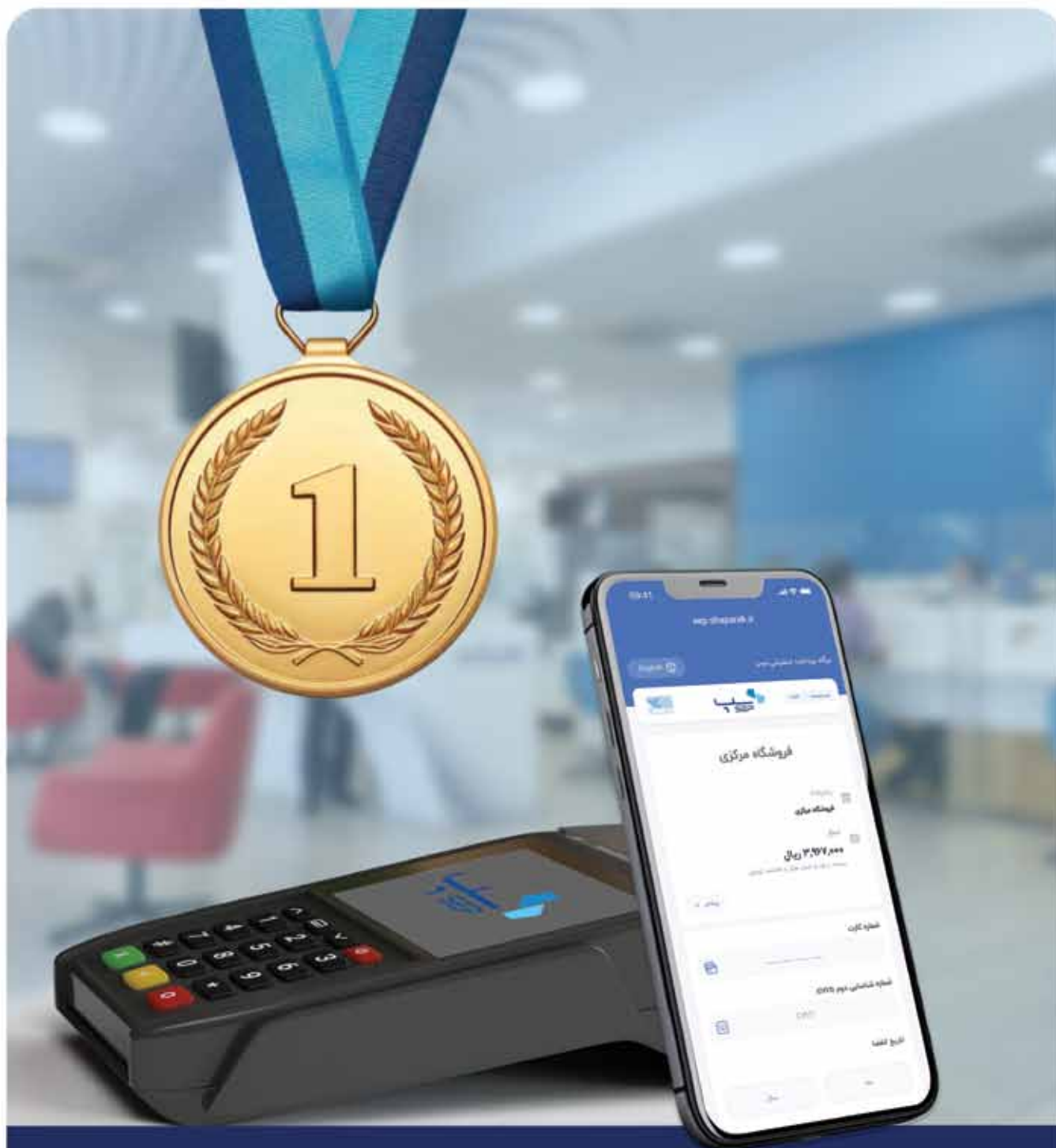




عملکرد درخشان سامان در گزارش ۱۴۰۵ شاپرک
سامان در همه شاخص‌ها رتبه نخست بانک‌های خصوصی را از آن خود کرد.

