولات راهبردی شرکت بیمه سامان است، برخط شدن درخواست صدور این محصول، جزو برنامه‌های اساسی این شرکت در راستای تحول دیجیتال بود که اکنون عملیاتی شده است. بهبود تجربه خرید بیمه‌نامه، تسهیل در فرآیند و کاهش مدت زمان صدور، افزایش رضایت بیمه‌گذاران، صرفه‌جویی در کاغذ و زمان از مزایای صدور آنلاین بیمه‌نامه عمر و تشکیل سرمایه است. باتوجه به مزایای قابل توجه این خدمت، پیش‌بینی می‌شود در آینده‌ای نزدیک، سهم عمده صدور بیمه‌های عمر شرکت بیمه سامان به صدور آنلاین باشد.

## کسب دو رتبه «برتر» بیمه سامان در فرایند انتخاب «مدیر و کارمند برتر صنعت بیمه در سال ۱۴۰۱»

در فرایند انتخاب «مدیر و کارمند برتر صنعت بیمه در سال ۱۴۰۱»، دو عنوان «برتر» به شرکت بیمه سامان رسید. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، در جریان بیست و نهمین همایش ملی و دهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه، «محمد اباذریان طهرانی» و «مجتبی قاسمیان» در سطوح مدیریتی ۱ و ۲ حائز رتبه «برتر» شدند. «محمد اباذریان طهرانی» مدیر بیمه‌های اتومبیل و «مجتبی قاسمیان» رئیس اداره نظارت بر خسارت بیمه‌های اتومبیل شرکت بیمه سامان هستند. بیست و نهمین همایش ملی و دهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه با محور «توسعه دانش‌بنیان صنعت بیمه»، ۱۳ آذرماه ۱۴۰۱ در مرکز همایش‌های برج میلاد برگزار شد.





گفت و گو با همکاران شعبه مشهد

## گرمای سلامتی در سرمای سخت مشهد

گفت و گو: جعفر تکبیری

مسکونی- تجاری است، شعبه تعدادی مشتری نیز از طیف اصناف دارد. رئیس شعبه مشهد خاطر نشان کرد: بیشترین سهم منابع شعبه در اختیار مشتریان ویژه، خاص، خرد و ممتاز است و در حال حاضر شعبه تا پایان ۱۸ دی ماه به ۹۴٪ اهداف ابلاغی در حوزه منابع دست یافته و در حوزه مصارف نیز ۱۱۶٪ دسترسی به اهداف داشته است.

وی خاطر نشان کرد: در حال حاضر یکی از دغدغه های شعبه تعداد بالای مشتریان ویژه و کمبود بانکدار در این بخش است که درخواست بررسی موضوع به مدیریت مربوطه داده شده است. همچنین یکی از دغدغه های دیگر باتوجه به محدودیت ایجاد شده در پرداخت تسهیلات و همچنین محدودیت های ارزی برای مشتریان علی الخصوص اشخاص حقوقی است که با ارتباط و همکاری مؤثر با مدیریت اعتبارات و مدیریت بین الملل درخواست های مشتریان در حال پیگیری است.

مختاری فارمد در خصوص ترکیب مشتریان شعبه مشهد عنوان کرد: همان طور که عنوان کردم، بیشترین حجم منابع شعبه به ترتیب در اختیار مشتریان ویژه، خاص، خرد، ممتاز و حقوقی بوده که شعبه با وجود بانکداران حرفه ای در حوزه عملیات، فروش، فروش تخصصی و بانکداران ویژه نسبت به بررسی نیازهای مشتریان اقدام می کند. علاوه بر این با حضور ۲ بانکدار ویژه که نیروهای حرفه ای هستند، سعی کرده ایم حداکثر رضایت مشتریان ویژه را جلب کنیم. در مجموع ارائه خدمات سریع و مطلوب توسط بانکداران و شعبه به مشتریان ویژه در اولویت کاری شعبه است.

وی ادامه داد: همچنین باتوجه به بعد مسافت شعبه با دفتر بانکداری اختصاصی مشهد اکثر خدمات مربوط به مشتریان خاص نیز توسط بانکداران ویژه ارائه می شود. همچنین شعبه تمرکز خاصی بر ارائه خدمات مطلوب به مشتریان حقوقی داشته و یکی از اهداف شعبه تمرکز بر ارائه سرویس مطلوب و چندمحصولی به مشتریان حقوقی است؛ به نحوی که صرفاً استفاده کننده از یک خدمت بانک نباشند. تهیه گزارش کارشناسی برای بررسی و تشخیص نیازهای مشتریان حقوقی و همچنین پیگیری سریع و مؤثر درخواست های شان علی الخصوص تسهیلاتی و ارزی در اولویت کاری شعبه است.

رئیس شعبه مشهد در بخش دیگری از این گفتگو در خصوص نحوه هدایت و برنامه ریزی اش برای پیشبرد و تحقق اهداف شعبه عنوان کرد: به نظر بنده اصلی ترین کار مسئول شعبه برنامه ریزی و هدایت شعبه با استفاده از حداکثر پتانسیل سرمایه انسانی در جهت دسترسی به اهداف تعیین شده است. بنده در هر شعبه ای که مسئولیت آن به من واگذار شده، سعی کردم اهداف و شرایط فعلی شعبه را به صورت شفاف در جلسات گروهی و بعضاً کارگروه های مشخص شده عملیات، فروش و فروش تخصصی اعلام و نقشه راه و چگونگی دستیابی به اهداف در کوتاه مدت و بلندمدت را برای پرسنل تشریح کنم. همچنین به صورت روزانه نسبت به بررسی و تهیه گزارش منابع شعبه اقدام می کنم و به صورت هفتگی درصد دسترسی به اهداف پایان ماه را در شاخص هایی که قابل اندازه گیری باشد (منابع، تسهیلات، ضمان، عملیات ارزی، مطالبات، بیمه و کارت خوان) برای پرسنل ارسال و در جلسات هفتگی شعبه نیز در این خصوص توضیحات لازم را ارائه می کنم. در کنار تمامی این ها اقدام به ابلاغ اهداف فردی به پرسنل و ارائه بازخورد هفتگی آن می کنم. نکته مهم این است که شعبه از خردادماه تاکنون همواره بالای ۱۰۰٪ دسترسی به اهداف داشته است. به نحوی که تحقق اهداف در آذرماه ۱۴۹٪ که در این میان اهداف عملیات ۱۴۶٪، فروش ۱۶۱٪ و فروش تخصصی ۱۵۷٪ بوده است.

وی در خصوص مهم ترین چالش های پیش روی شعبه نیز گفت: مهم ترین



ناصر مختاری فارمد - رئیس شعبه

درست در روزهایی که مشهد نام سردترین شهر جهان را با خود یدک می کشید و بسیاری از ادارات و سازمان های این شهر به خاطر این سرما تعطیل شده بودند، این خورشید تابان سامان بود که تلاش می کرد جریان مالی را در سرمای سخت زمستان مشهد زنده نگه دارد؛ شعبی که در روزهای تعطیل مشهد باز بودند و آماده خدمت رسانی به مشتریان.

درست در جریان همین سرمای سخت بود که گپ و گفتی گرم با همکاران شعبه مشهد داشتیم تا از آخرین وضعیت این شعبه و آنچه که این روزها در شعبه مشهد می گذرد، آگاه شویم.

ناصر مختاری فارمد فارغ التحصیل رشته کارشناسی حسابداری از دانشگاه آزاد اراک در اردیبهشت سال ۸۴ در شعبه مشهد استخدام شده است. وی از اردیبهشت تا آذر ۹۱ رئیس دایره صندوق و خزانه داری شعبه مشهد، از آذر سال ۹۱ تا شهریور ۹۳ معاون ریالی شعبه سجاد مشهد، از شهریور سال ۹۳ تا آذر ۹۷ معاون فروش شعبه مدرس مشهد، از آذر سال ۹۷ تا اردیبهشت ۱۴۰۰ رئیس شعبه مدرس مشهد، از اردیبهشت سال ۱۴۰۰ تا شهریور ۱۴۰۱ رئیس شعبه سجاد مشهد و از شهریور سال ۱۴۰۱ تا کنون رئیس شعبه مشهد بوده است.

وی در خصوص آخرین وضعیت شعبه مشهد به خبرنگار ما گفت: شعبه مشهد اولین شعبه ای بود که در مشهد افتتاح شد و از سال ۸۱ شروع به فعالیت کرد و یکی از بزرگ ترین شعب بانک در سطح کشور است. باتوجه به اینکه شعبه مشهد جزو یکی از قدیمی ترین شعب بانک سامان است، مشتریان قدیمی و سپرده گذار بالایی دارد. این شعبه ۲۸ پرسنل و یک مرکز خدمات دارد و حجم مراجعه کنندگان باتوجه به وضعیت شعبه بسیار بالا است و این مراجعه کنندگان شامل اصناف منطقه، مشتریان سپرده گذار ویژه و خاص و مشتریان حقوقی است.

مختاری فارمد سپس ادامه داد: شعبه مشهد بالغ بر ۵۵ مشتری خاص و حدود ۷۰۰ نفر مشتری ویژه دارد. همچنین باتوجه به اقدامات صورت گرفته، شعبه مشتریان حقوقی بالایی دارد. باتوجه به اینکه بافت منطقه شعبه



الهام عنبری زرگر - معاون شعبه

مختاری فارمد، سپس در خصوص نحوه تنظیم روابطش با مشتریان نیز عنوان کرد: اعتقاد دارم باید مشتری را از حالت تک محصولی خارج کنیم. هر چه محصولات و خدمات بیشتری به مشتری بدهیم ماندگاری مشتری در بانک بیشتر شده و در صورتی که احیاناً در یکی از حوزه‌ها شرایط بانک رقابتی نباشد خدمات بانک در سایر حوزه‌ها موجب ماندگاری مشتری می‌شود. همچنین سعی کردم درخواست‌های مشتریان را در سطوح بالای مدیریتی به صورت جدی پیگیری کنم. خیلی اوقات درخواست‌های مشتری با پاسخ مثبت مواجه نشده؛ ولی مشتری کاملاً متوجه تلاش و پیگیری پرسنل بانک در خصوص درخواستش می‌شود و این برای مشتری بسیار ارزشمند است. ایجاد ارتباط دوستانه و راحت با مشتریان برای بررسی نیازها و درخواست‌هایشان یکی دیگر از اصولی است که سعی می‌کنم همواره رعایت کنم.

#### سامان اتفاق خوب زندگی

الهام عنبری زرگر معاون شعبه مشهد است. کسی که داستان پیوستنش به سامان را این گونه شرح می‌دهد: «سال ۸۵ همراه خیلی جوانان دیگه در دانشگاه امیرکبیر در آزمون ورودی بانک شرکت کردم. یادمه سه دفعه به ساختمان مرکزی که آن موقع در خیابان میرداماد بود رفتم که چرا برای مصاحبه به من زنگ نمی‌زنید. بالاخره اردیبهشت ۸۷ با من تماس گرفتند و به خانواده خوب سامان اضافه شدم. از استخدام گرفته تا ازدواج و به وجود آمدن کلی دوستی‌های خوب و خیلی اتفاق جذاب دیگه همه در بانک سامان اتفاق افتاده و من واقعاً همیشه بانک سامان را نه به عنوان محل کار روزانه بلکه به عنوان یک قسمت خوب زندگیم دوست دارم.»

وی فارغ التحصیل رشته مدیریت دولتی از دانشگاه فردوسی در مقطع کارشناسی و مدیریت فناوری اطلاعات از دانشگاه علوم تحقیقات تهران در مقطع کارشناسی ارشد است و می‌گوید: «طی دو سال اول در بیشتر قسمت‌های بانک فعالیت داشتم و از سال ۸۹ به طور تخصصی وارد قسمت ارز شدم و جدایی که در این قسمت بوده و هست قطعاً در هیچ قسمتی

چالش پیش روی شعبه در ماه‌های پایانی سال و شرایط فعلی نگهداشت مطلوب مشتریان ویژه و همچنین انجام درخواست‌های مشتریان حقوقی در حوزه تسهیلات و ارزی است. باتوجه به شرایط فعلی موضوع تمرکز بر معدل حساب از طریق مکاتبه به تمامی مشتریان تسهیلاتی اعلام شده و بانکداران ویژه و فروش تخصصی نیز به صورت مستمر پیگیر وضعیت مشتریان هستند. همچنین باتوجه به اینکه منابع نسبتاً بالایی در سپرده‌های مدت‌دار مشتریان حقوقی جذب شده یکی از چالش‌های شعبه پیش‌بینی و تأمین منابع جایگزین از طریق تماس تلفنی با مشتریان ممتاز و پرتانسیل برای این گونه از مشتریان نیز است.

مختاری فارمد همچنین در پاسخ به این پرسش که برنامه‌ریزی شما برای تحقق اهداف پروژه ۱۴۰۴ چیست گفت: باتوجه به استراتژی و اهداف پروژه ۱۴۰۱ و وجود تمامی گروه‌های هدف بانک در اطراف شعبه، تلاش اصلی در پروژه ۱۴۰۴ بالا بردن سهم منابع شعبه از مشتریان حقوقی با تمرکز بر ارائه سرویس مطلوب به این گونه مشتریان و همچنین بالا بردن تعداد مشتریان ویژه و جذب حداکثری منابع‌شان نزد سایر بانک‌ها باتکیه بر سرویس‌های مطلوب مشتریان ویژه است. اعتقاد دارم در زنجیره ارائه خدمات مطلوب به مشتریان همه بخش‌ها باید به نحو مطلوب وظایف خود را انجام دهند. بخش عملیات با ارائه سرویس سریع و مطلوب، بخش فروش با ارائه محصولات و خدمات مورد نیاز اصناف و مشتریان حقوقی و بخش فروش تخصصی با انجام دقیق، سریع و مناسب درخواست‌های اعتباری و ارزی مشتریان و بانکداران ویژه نقش مؤثری در دستیابی به اهداف پروژه ۱۴۰۴ دارند. در حوزه مشتریان حقوقی، شعبه اقدام به بازاریابی مستمر مشتریان حقوقی هدف کرده تا بتواند از محل منابع ارزان قیمت و دریافت کارمزد خدمات ارزی و اعتباری به اهداف مدنظر دست یافته و همچنین مراقبت و پیگیری به موقع درخواست‌های مشتریان حقوقی فعلی شعبه از طریق بانکداران فروش تخصصی از دیگر اقدامات شعبه است.

او اضافه کرد: در حوزه مشتریان ویژه، علاوه بر پیگیری امور مربوط به مشتریان ویژه از طریق بانکداران مستقر در شعبه، با هماهنگی مسئولین شعبه اقدام به توزیع لیست مشتریان ممتاز و پرتانسیل به تعدادی از پرسنل منتخب در شعبه شده و از طریق تماس تلفنی و معرفی محصولات و خدمات بانک در حوزه مشتریان ویژه اقدام به جذب منابع آنها می‌کنیم. در حوزه اصناف، تمرکز شعبه بر پرتانسیل اصناف موجود در مرکز خدمات شعبه بوده و با ارتباط خوب مسئول مرکز خدمات شعبه با مشتریان منابع بالایی جذب بانک گردیده است.

رئیس شعبه مشهد سپس در خصوص روابط خود با همکارانش نیز اظهار کرد: از ابتدای فعالیت در بانک سعی کردم همواره با همکارانم ارتباط مناسبی داشته باشم. حتی با همکاران بازنشسته‌ای که زمانی توفیق شاگردی‌شان را داشته‌ام در حال حاضر در ارتباط هستم. سعی کرده‌ام فضای بیان نظرات را باز گذاشته تا همکاران دغدغه‌های کاری و حتی شخصی خود را در صورتی که تمایل داشته باشند با من در میان بگذارم. به همکارانم همیشه تأکید کرده‌ام دغدغه اصلی زندگی‌شان ابتدا خانواده و بعد کار باشد و هر زمان برای کسالت یا مشکلات نیاز به مرخصی داشته‌اند مساعدت کافی صورت گرفته است. حتی گاهی اتفاق افتاده هم‌زمان ۵ نفر از نیروهای شعبه در مرخصی یا مأموریت آموزشی یا غیره بوده‌اند. در جلسات هفتگی نیز فضای گفتگو دوطرفه است و سعی می‌شود نظرات و پیشنهادهای همکاران توسط سایرین شنیده شود. همواره سعی کرده‌ام با کنترل‌های داخلی از بروز مشکلات آتی برای شعبه و پرسنل جلوگیری کنم تا همکاران با خیالی آسوده نسبت به انجام امور محوله اقدام کنند.

نیست (از نظر من). در حال حاضر هم به‌عنوان معاون شعبه (معاون ارزی سابق) در خدمت مجموعه، همکاران و مشتریان هستم.»

عنبیری سپس می‌گوید: «هر روز با چک کردن تخصیص‌های جدید درخواست‌های خرید ارز جدید، پیگیری خریدهای قبلی، مصوبات اعتباری که باید ببریم در کمیسیون اعتباری و کلی چکینگ دیگه شروع میشه و قطعاً طبق روال هرروزه جوابگوی مشتریان تلفنی و حضوری هم هستم یا برای مذاکره با شرکت‌ها همراه مسئول شعبه به محل هماهنگ شده مراجعه می‌کنیم.»

معاون شعبه مشهد سپس ادامه داد: «از زمان شروع پروژه ۱۴۰۴ توجه همه همکاران به اهداف و ارکان این طرح بوده و هست. به طور مداوم فعالیت همکاران در هر قسمت اعم از عملیات، فروش و فروش تخصصی رصد می‌شود و برنامه مدونی برای بازاریابی مشتریان ارزی، اعتباری و جذب سپرده وجود دارد. مذاکرات با شرکت‌ها و اشخاص حقیقی برای ایجاد معدل حساب همواره در حال انجام و پیگیری است و خدا را شکر باتوجه به نحوه برخورد همکاران و نوع خدمات ارائه شده، اهداف ارزی و اعتباری شعبه محقق و طبق اظهارات، مشتریان راضی و معمولاً خود آنها ابزاری برای معرفی بانک و این شعبه به سایرین نیز هستند. البته این فرصت را غنیمت می‌دانم و از همه همکاران خوبم در شعبه برای تلاش هر کدامشان که سهم بسزایی در جایگاه فعلی شعبه دارند تشکر می‌کنم.»

عنبیری همچنین گفت: «همیشه تلاشم بر این بوده که مشتری احساس کنه می‌تونه آخرین و معتبرترین دستورالعمل‌های بانکی را از ما جویا بشه و خیالش راحت باشه که کارش برای ما مهمه و تا جایی که بتونیم کارش رو پیگیری می‌کنیم و در اسرع وقت انجام میدیم و وجود یک کاربر فروش تخصصی مخصوص برای هر مشتری باعث شده تعامل سازنده‌تری بین شعبه و مشتری به وجود آید و رضایت مشتریان چندین برابر بیشتر از قبل شده است. در رابطه با همکاران، حس خودم اینه که با همه همکارا رابطه دوستانه‌ای دارم و سعی کردم در نهایت احترام فضای دوستانه و صمیمی را کنار هم داشته باشیم و بتونیم به‌عنوان یک تیم قوی عمل کنیم.»

وی همچنین گفت: «در حال حاضر عمده مشکلات کاری ما در شعبه مربوط میشه به تأمین ارز، محدودیت‌های پرداخت تسهیلات که همه همکاران تلاش می‌کنند با پیگیری و ارائه راهکارهای جایگزین اثر این موارد را کم‌رنگ‌تر نمایند. البته واقعاً جا داره تشکر کنیم از تیم خوب مدیریت بین‌الملل و اعتبارات خرد و صنفی که با تمام وجود تلاش می‌کنند و به ما در این زمینه تا جایی که توانستند کمک کردند. در زمینه میزان سود و شرایط فسخ سپرده‌ها هم که این روزها در شبکه بانکی بازار داغی را ایجاد کرده بی‌نصیب نیستیم و امیدواریم با تلاشی که همه همکارانمون می‌کنند کمترین خروجی را داشته باشیم و بتونیم سهم خوبی از بازار داشته باشیم. در آخر برای همه همکارانم در هر جای کشور آرزوی سلامتی و آرامش دارم و امیدوارم همه با هم بتونیم در جهت دستیابی به اهداف بانک قدم‌های مؤثری برداریم.»

### حس رضایت از کار در بانک سامان

حمیدرضا نهاردانی از سال ۹۳ در بانک سامان مشغول فعالیت است. وی می‌گوید: با شروع پروژه موفق سامان ۱۴۰۰ در قسمت پشتیبان مشغول فعالیت شدم و در ادامه این مسیر در قسمت فروش شعبه سجاد ارائه خدمت کردم و هم اکنون افتخار این را دارم که در شعبه بزرگ مشهد در قسمت بانکدار ویژه مشغول فعالیت باشم.

نهاردانی ادامه داد: شروع روز کاری من با تجربیات خوب و متفاوتی همراه

است. مشتریانی که به من مراجعه می‌کنند از افراد با نام، دارای تحصیلات عالی و افراد شناخته شهر مشهد هستند که خدمات‌رسانی به این گروه از مشتریان دارای ویژگی‌های خاص و منحصر به فرد است. مشتریانی دارای پتانسیل بالا جهت سپرده‌گذاری و دریافت خدماتی از بانک که در پروژه سامان ۱۴۰۴ دارای مطلوبیت برای بانک هستند. قرار گرفتن در پست بانکدار ویژه شعبه مشهد علاوه بر شیرینی خدمت‌رسانی به این گروه از مشتریان نیازمند ارائه خدمات منحصر به فرد به این گروه از مشتریان است. مشتریانی که هر کدام از آنها دارای پتانسیل فرصت فروش محصولات بانک هستند. هدف اینجانب باتوجه به پست سازمانی که دارم افزایش تعداد مشتریان ویژه و به تبع آن افزایش سطح سپرده‌ها و جذب شرکت‌های این گروه از مشتریان در جهت هدف پروژه سامان ۱۴۰۴ است.

او اضافه کرد: احساس من از شواغل بودن در بانک سامان همراه است با تجربیات خوب و ارزنده به همراه حس رضایت. باتوجه به پست سازمانی اینجانب تعامل با مشتریان نیازمند داشتن حس اعتماد مشتری و روابط دوستانه در چهارچوب قوانین و مقررات بانک است؛ به نحوی که مشتری جهت انجام امورات بانکی به درجه خوبی از اعتماد به بانک سامان برسد و اینجانب را به‌عنوان مشاوره مالی خود در نظر بگیرد و همیشه بانک سامان را به‌عنوان اولویت اول خود انتخاب کند.

نهاردانی همچنین گفت: خدا را شکر می‌کنم در شعبه مشهد مشغول فعالیت هستم؛ شعبه‌ای با داشتن همکاران و مسئولین شعبه توانمند. محیط دارای جو دوستانه و روحیه انجام کار تیمی در جهت پیشبرد اهداف سازمانی که نشان از درایت مسئولین شعبه خصوصاً جناب آقای مختاری رئیس محترم شعبه دارد. رئیس شعبه‌ای که هم به‌عنوان دوست و هم به‌عنوان همکار عالی در تمام زمینه‌های کاری از ایشان درس‌های زیادی آموخته‌ام.

وی در خصوص چالش‌های خود نیز گفت: مهم‌ترین سختی و چالش و هدف من رضایت تمام و کمال مشتریان ویژه البته در جهت منافع بانک است. البته تغییر نرخ سود سپرده‌ها در تمام بخش‌های مشتریان ویژه دارای چالش‌های فراوانی است. برنامه من برای آینده شغلی این است که تمام توان و انرژی خودم را به کار بگیرم تا سهم خودم را در جهت پیشبرد اهداف سامان ۱۴۰۴ به نحو مطلوب ایفا کنم.

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

### سامان، جزئی از خانواده من است

الهام علی‌پور، دارای مدرک لیسانس کامپیوتر و فوق‌لیسانس مدیریت دولتی، در سال ۱۳۸۶ به مجموعه بانک سامان اضافه شده و در بخش‌های مختلف مانند الکترونیک، مشتریان ویژه، بانکدار فروش کار کرده و هم‌اکنون در بخش فروش تخصصی مشغول کار است.

وی در خصوص وضعیت کاری خود می‌گوید: اغلب کارهای من در این شعبه مربوط به انجام حوالجات ارزی یا اعطای تسهیلات به اشخاص حقوقی یا صدور ضمانت‌نامه‌های ریالی یا گمرکی می‌شود. کارکردن در بخش فروش تخصصی شعبه بزرگی مانند شعبه مشهد هر روز با چالش‌های



الهام علی پور-فروش تخصصی



امین تنهاطلب-فروش تخصصی



حمیدرضا نهاردانی - بانکدار ویژه



سمیه حسینی-فروش تخصصی



زهرا سروقدی-فروش



رضا اقای-عملیات

من همیشه سعی داشته‌ام رفتاری بسیار صمیمانه و دوستانه با همکارانم داشته باشم و خدا را شاکرم که رفتار ریاست محترم شعبه جناب آقای مختاری و معاونین محترم سرکار خانم حمزه‌ای و سرکار خانم عنبری نیز در همین راستا است و به دوستی و صمیمیت بین همکاران کمک شایانی می‌کنند. با ارائه گزارش‌های هفتگی ریاست از رشد شعبه، تمام همکاران در جریان مسیر حرکت شعبه بوده و دقیقاً با آگاهی کامل برای رسیدن به اهداف گام برمی‌دارند و این مورد در دسترسی به اهداف بالای صددرصد در بیشتر زمینه‌ها بسیار مؤثر است. جلسات هفتگی در فضایی گرم و صمیمی برگزار می‌شود و با انرژی بالای ریاست شعبه و تلطیف فضا توسط ایشان خستگی کار روزانه خارج شده و با شنیدن اخبار موفقیت شعبه بیش‌ازپیش سرشار از غرور می‌شویم و بیشتر به خود می‌بالیم. امیدوارم همگی در کنار هم بتوانیم آینده روشن‌تری را برای سامان و سامانیان رقم بزنیم.

#### شعبه مشهد دانشگاه است

سمیه حسینی یکی دیگر از همکاران شعبه مشهد است که در قسمت فروش تخصصی مشغول فعالیت است. او از خرداد سال ۱۳۸۵ به خانواده سامان پیوسته است.

وی در خصوص داستان خود در بانک سامان می‌گوید: تا قبل از سامان ۱۴۰۰ در بخش بانکداری الکترونیک سامان مشغول خدمت‌رسانی بوده و در برهه‌ای به‌عنوان رئیس دایره بانکداری الکترونیک شعبه فرامرز عباسی مشهد، فعالیت داشتم. در همان سال‌ها به‌عنوان نفر دوم کشور در بحث بانکداری الکترونیک به همایش بین‌المللی بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت در تهران دعوت شدم و تجربه بسیاری مفیدی کسب کردم. بعد از سامان ۱۴۰۰ در بخش فروش شعبه سجاد مشهد مشغول کار شدم.

جدید و مسائل تازه‌ای رو به روست. من در این شعبه اغلب با بازرگانانی درگیر هستم که دائماً نگران نوسانات نرخ ارز یا مشکلات مربوط به گمرک هستند و دغدغه خط تولید خود را دارند و هر روز سعی در انجام امور مربوط به ایشان در سریع‌ترین زمان ممکن و آرامش بخشیدن به ایشان را دارم تا شاید بتوانم سهم کوچکی در بخش تولید این مملکت داشته باشم. گروه دیگری از مشتریان به دنبال دریافت تسهیلات ریالی هستند که طبیعتاً آنها نیز عجله دارند. به‌طور کلی سرعت انجام کار در این بخش بسیار حائز اهمیت است که قطعاً می‌بایستی با چاشنی دقت نیز همراه باشد تا کار مشتری به بهترین نحو ممکن انجام شود.

وی اضافه کرد: با توجه به اهمیت بالای مشتریان حقوقی در استراتژی سامان ۱۴۰۴ سعی بر این دارم به طور شایسته‌ای خدمات موردنظر این گروه از مشتریان را ارائه دهم و ایشان را با سایر محصولات بانک نیز آشنا کنم تا بتوانم با فروش متقاطع محصولات طیف وسیع‌تری از خدمات بانک را به آنها ارائه دهم.

علی‌پور در خصوص احساس خود نسبت به بانک سامان نیز گفت: بانک سامان برای من مانند جزئی از خانواده‌ام هست؛ یعنی همان تعصب و حساسیتی که نسبت به اعضای خانواده‌ام دارم نسبت به سامان هم دارم. من در بانک سامان رشد کردم، در بانک سامان روزهای خوب بسیار زیاد و گاه تلخی داشته‌ام و تمامی اینها مانند کوله باری از خاطرات همراه من است و با فکر کردن به تمام این سال‌ها لبخندی روی لبم می‌نشیند و افتخار می‌کنم که سامانی هستم و در بانکی کار می‌کنم که از نظر اکثر افراد جامعه بانکی متفاوت و برجسته است.

وی همچنین در خصوص روابط خود با سایر همکاران نیز خاطرنشان کرد:

با شروع کرونا به عنوان راهبر شعبه، مشتریان را به استفاده از درگاه‌های الکترونیک و نرم‌افزار ترغیب کردم. طرح راهبری شعب با استقبال مشتریان روبه‌رو شد و دعای خیر افراد مسن و احترام‌های ویژه و خاص جوان‌ترها، خاطرات زیبایی را برایم رقم زد که لوح سپاس پایان این دوره، شیرینی کار را دوچندان کرد. مرداد ۱۳۹۹ نیز به عنوان کاربر فروش تخصصی در شعبه بزرگ مشهد مشغول کار شدم. به نظر خیلی از همکاران باتجربه، شعبه مشهد، دانشگاه است. تجربه کار در این شعبه جزو بهترین خاطرات کاری و زندگی بنده است. در تابستان ۱۴۰۰ که شعبه مشهد به علت کرونا، چند روز تعطیل شد. با پنج نفر از همکاران، کارهای مهم شعبه را انجام می‌دادیم. از طرفی نگران سلامتی همکاران و از طرفی مصمم بابت خدمت‌رسانی بودیم. تجربه سختی بود که با بهبودی کامل همکاران ختم به خیر شد. این اتفاق باعث شد قدر سلامتی و باهم بودنمان را بیشتر بدانیم و ثابت کنیم همه ما عضو یک تیم و از خانواده سامان هستیم و چو عضوی به درد آورد روزگار، دگر عضوها را نماند قرار. اینک نیز با رهبری آقای مختاری و معاونین محترم، با روحیه و انرژی فعالیت داریم تا طبق نقشه راه مدیران ارشد بانک، نام زیبای بانک سامان را اعتلا بخشیم.

### سامان از تهران تا مشهد

زهره سروقدی نیز یکی دیگر از همکاران شعبه مشهد است که از مرداد سال ۱۳۸۶ در بانک سامان مشغول فعالیت است.

وی در خصوص داستان خود در بانک سامان عنوان کرد: «شروع کار و اولین تجربه‌های کاری‌ام در شعبه بزرگ بازار تهران بود و از همان ابتدا انگار کارکردن در شعبه‌هایی با حجم کاری زیاد و مشتری‌های متنوع برایم رقم خورده بود و هر شعبه در جایگاه خودش تجربه‌های تلخ و شیرین خاص خود را داشت و مرا به مرور و با گذر زمان صبورتر و باتجربه‌تر و مشتاق و گاهی مجبور به فراگیری و آموزش‌های بیشتر می‌کرد. کارکردن در شعب فرجام، قلعهک، شهرری، میدان نبوت، پاسداران و فلکه اول تهرانپارس از دیگر شعبی بودند که افتخار آن را داشتم که در کنار همکاران و مسئولین خوب آنها انجام وظیفه کنم تا اینکه در اسفند ۱۴۰۰ در پی تصمیمی که سال‌ها با آن کلنجار می‌رفتم؛ اما به قطعیت نرسیده بودم، حکم انتقالم به شهر مشهد و به شعبه مشهد (احمدآباد) با همکاری بسیار ارزشمند همکاران و مسئولین مدیریت سرمایه‌های انسانی صادر شد و بعد از حدود ۲۰ سال، به شهر زادگاه خودم و محل زندگی پدر و مادر و اعضای خانواده‌ام منتقل شدم و از تاریخ ۱۴۰۱/۱/۱ سال جدید را در شعبه و شهر جدید آغاز کردم. بسیار تشکر می‌کنم از جناب آقای تونزده جانی سرپرست استان که هم‌زمان ریاست شعبه را هم به عهده داشتند، سرکار خانم‌ها زارعی و حمزه‌ای معاونین وقت شعبه و جناب آقای مختاری ریاست حال حاضر و سایر همکاران شعبه که در همان روزهای آغازین ورود به شعبه‌ای جدید در شهر جدید مرا مورد لطف و مهربانی قرار دادند و از استرس این تغییر کم کردند.» وی سپس ادامه داد: در مورد حجم کاری و تعداد زیاد همکاران در شعبه از قبل به قول معروف آمار داشتم و با خودم گفتم کارکردن در شعب شلوغ سامان همیشه در تقدیر من بوده و حالا هم چنین شد. اما وقتی در واقعیت کار را در شعبه شروع کردم و در آن غرق شدم فهمیدم که تمام شعبه‌های شلوغی که تا به حال تجربه کرده بودم سوء تفاهمی بیش نبوده! اضافه‌کاری اجباری بالای ۳۰ ساعت را در این شعبه تجربه کردم که به معنای واقعی اشک من را درمی‌آورد و چاره‌ای هم نداشتیم درحالی‌که در کل این ۱۵ سال بیشترین ساعت اضافه‌کاریم ۱۵ ساعت در ماه هم نشده بود! پرداخت تسهیلات گروهی یک استان منحصراً در یک شعبه واقعاً جای تعجب و تفکر دارد. در واقع وقتی از تهران به شهرستان منتقل می‌شویم چیزهایی

می‌بینیم که تا به حال حتی تصورش را هم نمی‌کردیم و ناگفته نماند که اداره کردن چنین شعبه‌هایی مسئولیت‌پذیری و دانش و تجربه مدیریتی بالایی می‌طلبد که الحمدلله همکاران و بالاخص مدیر و معاونین این شعبه از این قابلیت برخوردارند و به‌طور کلی شعب مشهد همکاران سخت‌کوش و باتجربه زیاد دارد.

او ادامه داد: متأسفانه با توجه به تعداد کم شعبه در این شهر و کلاً شهرستان‌ها و نبودن جایگاه ارتقا به اندازه کافی در حق این عزیزان اجحاف می‌شود و این خود باعث سرخوردگی خواهد شد. به نظر من و باتجربه کارکردن در شعب تهران و مشهد، می‌توانم به جرات بگویم که این شهر کشش ایجاد حداقل سه شعبه دیگر را در نقاط مختلف دارد. حتی روستا که بعضی از شعب کم‌بازده تهران بسته شوند و به شعب این شهر اضافه شوند. چرا که بعد از تهران، شهر مشهد به لحاظ وسعت جغرافیایی و اقتصادی رتبه بعدی را داراست. از درون همین شعبه مشهد با این حجم کاری و تعداد زیاد همکاران باتجربه و با سابقه بالای ۱۲ سال می‌شود دو شعبه دیگر با نیروی انسانی کامل ایجاد کرد که تا این حد به افراد شاغل در یک شعبه فشار و استرس وارد نشود. همیشه نمی‌توان پرسنل را با پرداخت‌های مالی خشنود کرد. گاهی چند ساعت در هفته زودتر به منزل رفتن و بیشتر در کنار همسر و فرزندان بودن به میلیون‌ها تومان می‌ارزد که درخواست بنده و سایر همکاران در همسا نیز در این خصوص به جایی نرسید؛ اما در حال حاضر من و امثال بنده به نیمه‌های راه چه به لحاظ سنی و چه به لحاظ سابقه کاری رسیده‌ایم و باید سعی کنیم برای تازه‌واردها الگو و انگیزاننده باشیم. قصد گله و انتقاد ندارم؛ بیشتر تشکر می‌کنم از مجموعه بانک سامان، چرا که به هر حال از ۱۵ سال پیش سر این سفره نشسته‌ام و پا گرفته‌م و فرزندانم هم اکنون ۹ و ۱۳ ساله هستند. از جایگاه خود راضی هستم چرا که اصل را بر وجدان کاری و انجام درست کارها و تعامل سازنده با همکاران و در نهایت تأمین رضایت مشتریان قرار داده‌ام و بحمدالله تا کنون هیچ شکایتی از مشتری نداشته و برعکس بسیار مورد لطف آنان نیز قرار گرفته‌ام.

### کار تیمی با هدف دستیابی به اهداف

امین تنهاطلب یکی دیگر از بانکداران فروش تخصصی شعبه مشهد است که از شهریورماه سال ۱۳۸۵ به استخدام بانک سامان درآمده است.

او نیز در خصوص عملکرد و اقداماتش در شعبه مشهد به خبرنگار نشریه سامان گفت: در شعبه مشهد کلیه اعضای شعبه به صورت یک تیم کاری سازمان‌یافته و هماهنگ جهت دستیابی به اهداف عمل می‌کنند. تمام اعضای تیم شعبه، اهداف و نتایج عملکرد شعبه را دانسته و روی دستیابی به اهداف تمرکز دارند و ارتباطات مناسب و مؤثر بین پرسنل در بخش‌های مختلف باعث افزایش فروش متقاطع در شعبه شده است و تک‌تک اعضای شعبه یکدیگر را در ارائه خدمات مطلوب‌تر به مشتریان پشتیبانی می‌کنند تا خللی در مسیر تعیین شده ایجاد نشود. در شعبه سعی شده از تمام پتانسیل همکاران جهت جذب مشتریان استفاده شود. کلیه پرسنل شعبه به نوعی در فرایند جذب منابع مشارکت دارند و همگی همسو و در یک مسیر جهت دستیابی به اهداف شعبه در بستر استراتژی سامان ۱۴۰۴ حرکت می‌کنند و کلیه اعضای تیم کاملاً می‌دانند که وظیفه و مسئولیتشان چیست و اهداف فردی به اهداف تیم گره خورده است.

وی سپس ادامه داد: معمولاً یک روزی کاری پرسنل شعبه مشهد در ارائه خدمات به مشتریان و مذاکره حضوری یا تلفنی با مشتریان پر پتانسیل و سرخ جهت فروش محصولات و جذب سپرده‌ها از ارزش قیمت و بلندمدت برای شعبه می‌گذرد و فضای شعبه کاملاً فضای جذب منابع است. در راستای استراتژی سامان ۱۴۰۴ شعبه تمرکز زیادی بر بانکداری بین‌الملل، جذب

خودمان را انجام می‌دهیم تا بانک به اهداف مد نظرش برسد و در حال حاضر هم استراتژی سامان ۱۴۰۴ را در شعبه با مدیریت جناب مختاری و معاونین محترم سرکار خانم‌ها عنبری و حمزه‌ای پیش می‌بریم. چون قبلاً تجربه کار در سازمان‌های دولتی مخصوصاً بانک دولتی را داشتم و می‌توانم مقایسه کنم به نظرم بانک سامان یکی از بهترین بانک‌های ایران است. قبل از ورود به بانک تحقیق کردم و از این‌همه تعریف در میان جامعه شگفت‌زده شدم؛ بعد که وارد بانک شدم این حس خوب بودن را با تمام وجود احساس کردم و این بازخورد را از مشتریان هم گرفتم. برند سامان برای مشتریان جذاب است.

آقائی اضافه کرد: به‌واسطه بانک سامان و اخلاق خوب همه پرسنل روابط ما با مشتریان رابطه‌ای بسیار صمیمی و با احترام است. چه‌بسا که همین ارتباط موفق بین مشتری و پرسنل باعث ایجاد حس وفاداری در مشتری شده و به جد خیلی از مشتریانی که حداقل من در این چند سال می‌شناسم به همین دلیل قید سود بالا و سایر مزایا در بانک‌های رقیب را زدند. وی خاطر نشان کرد: کلاً جو شعبه و وجود آقای مختاری به‌عنوان رئیس شعبه باعث ایجاد حس همدلی و صمیمیت و احساس تیم بودن می‌شود. یکی از دلایل موفقیت شعبه همین احساس تیم بودن است، چون باعث شده همکاران کنار هم به‌عنوان رفیق و خانواده دوم کارکنیم و فشار کار و برخی از نامایماتی که از جانب برخی از مشتریان دیده می‌شود را با آرامش رد کنیم. آقائی اضافه کرد: قطعاً انگیزه من و سایرین پیشرفت در کاره و هر روز که کارم را به نحو احسن انجام می‌دهم دنبال دیده‌شدن و همچنین ارتقای شغلی هستم. امیدوارم مسیر را درست رفته باشم.

آقائی در پایان هم درد دل خود را این‌گونه عنوان کرد: «اول یک تشکر می‌کنم از مدیران محترم بانک برای فراهم آوردن بستر و امکانات مناسب جهت کارکردن در بانک و همچنین تشکر از حمایت‌های مالی سازمان در برهه‌های مختلف زمانی باتوجه به شرایط بد اقتصادی. گله یا انتقادی هم دارم؛ اینکه گاهی احساس می‌کنم هرچه خوب‌تر و بهتر در یه نقشی کار کنی همانجا درجا می‌زنی شاید دلیلش این باشد که تعداد پرسنل باسابقه نسبت به پست‌هایی که ارتقا محسوب می‌شود، زیاد است یعنی رسیدن به یه پست بالاتر نیازمند گذشت زمان بسیار زیادی است. به‌هرحال کارم را خوب انجام می‌دهم توقع دارم دیده بشوم و پیشرفت کنم نه اینکه درجا سرجام بمانم بدون ارتقا»

اصناف و اشخاص حقوقی و در کنار آن مشتریان ویژه دارد که خوشبختانه منابع خیلی خوبی هم از این طریق جذب شده است. در حوزه بانکداران فروش تخصصی سعی کرده‌ایم با جذب مشتریانی که در حوزه واردات کالا فعال هستند علاوه بر افزایش درآمدهای ارزی، منابع ارزان‌قیمت شعبه را نیز افزایش دهیم که این موضوع باعث دستیابی به عملکرد ۱۹۲ درصد در جذب سپرده‌های ارزان‌قیمت و عملکرد ۲۷۶ درصد در جذب سپرده‌های جاری و صفر قیمت شعبه مشهود شده است.

تنها طلب همچنین گفت: مفتخریم که در سازمانی کار می‌کنیم که نمونه عینی یک سازمان یادگیرنده (learning organization) است؛ سازمانی که به طور دائم در حال تغییر و بهبود مستمر عملکرد است و تمرکز بر آموزش و ارتقای دانش و افزایش انگیزه پرسنل خود دارد و به طور مداوم از محیط بازخورد می‌گیرد و سیستم خود را برای دستیابی به اهداف خود اصلاح و بهسازی و مهندسی مجدد می‌کند. در سامان ۱۴۰۰ و ۱۴۰۴ سیستم را اصلاح کردیم و الگوهای ذهنی‌مان را تغییر دادیم. آموزش دادیم و مهارت‌های فردی را ارتقا دادیم. چشم‌انداز مشترک در کل بانک ایجاد و کل بانک را همسو جهت اجرای استراتژی کردیم و به نتایج خوبی رسیدیم. امیدواریم در ادامه مسیر با همین روند و با استراتژی بهبود و بهسازی عملکرد سازمان با تمرکز بر دانش در بستر استراتژی‌های تدوین شده و جهت دستیابی به اهداف حرکت کنیم و به هدف بیشترین سهم بازار در بین بانک‌های خصوصی دست پیدا کنیم.

#### پرانرژی، دقیق و با سرعت

رضا آقائی کاربر پشتیبان شعبه است و از سال ۱۳۹۳ در بانک سامان استخدام شده است.

او در خصوص یک روز کاری خود در بانک سامان عنوان کرد: صبح اول وقت اداری پرانرژی وارد شعبه می‌شوم و چون کاربر چک‌اوک هستم ارسال چک‌های سایر بانک‌ها را شروع می‌کنم. بعد چک‌های داخلی را تعیین وضعیت می‌کنم و در طول روز هم مشتری‌هایی که واگذاری چک دارند را ساپورت می‌کنم. نقش پشتیبان مثل آچار فرانسه است و کلاً اموری که وظیفه‌ام هست و اموری که وظیفه‌ام نیست و می‌توانم کمک کنم، در طول روز انجام می‌دهم؛ من جمله صفر تا صد صندوق امانات، صفر تا صد دستگاه پوز و...

وی سپس ادامه داد: من و سایر همکاران در بانک سامان تمام تلاش





سامان جمشیدی

# Prepositions

او درباره رقص در یک مسابقه شوخی می‌کرد.  
حروف اضافه با مفعول‌هایش عبارت مربوط به حروف اضافه را تشکیل می‌دهند. ما به حروف اضافه برای دادن اطلاعات در مورد زمان، مکان و جهت و دلیل نیاز داریم. بعضی از جمله‌ها دو مفعول دارند. مفعول مستقیم و مفعول غیرمستقیم. مفعول مستقیم در واقع مفعول فعل است. مفعول غیرمستقیم مفعول ضمیری است.

مثال:

What am I doing right now?

دو تا مفعول:

I'm giving an explanation about grammar.

explanation : مفعول مستقیم

grammar : مفعول غیرمستقیم

کاربرد حروف اضافه:

- ترتیب کلمات  
استثناها: حتماً این نکته را در نظر بگیرید که به همراه حروف اضافه حتماً مفعول می‌آید؛ اما برخی مواقع آنها جدا می‌شوند.

مفعول ... + ..... حروف اضافه

Object..... + ..... preposition

1- give (something) to (someone)

I want to give this to you.

من می‌خواهم این را به تو بدهم.

2- give (someone) (something)

I want to give you this.

من می‌خواهم به تو این را بدهم.

یک لغت سؤالی می‌تواند مفعول غیرمستقیم باشد.

مانند:

What are you talking about?

Who is this for?

زمانی که از ترتیب کلمات و ساختار جمله صحبت می‌کنیم. از شما سؤالی دارم. به این جمله نگاه کنید چند تا مفعول می‌بینید؟

Let's meet in the lobby at noon.

دو تا مفعول دیده می‌شود که هر دوتای آنها مفعول حرف اضافه هستند

حروف اضافه کلماتی هستند که به شکل‌های کوچک و کوتاه هستند و معمولاً باعث گجی افراد می‌شوند. مانند:

From, with, to, before.....

در این درس به حروف اضافه‌ای خواهیم پرداخت که باعث اشتباه کردن افراد می‌شوند.

حروف اضافه از لحاظ ساختار و معنی کاربرد دارند.

حروف اضافه مفعول دارند و معمولاً قبل از اسم، ضمیر و اسم مصدر می‌آیند.

در اینجا در مورد انواع مختلف مفعولی که حروف اضافه دارند صحبت می‌کنیم.

**Preposition + Object (حروف اضافه + مفعول)**

۱- حروف اضافه + اسم

مثال:

Please listen to the story.

لطفاً به داستان گوش کن.

Please listen to this true story.

لطفاً به این داستان واقعی گوش کن.

Please listen to what I must say.

لطفاً به آنچه که من باید بگویم گوش کن.

**Preposition + Object (حروف اضافه + مفعول)**

۲- حروف اضافه + ضمیر

حروف اضافه معمولاً قبل از بیشتر از یک نوع ضمیر می‌آیند:

Look at me.

Look at yourself.

Look at that.

**Preposition + Object (حروف اضافه + مفعول)**

۳- حروف اضافه + اسم مصدر یا عبارت اسم مصدری

مثال:

He joked about dancing.

او در مورد رقص شوخی می‌کرد

He joked about dancing in a contest.



Think of / think about something is in one's thoughts

چیزهایی که در ذهن یک نفر است.

He is thinking about an important question.

او در مورد یک سؤال مهم در حال فکر کردن است. (تفکرش در مورد جزئیات است.)

There may be something he is scared of.....

شاید چیزی وجود داشته باشد که او از آن بترسد.

Are you afraid of spider?

آیا از عنکبوت می ترسی؟

Afraid و scared با حرف اضافه of همراهی می شوند.  
Afraid ... of what?

Scared..... of what?

اشتباه در مورد of و about وقتی ما در مورد احساسمان حرف می زنیم، بیشتر می شود. هر دو حرف اضافه به ما کمک می کند تا دلیل و منبع آنچه را احساس می کنیم بیان کنیم.  
مثال:

I'm proud of my children.

من به بچه هایم افتخار می کنم. (من به خاطر بچه هایم مغرورم)  
بچه ها منبع غرور من هستند.

I worry about my children.

من در مورد بچه هایم نگرانم. شاید بچه ها هم سبب نگرانی من شوند.  
در این مورد ما از حرف اضافه about استفاده کردیم تا در مورد اینکه چه چیزی باعث نگرانی من می شود صحبت کنیم.  
هر دو حرف اضافه در مورد صحبت در باره احساسات قابل استفاده هستند.