جوایز رؤیایی رو ابرهای بهاری

در سور خردادماه سامانیوم

۱ جایزه ۲۰۰ میلیون تومانی | ۵ جایزه ۲۰ میلیون تومانی
۵۰ جایزه ۲۰,۰۰۰ سامانی





گروه مالی سامان



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



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



بیمه سامان
 تهران، خیابان سیدجمال الدین اسدآبادی، پلاک ۴۳۳
 تلفن: ۰۲۱-۸۹۴۳۰۰۰۰ نمایر: ۰۲۱-۸۸۷۰۰۲۰۴
www.si24.ir



کارگزاری بانک سامان
 تهران، بلوار آفریقا، خیابان ناهید غربی، پلاک ۳۱
 تلفن: ۰۲۱-۴۳۰۲۴۰۰۰ نمایر: ۰۲۱-۸۸۷۷۴۶۸۹
www.samanbourse.ir



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



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



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



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



کیش سل پارس
 تهران، سعادت آباد، ضلع شمال شرقی چهارراه سرو، جنب بانک سامان، پلاک ۷۷
 تلفن: ۰۲۱-۸۷۶۴۰۰۰ نمایر: ۰۲۱-۲۶۶۵۴۸۰۹
www.samantel.ir



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



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



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



سامان

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

همیشه منتظر آثار شما هستیم

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

۶. یادداشت سردبیر.....
۸. روابط عمومی و مدیریت ذی نفعان چند گانه در بانک.....
۱۰. چالش‌های دستور العمل جدید بانک مرکزی پیرامون حساب جاری.....
۱۳. تورم مزمن؛ از یک پدیده اقتصادی تا نهاد سیاسی باز توزیع قدرت.....
۱۴. نقش میانجی ریسک پذیری شرکتی در انعطاف پذیری مالی بر کارایی تأمین مالی.....
۱۶. هدف گذاری و ارزیابی عملکرد.....
۱۹. اشتیاق، پدیده‌ای «کمیاب» است؟.....
۲۰. نقش هوش مصنوعی در آینده مدل سازی اطلاعات ساختمان.....
۲۲. اقتصاد جهانی بر پایه توسعه پایدار.....
۲۳. «پیوند» بانک سامان؛ راهکار اعتباری نوین برای رشد فروش شرکت‌ها.....
۲۳. عملکرد درخشان بانک سامان در پرداخت تسهیلات تکلیفی ۱۴۰۴.....
۲۴. دریافت استاندارد جهانی مراکز تماس توسط بانک سامان.....
۲۴. پرداخت مابه التفاوت سود قطعی و علی الحساب بانک سامان.....
۲۵. درخشش بانک سامان در تازه ترین گزارش شاپرک.....
۲۵. تکذیب آگهی های غیر معتبر استخدامی منتسب به بانک سامان.....
۲۶. کمک ۱۲ میلیاردی بانک سامان برای توسعه و بهبود فضای فیزیکی بیمارستان بهارلو.....
۲۹. گفتگو با همکاران شعبه اهدان.....
۳۳. پایان دوره تخصصی «علم داده» بیمه سامان؛ تلفیق تجربه و دانش با هدف توسعه سازمان.....
۳۳. پایداری مداوم شریان پاسخگویی بیمه سامان در دوران جنگ.....
۳۴. رکورد ۱۴ هزار تراکنش در اپلیکیشن بیمه سامان؛ خدمات پایدار در جنگ رمضان.....
۳۴. میانگین پرداخت روزانه خسارت بیمه سامان، بیش از ۳۷ میلیارد تومان.....
۳۵. زرسام بیمه سامان؛ نسل جدید بیمه های زندگی با سرمایه گذاری مبتنی بر طلا.....
۳۵. پرداخت ۳۷۰ میلیارد ریال خسارت به بیمه گزار شرکت بیمه سامان.....
۳۶. صندلی سوم.....
۳۷. قهرمان کوچک سامانی.....
۳۸. سالوادور دالی، معمار رؤیاها و جراح واقعیت (بخش دوم).....
۴۴. چطور "نه" بگویم؟.....
۴۵. معرفی کتاب.....
۴۶. ماه دوم یادگیری زبان انگلیسی فعال سازی مهارت ها.....
۴۸. پرسش و پاسخ.....
۵۲. برندگان سور سامانی.....
۵۴. راه ارتقای بهره‌وری در اقتصاد ملی.....
۵۶. حداقل بهینه مصرف کنیم.....
۵۷. تحول دیجیتال و نوآوری پایدار.....
۵۸. ایستادگی بانک‌ها دوشادوش رزمندگان در جنگ رمضان.....
۶۰. همه چیز درباره هوش مصنوعی از تاریخچه تا کاربرد.....