Verb

Adjective + preposition

Noun

ممکن است فعل با حرف اضافه بیاید، صفت با حرف اضافه بیاید یا اسم با حرف اضافه بیاید. سعی نکنید این موارد را حفظ کنید. فقط سعی کنید با این ترکیب ها و معنی آنها در متن آشنا شوید.

و ما دو عبارت مربوط به حروف اضافه داریم. زمانی که ما حرف اضافه عبارت مکان و زمان داریم، مکان معمولاً قبل از زمان می آید.  
عبارت حرف اضافه در مورد یک بخش معین از جمله اطلاعات می دهد. مثل فعل، صفت، اسم. عبارت حرف اضافه معمولاً به دنبال هرآنچه که اطلاعات می دهد می آید و بخش هایی از آن را تغییر می دهد.  
مثال:

Her dream of seeing the world was finally coming true.

I dreamed about this.

I'm so happy for you.

About / of

به این دو جمله نگاه کنید:

What are we talking about?

What is the topic of our conversation?

این دو حرف اضافه باعث اشتباه افراد می شوند.

About: concerning

About به معنی درباره، در باب است.

Of= belonging

حرف اضافه Of به طور کلی به معنی متعلق، وابسته ها، متعلقات است.  
بخش هایی وجود دارد و این بخش ها متعلق به بعضی چیزهای بزرگ تر است.  
مثال:

Our conversation has a topic

مکالمه ما یک موضوع دارد.

What is the topic of our conversation?

موضوع مکالمه ما چیست؟

مثال:

What is he thinking of?

او در مورد چه چیزی فکر می کند؟

He must be thinking about something good.

او باید در مورد چیزهای خوب فکر کند.

آیا ما می توانیم هر کدام از این حرف اضافه ها را انتخاب کنیم؟  
بله می توانیم؛ چون معنی آنها با هم خیلی فرق نمی کند.



نازنین ختمی |  
کارشناس روابط عمومی الکترونیک

## راهنمای رفع سوء اثر چک برگشتی

بخورد و شما لاشه آن را در اختیار داشته باشید، می توانید کارها را کمی حساب شده تر جلو ببرید و سوء اثر چک برگشتی را با دردسر کمتری رفع کنید. پیشنهاد ما به شما این است که خیلی منطقی با کسی که چک شما را برگشت زده صحبت کنید تا شاید راضی شود و مهلت بیشتری برای پاس کردن چک به شما بدهد. یعنی خارج از فضای بانک، با شخصی که از شما طلب دارد قرار بگذارید، لاشه چک را از او بگیرید و در عوض، یک چک جدید با تاریخ جدید بنویسید و آن را به او بدهید. سپس لاشه چک برگشت خورده را به بانک ببرید و درخواست رفع سوء اثر کنید.

**روش دوم: رفع سوء اثر چک برگشتی درحالی که لاشه چک موجود نیست**

البته همیشه هم خوش خوشانتان نیست و ممکن است بدشانسی بیاورید. راستش را بخواهید، گاهی پیش می آید که لاشه چک دود شده و در هوا محو می شود. طوری که هر قدر هم که بگردید، نمی توانید اثری از آن پیدا کنید! حالا کاری هم نداریم چرا، ممکن است مثلاً یکی آن را دزدیده باشد، آتشش زده باشد یا تکه تکه اش کرده باشد! فرقی ندارد چه بلایی سر لاشه چک آمده، مهم این است که فعلاً در دسترس نیست و ما باید کارمان را بدون آن انجام بدهیم. در ادامه می گوئیم که چه کارهایی می توانید انجام بدهید تا بدون لاشه چک، سوء اثر آن را رفع کنید.

**ارائه رضایت نامه محضری ذی نفع چک به بانک**

اگر لاشه چک برگشتی در دسترس نباشد، یکی از کارهایی که می شود انجام داد، جلب رضایت ذی نفع چک است، یعنی کسی که می خواهد چک شما را نقد کند. اگر این فرد در دفتر خانه اسناد رسمی حاضر شود و رضایت خودش را اعلام کند، شما می توانید آن رضایت نامه رسمی را به بانک ببرید و درخواست کنید تا سوء اثر چک برگشتی رفع شود.

**واریز مبلغ چک به سپرده قرض الحسنه جاری**

اگر همه راهها را امتحان کردید و به بن بست خوردید و همه درها به رویتان بسته شد، می توانید از این روشی که الان قرار است به شما یاد بدهیم،

چکتنان برگشت خورده و از تسهیلات بانکی محروم شده اید؟ می خواهید هر چه زودتر این لکه ننگ را از دامن خودتان پاک کنید ولی نمی دانید چگونه؟ بله درست شنیدید! اگر چکی که کشیدید به هر دلیلی برگشت بخورد، از خدمات بانکی محروم می شوید؛ یعنی شما تا مدت ها نمی توانید در بانک حساب باز کنید، نمی توانید دسته چک جدید بگیرید، اموالتان مصادره می شود و کلی اتفاقات بد دیگر! اگر به هر علتی که نتوانستید چک را پاس کنید، فقط چند نفس عمیق بکشید و همه حواستان را به من بدهید؛ چون قرار است در این مقاله به شما یاد بدهم که چطور سوء اثر چک برگشتی را رفع کنید تا حسابتان با بانک صاف شود.

**چگونه می توان سوء اثر چک برگشتی را رفع کرد؟**

خب، اگر چکتنان برگشت خورده و به فکر افتاده اید تا رفع سوء اثر کنید، باید بگوئیم این کار از دو روش امکان پذیر است. در ادامه هر دو روش رفع سوء اثر چک برگشتی را خیلی مفصل توضیح می دهیم.

قبل از اینکه برویم سراغ روش هایی که برای رفع سوء اثر چک وجود دارد، اجازه بدهید یک پیشنهاد خوب به شما بدهم. اگر دلتان نمی خواهد دردسر بکشید و ترجیح می دهید هر چه سریع تر سر و ته ماجرا را هم بیاورید، بهترین کار این است که به محض برگشت خوردن چکتنان، به بانک مراجعه کنید و پولی که باید برای پاس شدن چک بپردازید را در حساب سپرده جاری خود واریز کنید و از بانک بخواهید که هم چک برگشتی و هم سوء اثر ناشی از آن را هر چه سریع تر رفع کند. این گونه بانک به دارنده چک اطلاع می دهد که بایاد و پولش را بگیرد. البته پولی که برای پاس شدن چک به بانک داده اید، توسط بانک و با اطلاع شما مسدود می شود تا طلبکاران بایاد و طلب خود را بگیرد. اگر دارنده چک برای گرفتن پولش نیاید، بانک تا حداکثر یک سال برای او صبر می کند و پول شما را مسدود نگه می دارد، ولی بعد از یک سال، اگر از او خبری نشود، دیگر پولتان آزاد می شود.

**روش اول: رفع سوء اثر چک برگشتی**

**درحالی که لاشه چک موجود است**

خب، روش اول کمی راحت تر است. یعنی اگر چک شما برگشت



کنید. نه؛ این طور نیست. بعد از اینکه چکتان برگشت خورد، شما فقط ۱۰ روز فرصت دارید که دست به کار شوید و برای رفع سوء اثر چک برگشتی، کاری بکنید. اگر در این ۱۰ روز که مهلت دارید کاری نکنید، تمام اطلاعات مربوط به گواهی نامه عدم پرداخت از طریق سامانه های موجود، در اختیار بانک ها، موسسات اعتباری و مردم قرار می گیرد.

#### رفع سوء اثر چک برگشتی چند روز طول می کشد؟

اگر از یکی از روش های بالا کمک گرفتید و برای رفع سوء اثر چک برگشتی اقدام کردید، بانک موظف است در مدت ۷ روز و اگر خیلی طول بکشد، نهایتاً در مدت ۱۰ روز، سابقه شما را پاک و سوء اثر چک برگشتی را رفع کند. در غیر این صورت، شما این حق را دارید که دوباره به بانک بروید و قضیه را خیلی جدی پیگیری کنید؛ چون به هر حال، این قضیه شوخی بردار نیست!

#### هزینه رفع سوء اثر چک برگشتی چقدر است؟

معلوم است که رفع سوء اثر چک برگشتی، مثل هر کار دیگری که انجام می دهیم، هزینه های خاص خودش را دارد. به هر حال بانک برای انجام کارهای اداری رفع سوء اثر چک برگشتی، باید هزینه ای دریافت کند؛ هر چند ناچیز. راستش را بخواهید هزینه ای که هر فرد باید برای رفع سوء اثر چک برگشتی بپردازد، آن قدرها هم زیاد نیست که بشود درباره آن بحث کرد، پس نگران نباشید. ولی به هر حال، خالی از لطف نیست که بدانید بانک برای این کار، ۲۶ هزار تومان ناقابل از شما می گیرد. این هزینه شامل ۱۲ هزار تومان پول برای ثبت چک برگشتی یا همان گواهی عدم پرداخت می شود به اضافه ۱۴ هزار تومان دیگر برای رفع سوء اثر چک برگشتی. خب این هم از هزینه رفع سوء اثر چک برگشتی.

#### کلام آخر

اگر چکتان برگشت خورده و نمی دانید چگونه باید برای رفع سوء اثر چک اقدام کنید، مقاله بالا را به دقت بخوانید. در این مقاله تلاش کردیم به صورت جامع و کامل، آموزش های لازم برای رفع سوء اثر چک برگشتی را در اختیار شما قرار بدهیم. آیا این مقاله برای شما مفید بوده است؟

استفاده کنید. اگر نه لاشه چک دم دستتان است و نه رضایت نامه محضری از ذی نفع چک دارید و نه می توانید کسی که چکتان را برگشت زده، پیدا کنید، بهتر است به بانک بروید و مبلغی که روی چک نوشته اید را در سپرده قرض الحسنه جاری واریز کنید. بانک این مبلغ را مسدود می کند و به کسی که از شما طلب دارد، خبر می دهد تا بیايد و پولش را پس بگیرد. اگر از این قضیه ۵ روز بگذرد و آن شخص برای گرفتن پولش نیامد، بانک برای رفع سوء اثر چک برگشتی شما اقدام می کند. البته، این پول تا ۲۴ ماه در حساب مسدود باقی می ماند تا ذی نفع چک بیايد و پولش را بگیرد.

#### ارائه حکم قضایی به بانک برای رفع سوء اثر چک برگشتی

یکی دیگر از روش هایی که می توانید از آن در مواقعی که لاشه چک را در اختیار ندارید، استفاده کنید، گرفتن حکم قضایی برای رفع سوء اثر چک برگشتی است. یعنی اگر بتوانید چنین حکمی را از مراجع قضایی بگیرید و آن را به بانک تحویل بدهید، بانک موظف است در اسرع وقت، سوء اثر چک برگشتی را از سوابق شما پاک کند.

#### پاک شدن خود به خودی سوء اثر

#### چک های برگشتی از سامانه اطلاعاتی بانک مرکزی

روش آخر به درد کسانی می خورد که به هر دلیلی به قضیه برگشت خوردن چک و رفع سوء اثر آن اهمیت نمی دهند و در مدتی که بانک مرکزی، بد حساب بودن آنها را به بانک ها و موسسات اعتباری دیگر اعلام می کند، مشکل خاصی برایشان پیش نیامده است. یعنی نیازی به تسهیلات بانکی مثل دسته چک و وام و... نداشتند و اقدامی برای رفع سوء اثر چک برگشتی نکرده اند. در نتیجه، این افراد سرشان گرم زندگی خودشان است و صبر می کنند تا ۳ سال از قضیه بگذرد، آب ها از آسیاب بیفتند و خود به خود، سوء اثر چک برگشتی از سامانه اطلاعات بانک مرکزی پاک شود.

#### چند روز وقت داریم تا برای رفع سوء اثر چک برگشتی اقدام کنیم؟

راستی! تا یادم نرفته این نکته را هم اضافه کنم که یک وقت فکر نکنید تا هر موقع که دلتان بخواهد وقت دارید برای رفع سوء اثر چک برگشتی اقدام



| روابط عمومی بانک سامان |

## ساماندهی بازار خرده‌فروشی و پخش با سامان

شما هم به عنوان یکی از صاحبان کسب‌وکارهای خرده‌فروشی در ایران، می‌توانید روی مجهزتر شدن فروشگاه خود فکر کنید و از قابلیت‌هایی که بانک سامان در اختیار شما قرار می‌دهد، بهره‌مند شوید. ادامه این مطلب را با دقت مطالعه کنید تا با تمامی تسهیلات و قابلیت‌هایی که بانک سامان در این زمینه ارائه می‌دهد، آشنا شوید.

### همه‌چیز راجع به خدمات بانک سامان برای شرکت‌های خرده‌فروشی و پخش

بانک سامان، تمامی خدمات پرداخت نقدی و غیرنقدی شرکت‌های بزرگ و فروشگاه‌های خرده‌فروشی سراسر کشور را پوشش می‌دهد. برای مثال، با استفاده از خدمات بانک سامان، می‌توان تمامی امور پرداختی از جمله پرداخت‌های آنلاین، استفاده از سامانه‌های وب‌سرویس، پرداخت اجاره‌بها، قبوض، پرداخت‌های الکترونیکی، خدمات مربوط به دستگاه‌های کارت‌خوان، صندوق‌های فروشگاهی، درگاه‌های پرداخت اینترنتی، اپلیکیشن‌ها و غیره را ارائه دهد. خدمات بانک سامان در این زمینه‌ها، آنقدر گسترده و زیاد است که نمی‌توان در یک مطلب کوتاه به همه آن‌ها اشاره کرد؛ اما به طور کلی بانک سامان خدمات خرده‌فروشی و پخش خود را در ۴ حوزه اصلی تامین مالی، خدمات اعتباری، خدمات ارزی، خدمات پایه بانکی و امور دیگر ارائه می‌دهد که در ادامه با همه آن‌ها آشنا خواهید شد.

### معرفی تمامی خدمات بانک سامان در این حوزه

همان‌طور که گفتیم، بانک سامان در ۴ حوزه اصلی و چندین حوزه مختلف دیگر، خدمات مهم پرداخت را ارائه می‌کند و تمامی شرکت‌های بزرگ، فروشگاه‌های کوچک و خرده‌فروشان می‌توانند از همه آن‌ها بهره‌مند شوند. در ادامه، با همه این خدمات آشنا خواهید شد:

### خدمات تامین مالی بانک سامان

- ارائه تسهیلات و وام‌های ویژه برای تامین سرمایه در گردش فروشگاه‌ها و شرکت‌های بزرگ پس از ارزیابی‌های لازم
- تامین نیازهای مالی فرانچایز گیرنده

دنیای بازار خرده‌فروشی در ایران، دچار تحول بسیار مهم و بنیادینی شده و دیگر خیلی کم پیش می‌آید که کسی برای خریدهای خود از پول نقد استفاده کند.

با پیشرفته‌تر شدن اکوسیستم پرداخت در سرتاسر دنیا، ایران هم از قضیه مستثنی نبوده و حالا با روی کار آمدن سیستم‌های نوین پرداخت، همه‌چیز به نفع دستگاه‌های خودپرداز و خدمات آنلاین تمام شده است. راستی، آیا شما هم احساس می‌کنید که سیستم سنتی بازار خرده‌فروشی ایران، از آن فُرم قبلی خودش عبور کرده و حالا به سیستم‌های نوین و مدرن مجهز شده است؟ یکی از همین سیستم‌های نوین و مدرن، دستگاه‌های خود دریافت و خود پرداز بانکی است.

سیستم‌های خودپرداز بانکی، برای همه کاربران و مردم آشناست، اما سیستم‌های خود دریافت، کمی تخصصی‌تر و شاید ناآشنا تر هستند. با توسعه دنیای پرداخت‌های غیرنقدی، سیستم‌های جدیدتری هم وارد کار شده‌اند که نمی‌توان به راحتی از آنها گذشت.

یکی از مشخصات دنیای کسب‌وکار هر کشور، توسعه یافتگی بازار خرده‌فروشی و پخش چابک آن است. تصور کنید که یک فروشگاه خرده‌فروشی، علاوه بر ارائه خدمات پرداخت نقدی و حضوری متنوع، خدمات گسترده و مدرنی هم در رابطه با پرداخت غیرنقدی و غیرحضوری فراهم کرده است. حالا خودتان را به جای مشتریان یک جامعه قرار بدهید که قرار است از یک خرده‌فروشی خرید کنند؛ به نظر شما، چنین فروشگاه مجهزی، جذاب نیست؟

بانک سامان با در نظر گرفتن تمامی این تحولات گسترده و اجتناب‌ناپذیر در سیستم خرده‌فروشی کشور، تصمیم گرفته سهم بزرگ و قابل توجهی از توسعه آن را برعهده بگیرد؛ به همین دلیل، تمامی خدمات مدرن خود را در اختیار بازار خرده‌فروشی قرار داده تا تمامی سرویس‌های پرداخت وجه حضوری و غیرحضوری، در اختیار مشتریان یک فروشگاه قرار بگیرد.

### دیگر خدمات

- امکان نصب انواع دستگاه کارتخوان خودپرداز و خود دریافت
- ایجاد درگاه‌های پرداخت بانکی و اینترنتی و خدمات فروشگاه‌های پذیرنده سپ‌کارت
- جمع‌آوری وجوه از طریق مراجعه حضوری
- ارائه خدمات مربوط به دستگاه‌های ATM و cash less
- دارای تیم‌های تخصصی برای عملیات اجرایی با نیروهای متخصص در دفاتر بانکداری شرکتی
- انجام امور ریالی و ارزی با پشتیبانی تیم متخصص اجرایی
- صدور بیمه‌نامه با بیمه سامان
- ارائه خدمات CIP، ترانسفرهای فرودگاهی و سرویس‌های تخصص بانکداری به مدیران شرکت‌ها
- ارائه خدمات آموزشی در رابطه با عملیات اجرایی بانک به کارکنان واحد مالی و بازرگانی شرکت‌ها
- ارائه مشاوره در رابطه با بازار سرمایه

### با سامان، همه چیز رو ساماندهی کن!

برای بهره‌مندی از تمامی خدمات فروشگاه‌های، شرکتی، خرده‌فروشی و پخش، کافی است در اسرع وقت به یکی از شعب بانک سامان مراجعه کنید و با توجه به نیاز یا خواسته‌ها که دارید، از تسهیلات و خدمات بانک سامان بهره‌مند شوید.

منبع: روابط عمومی بانک سامان

- ارائه خدمات مستشاری و مشاوره‌ای در رابطه با تامین مالی
- ارائه مشاوره در رابطه با پرداخت‌های بین‌المللی از طریق بانکدار، به صورتی که تمامی امور به صورت کامل از طریق روش‌های استاندارد در حوزه‌های مختلف پیگیری شوند.

### خدمات اعتباری بانک سامان

- صدور انواع ضمانت‌نامه مالی و اعتباری
- گشایش در انواع اعتبار اسنادی به صورت ریالی و ارزی

### خدمات ارزی بانک سامان

- ارائه خدمات مختلف و متنوع از طریق بخش ویژه صرافی بانک سامان (صرافی سامان)
- امکان انجام پرداخت‌های مالی بین‌المللی با استفاده از روابط کارگزاری بانکی بانک سامان

### خدمات پایه بانکی

- امکان افتتاح انواع حساب بانکی
- ارائه تسهیلات گروهی، بیمه درمان تکمیلی و اعتبار در حساب
- صدور کارت‌های بانکی از جمله کارت‌های اعتباری، کارت‌های بدهی، بن کارت و کارت‌های هدیه
- ارائه خدمات پرداخت آنلاین مثل وب‌سرویس، اینترنت‌بانک و غیره
- پوشش پرداخت‌های روزانه تامین‌کنندگان شرکت‌ها و پرداخت قبوض خدماتی یا اجاره‌بها و غیره از طریق خدمات پرداخت غیر حضوری و آنلاین



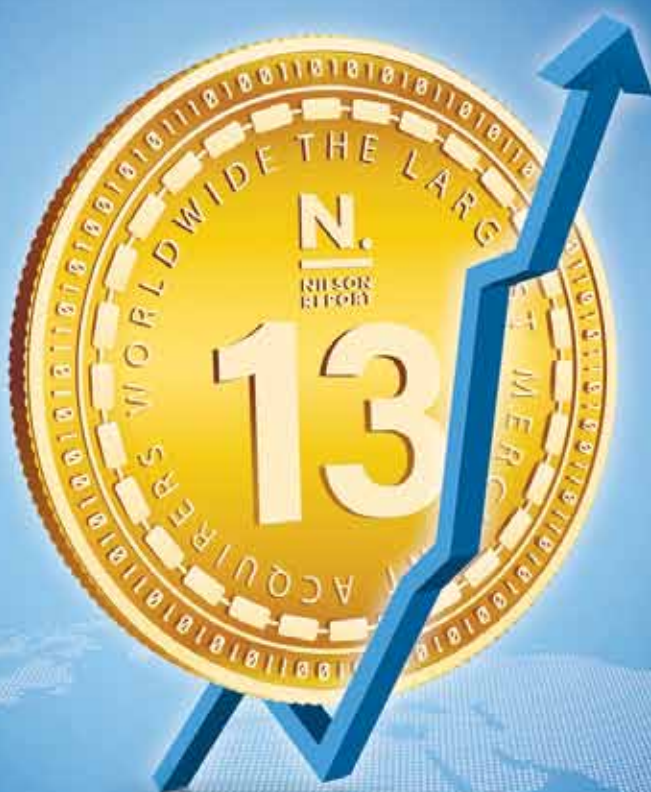
# کسب رتبه سیزدهم جهان و رتبه نخست خاورمیانه توسط سپ

۲۰۲۱ شد. نشریه نیلسون ریپورت تعداد تراکنش‌های سال ۲۰۲۱ را نزدیک ۴۱۷ میلیارد تراکنش اعلام می‌کند و از رشد ۱۷،۹ درصدی تعداد تراکنش‌ها به نسبت سال گذشته خبر می‌دهد. این نشریه در گزارش پیشین خود، شرکت‌های صنعت پرداخت در منطقه MEA را مورد بررسی قرار داده و سپ را به عنوان برترین شرکت این منطقه معرفی کرده بود.

شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش (سپ)، موفق به کسب رتبه سیزدهم جهان در بین شرکت‌های صنعت پرداخت در سال ۲۰۲۱ شد. به گزارش روابط عمومی سپ، بر اساس رتبه بندی نشریه نیلسون ریپورت، این شرکت با ۷،۷ میلیارد تراکنش و دو پله صعود نسبت به سال گذشته، موفق به کسب رتبه سیزدهم جهان و اول ایران در بین شرکت‌های صنعت پرداخت در سال

بر اساس گزارش نشریه نیلسون ریپورت

## کسب رتبه سیزدهم جهان و رتبه نخست خاورمیانه توسط سپ



برای پرداختن به زندگی...

[www.sep.ir](http://www.sep.ir)

**سپ**  
SEP

پرداخت الکترونیک سامان کیش

بانک سامان  
SamanBank

دی ۱۴۰۱ / سال هجدهم، شماره ۱۸۷



## رونمایی از نت بانک جدید سامان

بانک سامان نت بانک جدید خود را رونمایی کرد و در اختیار مشتریان قرار داد. به گزارش سامان رسانه، در نت بانک جدید بانک سامان علاوه بر بهبود فضای کاربری و دسترسی ها، خدمات جدیدی نیز در اختیار کاربران قرار گرفته است. براین اساس، کاربران در نت بانک جدید سامان توانایی ثبت درخواست افزودن عقد قرارداد بورسار از اینترنت بانک را خواهند داشت. همچنین سرویس های مربوط به چک موردی و عودت چک و امکان فعال سازی چک الکترونیک (چکاد) در نت بانک جدید ارائه شده است. در کنار این درخواست نمایش نام تأییدکنندگان کارپوشه در رسید چاپی انتقال وجه کارتابلی در

اینترنت بانک، درخواست افزایش تعداد رکوردهای هر صفحه در خروجی صورت حساب به فرمت pdf در اینترنت بانک، درخواست امکان تعیین ترتیب برای امضاداران در اینترنت بانک، درخواست تغییر در سپرده ها در یک نگاه، امکان پیوست نمودن فایل هنگام ثبت انتقال وجه کارتابلی، امکان انجام تراکنش پل، امکان استفاده و تخصیص نام کاربری نت بانک فعلی برای کاربر مجازی تعریف شده در شرکت یار برای شرکت های مختلف، امکان انتقال وجه سامان به بلوبانک به عنوان یک ویجت و قابلیت تنظیم خودکار صفحات بر اساس ابزار یا دیوایس از دیگر قابلیت هایی است که در نت بانک جدید بانک سامان عرضه شده است. نت بانک جدید بانک سامان هم اکنون از آدرس <https://ib.sb۲۴.ir/webbank> آماده ارائه خدمات به مشتریان است.

## کسب مدال طلای نوگی و نقره گی در مسابقات جوجیتسوی برزیلی در شهر استانبول ترکیه توسط فرشید غلامی

قهرمانی جوجیتسو برزیلی موفق به ارتقای رنکینگ جهان و آسیا شده بود. نشریه سامان این موفقیت را صمیمانه به ایشان تبریک می گوید.

فرشید غلامی از پرسنل موسسه محافظین حریم سامان در مسابقات جوجیتسو برزیلی در ترکیه موفق به کسب مدال طلای نوگی و نقره گی شد. به گزارش سامان رسانه، وی پیش تر در مسابقات



# مصاحبه کنندگان بر چه اساسی شما را ارزیابی می کنند؟

همیشه به دنبال کارجویی هستند که هنگام صحبت درباره حل چالش ها، ذوق می کنند؛ به خصوص اگر سابقه اجرای پروژه های سخت را داشته باشند.

**۵- مسائل جزئی را چطور مدیریت می کنی؟**  
کارجویان معمولاً تصور می کنند در فرایند جذب نیرو، فقط برخورد های «رسمی» مهم اند (مثلاً مصاحبه) و به سایر برخوردها اهمیت نمی دهند. مثلاً آنها با مسئول مصاحبه کاملاً «شسته رفته» و حرفه ای رفتار می کنند؛ اما مثلاً به منشی بی احترامی می کنند، یا جواب ایمیل ها را یکی در میان می دهند. یک مدیر استخدام حرفه ای، تمام رفتارهای تو را زیر نظر دارد، نه فقط در اتاق مصاحبه، بلکه در همه موقعیت ها.

**۶- چقدر مشتاق به نظر می رسی؟**  
مسئول مصاحبه دوست دارند کسی را انتخاب کنند که واقعاً نسبت به آن کار اشتیاق داشته باشد یا حداقل، علاقه مند به نظر برسد. اگر رقیب تو، به اندازه تو صلاحیت داشته باشد، اما مشتاق تر به نظر برسد (مثلاً طوری رفتار کنی که انگار بی تفاوتی)، این به نفع تو نیست.

**۷- مدیران و همکاران سابق درباره ات چه می گویند؟**

یک مسئول مصاحبه خوب، سراغ کسانی که قبلاً با تو کار کرده اند، می رود و از آنها سؤالاتی می پرسد تا بفهمد تجربه کارکردن با تو چه شکلی است، چه در موقعیت هایی که عملکردت خوب بوده و چه در شرایطی که نیاز به حمایت داشته ای. البته هیچ کدام از این روش ها قطعی نیستند و مدیران استخدام، بارها دچار اشتباه می شوند. آنها هم به اندازه کارجو، احتمال خطا دارند که این گیج کننده است، اما وقتی بدانی که مسئول مصاحبه هم ممکن است مرتکب خطا شود، خیالت راحت می شود که اگر استخدام نشدی، بیش از حد خودت را زیر سؤال نبری.

منبع: آکادمی مدیریت

می کنند؛ مگر اینکه خودت خلاف آن را ثابت کنی. آنها فرض را بر این می گذارند که تو همان چیزی هستی که در رزومه نوشته ای.

**۲- چطور به سؤال «از زمانی بگو که...» جواب می دهی؟**

یکی از سؤالات مورد علاقه مسئولان مصاحبه با این عبارت شروع می شود: «از زمانی بگو که...» (مثلاً از زمانی بگو که یک درگیری با مشتری را رفع کردی یا مرتکب خطایی شدی). آنها اعتقاد دارند رفتار تو در گذشته، نشان دهنده رفتار تو در آینده است. صحبت کردن درباره چیزی که با آن آشنا هستی (مثلاً یک پروژه که قبلاً انجام داده ای) کمک می کند تا مسئول مصاحبه با نحوه عملکرد مغز تو آشنا شود. یک موقعیت فرضی نمی تواند او را به این شناخت برساند.

**۳- چطور ارتباط برقرار می کنی؟**

آیا به سؤالات به طور شفاف و مستقیم پاسخ می دهی؟ آیا افکار ت طبقه بندی شده اند؟ وقتی جواب یک سؤال را نمی دانی، آیا راستش را می گویی یا الکی از خودت تعریف می کنی؟ آیا در پاسخ به یک سؤال ابتدایی که جوابش باید مختصر و مفید باشد، ده دقیقه داستان سرایی می کنی؟ آیا به نشانه های رفتاری مسئول مصاحبه دقت می کنی؟ (مثلاً وقتی سعی می کند به تو بفهماند که سخن را کوتاه کنی). حتی اگر شغل مربوطه به مهارت های ارتباطی نیاز نداشته باشد، مدیر آینده ات دوست دارد کسی را استخدام کند که بتواند راحت با او حرف بزند.

**۴- چطور درباره چالش ها حرف می زنی؟**

وقتی از چالش های شغل های سابقت حرف می زنی، هیجان زده، امیدوار به حل مشکل و مشتاق به پیشرفت به نظر می رسی یا طوری حرف می زنی که انگار به حداقل ها قانعی؟ مسئولان مصاحبه

مصاحبه مثل شرط بندی، غیر قابل پیش بینی است. بعضی از کارفرمایان در جذب نیرو بیشتر مهارت دارند، اما بسیاری از مسئولان مصاحبه، نه آموزش دیده اند و نه تجربه دارند. فقط هر چیزی را که به ذهنشان می رسد، فی البداهه می گویند. بعضی ها فکر می کنند با پرسیدن سؤالاتی که هیچ ربطی به عملکرد کارجو ندارد، به اعماق ذهنش نفوذ می کنند، مثلاً «اگر درخت بودی، دوست داشتی چه درختی باشی؟» حتی یکی را می شناختم که می گفت قبل از مصاحبه به کارجو شربت تعارف می کند و بر اساس اینکه کارجو شربت را قبول کند یا نکند، او را ارزیابی می کند. اگر گذرت به یکی از این آدم ها بیفتد، به عنوان یک کارجو، کار خاصی از دستت بر نمی آید. اما چند روش وجود دارد که افراد ماهر و خبره به کار می برند تا بفهمند کارجو واقعاً چطور آدمی است و آیا می خواهند استخدامش کنند یا نه (البته منظورم معیارهای واضحی مثل سابقه کار و رفتار حرفه ای نیست که همیشه و همه جا مورد استفاده هستند). این روش ها از این قرارند:

**۱- رزومه ات درباره تو چه می گوید؟**  
مسئولان مصاحبه کاملاً به رزومه تو استناد می کنند و هر چه درباره خودت در آن نوشته باشی را باور



## ۳ کاری که برای پرهیز از خشمگین شدن و از کوره در رفتن می‌توانید انجام دهید!

و تبدیل به خشمش می‌کنیم. آیا از اینکه آن افزایش حقوق مورد انتظار را دریافت نکردید عصبانی هستید؟ شاید خشم شما را از احساس عزت نفس پایین محافظت می‌کند یا شاید از اینکه شریک زندگی‌تان تمام روز تماس‌ها یا پیامک‌های شما را پاسخ نداده عصبانی شده‌اید؟ در این صورت، خشم شما ممکن است شما را از ترس ناخوشایندی محافظت کند. ترسی که به شما گوشزد می‌کند آنها واقعاً شما را دوست ندارند یا به‌طور کلی دوستداشتنی نیستید. شناسایی این احساسات و کلاه خود را قاضی کردن می‌تواند گام مهمی برای آرام شدن شما باشد.

### درد دل کنید!

هنگامی که درک بهتری از احساسات اولیه‌ای که در زیر خشم شما نهفته است به دست آورید، به اشتراک گذاشتن آنها با شخص دیگری می‌تواند بسیار مفید باشد. با این حال، زمانی که از یکی از نزدیکان خود عصبانی هستید، احتمالاً بهترین زمان برای درمیان گذاشتن احساسات خود با او نیست. در عوض، صبر کنید کمی بگذرد تا در فضای آرام‌تری قرار بگیرید و بتوانید احساس خود را بهتر بیان کنید. اگر اغلب دوره‌های خشم را تجربه می‌کنید، دکتر داترز همچنین توصیه می‌کند یک دفترچه یادداشت روزانه قدردانی داشته باشید یا به‌سادگی به چند چیز فکر کنید که بابت آنها خشنود هستید؛ زیرا احساس خشم و قدردانی متضاد هم هستند و با هم و در آن واحد در یک ذهن نمی‌گنجند!

منبع: گاهنامه مدیر

اگرچه خشم یک احساس کاملاً طبیعی است، اما وقتی از کنترل خارج شود، روزتان را خراب می‌کند و کمتر کسی ممکن است بعد از بروز خشم احساس خوبی داشته باشد. ممکن است شما واقعاً دلیل موجهی برای بروز خشم داشته باشید، اما برای جلوگیری از رسیدن به آن نقطه بدون بازگشت، چه می‌توان کرد؟

استیسی بی. داترز، دکترای روان‌شناسی بالینی و مدیر آزمایشگاه تحقیقات رفتاری زیستی در دانشگاه کارولینای شمالی، در این مورد راهکارهای زیر را ارائه داده است:

### راهی برای کاهش سرعت عکس‌العمل پیدا کنید

برای متوقف کردن مارپیچ خشم، باید بین احساسات و اعمال خود فاصله ایجاد کنید. به عبارت دیگر، قطع کردن واکنش خودکار خود به خشم، قبل از اینکه کاملاً بر رفتار شما تأثیر بگذارد، می‌تواند مفید باشد. مدیتیشن‌های مختصر (مانند ۱۰ دقیقه یا کمتر) یا تمرینات تنفسی هدایت شده یکی از راه‌های انجام این کار است، اما اگر تمایلی به این توصیه ندارید، سعی کنید کمی راه بروید. فعالیت بدنی باعث کاهش خشم می‌شود و به شما این امکان را می‌دهد که فراتر از آن احساسات اولیه خشم، در مورد موقعیت فکر کنید.

### ریشه‌های خشم خود را شناسایی کنید

می‌توانید از خود پرسید که چرا واقعاً ناراحت هستید. ما به‌جای اذعان به آنچه واقعاً در درون ما می‌گذرد، آن را به سمت بیرون جهت می‌دهیم





## ۳۴ ویژگی یک رهبر عالی

- هنری مینتزبرگ در کتاب «قصه‌های شب برای مدیران» می‌نویسد: تاکنون فهرست‌های پرشماری از ویژگی‌های رهبران اثربخش و حرفه‌ای منتشر شده که عمدتاً بسیار کوتاه و مختصر هستند.
- مشکل اصلی این فهرست‌ها این است که چون نمی‌خواهند حوصله خواننده را سر ببرند، بسیاری از ویژگی‌های یک رهبر عالی را از قلم انداخته‌اند. برای همین، من هر فهرستی را که تاکنون منتشر شد، بررسی و آنها را یک کاسه کردم تا فهرستی جامع از ویژگی‌های یک رهبر موفق درست کنم.
- براین اساس، یک رهبر موفق دارای این ۳۴ ویژگی است:
- شخصیت کاریزماتیک دارد.
- پر اشتیاق و پرانرژی است.
- الهام‌بخش سایرین است.
- دورنگر است.
- به رهبری و هدایت دیگران علاقه‌مند است.
- سرزنده و خوش‌بین است.
- جاه‌طلب است.
- ثابت‌قدم و در مسیر دستیابی به اهداف شرکت سرسخت است.
- فقط دستور نمی‌دهد و در کارها مشارکت فعالانه دارد.
- در صورت لزوم خودش را درگیر جزئیات می‌کند.
- حامی و پشتیبان کارمندان است.
- دارای ثبات احساسی است و مثلاً زود از کوره در نمی‌رود.
- خوش قول و قابل اتکا است.
- منصف است.
- مسئولیت‌پذیر است و از زیر بار اشتباهاتش فرار نمی‌کند.
- اخلاق‌مدار و صادق است.
- بر نظر درست خود استوار است.
- در برابر نظرات و ایده‌های دیگران انعطاف‌پذیر است.
- متعادل است و در هیچ موضوعی تندی نمی‌کند.
- کل‌نگر است و به تمام ابعاد یک موضوع دقت می‌کند.
- جسور است و از ایده‌های جدید نمی‌ترسد.
- به وظایفش متعهد است و از زیر آنها فرار نمی‌کند.
- کنجکاو است و بسیار سؤال می‌کند.
- اطلاعات کاملی دارد و تا مطمئن نشود درباره چیزی نظر نمی‌دهد.
- با همه کارمندان بی‌ریاست و اهل سیاست‌بازی و دروغ‌پردازی نیست.
- به تجربه‌آموزی کارمندان اهمیت می‌دهد.
- دارای بینش و دانش عمیق است.
- دارای ذهنی باز و پذیرای ایده‌های جدید است.
- به نوآوری اهمیت فراوانی می‌دهد.
- مهارت‌های ارتباطی خوبی دارد.
- شنونده خوب و صبور است.
- باهوش است و درباره هر موضوعی به‌خوبی فکر می‌کند.
- ذهن تحلیلی‌گری دارد.
- قدرت اجرایی بالایی دارد و در اجرا بسیار قاطع است.

منبع: مارکتینگ آژ

# داستان مشاور هتل از ژاپنی

گروه هتل‌های تاج هندوستان از آقای "ماسایی ایمای" از کشور ژاپن دعوت کرد برای کارکنان خود یک کارگاه آموزشی برگزار کند. کارکنان خیلی مردد بودند چرا که وضع کسب و کار هتل عالیه و این آقا هیچ تجربه عملی در صنعت هتل نداره، او دقیقاً می‌خواد چی یاد ما بده؟

به هر حال طبق برنامه، همه رأس ساعت ۹ صبح برای کارگاه در سالن کنفرانس جمع شدند. آقای ماسایی به کارکنان معرفی شد. یه شخصیت نه‌چندان تأثیرگذار با یه انگلیسی ضعیف به‌طوری‌که وقتی حرف می‌زد انگار داره جملات رو در ذهنش به ژاپنی فرمول‌بندی می‌کنه و بعد به یه انگلیسی دست‌وپاشکسته بر می‌گردونه.

"صبح به خیر! اجازه بدید کار رو شروع کنیم. به من گفتند که این یه کارگاهه اما من نه کار و نه گاه می‌بینم. بزارید ببینم کار کجا جریان داره. اجازه بدید از اتاق اول در طبقه اول شروع کنیم." آقای ماسایی، با مدیریت ارشد هتل، شرکت‌کنندگان، گروه فیلم‌برداران، به‌صورت دسته‌جمعی از اتاق کنفرانس خارج شدند و به‌سوی مقصد حرکت کردند. اون اتاق اتفاقاً اتاق خشک‌شویی هتل بود. آقای ماسایی وارد اتاق شد و کنار پنجره ایستاد و گفت: "منظره زیباییه"

کارکنان اینو می‌دونستند، اونا نیاز به دعوت از یه مشاور ژاپنی نداشتند که همینو بگه.

آقای ماسایی ادامه داد: "یه اتاق با چشم‌انداز به این قشنگی نباید به‌عنوان اتاق خشک‌شویی تلف بشه. ماشین خشک‌شویی رو به زیرزمین ببرید و این اتاق رو تبدیل به اتاق میهمان کنید." آه‌ها! الان دیگه معلوم شد که هیچ‌کس تا حالا به این کار فکر نکرده بود!

مدیر: "بله، می‌تونیم این کار رو انجام بدیم." آقای ماسایی: "خوب، اجازه بدید انجامش بدیم!" مدیر: "بله قربان، دراین‌خصوص یادداشتی برمی‌دارم و در گزارشی که از کارگاه آماده خواهد شد، قرار می‌دیم."

آقای ماسایی: "معذرت می‌خوام، اما این چیزی نیست که بخواهیم درباره‌ش یادداشت برداریم، بیاید انجامش بدیم، همین الان!" مدیر: "همین الان؟"

آقای ماسایی: "بله، درباره اتاق طبقه همکف یا زیرزمین تصمیمتون رو بگیرید و چیزا رو از این اتاق همین الان جابه‌جا کنید." و سپس پرسید: "این کار تنها به چند ساعت زمان نیاز داره، درسته؟" مدیر: "بله"

آقای ماسایی: "اجازه بدید ما تا قبل از ظهر برگردیم همین‌جا، تا اون موقع این چیزا جابه‌جا شدند و اتاق با فرش، مبلمان و ... آماده شده و از امروز برای هر شب چند هزار (روپیه) با شارژکردن مشتریاتون در میارید."

مدیر که هیچ انتخابی نداشت گفت: "بله آقا" مقصد بعدی، آبدارخونه بود. گروه وارد شدند. دم ورودی، دو تا سینک بزرگ پر از بشقاب که باید شسته می‌شدن، بود. آقای ماسایی ژاکتش رو در آورد و شروع به شستن ظرف‌ها کرد. مدیر که نمی‌دونست چی بگه و چه کار کنه، گفت: "قربان... لطفاً... دارید

چیکار می‌کنید؟"

آقای ماسایی: "چرا؟ مشکل چیه؟ دارم بشقابا رو می‌شورم." مدیر: "اما قربان، اینجا کارکنانی هستن که این کار رو انجام بدن!" آقای ماسایی شستن رو ادامه داد و گفت: "فکر می‌کنم سینک برای شستن بشقاباست، پایه‌هایی که اینجاست برای نگه‌داشتن بشقابا و بشقابا باید برن توی این پایه‌ها." همه مقامات هتل متعجب شدند، آیا اونا به یه مشاور نیاز داشتند که اینو بهشون بگه؟

بعد از تموم کردن کار شستن، آقای ماسایی پرسید: "چند تا بشقاب دارید؟"

مدیر: "خیلی زیاد، به حدی که هیچ‌وقت کم و کسر نمی‌اریم." آقای ماسایی گفت: "ما یه کلمه در زبان ژاپنی داریم می‌گیم: مودا (Muda)، مودا یعنی تاخیر، مودا یعنی هزینه بی‌مورد. یه درسی که باید آموخت اینه که از هر دو تاش پرهیز کنیم. اگه تعداد زیادی بشقاب داشته باشید، در تمیز کردنشون تأخیر ایجاد می‌شه. قدم اول برای اصلاح اینه که همه بشقابای زیادی رو جمع کنیم." مدیر: "بله، ما همینو در گزارش منعکس می‌کنیم." آقای ماسایی: "نه، تلف کردن وقت ما با نوشتن گزارش، مجدداً یه نمونه از موداست. ما باید همین الان بشقابای اضافی رو در یه جعبه بسته‌بندی کنیم و برای جاهایی از هتل که نیاز به اونا هست بفرستیم. در طول کارگاه آموزشی، موداهای مخفی رو پیدا خواهیم کرد."

سپس در هر نقطه و جلسه‌ای، کارکنان مشتاقانه منتظر بودند موداها رو پیدا کنند و بباموزند که چگونه از آن اجتناب کنند و در روز آخر، آقای ماسایی یه داستان گفت.

"یه ژاپنی و یه آمریکایی که هر دو عاشق شکار بودند، در یه جنگل به هم برخوردند. آنها به عمق جنگل وارد شدند و یه مرتبه متوجه شدند که گلوله‌هاشون تموم شده. در همین حین، اونا صدای غرش شیر رو شنیدند. هر دو شروع به دویدن کردند. اما ژاپنیه یه لحظه ایستاد تا کفشای ورزشی خودشو بپوشه. آمریکاییه گفت: داری چه کار می‌کنی؟ ما باید اول خودمونو به ماشین برسونیم.

ژاپنیه گفت: نه، من فقط باید مطمئن بشم که از تو جلو می‌زنم." (همه شرکت‌کنندگانی که جذب شنیدن داستان شده بودند، ناگهان متوجه شدند بعد از اینکه شیر اولین قربانی خودشو بگیره، دیگه توقف می‌کنه و اون یکی دیگه رو تعقیب نمی‌کنه).

در پایان آقای ماسایی این گونه نتیجه‌گیری کرد: "درس اینه، رقابت در دنیای امروز خیلی شدید و بی‌رحمه، به همین دلیل که جلو بودن از یکی دیگه ولو با چند قدم، مهمه و شما چنین کشور پهناور و پر از موهبت‌های طبیعی دارید. اگر به یاد داشته باشید که هزینه‌های تولیدتون رو کاهش بدید، و همیشه بهترین کیفیت رو ارائه کنید، در مقایسه با بسیاری از کشورهای جهان شما چندین مایل جلوتر خواهید بود."

"Be the change that you wish to see in the world"

Mahatma Gandhi

همان تغییری باش که آرزو می‌کنی آنرا در جهان ببینی!

منبع: سانجانا هانتوا، ترجمه امیرعباس زینت بخش



# رمز موفقیت: صداقت، سادگی و خوشرویی

| جعفر تکبیری |



الهام کلانی بانکدار ویژه شعبه قیطریه که از سال ۹۰ وارد بانک سامان شده، در آبان ماه امسال به عنوان بانکدار ویژه برتر انتخاب شده و همین موفقیت باعث شد گفت و گویی با وی داشته باشیم که در ادامه می خوانید.

## ● خانم کلانی نحوه تعامل شما با مشتریان چطور است؟

ضمن رعایت چهارچوب های بانک سعی بر آن دارم که محیطی دوستانه و صمیمی برای مشتریان و مراجعین ایجاد نمایم تا لحظاتی دلپذیر و آرام بخش را تجربه نموده و همراه با ایجاد حس اعتماد، حضورشان در شعبه در خاطرشان مانا باشد.

## ● در این پوزیشن دقیقاً چه خدماتی به مشتریان ارائه می کنید؟

به نظر من مهم ترین وظیفه بانکدار ویژه ایجاد فضای اطمینان، آرام بخش و صمیمانه ای است که از طریق ارائه خدمات ویژه و خاص به مشتریان برتر بانک می توان ایشان را نه تنها به بانک وفادار نمود؛ بلکه آنها را مستقیم ترین و مؤثرترین مبلغین بانک از طریق معرفی بانک سامان به دوستان و آشنایان خود تبدیل کرد و در نهایت ایجاد چنین تجربه شیرینی موجب بالا رفتن سطح رضایت مهم ترین مشتریان گروه هدف سامان و جذب مشتریان جدید از میان مشتریان گذری، عادی و ممتاز می شود.

## ● نحوه بازاریابی و جذب مشتریان چگونه است؟

شناسایی مشتریان پرتانسسل شامل مدیران تأثیرگذار شرکت ها، دارندگان کسب و کار خرد و متوسط (پذیرندگان)، اعضای خانواده مشتریان ویژه و خاص فعلی و... مذاکره و برقراری ارتباط مؤثر جهت جذب و وفادارسازی مشتریان بالقوه و بالفعل با معرفی فرصت ها و خدمات قابل ارائه در بانک سامان

## ● نحوه هماهنگی با مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی و همچنین ریاست شعبه چطور است؟

به نظر می رسد باتوجه به درک اهمیت جایگاه مشتریان ویژه در بین مشتریان حال حاضر بانک و به تبع آن حضور بانکدار ویژه جهت ارائه سرویس های لازم، از سوی تمامی همکاران در تمامی سطوح، ارتباطات (شامل تشکیل جلسات مستمر از سوی مدیران ارشد بانکداری ویژه و اختصاصی و رئیس شعبه، برگزاری سمینارها و تماس های روزانه با بانکداران ارشد و...) مطلوب تر و مؤثرتر از گذشته است.

## ● نیاز مشتریان را چگونه شناسایی می کنید؟

به واسطه استمرار رابطه با مشتریان چه به صورت حضوری، چه از راه دور، شناخت کلی نسبت به شرایط، روحیات و نیازهای مشتری حاصل می شود. به نظر من بانکدار ویژه بیش از آنکه صرفاً به دنبال فروش محصول باشد می بایست شنونده خوبی باشد تا از اشارات حتی غیرمستقیم مشتری نیاز او را شناسایی نماید و از میان محصولات موجود و پیشنهاد راه حل های احتمالی نیازهای او را برآورده سازد. همچنین در مراجعات مشتری یا تماس های تلفنی از طریق پرسش های موردی و کوتاه سعی بر شناسایی آنچه مطلوب ایشان است، نماید.