نشانی اداره مرکزی و مدیریت روابط عمومی

و صدای مشتریان بانک سامان:

تهران، خیابان شریعتی، نبش کوچه اتوبانک، برج سامان

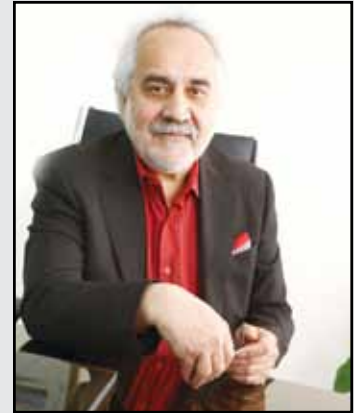
تلفن: ۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی: ۳۸۴۳ سایت: www.sb24.ir

Email: samanbankmag@gmail.com

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۷۹۰ فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳



ناصر بزرگمهر
nbozorgmehr@yahoo.com

آدم هایی از جنس بلور

به نام او که هر چه بخواید همان می شود

می گفت، پدرم به خاطر سه گناه مجازاتم می کرد و شهید می شدم، یکی خوردن بستنی و کیک و کانادا بدون اجازه، یکی دروغ به مادرم، یکی هم تهمت به حاج آقا صبوری.

آقای صبوری که ظاهراً فیلم خوردن کیک و نوشابه و بستنی از جلو چشمش مرور می شد، با لبخندی زیبا رو به من کرد و گفت: آجی فراموش کردم ولی طلبتون سرجاشه.

مادر از مغازه بیرون رفت، اما من داخل مغازه بودم.

حاجی رو به من کرد و گفت: این دفعه مهمان من، ولی نمی دونم اگه تکرار بکنی، کسی مهمونت می کند یا نه؟!

هنوز بعد از پنجاه شصت سال، لبخند و پند حاج آقا صبوری سبزی فروش یادم هست و بارها باخودم گفتم این آدم ها کجا هستند و چرا دیگه نیستند. چرا خود من نیستم؟

چرا من نتوانستم مثل آقای صبوری بزرگ، باگذشت و صبور باشم. چرا این جور آدم ها، تعدادشون کم شده، یا نیست شده، آدم هایی از جنس بلور که نه کتاب های روان شناسی خوانده بودند و نه مال زیادی داشتن که ببخشند، ولی تهمت رو به جان می خریدند تا دلی پریشون نشود.

این دل نوشته را نمی دانم چه کسی نوشته، اما یک دوست قدیمی برای من فرستاده و گفته: (همه ما که عمری کرده ایم و پنجاه سال قبل را دیدیم، قصه هایی شبیه این قصه را در حافظه تاریخی خودمان داریم و هر از گاهی از خودمان می پرسیم، این آدم های از جنس بلور چی شدند؟ کجای راه را اشتباه رفتیم که حاج آقا صبوری ها، آب شدند و دچار خشکسالی مهربانی و گذشت و انسانیت شدیم).

پاسخ من روشن است، گذشت، مهربانی بدون چشمداشت، خدمت به همنوع، عاشق دیگران بودن و تلاش برای ساختن یک سرزمین آرمانی

(هفت یا هشت سالم بود که برای خرید میوه و سبزی به مغازه محله برای سفارش مادرم رفتم، اون موقع مثل حالا نبود که بچه ها را تا دانشگاه همراهی کنند، و یا با تلفن سفارش بدهند و پیک تا در منزل، اجناس را بیاورد.

پنج تومان پول داخل یک زنبیل پلاستیکی قرمز رنگ که تقریباً هم قد خودم بود با یک تکه کاغذ از لیست سفارش قرار می دادند و من را می فرستادند تا میوه فروشی بروم.

میوه و سبزی را که خریدم، کل مبلغ ۳۵ زار (ریال) شد، دور از چشم مادرم مابقی پول را دادم و از بقالی جنب میوه فروشی، یک کیک ۵ زاری و یک نوشابه زرد کانادادارای ۳ زاری و یک بستنی ۲ زاری خریدم و ۵ زار را هم گذاشتم تو جیبم و بعد روبروی میوه فروشی لب جدول نشستم و جای شما خالی، عینو این که در سواحل مدیترانه و یک پلاژ خصوصی نشسته ام، همه را نوش جان کردم.