## ● چه چیز عملکرد شما را نسبت به سایر همکارانتان متمایز کرده است؟

سه کلمه: صداقت، سادگی و خوشرویی

## ● نکات کلیدی عملکرد شما که می تواند باعث پیشرفت سایر همکاران شود را بازگو کنید؟

فکر می کنم مواردی که باور دارم نقطه مشترک همه همکاران بانکدار ویژه نیز باشد، شامل: لذت تأثیرگذاری و کمک به دیگران و حل مسائل شان، مسئولیت پذیری و پیگیری امور محوله، تلاش در ارتقای مهارت های فردی و حرفه ای، روحیه تیمی و حس همکاری با سایر هم تیمی ها و ارتقای دانش چه بسا هم سطح مدیر شعبه به منظور پاسخگویی سریع و صحیح و قانع کننده به مشتری می تواند در تحقق اهداف بانکداران ویژه و در نهایت شعبه و بانک تأثیرگذار باشد.

## ● در پایان اگر نکته خاصی دارید با خوانندگان در میان بگذارید؟

در پایان ضمن تشکر از همه همکاران مدیریت محترم بانکداری ویژه و اختصاصی و هم تیمی های خویم در شعبه قیطریه، از اینکه عضوی از خانواده سامان هستم و از حضور در جمع همکاران و مشتریان بانک سامان خوشحال و خرسندم و امیدوارم حضور من تأثیر مثبت متقابلی داشته باشد.

# اخلاق حرفه‌ای برای جذب مشتری

|جعفر تکبیری|



سارا قدرتی بانکدار ویژه شعبه مقدس اردبیلی که از سال ۹۱ وارد بانک سامان شده و از تیرماه ۱۴۰۱ به‌عنوان بانکدار ویژه فعالیت خود را آغاز کرده، در آبان‌ماه امسال به‌عنوان بانکدار ویژه برتر انتخاب شده و همین موفقیت باعث شد گفت‌وگویی با وی داشته باشیم که در ادامه می‌خوانید.

● **خانم قدرتی، لطفاً در خصوص نحوه تعامل با مشتریان ویژه برای خوانندگان ما توضیح دهید.**

در خصوص نحوه تعامل با مشتریان باتوجه‌به مسئولیتی که بانکدار ویژه در جهت تحقق اهداف شعبه و درنهایت بانک به دوش دارد و تعهدش در قبال مشتری و ارائه خدمات برتر و ویژه به آنان در راستای چشم‌انداز بانک و در بازار رقابتی فعلی، تلاش اینجانب به صورتی بوده که همواره منجر به رضایتمندی و وفاداری مشتری شده و بدیهی است رمز موفقیت آن چیزی جز تعامل در راستای مشتری‌مداری و ارائه خدمات با سرعت و کیفیت مطلوب ضمن ایجاد روابط مستمر با آنان در قالب رفتار حرفه‌ای و صمیمانه ضمن حفظ حریم شخصی مشتری نبوده است.

● **دقیقاً چه خدماتی به مشتریان ویژه ارائه می‌دهید؟**

به‌عنوان بانکدار ویژه کلیه امور بانکی به همراه خدمات متعلقه به مشتریان برتر طبق دستورالعمل بانک به نحو مطلوب و اختصاصی و آن‌کال از قبیل گشایش و بستن حساب، عملیات ریالی و الکترونیک، خدمات بیمه‌ای، خدمات اعتباری، صندوق امانات، رزرو و ترانسفر و تشریفات قابل ارائه است؛ به‌نحوی که بانکدار مشتری ویژه در قالب یک مشاور مالی همراه در خدمت به مشتری انجام وظیفه می‌کند.

● **نحوه بازاریابی و جذب مشتریان چه‌طور است؟**

شخصاً بر این باورم که داشتن اطلاعات کافی و برخورد با متانت و اخلاق حرفه‌ای با مشتریان می‌تواند مشتری را جذب و وفادار کند؛ لذا ضمن ارتباط صحیح و مداوم با مشتریان ویژه و سایر مشتریان شعبه سعی در حفظ و جذب مشتریان فعلی و مشتریان جدید از طریق آنان اعم از منابع حقیقی یا حقوقی دارم.

● **نحوه ارتباط شما با همکاران و مسئولین شعبه چه‌طور است؟**

جو دوستانه‌ای که در شعبه برقرار است باعث شده ارتباط نزدیک و صمیمانه‌ای بین همکاران به وجود بیاید که در رأس این هرم قطعاً داشتن رئیس و معاون حرفه‌ای که همیشه در کنار همکاران آماده پاسخگویی هستند جای هیچ‌گونه نگرانی باقی نمی‌گذارد. همچنین مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی که با ایجاد کانال‌های ارتباطی در هر ساعتی از روز پاسخگوی نیاز همکاران در شعب هستند نقش مؤثری در برقراری ارتباط بین ما و مشتری دارند.

● **نیاز مشتری را چگونه شناسایی می‌کنید؟**

طی ارتباط صحیح و هوشمندانه با مشتری و گفتگوی مؤثر می‌توان نیاز مشتری را شناسایی کرد و هر چه سریع‌تر در راستای برآورد آنها بکوشید که این ایجاد رضایتمندی منجر به جذب و وفاداری مستمر مشتریان به‌صورت بالقوه و بالفعل خواهد بود.

● **چه چیز عملکرد شما را نسبت به سایر همکاران متمایز کرده است؟**

به نظر اینجانب بعضی از شاخص‌هایی که همواره سعی در ایجاد و بالابردن آن در ارتباط با مشتری لازم است صداقت و خوش برخوردی و سرعت عمل در پاسخگویی است که من با به‌کارگیری آنها توانسته‌ام در جلب رضایت مشتری موفق باشم.

● **نکات کلیدی عملکرد شما که می‌تواند باعث پیشرفت سایر همکاران شود را بازگو کنید.**

برقراری ارتباط مؤثر و صمیمانه با سایر همکارانم در راستای ارتقا و انتقال دانش خود به آنان و بالعکس و نیز برخورد با مشتریان با روی گشاده باهدف نگهداشت آنان و تحقق اهداف کلی شعبه و بانک مهم‌ترین نکات کلیدی در عملکرد اینجانب بوده است.

● **در پایان اگر نکته خاصی دارید برای خوانندگان عنوان کنید.**

در نهایت از مدیریت محترم بانکداری ویژه و اختصاصی و بانکداران ارشد و سایر همکاران در آن مدیریت برای تحقق اهداف و همچنین از ریاست و معاونت محترم و همکارانم در شعبه مقدس اردبیلی صمیمانه تشکر و قدردانی می‌کنم.

## همایش بانکداری شرکتی

نخستین همایش بررسی کلیات و نکات مهم قوانین و مقررات ارزی با حضور جمعی از مشتریان کلان بانک سامان در تاریخ ۱۵ دی ماه برگزار شد.

به گزارش سامان رسانه در این همایش مدیران بانک سامان در پنلی ویژه با حضور تعدادی از فعالان اقتصادی به بررسی نکات مربوط به قوانین ارزی پرداختند.

بنابر این گزارش موضوعات زیر در ۵ بخش به بحث و گفت‌وگو گذاشته شدند:

- نکات مهم در فرایند ثبت سفارش
- انواع محل‌های تأمین ارز
- انواع ابزار پرداخت
- اسناد حمل حواله‌های ارزی و بروات اسنادی
- رفع تعهد ارزی

گفتنی است در این مراسم پس از ارائه مطالب فوق، حاضرین از طریق پنل پرسش و پاسخ سؤالات خود را در خصوص موضوعات مطرح شده با بانک در میان گذاشتند.



# تجارت از طریق شبکه جهانی

| آرش آذین فرا |

تجارت روی شبکه جهانی شکل‌های فراوانی دارد که بسیاری از آن برای فروش محصولات خود به عموم استفاده می‌کنند. شرکت‌های کوچک که نمی‌توانند هزینه‌های سیستم مبادله الکترونیکی داده‌ها را تحمل کنند، تجارت و کسب‌وکار را روی شبکه جهانی انجام می‌دهند. آنها با برپا کردن یک میزبان وب و صفحه خانگی روی شبکه گسترده جهانی می‌توانند با مشتریان، مشتریان بالقوه، فروشندگان و کارکنان در سطح جهانی ارتباط برقرار کنند.

## فروشگاه مجازی

بیشتر تجارت در شبکه جهانی که برای عموم نمایان است، از طریق فروشگاه‌های مجازی انجام می‌شود. فروشگاه مجازی یک خرده‌فروشی است که برای فروش محصولات خود به جای فروشگاه از صفحه وب استفاده می‌کند. بسیاری از شرکت‌های خرده‌فروشی علاوه بر فروشگاه، فروشگاه‌های مجازی نیز راه‌اندازی می‌کنند. برخی از آنها فقط برای فروش از طریق شبکه جهانی خیلی موفق بوده‌اند، چون آنها کالاها را به معرض نمایش نمی‌گذارند. فروشگاه‌های مجازی انواع گسترده‌ای از کالاها را می‌فروشند و نسبت به فروشگاه‌های واقعی هزینه‌های عملیاتی کمتری را متحمل می‌شوند. این موضوع اغلب به آنها اجازه می‌دهد تا برای مشتریان خدمات بهتری را با قیمت پایین‌تر فراهم سازند. بیشتر فروشگاه‌های مجازی اجازه پرداخت با کارت اعتباری را می‌دهند؛ ولی برخی از سایر روش‌های پرداخت وجه نقد از طریق شبکه جهانی استفاده می‌کنند.

## مبادله الکترونیکی داده‌ها از طریق شبکه جهانی

شرکت‌ها از مشکلات و هزینه شبکه‌های ارزش‌افزوده و شبکه‌های اختصاصی مبادله الکترونیکی داده‌ها با استفاده از شبکه جهانی برای انتقال رویدادهای الکترونیکی دوری می‌کنند. مبادله الکترونیکی داده‌ها با اتکا به شبکه جهانی کمتر قابل اطمینان است و امنیت آن کمتر از شبکه‌های اختصاصی است؛ ولی تعامل بیشتر برقرار می‌شود و استفاده از آن آسان‌تر و در دسترس بیشتر مردم است. شرکت‌ها برای انجام بسیاری از اشکال تجارت همراه با شبکه جهانی از شبکه‌های اختصاصی استفاده می‌کنند. برای مثال بسیاری از شرکت‌های خدمات عمومی صورت‌حساب‌های خود را از طریق صفحه‌های وب در دسترس مشترکین قرار می‌دهند. یک مشتری با استفاده از شماره مشتری و یک شماره شناسایی شخصی به صورت حساب دسترسی دارد. مشتری دسترسی را صادر می‌کند که از طریق آن انتقال الکترونیکی وجوه آغاز و هزینه‌های جاری پرداخت می‌شود. شرکت‌های دیگر از صفحه‌های وب برای انتقال درخواست‌ها و دریافت پیشنهادها، فروشندگان، قبول سفارش‌های

مشتریان و ارسال اعلام وصول برای آنها و گزارش پیش‌بینی‌های فروش و قبول سفارش از سوی توزیع‌کنندگان استفاده می‌کنند. همچنان که روش‌هایی برای تأیید هویت کاربران و اطمینان از امنیت رویدادها ایجاد می‌شود، شرکت‌ها استفاده از مبادله الکترونیکی داده‌ها مبتنی بر شبکه جهانی را گسترش می‌دهند.

## مزایا و معایب تجارت الکترونیک

مشهودترین منفعت تجارت الکترونیک، صرفه‌جویی در هزینه‌های دفتری است. خریدار و فروشنده هر دو از هزینه‌های تهیه مدارک کاغذی دوری می‌کنند و سپس آنها را به شکلی تبدیل می‌کنند که توسط رایانه قابل خواندن است. هر دو از هزینه‌های اصلاح اشتباه‌ها که در پردازش داده‌ها روی کاغذ رخ می‌دهد، دوری می‌کنند. برای شرکت‌های بزرگ که روزانه هزاران مدرک و سند تهیه می‌کنند، صرفه‌جویی در هزینه‌های دفتری امری اساسی است. سایر منابع صرفه‌جویی در هزینه‌ها کمتر مشهود است. بسیاری از شرکت‌های تولیدی برای خرید مواد خام از تجارت الکترونیک استفاده می‌کنند، چون تجارت الکترونیک زمان سپری شده لازم برای دریافت این مواد و همچنین زمان انتظار را کاهش می‌دهد؛ بنابراین سطح موجودی مواد لازم برای حفظ تولید مداوم یا اجابت کردن سفارش مشتری را نیز کاهش می‌دهد. یک شرکت تولیدی با دوری از هزینه‌های نگهداری این موجودی اضافی از تجارت الکترونیک منتفع می‌شود. تجارت الکترونیک در شرکت‌های بازرگانی وسیله واکنش سریع‌تر نسبت به تغییر در تقاضای مشتری را فراهم می‌سازد. سفارش برای تجدید موجودی کالا به جای چند روز در یک سیستم غیر الکترونیکی در چند ثانیه به مقصد می‌رسد. این واکنش سریع، خدمات بهتری را برای مشتریان فراهم می‌کند و فروش را افزایش می‌دهد. شبکه‌های اختصاصی مبادله الکترونیکی داده‌ها گران هستند و استقرار آنها سخت است. در اصل این شبکه‌ها در شرکت‌های بزرگ متداول هستند که برای غلبه بر این معایب، منابع کافی در اختیار دارند. اجرای تجارت مبتنی بر شبکه جهانی آسان‌تر و برای شرکت‌های کوچک مفیدتر است؛ ولی امنیت آن کمتر و هم اکنون تأیید هویت کاربر این سیستم‌ها کاری سخت است.



## تقدیر از همکاران فعال در طرح پیوند

مراسم تقدیر از همکاران فعال در طرح پیوند با حضور معاون بانکی بانک سامان برگزار شد. به گزارش سامان رسانه، در این مراسم که منصور مؤمنی معاون بانکی بانک سامان در آن حضور داشت از تمامی همکارانی که در طراحی، اجرا و پشتیبانی از طرح پیوند مشارکت داشتند، با اهدای لوح سپاس تقدیر شد.



# شمشیر دوله به افزایش نرخ سود

## | وحید زندی - کارشناس بازارهای مالی |

رقم نقدینگی سر به فلک کشیده و از مرز ۵۰۰۰ هزار میلیارد تومان گذشته و برخی مسئولان نیز از کنترل نقدینگی می گویند، این در حالی است که وقتی به عملکرد دولت در یک سال اخیر نگاهی بیندازیم، می بینیم اتفاق خاصی درباره کنترل نقدینگی یا جهت دهی به نقدینگی سرگردان نیفتاده است. این در حالی است که به باور بسیاری از بانکداران افزایش نرخ سود بانکی مناسب ترین گزینه برای جمع آوری نقدینگی است. به نظر می رسد تا قبل از گرانی سکه و دلار دولت تصمیمی برای افزایش نرخ سود بانکی نداشت، اما با آشفته بازار ایجادشده در تمامی بازارهای مالی و خدماتی، دولت در ضرب الاجلی نرخ سود بانکی را ۵ واحد افزایش داد.

بانکها از گذشته امن ترین محل برای سپرده گذاری بوده اند و اگر نرخ سود افزایش پیدا نکند، نقدینگی سرگردان بازارهای موازی را بیشتر از گذشته دچار نوسان می کند. هنوز زمان زیادی از افزایش نرخ سود بانکی نگذشته و چگونگی واکنش اشخاص حقیقی و حقوقی به افزایش نرخ سود معلوم نیست. به طور حتم افزایش نرخ سود بانکی در این برهه زمانی زیانهای را نیز در پی خواهد داشت، زیرا افزایش نرخ سود مانند شمشیری دوله به تولیدکنندگان به شمار می رود.

بانکها از یک سو به عنوان یکی از مراکز مهم تجهیز منابع در اقتصاد به شمار می روند و از سوی دیگر نقش واسطه ای برای تسهیلات دهی به بنگاههای اقتصادی دارند که در این راستا گاهی به دلیل کمبود منابع مالی برای تسهیلات دهی دست به خلق نقدینگی می زنند.

خلق نقدینگی و چاپ پول بی پشتوانه از جمله معضلاتی است که تاکنون آثار آن را در قالب تورم در کشورمان به خوبی درک کرده ایم. با این حال، تمرکز عمده سیاستگذاران پولی در سالهای گذشته در کشور ما ابتدا بر تثبیت نرخ سود با هدف جلوگیری از رشد نقدینگی توسط بانکها بود، اما آنچه از شواهد اقتصادی برمی آید سیاست ثبات نرخ سود شکست خورده و دولت ناچار به افزایش نرخ سود است.

در این میان توجه به یک واقعیت تلخ لازم است. پیش از این نرخ سود بلندمدت ۱۸ درصد بوده که این نرخ با تورم فاصله بسیار زیادی داشته و به طور طبیعی موجب دور شدن منابع از نظام بانکی می شد.

اما اکنون نیز رقم سود ۲۳ درصدی فاصله معناداری با نرخ تورم دارد؛ بنابراین ممکن است نتواند آن طور که باید حجم عظیم نقدینگی را جذب شبکه بانکی کند. اما در روی دیگر سکه به دلیل نبود فضای ایمن تر سرمایه گذاری در بیرون از بانکها و در اقتصاد، ممکن است سرمایه ها دوباره به بانکها سرازیر شوند. اکنون این سوال مطرح می شود که افزایش نرخ سود بانکی چه مزایا و معایبی به همراه خواهد داشت. افزایش نرخ سود می تواند احتمال تعطیلی بنگاههای اقتصادی را تقویت کند. علاوه بر این با توجه به رقابت بازار سرمایه و سیستم بانکی در جذب نقدینگی، می تواند موجب خروج پول از این بازارها شود. از سوی دیگر با افزایش نرخ سود بانکی تقاضاهای سرمایه گذاری سوداگرانه کاهش می یابد، زیرا این بازارها ریسکهای خاص خود را دارند که با متناسب سازی نرخ سود اشخاص ترجیح می دهند در بازار کم ریسک تری مثل بانکها سرمایه گذاری کنند.

بنابراین این فرضیه بیش از پیش تقویت می شود که عمده نقدینگی ایجادشده در سالهای گذشته، صرف تقاضای سفته بازی، به ویژه در بازار داراییهایی نظیر ارز، خودرو و مسکن شده و در نتیجه رشد نرخ سود بانکی با فرض انضباط نظام بانکی که دولت روی آن دست گذاشته، می تواند بیشتر از سرمایه گذاری در تولید، سرمایه گذاری نامولد را هدف قرار دهد و جریان نقدینگی را از آنجا به سوی نظام بانکی هدایت کند. این کاهش حجم نقدینگی سرگردان به کاهش نوسانات در بازارهایی از جمله طلا و خودرو و به ویژه ارز خواهد انجامید. لازم به ذکر است با وجود اینکه در برهه زمانی کنونی افزایش نرخ سود بانکی تنها راهکار دولت برای تجمع نقدینگی سرگردان در بازارهای سوداگری است، دولت باید مراقبت بیشتری از تولید داشته باشد تا در سایه این افزایش نرخ سود آسیبی متوجه تولیدکنندگان نشود؛ زیرا به دلیل اینکه دولت در شرایط ثبات اقتصادی نیست، امنیت سرمایه گذاری پایین است؛ بنابراین پولهای مازاد بازار نه تنها به سمت تولید هدایت نمی شود، بلکه در بازارهای مالی موازی پراکنده می شود. بنا بر آنچه گفته شد بانکها هم می توانند به ظرفیت بالفعل جذب نقدینگی تبدیل شوند؛ در نتیجه ممکن است تولیدکنندگان به جای ایجاد اشتغال در شرایط ناامن اقتصادی به سرمایه گذاری با ریسک بسیار پایین در شبکه بانکی روی بیاورند.





# دلایل ایجاد و راهکارهای رفع ناترازی

| حسن گلمرادی - اقتصاددان |

ناترازی به مولدسازی دارایی‌ها، ذخیره‌سازی مطالبات و حذف سودهای غیرواقعی از ترازنامه بانک‌ها روی‌آورند. در کنار آن توجه به توجیه اقتصادی، اعتبارسنجی، وثایق و نظارت بر اعطای درست و اقتصادی تسهیلات به‌عنوان مهم‌ترین دارایی بانک و فروش دارایی‌های غیر مولد و مولدسازی دارایی‌های بانک‌ها از جمله دیگر راهکارهای کاهش ناترازی بانک‌ها است.

از زاویه عرضه نقدینگی برای جبران ناترازی بانک‌ها نیز استقراض سیستم بانکی از بانک مرکزی که گاهی ممکن است از اعطای نقدینگی به دولت ناشی شده باشد، باید کاهش یابد. همچنین ترکیب بدهی‌های نظام بانکی باید تغییر کند مثلاً تغییر سپرده‌گذاری مردم از کوتاه‌مدت به گواهی سپرده بلندمدت که در آن ماندگاری سپرده در سیستم بانکی بیشتر است. علاوه بر این در نظر گرفتن ضوابط مربوط به کمیت و کیفیت کفایت سرمایه از دیگر راهکارهای بهبود تراز مالی و اقتصادی بانک‌هاست. همچنین در موضوع بدهکاران بزرگ باید توجه داشته باشیم بسیاری از این افراد از ابتدا تمایلی به پرداخت بدهی نداشته‌اند و این سرمایه‌ها را در کارهای غیرمولد و واسطه‌گری به‌کار بسته‌اند که نتیجه آن رشد تورم، عدم وصول سرمایه مردم و ورود سرمایه به بخش‌های غیرمولد بوده است. بدین ترتیب افرادی که به‌دنبال سرمایه‌گذاری در بخش‌های تولیدی و ایجاد اشتغال هستند کنار گذاشته می‌شوند. در تعریف وزارت اقتصاد از ابربدهکار بانکی، این واژه به افرادی اطلاق می‌شود که ۱۰ درصد اندوخته بانک‌ها را در قالب تسهیلات دریافت کرده و درواقع دارنده تسهیلات کلان بانکی هستند. بنابراین افرادی که تسهیلات کلان دریافت کرده اما اقساط آن را به بانک پرداخت نکرده‌اند، به‌عنوان ابربدهکار بانکی شناخته می‌شوند. نکته پایانی اینکه بانک مرکزی باید با تدوین سیاست‌ها، مقررات و ابزارهای پولی و نظارتی به کاهش تدریجی ناترازی موجود بانک‌ها کمک کند. برای ایجاد تراز بانکی و جلوگیری از به‌وجود آمدن ابربدهکاران، باید ایجاد شفافیت، ساماندهی وضعیت عرضه تسهیلات و برخورد با بدهکاران بانکی در اولویت کاری قرار گیرد.

ناترازی بانک‌ها در مدیریت دارایی و بدهی به این معنا است که رشد دارایی آنها کمتر از نرخ سود سپرده‌ها است که در نظام پرداختی اصطلاحاً از آن تحت عنوان نرخ رشد بدهی‌ها نام‌برده می‌شود که این مسئله مشکلاتی را برای کشور به همراه دارد. در نظام بانکی ۲ تعریف در زمینه فرد یا سازمان بدهکار وجود دارد. وقتی حرف از بدهکاری بانک می‌زنیم به این معنا است که بانک مربوطه به فرد سپرده‌گذار یا سرمایه‌گذار بدهکار است. درواقع اگر بانک را مانند یک شخص در نظر بگیریم ماجرا درست از آب درمی‌آید. برای درک ساده‌تر همیشه فرض کنید بانک یک شخص است که با فرد سپرده‌گذار یا سرمایه‌گذار طرف حساب است و طبیعتاً هر قدر که به او پول بدهید به همان میزان هم بانک عامل به فرد حقیقی یا حقوقی بدهکار می‌شود. با این حساب اگر در گزارشی مشاهده کردید که مثلاً مانده حساب یک بانک، یک میلیون تومان و از نوع بدهکار است، یعنی فرد حقیقی یا حقوقی مبلغ یک میلیون تومان در آن بانکی دارایی دارد. با این تعبیر باید بین سپرده‌های درون بانک به‌عنوان سرمایه بانک یا تسهیلاتی که ارائه می‌کند تراز و تناسب منطقی برقرار باشد؛ در غیر این صورت مواردی مانند ناترازی در حساب و عملکرد بانک ایجاد می‌شود. برای درک بهتر موضوع ناترازی بانک‌ها، ابتدا باید مفهوم ناترازی توضیح داده شود و به این نکته توجه گردد که ناترازی ترازنامه بانک‌ها به مفهوم حسابداری آن نیست. از نقطه نظر حسابداری ترازنامه بانک‌ها همیشه تراز است؛ بنابراین مفهوم ناترازی بانک‌ها به مفهوم اقتصادی و مالی آن اشاره دارد، نه مفهوم حسابداری. به‌عنوان مثال چنانچه کیفیت دارایی‌های بانک‌ها مطلوب نباشد، یعنی بانک عامل سرعت نقدشوندگی پایینی داشته باشد؛ به‌گونه‌ای که در شرایط نیاز نتواند از دارایی خود برای تأمین نیازهای نقد استفاده کند، با مشکل ناترازی مواجه خواهد شد. بنابراین یک بانک یا موسسه مالی چنانچه وجوه کافی و با سهولت و با هزینه منطقی برای تأمین نقدینگی آنی، کوتاه‌مدت و بلندمدت نداشته باشد، یعنی با نخستین نشانه از وضعیت بحرانی ناترازی مواجه شده است. با توجه به موارد یاد شده راهکار کاهش ناترازی بانک‌ها چیست؟ به باور بسیاری بانک‌ها برای کاهش

# اسامی برندگان وین کارت

۴ برنده جایزه ۱۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریالی - دور شانزدهم از سری چهارم قرعه کشی وین کارت

| ردیف | نام شعبه          | نام و نام خانوادگی |
|------|-------------------|--------------------|
| ۱    | سیامک احمدی قراچه | بندر عباس          |
| ۲    | مهدی علی کائی     | یافت آباد          |
| ۳    | ندا نشاطفر        | میدان توحید کرج    |
| ۴    | علی افشار         | جهانشهر کرج        |

۴۰ برنده جایزه ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریالی - دور شانزدهم از سری چهارم قرعه کشی وین کارت

| ردیف | نام و نام خانوادگی             | نام شعبه                | ردیف | نام و نام خانوادگی | نام شعبه           |
|------|--------------------------------|-------------------------|------|--------------------|--------------------|
| ۱    | روح اله عباسزاده               | اقدسیه                  | ۲۱   | فاطمه بیگوندی      | مهرشهر کرج         |
| ۲    | علی اکبر اکبری قیطانی          | مدرس مشهد               | ۲۲   | حبیب عیوضی کسانق   | بازار تبریز        |
| ۳    | احسان عقاپور                   | آمل                     | ۲۳   | مجتبی آذری         | مشهد               |
| ۴    | امیر هوشنگ عبدالکریمی مه آبادی | ستارخان                 | ۲۴   | احسان درویشی       | ایلام              |
| ۵    | سیروس شبلی زاده لولیک          | جام جم                  | ۲۵   | ولید نیک خواه      | قشم                |
| ۶    | مهدی فروغی                     | تهرانسر                 | ۲۶   | بهنام همرنگیا      | فلکه سوم تهرانپارس |
| ۷    | ساموئل یدکریان هفتوانی         | میدان نبوت              | ۲۷   | صادق احمدی         | خانه اصفهان        |
| ۸    | سیامک عزیزی                    | قم                      | ۲۸   | امیر خطیبی         | شهریار             |
| ۹    | عبداله میرزائی                 | جنت آباد                | ۲۹   | فرشته امینی آملی   | شهرک اکباتان       |
| ۱۰   | وحید معصومی                    | شهر قدس                 | ۳۰   | زهرا منیعی         | کرمانشاه           |
| ۱۱   | مهرناز اسمعیلی                 | دهکده المپیک            | ۳۱   | نوید کفاشی نکاتپه  | میدان توحید کرج    |
| ۱۲   | سیاوش باقرپور گلر              | بندر عباس               | ۳۲   | عرفان شرفی چناری   | خانه اصفهان        |
| ۱۳   | بهزاد انتصابی هروی             | ولیعصر تبریز            | ۳۳   | معصومه عضائی       | میدان ونک          |
| ۱۴   | هادی اشرفی بیجان               | بندر عباس               | ۳۴   | مجید خیراللهی      | مشهد               |
| ۱۵   | حمید هاشمی قاسم آبادی          | میدان نبوت              | ۳۵   | روشنک افضلی        | مدرس مشهد          |
| ۱۶   | شکوه السادات نوایی             | میدان هفت تیر           | ۳۶   | رضا امینی درچه     | خیابان ملت اکباتان |
| ۱۷   | مهسا میرزائی سیسان             | خیابان جمهوری           | ۳۷   | مهناز مقدم بیزکی   | قرنی مشهد          |
| ۱۸   | حمید آرام بن یار               | خیابان ولیعصر پارک ساعی | ۳۸   | علیرضا حسنلو       | خیابان آذربایجان   |
| ۱۹   | محمد علی کبیر                  | خیابان جمهوری           | ۳۹   | جواد زارعی راستان  | جهانشهر کرج        |
| ۲۰   | نیوشا کریمی                    | میدان توحید کرج         | ۴۰   | سینا ولی زاده مطلق | زنجان              |

## ۴۰۰ برنده جایزه ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ ریالی - دور شانزدهم از سری چهارم قرعه کشی وین کارت

| ردیف | نام و نام خانوادگی         | نام شعبه                      | ردیف | نام و نام خانوادگی        | نام شعبه                       |
|------|----------------------------|-------------------------------|------|---------------------------|--------------------------------|
| ۱    | لی لا لفظی                 | پونک                          | ۵۱   | بهنام جلالوند             | جهانشهر کرج                    |
| ۲    | متین یاری                  | سجاد مشهد                     | ۵۲   | حمید آزاده                | همدان                          |
| ۳    | ماندانا شعبانزاده مقدم     | گلزار رشت                     | ۵۳   | جواد قربانی مهباری        | بهشتی-قائم مقام                |
| ۴    | سیده حمیده حجتی            | فلکه جهاد                     | ۵۴   | علیرضا موقرمقدم           | قرنی مشهد                      |
| ۵    | احسان طاهری                | سجاد مشهد                     | ۵۵   | محمد آقابزرگی             | دلاوران                        |
| ۶    | محمد حسین صادقی امیر آبادی | فلکه اول تهرانپارس            | ۵۶   | حمیدرضا مقصودی گوشکی      | شهرک اکباتان                   |
| ۷    | ثروت میرانی                | دکتر فاطمی                    | ۵۷   | علی بیابانی               | پیروزی                         |
| ۸    | زهره جوانمرد               | خیابان دزاشیب- سه راه عمار    | ۵۸   | علیرضا امن زاده           | خیابان کارگر شمالی             |
| ۹    | محمد سرذشتانی              | پیروزی                        | ۵۹   | حسن قمبری                 | شهرک اکباتان                   |
| ۱۰   | سینا سزازی                 | خیابان کارگر شمالی            | ۶۰   | محمد بدرلو                | میدان هفت تیر                  |
| ۱۱   | سعید ضیائی                 | شهرری                         | ۶۱   | یونس مخدومی               | گرگان                          |
| ۱۲   | حلیمه دهقان                | شیراز                         | ۶۲   | بنیان صلاحی               | میدان ونک                      |
| ۱۳   | مسلم مولائی                | اهواز                         | ۶۳   | سولماز عابدینی            | گرگان                          |
| ۱۴   | پرستو قدرتی پیره گلین      | بازار کفاشها                  | ۶۴   | امیرحسین بانان قاسمی      | تبریز                          |
| ۱۵   | محسن سرمست                 | گلزار رشت                     | ۶۵   | روح اله حاجی حسینی        | بلوار فردوس                    |
| ۱۶   | سید صالح ناصری امیر        | کرمانشاه                      | ۶۶   | هاجر کیا بخت              | آمل                            |
| ۱۷   | مهدی حسن زاده              | مولوی                         | ۶۷   | اکبر سلطانی               | خانه اصفهان                    |
| ۱۸   | رقیه راسخ لنگرودی          | شهران                         | ۶۸   | امیر خیراتی               | ستارخان                        |
| ۱۹   | حسین مطهری نیا             | کرمان                         | ۶۹   | سید جلال دهخوارقانی       | خانه اصفهان                    |
| ۲۰   | حکیمه حسین زاده خاموشی     | استادشهریار تبریز             | ۷۰   | علی زینلی                 | متبریه                         |
| ۲۱   | آیدین نوروزی سییان         | ارومیه                        | ۷۱   | محمد جواد یوسفی           | بزرگراه فتح                    |
| ۲۲   | سعیده هاتفی مجومرد         | بلوار جمهوری اسلامی یزد       | ۷۲   | حبیب زایا                 | پیروزی                         |
| ۲۳   | محمد رحیمی                 | میدان توحید کرج               | ۷۳   | کمال سعیدی                | ارومیه                         |
| ۲۴   | کیانا زیبایی               | فلکه سوم تهرانپارس            | ۷۴   | سلیمان سالاری فر          | شهریار                         |
| ۲۵   | سودابه پوریوسف ایردموسی    | مولوی                         | ۷۵   | سهراب عین اللهی           | پونک                           |
| ۲۶   | محمدرضا بقرانی آجوتیه      | خیابان دکتر بهشتی             | ۷۶   | آزاده کلهری               | خیابان سید جمال الدین اسدآبادی |
| ۲۷   | علیرضا هادیان              | آفریقای شمالی                 | ۷۷   | سیدرضا عباسیان            | میدان تجریش                    |
| ۲۸   | پرستو غفاریان قلعه         | پونک                          | ۷۸   | مهران جمالی               | سیتی ستر اصفهان                |
| ۲۹   | پارمیس کباری               | قیطریه                        | ۷۹   | سعید علی دادی             | خیابان ولیعصر- زرتشت           |
| ۳۰   | مجید محمدی مجره            | بزرگراه فتح                   | ۸۰   | محمد رضا ایزدی            | سعادت آباد                     |
| ۳۱   | مهناز موسی نژاد لیمونی     | میرداماد                      | ۸۱   | داود داسار                | میدان نبوت                     |
| ۳۲   | زهره صفری نیلق             | یافت آباد                     | ۸۲   | اسرافیل خاموشی اوغانی     | مقدس اردبیلی                   |
| ۳۳   | غلامحسین رمضانزاده         | قرنی مشهد                     | ۸۳   | اصغر سادات فریزی          | سجاد مشهد                      |
| ۳۴   | مهرداد اشکانی              | فرودگاه امام خمینی            | ۸۴   | سعید حبیبی                | جهانشهر کرج                    |
| ۳۵   | سیدمحمدسینا خورشید         | بهشتی-قائم مقام               | ۸۵   | سیدمحمدرضی مصباح موسوی    | مدرس مشهد                      |
| ۳۶   | پیمان بیگدلی               | ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد    | ۸۶   | مهدی کاظمی حسن آبادی      | اصفهان                         |
| ۳۷   | نازنین معتمدی دهکردی       | میدان تجریش                   | ۸۷   | شیدا مرادی                | ملاصدرا                        |
| ۳۸   | عصمت جلالی پور             | بندر عباس                     | ۸۸   | وحدت عبداله زاده عربدیزج  | ارومیه                         |
| ۳۹   | عادل مرادی                 | فرودگاه امام خمینی            | ۸۹   | مهدی عرفانیان تقوائی      | بلوارهاشمیه-مشهد               |
| ۴۰   | محمودرضا آرامی             | استادشهریار تبریز             | ۹۰   | مصطفی صادقی               | سجاد مشهد                      |
| ۴۱   | بابک احمدی                 | خیابان جمهوری*فروش غیر حضوری* | ۹۱   | فرشته مرشدی               | میدان تجریش                    |
| ۴۲   | علی دمرچلی                 | شهریار                        | ۹۲   | حسن محبی                  | بازار کفاشها                   |
| ۴۳   | هادی محرمی                 | نازی آباد                     | ۹۳   | سیدمصطفی صائمین           | همدان                          |
| ۴۴   | محمد اعلائی آستانه         | خیابان کارگر شمالی            | ۹۴   | ارمغان رستمی شکارسرائی    | گلزار رشت                      |
| ۴۵   | لیلی سادات حسینی           | نیاوران                       | ۹۵   | میلاد کریمی               | امین حضور                      |
| ۴۶   | آرش بختیاری                | میدان آرژانتین                | ۹۶   | دانیال هادیان سروینه باغی | ساری                           |
| ۴۷   | مهدی آقار                  | میدان قزوین                   | ۹۷   | رضا علی پور               | اردبیل                         |
| ۴۸   | هادی فرد                   | خیابان آذربایجان              | ۹۸   | سعید قبادی                | خیابان جمهوری                  |
| ۴۹   | حسین پاداشیان فرد          | اردبیل                        | ۹۹   | سیاوش محمدیان میلانلو     | نیشابور                        |
| ۵۰   | ناهدی جوانمرد              | ستارخان                       | ۱۰۰  | آزاده سیاحی               | فلکه سوم تهرانپارس             |

| ردیف | نام شعبه               | نام و نام خانوادگی    | ردیف | نام شعبه                    | نام و نام خانوادگی       |
|------|------------------------|-----------------------|------|-----------------------------|--------------------------|
| ۱۰۱  | محمد ایمانی آفکاریز    | شهریار                | ۱۵۱  | افسانه آذری فرد             | شهریار                   |
| ۱۰۲  | مسعود گوارشکی          | سجاد مشهد             | ۱۵۲  | عمار رضائیان                | میدان حسین آباد          |
| ۱۰۳  | خلیل آسوده             | زاهدان                | ۱۵۳  | فاطمه یوسفی کورایم          | میدان ونک                |
| ۱۰۴  | امیر تاجیک عربی        | پیروزی                | ۱۵۴  | هانی رجیبی علی بانی         | ساری                     |
| ۱۰۵  | مریم علیرزاده مقدر     | نازی آباد             | ۱۵۵  | علی شاطرزاده                | شهران                    |
| ۱۰۶  | جلیل بهجت خاتونی       | میدان توحید کرج       | ۱۵۶  | نژاد خلیقی مرغزار           | بلوار مرزداران           |
| ۱۰۷  | اکرم بالاخانه کاشان    | قلهک                  | ۱۵۷  | حمید فتح اللهی              | یزد                      |
| ۱۰۸  | بابک سلامی آشتیانی     | ۱۷ شهرپور تبریز       | ۱۵۸  | شیلان محمدی                 | آفریقا                   |
| ۱۰۹  | رسول توکل زاده         | قم                    | ۱۵۹  | سعید رفیعی حسین آبادی       | معالی آباد شیراز         |
| ۱۱۰  | علیرضا ابراهیم نژاد    | آمل                   | ۱۶۰  | فریده خدادادی               | میدان نبوت               |
| ۱۱۱  | حبیب مرونی             | قم                    | ۱۶۱  | سهند رازی                   | ولیعصر تبریز             |
| ۱۱۲  | سالار میرزائی نکالو    | خیابان سرداران ارومیه | ۱۶۲  | حکیمه علی بیگی سیریزی       | رفسنجان                  |
| ۱۱۳  | محمد رضا حسین پور      | سمنان                 | ۱۶۳  | فرناز اکبرزاد منفرد         | تبریز                    |
| ۱۱۴  | ناصر عرب شیراز         | میدان ونک             | ۱۶۴  | آرین رسول زاده فرساد        | میدان حسین آباد          |
| ۱۱۵  | محسن آب یاری           | پاسداران شیراز        | ۱۶۵  | محدیثه توکلی                | پاسداران شیراز           |
| ۱۱۶  | بهمن رضوانی فر         | شهر قدس               | ۱۶۶  | یاسر علی اکبری گنجی         | آمل                      |
| ۱۱۷  | احمد رضا جزئی          | آفریقا                | ۱۶۷  | میلاد مهاجری                | یافت آباد                |
| ۱۱۸  | حامد محمودی نژادمرجانی | خیابان سرداران ارومیه | ۱۶۸  | محمد بشیری                  | فلکه اول تهرانپارس       |
| ۱۱۹  | علی عزتی               | قم                    | ۱۶۹  | سیروس رزمی                  | شهرری                    |
| ۱۲۰  | رضا آصفی شیخ احمد      | میدان توحید کرج       | ۱۷۰  | مرتضی ظلم خانی              | یافت آباد                |
| ۱۲۱  | محمد رضا میرسعیدی      | مشهد                  | ۱۷۱  | مهدی روحی نسب               | پیروزی                   |
| ۱۲۲  | سیدحسین میرباقری       | شهرری                 | ۱۷۲  | جاسم جعفری دورکی            | بازار کفاشها             |
| ۱۲۳  | سودا جمالی لاله        | آفریقا                | ۱۷۳  | امیررضا افتخاری تجارت       | منیریه                   |
| ۱۲۴  | محمد رضا توکلی         | فرودگاه امام خمینی    | ۱۷۴  | میثم دواری                  | آفریقای شمالی            |
| ۱۲۵  | بهاءالدین پورصادق      | سنندج                 | ۱۷۵  | سیدصلاح کریمیان             | سنندج                    |
| ۱۲۶  | شهریار گلستانیان       | میدان کوثر کرمان      | ۱۷۶  | سیدمهدی محمودزاده           | قم                       |
| ۱۲۷  | مهدی کاظمی نیا         | بازار                 | ۱۷۷  | امیرحسین باقرنژادمنورگیلانی | فلکه سوم تهرانپارس       |
| ۱۲۸  | زهره بوکانی            | فلکه جهاد             | ۱۷۸  | امیرعباس فرهنگدی            | الهیه                    |
| ۱۲۹  | علی اکبر نبی           | میدان آژنتین          | ۱۷۹  | محمد رضا بهروش              | شهریار                   |
| ۱۳۰  | بهارک گودرزی نژادطهران | دروس                  | ۱۸۰  | محمدحسین سهیلی              | میدان کوثر کرمان         |
| ۱۳۱  | حمیده یادگاری گرکانی   | بلوار کشاورز          | ۱۸۱  | احمد موحیدیان عطار          | بهشتی - قائم مقام        |
| ۱۳۲  | فاطمه فتح اللهی        | شهرک راه آهن          | ۱۸۲  | ایمان شفیعی قمی             | میدان هفت تیر            |
| ۱۳۳  | مهسا مقدسی             | خیابان دکتر بهشتی     | ۱۸۳  | سپیده یقائیان               | ظفر                      |
| ۱۳۴  | حمید حقانی فرد         | مشهد                  | ۱۸۴  | علی محمد هدایت              | بوشهر * فروش غیر حضوری * |
| ۱۳۵  | ناهید پوررحیم          | نیاوران               | ۱۸۵  | محمد میرزائی فر             | میدان ونک                |
| ۱۳۶  | مریم فتح پور           | بزرگراه فتح           | ۱۸۶  | مریم پیران                  | شهریار                   |
| ۱۳۷  | ساسان میروزاده         | فلکه اول تهرانپارس    | ۱۸۷  | نسترن مجنون نخجیری          | شهرری                    |
| ۱۳۸  | رضا توکلی              | خانه اصفهان           | ۱۸۸  | فاطمه السادات سیدابراهیمی   | آصف                      |
| ۱۳۹  | حسین آقایی             | خیابان سرداران ارومیه | ۱۸۹  | محمد کتیری                  | جهانشهر کرج              |
| ۱۴۰  | محمد علی اریاب         | مشهد                  | ۱۹۰  | غزل جبرئیلی                 | مرکزی * فروش غیر حضوری * |
| ۱۴۱  | سیده مینا موسوی        | خیابان آذربایجان      | ۱۹۱  | محمد علی دادخواه تهرانی     | زاینده رود               |
| ۱۴۲  | نقیسه مجدی             | مدرس مشهد             | ۱۹۲  | محمد امین چیت سزایان یزدی   | مشهد                     |
| ۱۴۳  | پانته آ امامی          | مقدس اردبیلی          | ۱۹۳  | حسین موسی خانی              | خیابان دکتر بهشتی        |
| ۱۴۴  | محمدحسین قیانداران     | بلوار مرزداران        | ۱۹۴  | بهنام تارویردی زاده         | قزوین                    |
| ۱۴۵  | روزبه کاوه             | گزرگان                | ۱۹۵  | مهران گیلان                 | صادقیه                   |
| ۱۴۶  | حجت افسوس بی ریا       | میدان توحید کرج       | ۱۹۶  | فاطمه مقدم رستمی            | جهانشهر کرج              |
| ۱۴۷  | علیرضا نوروزی          | شهریار                | ۱۹۷  | سمیه اسماعیلی زاده          | نازی آباد                |
| ۱۴۸  | آرمین رستم جدید        | کیش                   | ۱۹۸  | مجنتی دانش بیات             | شهران                    |
| ۱۴۹  | فرزانه رهبر لائینی     | بلوار هاشمیه - مشهد   | ۱۹۹  | حسین دیده بان               | الهیه                    |
| ۱۵۰  | عسکر رحمن زاده         | آمل                   | ۲۰۰  | متین حیدری                  | شهرک راه آهن             |

| ردیف | نام شعبه                | نام و نام خانوادگی       | ردیف | نام شعبه                    | نام و نام خانوادگی |
|------|-------------------------|--------------------------|------|-----------------------------|--------------------|
| ۲۰۱  | دانیال فهیم آزاد        | ولنجک                    | ۲۵۱  | اسراء خلیج                  | قم                 |
| ۲۰۲  | کمال کمائی              | جهانشهر کرج              | ۲۵۲  | عفت میرزائی                 | فرودگاه امام خمینی |
| ۲۰۳  | آرمین خلجی سربند        | نیاوران                  | ۲۵۳  | حسن ربیع پور                | گرگان              |
| ۲۰۴  | شیلا عبدالملکی          | شهر قدس                  | ۲۵۴  | امیرحسین افخمی اردکانی      | جهانشهر کرج        |
| ۲۰۵  | حسین پیری               | استاد شهریار             | ۲۵۵  | امیرعباس برخوردار           | شهران              |
| ۲۰۶  | مهرداد نرماشیری         | میدان هفت تیر            | ۲۵۶  | غلامرضا دلاورمهریانی        | بلوار کشاورز       |
| ۲۰۷  | علی بهروزعابدینی        | شهرک اکباتان             | ۲۵۷  | حسین ملکلو                  | شهریار             |
| ۲۰۸  | مریم حاج رضاپور         | مشهد                     | ۲۵۸  | مریم شعبانی قزلبلاغ         | جهانشهر کرج        |
| ۲۰۹  | مجید رسولی              | سجاد مشهد                | ۲۵۹  | محمدپیام الماسیان           | خیابان آذریایجان   |
| ۲۱۰  | محمد توتونچی            | شیراز*فروش غیر حضوری*    | ۲۶۰  | علی رضا علی اکبری نسب دهنوی | رفسنجان            |
| ۲۱۱  | بابک افرادی کرده مهینی  | یافت آباد                | ۲۶۱  | عبداله اسماعیل نژاد         | شهریار             |
| ۲۱۲  | محمد رضا کاظمی          | خیابان آذریایجان         | ۲۶۲  | ابوالفضل جدیدی نیارق        | مولوی              |
| ۲۱۳  | احسان کفشی              | خانه اصفهان              | ۲۶۳  | محمد جوان پور هروی          | تبریز              |
| ۲۱۴  | محمد حسن زاده قشلاقی    | فلکه اول تهرانپارس       | ۲۶۴  | عیدمحمد زرین کفش            | میدان ونک          |
| ۲۱۵  | اکبر آتش کار            | شهر قدس                  | ۲۶۵  | باباله شاهمرادی             | زنجان              |
| ۲۱۶  | میتران مرادیان          | سید جمال الدین اسد آبادی | ۲۶۶  | حسن ماهیانی                 | ستارخان            |
| ۲۱۷  | زمزم ابراهیمی           | کرمان                    | ۲۶۷  | اکبر مهدیزاده فر            | بازار تبریز        |
| ۲۱۸  | علیرضا نوری کرمانی      | خیابان دکتر بهشتی        | ۲۶۸  | مجتبی ملکی                  | میدان آرژانتین     |
| ۲۱۹  | احسان قهرمان            | گرگان                    | ۲۶۹  | غزل طالبی                   | بلوار مرزداران     |
| ۲۲۰  | محسن سوری               | جهانشهر کرج              | ۲۷۰  | منصور زارع دهقانان          | کرمان              |
| ۲۲۱  | سمانه سدیان             | رفسنجان                  | ۲۷۱  | امیر زندیه                  | بلوار فردوس        |
| ۲۲۲  | احمد حمادی              | اهواز                    | ۲۷۲  | نسرین داودی پورمجنده        | اردبیل             |
| ۲۲۳  | سهیلا شهبازی زاده       | همدان                    | ۲۷۳  | سیدامیر گوآسیانی            | بلوار هاشمیه -مشهد |
| ۲۲۴  | صدف اخلاق نجات          | اقدسیه                   | ۲۷۴  | اسماعیل علوی پور            | تبریز              |
| ۲۲۵  | صدرا جامعی              | خیابان آذریایجان         | ۲۷۵  | الناز سلیمی                 | نیاوران            |
| ۲۲۶  | نگین عنایتی ممتاز       | نازی آباد                | ۲۷۶  | عادل شهامت سرکندی           | شهریار             |
| ۲۲۷  | حسین فتحی               | مدرس مشهد                | ۲۷۷  | حجتاله سهرابی پراژنده       | یافت آباد          |
| ۲۲۸  | مهدی خداینده لو         | همدان                    | ۲۷۸  | محمد رضا ملکوتی خواه        | خیابان حافظ اصفهان |
| ۲۲۹  | حسین قربانی اصل         | بازار                    | ۲۷۹  | محمد محمدی                  | قم                 |
| ۲۳۰  | آسیه عبدالله زاده       | بوشهر                    | ۲۸۰  | محمدحسن یوسفی               | قصر دشت            |
| ۲۳۱  | محسن شاهین دوست         | اروند                    | ۲۸۱  | جلیل پروانه پری             | بندر عباس          |
| ۲۳۲  | مانده نجف آبادی         | شهری                     | ۲۸۲  | مهدیه دادفر                 | تهرانسر            |
| ۲۳۳  | پویا علی بیگلر          | یافت آباد                | ۲۸۳  | سعید جلیلی صومعه            | جهانشهر کرج        |
| ۲۳۴  | زهرا دادوند سراب        | ۱۷ شهریور تبریز          | ۲۸۴  | فتحاله میرزائی              | اردبیل             |
| ۲۳۵  | کاظم پرسشی کاسب         | سجاد مشهد                | ۲۸۵  | امید مدیریان                | سجاد مشهد          |
| ۲۳۶  | آرمین لشگری             | میدان ونک                | ۲۸۶  | سیده آمنه حسینی             | قزوین              |
| ۲۳۷  | فاطمه حسینی خرمی        | قصر دشت                  | ۲۸۷  | بهار گردنیا                 | میدان تجریش        |
| ۲۳۸  | حسن رحمتیان             | شهر قدس                  | ۲۸۸  | علیرضا نوروزی               | یافت آباد          |
| ۲۳۹  | فرشید ایل بیک           | خانه اصفهان              | ۲۸۹  | مظفره موسی پوربردسیری       | کرمان              |
| ۲۴۰  | صادق رحیمی هاری         | قشم                      | ۲۹۰  | فاطمه مرندی                 | قزوین              |
| ۲۴۱  | جعفر ابراهیم نژاد       | بازار تبریز              | ۲۹۱  | چاکر ناروئی                 | زاهدان             |
| ۲۴۲  | میلاد جمشیدی طاری       | میدان نبوت               | ۲۹۲  | امید دوزالی                 | مهرشهر کرج         |
| ۲۴۳  | عقیل عسکری              | قزوین                    | ۲۹۳  | محمد مهدی سبزه پرور         | مهرشهر کرج         |
| ۲۴۴  | فاطمه کلاه درازی        | نیشابور                  | ۲۹۴  | سید مصطفی انجام             | میدان هفت تیر      |
| ۲۴۵  | حمید پاک سرشت           | مقدس اردبیلی             | ۲۹۵  | رضا الویردی زاده            | تبریز              |
| ۲۴۶  | حسن بهبودی نیا          | خانه اصفهان              | ۲۹۶  | حسین تاد                    | قرنی مشهد          |
| ۲۴۷  | محسن محمودی جم          | پیروزی                   | ۲۹۷  | ساحل زره پوش                | فلکه سوم تهرانپارس |
| ۲۴۸  | ابراهیم عزتی فر         | پیروزی                   | ۲۹۸  | علی اکبر اسحاقی             | بلوار کشاورز       |
| ۲۴۹  | زهرا مومینوند           | شهری                     | ۲۹۹  | محمد چمنی                   | اریکه ایرانپان     |
| ۲۵۰  | محمد هادی مقدس قران قبه | شهری                     | ۳۰۰  | بهنام هژیرپور               | پاسداران شیراز     |