خانه که برگشتم مادرم گفت مابقی پول را چکار کردی؟

راستش ترسیدم بگویم چکار کردم، گفتم بقیه پولی نبود.

مادر چیزی نگفت و زیر لب غرولندی کرد و من هم متوجه اعتراض او نشدم.

اما اضطراب نهفته ای آزارم می داد و شب هم درست و حسابی خوابم نبرد.

یکی دو روز بعد به اتفاق مادرم، در حالی که دستم را گرفته بود به خیابان رفتیم، وقتی به جلو سبزی فروشی رسیدیم، اضطرابم بیشتر شده بود، که یهو مادر پرسید آقای صبوری میوه و سبزی گران شده؟ او هم پاسخ داد: نه همشیره .

مادرم گفت پس چرا بقیه پول را به بچه پس ندادی؟

دنیا روی سرم چرخ می خورد، اگر حاجی لب باز می کرد و واقعیت را

را باید از خودمون شروع کنیم تا به خانواده، کوچه، محله، منطقه، شهر و استان برسد و کشوری را در بر بگیرد و پا از مرزها بیرون بگذارد. با تغییر شرایط اقتصادی و پیشرفت تکنولوژی و اهمیت یافتن مادیات، بسیاری از مفاهیم سنتی و خصوصا موضوع معنویات، در همه جوامع و جامعه بحرانی ما کم رنگ تر شده است.

هرچقدر پیشرفت صنعتی جوامع سریعتر شد و توجه به ظواهر مدرنیته در زندگی فردی و خصوصا اجتماعی بیشتر گردید، نقش پول اهمیت صدچندان پیدا کرد و روابط سنتی مردم کم رنگتر شد.

بحران های جهانی، افزایش بی حساب و کتاب جمعیت دنیا هم مزید بر همه علت ها در فروپاشی واژه های برادری و برابری، همراهی، همدلی، همگامی، هم افزایی و همه آنچه که می تواند انسان و انسانیت را معنا کند، پر رنگتر تاثیر گذاشت.

در این میان نباید فراموش کنیم که رشد صنعتی، زاینده جهان سرمایه داری در بهره کشی از انسان امروز هم موفق شد که به اهداف مورد نظر خودش نزدیک شده و به واژه هایی مثل ظلم و ستم، جامعه تازه ای بپوشاند و شکل تازه ای ببخشد.

به عبارت دیگر قدرت سرمایه داری جهانی، ویرترین ظلم را زیباتر کرد و برده های دست بسته، گلابیاتورهای زنجیر شده، کارگران سیاه شده در معادن کمونیستی، چارلی های کارخانه عصر جدید، کارمندهای بله قربان گو، خدمه های خبردار، را به شکل های دیگر و باظاهر مناسبتر به خدمت گرفتند و همچنان کارگر، کارمند، برده، نوکر، کلفت، سرباز، ژنرال و گلابیاتور باقی ماندند.

رشد تکنولوژی در نظم نوین جهانی، نیاز به تغییرات ظاهری و کمی شیک داشت. به همین دلیل دهکده جهانی، خلق شد و برای نزدیکی افکار عمومی، از همه راهبردهای رسانه ای استفاده گردید و ماهواره ها به دور زمین پروانه وار می چرخند تا انسان امروز را در قالب مورد نظر خود هدایت و تبلیغ نمایند.

نظام سرمایه، ویرترین جهان را تغییر شکل داد، و در ازای این تغییر ظاهری و کمی لذت که به انسان امروزی اهدا کرد، روان اش را از محتوای انسانی و دلسوزی و مهر و محبت به یکدیگر تهی کرد تا مبادا، مردم متوجه کمبود آدم هایی از جنس بلور بشوند و زنجیره کمک به یکدیگر شکل بگیرد و این اتحاد مردمی باعث گسست نظام کارفرمایی

و مانع تولید سرمایه برای افزایش بیشتر ثروت شود. برای فهمیدن بیشتر موضوع که کمی هم پیچیده است، باید باور کنیم که در همه حال، جهان دو قطبی است، این دوقطبی به مفهوم سیاسی و تقسیمات کشوری نیست.

این دو قطبی مفهوم خیر و شر است، مفهوم انباشتن ثروت و خالی شدن فقر است، مفهوم کار کردن صد نفر و راحتی دیگری است.