| ردیف | نام شعبه                     | نام و نام خانوادگی       | ردیف | نام شعبه              | نام و نام خانوادگی          |
|------|------------------------------|--------------------------|------|-----------------------|-----------------------------|
| ۳۰۱  | رضا میکائیلی مرده کتانی      | شهرری                    | ۳۵۱  | طاهره آقامحمدی        | فرودگاه امام خمینی          |
| ۳۰۲  | رضا هاشمی                    | سعادت آباد               | ۳۵۲  | شاهین مقدم            | خیابان آقابزرگی- الهیه      |
| ۳۰۳  | محمدصادق صرامی               | اصفهان                   | ۳۵۳  | ملیکا آراسته‌فر       | همدان                       |
| ۳۰۴  | سیدمهدی بابائی               | قیطریه                   | ۳۵۴  | رامین نیکخواه‌میری    | آمل                         |
| ۳۰۵  | فاطمه فعل عراقی              | پیروزی                   | ۳۵۵  | نعمت رضائی            | میدان ونک                   |
| ۳۰۶  | حامد علیرضائی طرقي           | فلکه اول تهرانپارس       | ۳۵۶  | سیدقادر مرادی کرقي    | فرودگاه امام خمینی          |
| ۳۰۷  | علیرضا کلامی                 | پیروزی                   | ۳۵۷  | فاطمه عظیمیان         | امین حضور                   |
| ۳۰۸  | فریده رستمی                  | بازار تبریز              | ۳۵۸  | مصطفی خزاغی           | شهریار                      |
| ۳۰۹  | محمود ادهمی بجذنی            | فلکه اول تهرانپارس       | ۳۵۹  | رضا امیری‌فر          | جهانشهر کرج                 |
| ۳۱۰  | میکائیل داز                  | بابل                     | ۳۶۰  | محمد شاکری            | نیشابور                     |
| ۳۱۱  | فیروز پنهانی                 | قشم                      | ۳۶۱  | شاهین خادم‌لو         | یاقت آباد                   |
| ۳۱۲  | علی‌اصغر آقامحمد-حسین تجریشی | میدان ونک                | ۳۶۲  | شاهین یزدانی          | اقدسیه                      |
| ۳۱۳  | سپیده موهبت                  | میرداماد                 | ۳۶۳  | حامد غلام‌پور شمایی   | خیابان آذریا پیجان          |
| ۳۱۴  | نصرت رستمی                   | میدان نبوت               | ۳۶۴  | محمد عظیمی            | اراک                        |
| ۳۱۵  | اصلي فردگنجی                 | جهانشهر کرج              | ۳۶۵  | سجاد یوسف‌نژاد        | شهریار                      |
| ۳۱۶  | ایمان جهانی                  | یاقت آباد                | ۳۶۶  | حمیدرضا اوطاری        | خیابان دزاشیب- سه راه عمار  |
| ۳۱۷  | هادی گرمی                    | اراک                     | ۳۶۷  | علیرضا قصاب‌زاده      | پیروزی                      |
| ۳۱۸  | محمدجواد اقبالی‌نژاد         | یاقت آباد                | ۳۶۸  | زینب محمدی الی بالتا  | ولیعصر تبریز                |
| ۳۱۹  | سیروس کریم پورمحمدی          | استادشهریار تبریز        | ۳۶۹  | ابوالفضل آب‌خیز       | مدرس مشهد                   |
| ۳۲۰  | محمدسعید نکاو                | شهریار                   | ۳۷۰  | جمال رحمتی            | میدان ونک                   |
| ۳۲۱  | زهره خسروی                   | بزرگراه فتح              | ۳۷۱  | آرمان امینی           | گرگان                       |
| ۳۲۲  | ام‌البین امیر آتشیانی        | میدان حسین آباد          | ۳۷۲  | محسن رحیم پورقمی      | یاقت آباد                   |
| ۳۲۳  | سمیرا پرویزی مفرد            | اهواز                    | ۳۷۳  | محمد رضائی‌نژاد       | آمل                         |
| ۳۲۴  | یداله فضلی نخطلو             | فلکه اول تهرانپارس       | ۳۷۴  | متین اصلانی           | تهرانسر                     |
| ۳۲۵  | میلاد ادریس‌زاده رازیقی      | فلکه اول تهرانپارس       | ۳۷۵  | آرزو رحمتی            | پیروزی                      |
| ۳۲۶  | محسن جهانیان ارنگه           | پاسداران                 | ۳۷۶  | محمد بلوچی            | سجاد مشهد                   |
| ۳۲۷  | محمدعلی فناد                 | بجنورد                   | ۳۷۷  | سجاد لامعی هروانی     | یاقت آباد                   |
| ۳۲۸  | بهرام جلالی نوکنده           | ساری                     | ۳۷۸  | ادریس ملک‌لو          | ارومیه                      |
| ۳۲۹  | فرزاد عبیدرحماني             | ایران زمین               | ۳۷۹  | فاطمه جعفری           | مهرشهرکرج * فروش غیر حضوری* |
| ۳۳۰  | آرش میرهادی نژادفرد          | خیابان جمهوری            | ۳۸۰  | سجاد عبدالوند         | میدان توحید کرج             |
| ۳۳۱  | یعقوب شاه محمدلو             | بلوار ۲۴ متری سعادت آباد | ۳۸۱  | کیما خسروی ابراهیمی   | پیروزی                      |
| ۳۳۲  | امید صدقی وش                 | تبریز                    | ۳۸۲  | سمیه اسکندرقلیایی     | بلوارهاشمیه -مشهد           |
| ۳۳۳  | حدیث طوسی                    | دکتر فاطمی               | ۳۸۳  | لیدا شالدوزی نویری    | تهرانسر                     |
| ۳۳۴  | محمد فتحي اوزنیلاغ           | بازار                    | ۳۸۴  | داود نصیری            | خیابان جمهوری               |
| ۳۳۵  | حسین سالاروند                | جام جم                   | ۳۸۵  | محمدعلی معیری کاشانی  | شهران                       |
| ۳۳۶  | بهنام حضوری                  | شهرک راه آهن             | ۳۸۶  | محمدصدیق جوهری        | قشم                         |
| ۳۳۷  | مصطفی هاشم‌زاده سنگرودی      | بابل                     | ۳۸۷  | صادق آقاباری شمس‌آباد | گلزار رشت                   |
| ۳۳۸  | خیدان احمدی                  | فرودگاه امام خمینی       | ۳۸۸  | علی نادری             | قم                          |
| ۳۳۹  | سحر حیدر                     | لاله زار                 | ۳۸۹  | محمد بهاروند          | میدان کوثر کرمان            |
| ۳۴۰  | صفر محمدی علی‌شاه            | پیروزی                   | ۳۹۰  | میثم سرور مقدم        | نازی آباد                   |
| ۳۴۱  | سامان انصاری                 | جهانشهر کرج              | ۳۹۱  | مهناز طاهری سنجانی    | جهانشهر کرج                 |
| ۳۴۲  | غلامعلی تقی‌زاده             | میدان توحید کرج          | ۳۹۲  | خسرو صفریان‌فرد       | مرکزی                       |
| ۳۴۳  | آناهیتا کشاورزی              | میدان تجریش              | ۳۹۳  | شبنم معتمدی           | میدان آرژانتین              |
| ۳۴۴  | دانیال مهدی‌زاده             | اروند                    | ۳۹۴  | محسن سمنانی           | پیروزی                      |
| ۳۴۵  | محمدرضا علی‌پور              | یاقت آباد                | ۳۹۵  | محمدامین اقدسی        | نیاوران                     |
| ۳۴۶  | علیرضا بهری مبصر             | شهریار                   | ۳۹۶  | امید کارچانی          | فرودگاه امام خمینی          |
| ۳۴۷  | محسن کمالی                   | آمل                      | ۳۹۷  | آمنه شکاری            | بهشتی-قائم مقام             |
| ۳۴۸  | عسکر قشقانی چاه انجیری       | معالی آباد شیراز         | ۳۹۸  | مهدی جوززی            | پیروزی                      |
| ۳۴۹  | مسعود سلیمانی                | فلکه سوم تهرانپارس       | ۳۹۹  | امیرحسین رضائی        | امین حضور * فروش غیر حضوری* |
| ۳۵۰  | محمدرضا ملک‌زاده مکرری       | بازار تبریز              | ۴۰۰  | زیبا صادق‌پور         | نازی آباد                   |

# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه / بانه                 | کد شعبه | نشانی                                                                                                   | شماره تماس          | شماره نمابر  | نام مسئول شعبه / بانه  |
|------|---------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|------------------------|
| ۱    | آفریقا                          | ۸۰۱     | تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱                                             | ۸۸۷۴۴۵۷-۶۱          | ۸۸۷۳۷۷۳      | شاهرخ نیری             |
| ۲    | مرکزی                           | ۸۰۲     | تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳                                       | ۶۶۹۵۸۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۵۰   | ۶۶۹۷۱۰۶۱     | سلیمان بیات            |
| ۳    | اصفهان                          | ۸۰۳     | اصفهان، خیابان فردوسی، نبش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳                                        | ۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷      | ۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸ | جمشید باقری            |
| ۴    | باغ فردوس                       | ۸۰۴     | تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روپروی باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴                                | ۲۲۷۴۰۷۷۵            | ۲۲۷۴۰۷۱۵     | فاطمه حکیمی            |
| ۵    | پاسداران                        | ۸۰۵     | تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰                                        | ۲۲۵۹۵۶۵۸            | ۲۲۵۹۷۵۴۰     | مهرداد کریمی           |
| ۶    | بازار                           | ۸۰۶     | تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱                  | ۵۵۵۷۵۷۳۸-۹          | ۵۵۵۷۶۴۹۵     | حسن صالحی کیا          |
| ۷    | صادقیه                          | ۸۰۷     | تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸                                                          | ۴۴۲۵۵۵۱۸-۲۰         | ۴۴۲۵۵۵۱۷     | مهدی احمدی             |
| ۸    | اقدسیه                          | ۸۰۸     | تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳                                                | ۲۲۸۳۳۰۵۶-۲۲۸۳۳۲۴۹   | ۲۲۸۳۳۲۴۵     | نسرین خوش صحبت         |
| ۹    | میرداماد                        | ۸۰۹     | تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸                                                  | ۲۲۹۳۴۵۱-۴           | ۲۲۹۲۴۴۶۳     | ابوالقاسم نصیری        |
| ۱۰   | دکتر فاطمی                      | ۸۱۰     | تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روپروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخلر (ششم)، پلاک ۱۴۰                   | ۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۴         | ۸۸۹۸۲۱۹۴     | مجتبی قنبرزاده         |
| ۱۱   | سعادت آباد                      | ۸۱۱     | تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳                                                            | ۲۲۰۸۶۱۹۵-۲۰۰        | ۲۲۰۸۷۷۰۸     | بهاره علیاری           |
| ۱۲   | جنت آباد                        | ۸۱۲     | تهران، خیابان جنت آباد جنوبی، پایین تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سمرقند، پلاک ۴۷ | ۴۴۴۹۵۲۰۱-۱۲         | ۴۴۴۹۵۲۸      | امیر ضیاء              |
| ۱۳   | خیابان دولت                     | ۸۱۳     | تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸                                                 | ۲۲۷۶۴۸۲۳-۷          | ۲۲۷۸۱۰۶۹     | ---                    |
| ۱۴   | میدان ونگ                       | ۸۱۴     | تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شرقی، پلاک ۲۴۷۷                           | ۸۸۲۰۵۵۵۵-۹          | ۸۸۲۰۵۴۴۸     | متین اقبالزاده         |
| ۱۵   | ایران زمین                      | ۸۱۵     | تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴                                      | ۸۸۵۷۶۲۰۵-۱۰         | ۸۸۵۷۱۲۱۵     | یهوش قاسمی             |
| ۱۶   | ارنک ایرانیان                   | ۸۱۶     | تهران، بلوار فرحزادی، نبش اردغوان غربی، مجتمع ارنک ایرانیان، پلاک ۱                                     | ۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸         | ۲۲۳۵۳۵۱۶     | امین کاهه              |
| ۱۷   | یافت آباد                       | ۸۱۷     | تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۲ و ۲۰۵                           | ۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷         | ۶۶۲۳۷۱۱۰     | حسن رنجبر قلیچی        |
| ۱۸   | شهر ری                          | ۸۱۸     | شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی (بیات)، پلاک ۲۵۷                                           | ۵۵۹۷۰۷۳۲-۵۵۹۷۰۷۳۸   | ۵۵۹۷۰۷۳۰     | محمود احسنی            |
| ۱۹   | ظفر                             | ۸۱۹     | خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸                                                        | ۲۶۶۴۵۹۱۶-۲۶۶۴۵۷۱۵   | ---          | بیژن اسلامی قلیچی      |
| ۲۰   | آفریقای شمالی                   | ۸۲۰     | تهران، خیابان نلسون ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸   | ۲۶۲۱۹۶۵۸-۲۶۲۱۹۹۰۸   | ۲۶۲۱۹۷۱۳     | حیدررسانی فر           |
| 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                                                                   | ۳۳۳۳۳۱۴۰-۲          | ۳۳۳۳۳۱۴۳     | عباس دانش بقا          |
| ۲۳   | ولنجک                           | ۸۲۳     | تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷                                                             | ۲۲۴۴۱۳۲۷-۳۱         | ۲۲۱۷۲۵۹۰     | هومن رسولی             |
| ۲۴   | خیابان آذربایجان                | ۸۲۴     | تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶                                                    | ۶۶۰۶۷۸۸۲-۶۶۰۶۷۸۸۴-۶ | ۶۶۰۶۷۸۸۰     | فرخ فرجی               |
| ۲۵   | شهرک اکباتان                    | ۸۲۵     | شهرک اکباتان، فاز یک، خیابان نفیسی، روپروی مخاریات، پلاک ۵۹                                             | ۴۰۴۴۶۹۳۰-۴۰۴۴۶۹۲۵   | ۴۴۶۹۵۴۳      | حسام حاجی حدیدی        |
| ۲۶   | میدان آرژانتین                  | ۸۲۶     | تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بهمن، پلاک ۲۱                                                         | ۸۸۵۱۶۶۴۰-۸۸۵۱۷۴۱۸   | ۸۸۵۱۷۳۸۱     | سید جعفر لاجوردی       |
| ۲۷   | خیابان ملت اکباتان              | ۸۲۷     | تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳                                                       | ۳۳۹۹۸۰۰۵-۷ و ۱۲     | ۳۳۹۹۸۰۰۹     | مهدی عبدلی ویشه        |
| ۲۸   | قیطریه                          | ۸۲۸     | تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روپروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵                                                | ۲۲۲۳۴۴۳۷-۸          | ۲۲۲۳۴۴۵۸     | نازنین رحیمی           |
| ۲۹   | ملاصدرا                         | ۸۲۹     | تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲                                                    | ۸۸۶۳۵۱۷-۸۸۶۳۴۴۸     | ۸۸۶۳۶۳۱      | مهدی باقی              |
| ۳۰   | خیابان سید جمال الدین اسد آبادی | ۸۳۰     | تهران، خیابان سید جمال الدین اسد آبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳                                   | ۸۸۶۱۷۹۳۵-۸۸۶۱۰۲۹۶   | ۸۸۶۲۸۳۷      | فاطمه حاجی بابائی      |
| ۳۱   | میدان قزوین                     | ۸۳۱     | تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸                                           | ۵۵۸۱۱۷۲۳-۴-۸        | ۵۵۸۱۱۷۹      | داریوش خداداد          |
| ۳۲   | خیابان دکتر بهشتی               | ۸۳۲     | تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سهوردی، پلاک ۱۳۸                                          | ۸۸۵۱۲۶۰۳-۸          | ۸۸۷۴۶۶۹۹     | احمد حیدرهانی          |
| ۳۳   | خیابان کارگر شمالی              | ۸۳۳     | تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵                                       | ۸۸۹۹۱۳۴۵-۸          | ۸۸۹۹۱۳۵۰     | افشین فرج زاده         |
| ۳۴   | فلکه سوم تهرانپارس              | ۸۳۴     | تهران، خیابان حجربن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰                    | ۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶   | ۷۷۳۷۰۴۴۱     | زهره کسرائی پور        |
| ۳۵   | خیابان ولیعصر - پارک ساعی       | ۸۳۵     | تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳                     | ۸۸۵۵۶۹۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲ | ۸۸۵۵۶۹۶۶     | رضا جلالی              |
| ۳۶   | فلکه اول تهرانپارس              | ۸۳۶     | تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجربن عدی، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲                        | ۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴         | ۷۷۷۲۳۲۵۵     | امین بیگلری            |
| ۳۷   | بازار کفاشها                    | ۸۳۷     | تهران، بازار بزرگ تهران، سیزه میدان، بازار کفاشها، نبش بازار خباطها، پلاک ۶۴                            | ۵۵۱۵۱۸۰۲-۴-۵        | ۵۵۱۶۱۰۷۳     | سید محمد میرحسینی نیری |
| ۳۸   | الهییه                          | ۸۳۸     | تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهپیار، پلاک ۶۹                                 | ۲۶۲۰۰۹۶۲۳-۶۳        | ---          | مژگان طرفه نژاد        |
| ۳۹   | متبریه                          | ۸۳۹     | تهران، خیابان ولیعصر، میدان متبریه، خیابان میری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳                              | ۶۶۴۹۱۰۷۵-۸۷-۸۵      | ۶۶۴۹۱۰۷۳     | حسین یوسفی پور         |
| ۴۰   | شهرک راه آهن                    | ۸۴۰     | تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیرکبیر، نرسیده به چهارراه کلهای، پلاک ۵۳                    | ۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹   | ۴۴۷۳۷۸۸۸     | محسن باقری نیا         |
| ۴۱   | میدان نبوت                      | ۸۴۱     | تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰                                    | ۷۷۹۴۰۴۲۸-۹          | ۷۷۹۴۰۴۱۸     | حمیدرضا خیری           |
| ۴۲   | دلاوردان                        | ۸۴۲     | تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوردان، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵               | ۷۷۲۱۳۴۸۸-۷۷۲۱۸۹۳۹۱  | ۷۷۲۱۳۷۷۷     | مهدی طلایی             |
| ۴۳   | شهران                           | ۸۴۴     | تهران، میدان دوم شهران، ابتدای خیابان یکم پلاک ۴                                                        | ۴۴۳۲۷۹۷۱-۴۴۳۲۸۱۴۷   | ۴۴۳۲۸۳۲۹     | منصوره رضاییان مقدم    |

# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه/پاچه               | کد شعبه | نشانی                                                                                                  | شماره تماس           | شماره نمابر  | نام مسئول شعبه/پاچه ها   |
|------|-----------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------|
| ۴۴   | بلوار فردوس                 | ۸۴۵     | تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴                                                  | ۴۴۰۰۳۸۵-۶            | ۴۴۰۰۶۸۳۶     | سارا گلدوست موندی        |
| ۴۵   | فرودگاه امام خمینی          | ۸۴۶     | تهران، ۳۰ کیلومتر اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سائن ورودی                         | ۵۵۷۸۴۰۸-۹            | ۵۵۷۸۴۱۰      | مصطفی کریمی              |
| ۴۶   | میدان تجریش                 | ۸۴۷     | تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱                                                            | ۳۶۸۵۸۳۱۲-۳۶۸۵۸۳۰۶    | ۲۲۷۳۲۴۴۸     | فاطمه حیاتی              |
| ۴۷   | نازی آباد                   | ۸۴۸     | تهران، نازی آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸                                                         | ۵۵۳۳۱۰۰۴-۷           | ۵۵۳۵۶۰۵۱     | علی اکبر عینی            |
| ۴۸   | سرو                         | ۸۴۹     | تهران، سعادت آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷                                    | ۲۲۰۹۴۳۵۶             | ---          | احسان ملامحمدی           |
| ۴۹   | ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد   | ۸۵۲     | تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی                                       | ۴۴۶۹۰۰۹-۴۴۶۳۱۳۹۷     | ۴۴۶۹۲۲۵۲     | مصطفی کریمی              |
| ۵۰   | امین حضور                   | ۸۵۳     | تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰             | ۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴    | ۳۳۱۳۳۸۱۴     | امیر گیلائی فر           |
| ۵۱   | مولوی                       | ۸۵۴     | تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸                                       | ۵۵۱۵۳۷۳۶-۵۵۱۵۶۱۰۹    | ۵۵۱۵۴۷۲۹     | تیمور طاهری              |
| ۵۲   | خیابان لواسانی              | ۸۵۵     | تهران، کابرتیه، خیابان لواسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳                                           | ۲۲۸۱۶۶۹۲-۳-۵         | ۲۲۸۱۶۶۸۹     | اله میرزائی              |
| ۵۳   | تهرانسر                     | ۸۵۶     | تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴                                                              | ۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶    | ۴۴۵۱۷۶۶۲     | روح اله سیاوشی           |
| ۵۴   | هاپیر استار                 | ۸۵۷     | تهران، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خرید هاپیر استار                                                  | ۴۴۱۶۷۱۸۵-۶           | ۴۴۱۶۷۱۹۹     | نیما گیلائی              |
| ۵۵   | آصف                         | ۸۵۸     | تهران، زعفرانیه، بلوار یزدانی، نبش غربی خیابان ماکولنی پور، پلاک ۱۹                                    | ۳۶۸۰۳۲۳۷-۳۶۸۰۳۶۳۰    | ۳۶۸۰۲۹۰۱     | ---                      |
| ۵۶   | میدان حسین آباد             | ۸۵۹     | تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰                                       | ۲۲۹۵۹۹۷۹-۱۳-۲۲۹۵۹۹۷۹ | ۲۲۹۵۹۹۰۹     | علی حمیدیا               |
| ۵۷   | مقدس اردبیلی                | ۸۶۱     | تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱                                                     | ۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹    | ۳۶۸۰۲۴۶۱     | وحید میرزاخانی           |
| ۵۸   | خیابان ولیعصر - زرتشت       | ۸۶۲     | تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷                        | ۸۸۸۰۵۷۵۳-۸۸۹۰۶۱۷۸    | ۸۸۸۰۷۵۹۲     | صمد رزاده                |
| ۵۹   | خیابان دزاشیب - سه راه عمار | ۸۶۳     | تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸                             | ۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸          | ۲۲۷۵۳۹۱۳     | رضا جلیل زاده            |
| ۶۰   | خیابان جمهوری               | ۸۶۵     | تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ هادی، پلاک ۸۵۲                                          | ۶۶۹۷۶۳۹۲-۶۶۹۷۶۳۹۲    | ۶۶۴۵۹۳۸      | عباس امیری               |
| ۶۱   | یهی- قائم مقام              | ۸۶۶     | خیابان شهید بهشتی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵                                                       | ۸۸۵۳۶۸۸۹-۸۶۱۲۳۱۶۰    | ---          | محمدرضا البرزی           |
| ۶۲   | دهکده المپیک                | ۸۶۷     | تهران، بلوار دهکده المپیک، خیابان شهید مهدی یعقوبی، پلاک ۲                                             | ۴۴۷۰۱۴۶۷             | ۴۴۷۱۱۷۸۲     | مونا رضایی               |
| ۶۳   | قلهک                        | ۸۶۸     | خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵                                                   | ۲۲۶۰۱۵۳۷-۲۲۶۰۳۶۱۳    | ۲۲۶۰۹۷۰۳     | روح اله صفری             |
| ۶۴   | ستارخان                     | ۸۶۹     | تهران، میدان توحید، خیابان ستارخان، نبش کوچه ستایش                                                     | ۶۶۵۲۶۱۵۰-۶۶۵۲۶۴۹۹    | ۶۶۵۲۶۸۵۰     | حمید نودست               |
| ۶۵   | پوتک                        | ۸۷۰     | تهران، بزرگراه اشرفی اصفهانی، بالاتر از میدان پوتک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱                                | ۴۴۴۶۲۵۱۰             | ۴۴۴۶۲۸۱۵     | احمد عهدی                |
| ۶۶   | مژده                        | ۸۷۱     | تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴                                   | ۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱    | ۲۲۷۱۶۲۹۳     | نغمه خسروی               |
| ۶۷   | لاله زار                    | ۸۷۲     | خیابان لاله زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری پلاک ۴۷۱                                                   | ۳۶۸۷۰۴۵۸-۳۶۸۷۰۳۱۷    | ۲۲۵۳۰۱۴۶     | محمد سلگی                |
| ۶۸   | میدان هفت تیر               | ۸۷۳     | میدان هفت تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵                                                         | ۸۸۸۱۵۳۶۰-۸۸۸۱۵۸۹۰    | ۸۸۸۴۶۱۹۰     | محمدرضا پیشگاه هادیان    |
| ۶۹   | نیاوران                     | ۸۷۴     | تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸                                         | ۳۶۱۱۷۱۹۲-۹۳          | ۳۶۱۱۷۱۹۵     | احسان مهدی پور           |
| ۷۰   | بلوار ۲۴ متری سعادت آباد    | ۸۷۵     | تهران، سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸                            | ۲۲۳۷۸۸۵۶-۷           | ۲۲۳۵۷۶۰۵     | واله سعیدی               |
| ۷۱   | خیابان آقازریگی - الهیه     | ۸۷۶     | تهران، خیابان الهیه، خیابان شهید آقازریگی، نبش خیابان استانبول، پلاک ۳۷                                | ۲۲۶۹۶۴۵۱-۲           | ۲۲۶۹۶۴۵۳     | بناترین باستانی          |
| ۷۲   | بزرگراه فتح                 | ۸۷۷     | تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاسنویز، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸                     | ۶۶۸۱۵۷۹۸-۶۶۸۱۵۷۹۸    | ۶۶۸۱۶۰۰۸     | محمود لک                 |
| ۷۳   | شهر قدس                     | ۸۷۸     | شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، رویروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸                                            | ۴۶۸۳۲۲۳۸-۴۶۸۳۲۲۳۰    | ۴۶۸۳۲۲۴۱     | مرتضی باغستانی           |
| ۷۴   | دروس                        | ۸۷۹     | تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲                      | ۲۶۶۴۰۳۲۰-۲۶۶۴۰۳۲۴    | ۲۶۶۴۰۳۰۸     | کژال آیت النبی           |
| ۷۵   | بلوار مرزداران              | ۸۸۱     | تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایتار و دانش، پلاک ۱۳۶                                      | ۴۴۲۱۱۳۶۲۹-۴۴۲۱۱۰۴۰   | ۴۴۲۱۱۸۴۱     | عباس آهنگری کیوی         |
| ۷۶   | بلوار کشاورز                | ۸۸۲     | تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸                                          | ۸۸۹۸۳۱۵۴-۶           | ۸۸۹۸۳۱۵۷     | شادمان غفوری             |
| ۷۷   | بلوار دریا                  | ۸۸۳     | تهران، خیابان سعادت آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰                                        | ۸۸۵۹۷۱۷۱-۸۸۶۳۸۱۸     | ۸۸۶۳۶۷۶۹     | فاطمه دولت آبادی فراهانی |
| ۷۸   | گیشا                        | ۸۸۴     | تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲                                                     | ۸۸۴۵۷۸۴-۵            | ۸۸۴۵۷۸۷      | رضا محمدقاسمی            |
| ۷۹   | جهان شهر کرج                | ۹۰۱     | کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نبش لیلوفر، پلاک ۱                                                  | ۰۲۶-۳۴۴۶۱۱۵-۱۷،۲۰    | ۳۴۴۸۱۴۴۵-۰۲۶ | رضا حاجی پور             |
| ۸۰   | میدان توحید کرج             | ۹۰۲     | کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف                               | ۰۲۶-۳۴۲۰۶۴۷۱-۴       | ۰۲۶-۳۴۲۵۸۶۲  | جبار رضائی دره نیجه      |
| ۸۱   | شهریار                      | ۹۰۴     | شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)                                    | ۶۵۲۶۹۰۲۱-۲۳-۳۶       | ۶۵۳۸۹۶۲      | غلامعلی کریمی ایبازی     |
| ۸۲   | مهرشهر کرج                  | ۹۰۵     | کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳                                           | ۰۲۶-۳۴۴۱۷۹۰۷         | ۰۲۶-۳۴۴۱۷۹۰۸ | جواد علی بخشی            |
| ۸۳   | قم                          | ۹۰۰۱    | قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱                                                                            | ۰۲۵-۳۲۴۴۰۶۰۲         | ۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶ | مهدی مجاهدی              |
| ۸۴   | فلکه جهاد - قم              | ۹۰۰۲    | قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷                                                            | ۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲       | ۰۲۵-۳۷۷۰۵۹۴۹ | اکبر مردانی              |
| ۸۵   | شیواز                       | ۹۱۰۱    | شیراز، خیابان زند، حذفاصل خیابان های فلسطين و هفت تیر (۲۰ متری سینما سیدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۲۹۶ | ۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷   | ۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳ | محمد صیادی هنروز         |

# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه/پایه           | کد شعبه | نشانی                                                                                             | شماره تماس         | شماره نمایر   | نام مسئول شعب/پایه‌ها      |
|------|-------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|
| ۸۶   | قصر دشت                 | ۹۱۰۳    | شیراز، خیابان قصر دشت، سه راه خلد برین، پلاک ۷۵                                                   | ۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰       | ۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۲۱۶ | مهرزاد نظری                |
| ۸۷   | معالی آباد شیراز        | ۹۱۰۴    | شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۲۷                                                      | ۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷       | ۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶  | روح الله پورملاکه          |
| ۸۸   | پاسداران شیراز          | ۹۱۰۵    | شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان مبعث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان                      | ۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱-۳      | ۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰  | مهدی ملاشعیر               |
| ۸۹   | بندربعاب                | ۹۱۲۱    | بندربعاب، بلوار امام خمینی، سه راه دکنک، برج نیلوفر، طبقه همکف                                    | ۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰-۳      | ۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰  | علیرضا ساردونی             |
| ۹۰   | زاهدان                  | ۹۱۳۱    | زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹                                             | ۰۵۴-۳۳۲۳۸۲۷۹       | ---           | حمیده شه بخش               |
| ۹۱   | بوشهر                   | ۹۱۴۱    | بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷                                           | ۰۷۷-۳۳۵۹۶۳۱۹-۲۴    | ۰۷۷-۳۳۵۹۶۳۲۵  | غلامرضا فرشیدفر            |
| ۹۲   | قزوین                   | ۹۲۰۱    | قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰                                                                | ۰۲۸-۳۳۵۷۳۰-۶       | ۰۲۸-۳۳۵۷۳۰۹۵  | محمد جهانگیری پاشاکی       |
| ۹۳   | همدان                   | ۹۲۲۱    | همدان، خیابان جهان نما، روپروی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳                        | ۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲     | ۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹  | محسن سعیدی                 |
| ۹۴   | کرمانشاه                | ۹۲۴۱    | کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲                                             | ۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۱    | ۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱  | مهرداد مرادی               |
| ۹۵   | ایلام                   | ۹۲۶۱    | ایلام، خیابان طالقانی، روپروی فرمانداری، پلاک ۳۵۱                                                 | ۰۸۴-۳۳۳۳۱۷۳        | ۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲  | سجاد کلهر کاظمی            |
| ۹۶   | سنندج                   | ۹۲۷۱    | سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قلب، پلاک ۳                                                      | ۰۸۷-۳۳۴۵۵۴۳۲-۳     | ۰۸۷-۳۳۴۵۵۴۲۶  | حسین عبدیان                |
| ۹۷   | خرم آباد                | ۹۲۸۱    | خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲                                             | ۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰-۲     | ۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱  | بیژن ابراهیمیان            |
| ۹۸   | مشهد                    | ۹۳۰۱    | مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم                      | ۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۰۳       | ۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴  | ناصر مختاری فارمد          |
| ۹۹   | مدرس مشهد               | ۹۳۰۲    | مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷                                                             | ۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۵     | ۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶  | سارا زارعی                 |
| ۱۰۰  | سجاد مشهد               | ۹۳۰۳    | مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)                                                  | ۰۵۱-۳۷۶۴۸۳۰۸-۹     | ۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶  | الله سازگار                |
| ۱۰۱  | قرنی (مشهد)             | ۹۳۰۴    | مشهد، بلوار قرنی، مابین چهارراه ابوطالب و قرنی، پلاک ۲۸                                           | ۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۱۲-۱۷    | ---           | مجید امیری دلونی           |
| ۱۰۲  | بلوار هاشمیه (مشهد)     | ۹۳۰۵    | مشهد، بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۱                                                   | ۰۵۱-۳۸۸۰۰۳۳۲       | ۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹  | محمد ممقانی                |
| ۱۰۳  | نیشابور                 | ۹۳۱۶    | نیشابور، خیابان امام خمینی(ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸                                 | ۰۵۱-۴۳۴۹۴۱۳-۱۵     | ۰۵۱-۴۳۴۹۴۱۶   | علی ابراهیمیان             |
| ۱۰۴  | بجنورد                  | ۹۳۲۱    | بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی(ره) و میرزا رضا کرمانی                                             | ۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰       | ۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸  | یاسر محمودخانی             |
| ۱۰۵  | گلزار رشت               | ۹۴۰۱    | رشت، ابتدای بلوار گلزار، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر                                              | ۰۱۲-۳۳۱۱۴۷۱۰-۱۲    | ۰۱۲-۳۳۱۱۴۷۱۳  | سید بابک دولتی میله سرا    |
| ۱۰۶  | ساری                    | ۹۴۰۲    | ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سه راه قارن، به طرف میدان شهدا                                         | ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۳۰-۵     | ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱  | سید عبدالحمید طاهری        |
| ۱۰۷  | بابل                    | ۹۴۲۱    | بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپروی شهرداری                                             | ۰۱۱-۳۳۱۹۷۱۴۰-۴۱    | ۰۱۱-۳۳۱۹۷۱۴۸  | ابوذر اساسه                |
| ۱۰۸  | آمل                     | ۹۴۳۱    | آمل، خیابان امام خمینی(ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰                                                 | ۰۱۱-۴۴۹۶۴۲۱-۲۷     | ۰۱۱-۴۴۹۶۴۳۵   | اسفندیار حیدری             |
| ۱۰۹  | گرگان                   | ۹۴۴۱    | گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰                                                       | ۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۲-۵     | ۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶  | سمیه نظریان                |
| ۱۱۰  | سمنان                   | ۹۴۵۱    | سمنان، میدان مشاهیر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات                                             | ۰۲۳-۳۳۳۶۳۱۸۱-۱۹-۲۲ | ---           | محمدرضا مصدق               |
| ۱۱۱  | کرمان                   | ۹۵۰۱    | کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نبش کوچه قرنی ۸                             | ۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷      | ۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰  | مالک قادری                 |
| ۱۱۲  | میدان کوثر (کرمان)      | ۹۵۰۲    | کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان                                                           | ۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۱۱       | ۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۴۲  | ---                        |
| ۱۱۳  | رفسنجان                 | ۹۵۱۱    | رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسکری                                   | ۰۳۴-۴۳۳۲۱۰۳-۵      | ۰۳۴-۴۳۳۲۱۰۲   | علی اکبر ابوطالبی باقرآباد |
| ۱۱۴  | زاینده رود              | ۹۵۲۱    | اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵                                       | ۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴       | ۰۳۱-۳۶۲۶۹۰۰۹  | عباس سبزه زار              |
| ۱۱۵  | چهارباغ بالا            | ۹۵۲۲    | اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹                           | ۰۳۱-۳۱۳۷۴۴۲-۳      | ۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۹  | علیرضا مستاجران            |
| ۱۱۶  | خیابان حافظ اصفهان      | ۹۵۲۳    | اصفهان، میدان امام (نقش جهان)، ابتدای خیابان حافظ، پلاک ۳۳                                        | ۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۷-۹     | ۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶  | مجید سیف الدینی            |
| ۱۱۷  | خانه اصفهان             | ۹۵۲۴    | اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰                                                 | ۰۳۱-۳۴۳۷۲۷۱        | ۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸  | احسان جمشیدیان             |
| ۱۱۸  | سیتی ستر اصفهان         | ۹۵۲۵    | اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی سیاهان شهر، مجتمع سیتی ستر اصفهان، طبقه همکف | ۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲     | ۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳  | سمیرا سبزه زار             |
| ۱۱۹  | یزد                     | ۹۵۴۱    | یزد، خیابان امام خمینی(ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴                                         | ۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲     | ۰۳۵-۳۶۲۶۹۵۲۵  | ---                        |
| ۱۲۰  | بلوار جمهوری اسلامی یزد | ۹۵۴۲    | یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان                                 | ۰۳۵۳۳۰۲۱۴۰-۴۹      | ---           | محمدرضا زارع               |
| ۱۲۱  | اراک                    | ۹۵۶۱    | اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷                                                                | ۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵     | ۰۸۶-۳۲۲۵۹۵۷   | طاہر کریمی                 |
| ۱۲۲  | تبریز                   | ۹۶۰۱    | تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱                         | ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰    | ۰۴۱-۳۳۳۶۵۱۶۰  | محمدرضا مریخی آذری         |
| ۱۲۳  | ولیعصر تبریز            | ۹۶۰۲    | تبریز، خیابان ولیعصر(عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایرادک، پلاک ۱۶                                     | ۰۴۱-۳۳۳۲۴۰۹        | ۰۴۱-۳۳۳۰۱۱۵۵  | علیرضا محمودی              |
| ۱۲۴  | ۱۷ شهریور تبریز         | ۹۶۰۳    | تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴                                   | ۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۰-۲     | ۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳  | اروج میرزایی               |
| ۱۲۵  | استاد شهریار تبریز      | ۹۶۰۴    | تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳                                             | ۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۲        | ۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۱۰  | محمدعلی رضائی اقدم         |
| ۱۲۶  | بازار تبریز             | ۹۶۰۵    | تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷                          | ۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹       | ۰۴۱-۳۵۲۴۶۱۲۳  | ---                        |
| ۱۲۷  | ارومیه                  | ۹۶۲۱    | ارومیه، خیابان کاشانی، روپروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶                                               | ۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱       | ۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲  | شها امامی                  |
| ۱۲۸  | خیابان سرداران ارومیه   | ۹۶۲۲    | ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹                         | ۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۳-۲۴    | ۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶   | مسعود نامی فر              |
| ۱۲۹  | اردبیل                  | ۹۶۴۱    | اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰                                                                  | ۰۴۵-۳۳۲۵۳۶۰۱-۵     | ۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱  | ناصر هوشیاری               |
| ۱۳۰  | زنجان                   | ۹۶۸۱    | زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز                                             | ۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴،۵     | ۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳  | حمید رضا ففوری             |
| ۱۳۱  | اهواز                   | ۹۷۰۱    | اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۴ و ۳ شرقی، پلاک ۲۰۵                       | ۰۶۱-۳۳۲۰۵۲۴،۶      | ۰۶۱-۳۳۲۰۷۴۵   | حسنت سیندار                |
| ۱۳۲  | کیش                     | ۹۸۰۱    | کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف                                                     | ۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۹۰-۹۵    | ۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۵۹  | پیمان خیاطی                |
| ۱۳۳  | قشم                     | ۹۸۲۱    | قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپروی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلدریس                    | ۰۷۶-۳۵۴۲۶۴۰۰-۴۱    | ۰۷۶-۳۵۴۲۶۴۰   | عباس امیری                 |
| ۱۳۴  | اروند                   | ۹۸۵۱    | آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیر کبیر (امیری)                              | ۰۶۱-۵۳۲۲۷۲۴-۵      | ۰۶۱-۵۳۲۲۷۲۳۱  | حمید چنگیزیان              |

## شعب بانک سامان پاسنگوی همیشگی شما

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

## سرپرستی‌ها

| ردیف | عنوان سرپرستی                         | نام سرپرست       | نشانی                                                                                                         | شماره تلفن                     |
|------|---------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ۱    | سرپرستی منطقه ۱                       | مریم طرفی‌نژاد   | تهران، میدان قدس، انتهای خ کبیری، سه راه عمار، پ ۱۵۸                                                          | ۲۲۳۹۶۹۰۶-۲۲۷۱۷۵۹۷-۲۲۷۵۳۹۱۹     |
| ۲    | سرپرستی منطقه ۲                       | بایک برومند      | بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نبوت                    | ۷۷۹۱۷۰۳-۷۷۹۱۵۰۹-۷۷۹۱۰۱۱۹       |
| ۳    | سرپرستی منطقه ۳                       | مهدی عامری       | خیابان سید جمال‌الدین اسدآبادی، نبش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳، نیم طبقه شعبه سیدجمال‌الدین اسدآبادی            | ۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۲۱۷۹۰۲-۸۸۶۱۶۴۸۵     |
| ۴    | سرپرستی منطقه ۴                       | الیاس عباس‌زاده  | بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن | ۴۴۷۳۷۹۸۰-۴۴۷۳۹۱۱۱              |
| ۵    | سرپرستی شعب استان‌های شمال            | محمود ملکی       | ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا                                                        | ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۱-۳۳۲۵۹۷۸۶-۳۳۲۵۹۷۸۴ |
| ۶    | سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب        | غلامرضا نیکمهد   | تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نبش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱                                         | ۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۰-۰۴۱-۳۳۳۳۸۳۸        |
| ۷    | سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق  | مهدی توژنده جانی | مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، ط اول                                                                           | ۱۱۲-۱۱۴-داخلی ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۴۰۵   |
| ۸    | سرپرستی شعب استانهای مرکز             | حسین شکوه‌نیا    | اصفهان خیابان توحید میانی نبش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵                                                      | ۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۲-۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۰      |
| ۹    | سرپرستی شعب استانهای غرب              | محسن سعیدی       | زنجان میدان آزادی ابتدای خیابان امام ساختمان ممتاز                                                            | ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۲-۳۳۳۶۵۸۶۳          |
| ۱۰   | سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب | علیرضا پاک‌نژاد  | شیراز، بلوار پاسداران (زهری)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول                       | ۰۷۱-۳۸۴۶۴۶۷۰                   |
| ۱۱   | سرپرستی شعب استان‌های جنوب شرق        | احمد شریعتمداری  | کرمان، خیابان سپهبد قزق، نرسیده به میدان سپهبد قزق، نبش کوچه قرنی ۸                                           | ۰۳۴۴-۲۲۳۸۷۹۴                   |

## دفاتر بانکداری اختصاصی

| نام دفتر                       | نام مسئول دفتر         | کد دفتر | نشانی                                                                         | شماره تماس                          |
|--------------------------------|------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| سرپرستی دفاتر بانکداری اختصاصی | محمد حسین افضلی        | -       | تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا-ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳- طبقه اول               | ۰۲۱-۲۶۸۵۰۰۹۸<br>(داخلی ۱۲۷-۱۲۲-۱۲۱) |
| دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه | زهره انوار             | ۸۶۴     | تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا-ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳                         | ۰۲۱-۲۲۷۱۵۳۸                         |
| دفتر بانکداری اختصاصی تبریز    | نادر جهانگیرزاده سوره  | ۸۶۴۱    | تبریز-خیابان ولیعصر-فلکه ایردک-اول خیابان سعدی-برج مبین - طبقه ۸              | ۰۴۱-۳۳۳۱۶۲۲۰                        |
| دفتر بانکداری اختصاصی مشهد     | حمید طوسی              | ۸۶۴۲    | مشهد-بلوار سجاد-نبش سجاد هشتم-ساختمان بانک سامان-طبقه هفتم                    | ۰۵۱-۳۷۶۸۱۷۱۶                        |
| دفتر بانکداری اختصاصی قم       | سیدمحمدامین قافله باشی | ۸۶۴۳    | قم-بلوار امین-نبش کوچه ۴۱ ساختمان بانک سامان-طبقه دوم                         | ۰۲۵-۳۲۴۰۰۴۴۱                        |
| دفتر بانکداری اختصاصی اصفهان   | صابر ملیوس 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              | نمابر        | نام رئیس      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|---------------|
| دفتر بانکداری شرکتی شهر مشهد    | مشهد، بلوار سجاد، بین چهارراه بزرگمهر و بهار، نبش خ لاله، ساختمان بانک سامان، طبقه دوم | ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۳۹ و ۴۱ | ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۰ | تقیسه سلماسی  |
| دفتر بانکداری شرکتی واحد اصفهان | اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه تقی آبادی، ساختمان بانک سامان، طبقه اول           | ۰۳۱-۳۶۲۷۴۰۷۰      | ۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۲۸ | زهره ایلخانی  |
| دفتر بانکداری شرکتی تهران       | تهران، خیابان ولی عصر، چهارراه پارک وی، کوچه ترکش دوز، ساختمان اداری بانک سامان        | ۰۲۱-۲۳۰۹۵۶۱۱      | -----        | آقای عرب اسدی |

# رو موبایلت حساب باز کن!

افتتاح حساب غیر حضوری بانک سامان





# صبح جمعه‌تو با ۴۰٪ تخفیف سامانتلی شروع کن

برای خرید بسته‌های اینترنت و مکالمه،  
با ۴۰ درصد تخفیف روز جمعه،  
به سایت سامانتل مراجعه کنی.

[samanTel.com](http://samanTel.com)





Mobillet

now

**موبایلت به روز شد!**

اردبیل، کوهستان سراوان