در جهان دوقطبی خیر و شر، انسان ها با وابسته شدن هرچه بیشتر با ماشین، از مفاهیم درونی انسانی و نگاه به همسایه، هم محله، هم شهری، هموطن، ممنوع و آنچه که به ماهیت انسانی مرتبط می شود، دور و دورتر می شوند و در ظرف تنهایی خود فرو می روند.

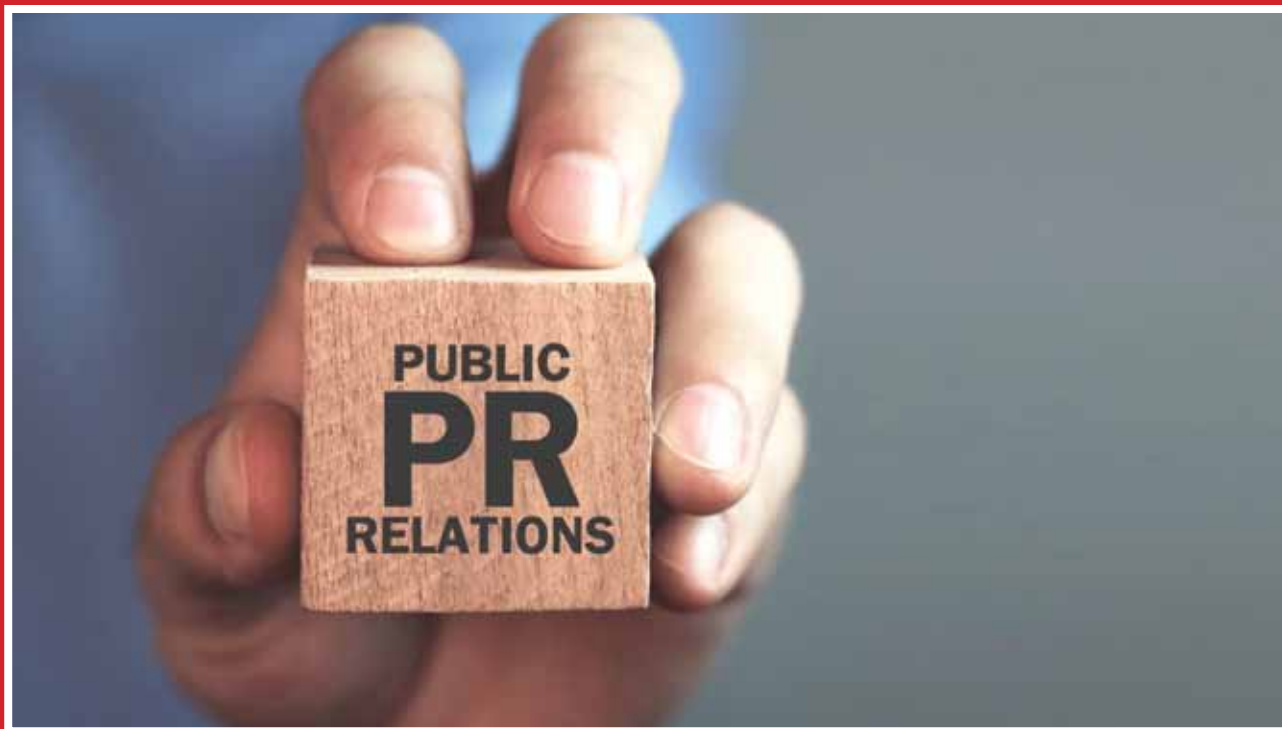
اولین ویژگی انسان منزوی، دوری از دیگران است، کمک نمی کند، همدلی ندارد، صدایی نمی شنود، جهان را نمی بیند و کم کم کور و کر می شود و لالمانی می گیرد تا در تنهایی فردی، یا حداکثر با خانواده اصلی، با جمع های کوچک و گزیده، تابوتش بدرقه شود.

روزگاری که فرهنگ غرب مورد ستایش، عاشقان برج و آپارتمان و توالی فرنگی قرار گرفت و خانه های حیاط دار و دستشویی های دور از اتاق خواب ها و سفره های جمعی بر زمین و پیچ پیچ زنان و همه کدکان و درخت های وسط خانه و هندوانه های در حوض ها تخریب و برچیده شد و پدرسالارها مورد غضب روانشناسان مدرن قرار گرفتند، و دوره مادرسالاری هم به انتها رسید، آدم هایی از جنس بلور، در شرق و غرب عالم، دلشکسته به بهشت زهرا و وطنی و پرلاش های خارجی کوچ کردند. مرثیه خوانی امروز ما، از بدمستی دیروز است.

اگر امروز، هنوز در شهر و روستا یمان آدم هایی از جنس بلور می بینیم که حتما می بینیم، خوشحال باشیم و آن ها را الگوی شرافت انسانی بدانیم و به فرزندان مان نشان دهیم.

دلخوش تک نورهای دور و برمان باشیم، می دانم بایک گل، باغستان نمی شود، اما یک نور، همچنان روشنایی خودش را دارد، حتی اگر یک شمع باشد.

چرا شما این یک شمع نباشید، چرا شما این شاخه گل زیبای انسانیت نباشید، تلاش کنید که یک گل بمانید و عطرافشانی کنید و در حد نور یک شمع، تاریکی زندگی جمعی را روشن کنید. آینده متعلق به مردمی است که دلشان برای یکدیگر بتپد.



روابط عمومی و مدیریت ذی نفعان چند گانه در بانک

منحصربه‌فرد، آن‌ها را در معرض توجه و انتظار گروه‌های متنوعی قرار می‌دهد که گاه خواسته‌هایشان با یکدیگر در تضاد است. در چنین فضایی، روابط عمومی دیگر یک واحد پشتیبانی ساده نیست؛ بلکه به یک عنصر اساسی با رویکرد و کارکرد استراتژیک تبدیل شده که می‌تواند سرنوشت اعتبار، اعتماد و در نهایت موفقیت بانک را رقم بزند.

ذی نفعان بانک: چه کسانی هستند و چه می‌خواهند؟

پیش از هر چیز، باید بدانیم با چه کسانی طرفیم. ذی نفعان بانک را می‌توان در پنج گروه اصلی دسته‌بندی کرد:

۱- سهام‌داران و سرمایه‌گذاران که به دنبال بازدهی مناسب، شفافیت مالی و رشد پایدار ارزش سهام هستند. نگاه آن‌ها عمدتاً بلندمدت است اما در برابر نوسانات کوتاه‌مدت نیز حساسیت دارند.

۲- مشتریان که خود به دو دسته حقیقی و حقوقی تقسیم می‌شوند، خواستار خدمات باکیفیت، کارمزدهای منصفانه، امنیت سپرده‌ها و تجربه‌ای روان و دیجیتال هستند. وفاداری آن‌ها مشروط است و با اولین تجربه منفی می‌تواند به رقیب منتقل شود.

۳- کارکنان که به‌عنوان سفیران داخلی بانک، نیازمند محیط کاری مناسب، مسیر رشد شغلی روشن و احساس تعلق سازمانی هستند. کارمندی که از بانک خود راضی نیست، ناخواسته پیام‌های منفی را به بیرون منتقل می‌کند.

۴- قانون‌گذاران (رگولاتورها) و نهادهای نظارتی که انتظار دارند بانک در چارچوب قوانین و مقررات عمل کند، گزارش‌دهی شفاف داشته باشد و در برابر ریسک‌های سیستمی مسئولانه رفتار کند.

۵- جامعه و رسانه‌ها نیز به‌عنوان ذی نفعان غیرمستقیم، انتظار دارند بانک



رضا رحمانی
رئیس اداره روابط عمومی

در محیط رقابتی امروز، بانک‌ها با طیف گسترده‌ای از ذی نفعان روبرو هستند که هر کدام انتظارات، نیازها و خواسته‌های متفاوتی دارند. روابط عمومی به‌عنوان پل ارتباطی میان بانک و این ذی نفعان، نقشی فراتر از اطلاع‌رسانی ساده ایفا می‌کند. در این نوشته تلاش شده است تا با تحلیل نقش اساسی روابط عمومی در مدیریت ذی نفعان چند گانه، نشان داده شود که چگونه یک استراتژی روابط عمومی هوشمند می‌تواند به پیشبرد اهداف استراتژیک بانک کمک کند و تعادل میان انتظارات متضاد را حفظ نماید.

بانک در تقاطع انتظارات

تصور کنید یک روز صبح، مدیر روابط عمومی یک بانک با سه خبر هم‌زمان روبرو می‌شود: سهام‌داران خواستار افزایش سود تقسیمی هستند، گروهی از مشتریان از کارمزدهای جدید ناراضی‌اند و یک رسانه آنلاین، خبری منفی درباره سیاست‌های اعتباری بانک منتشر کرده است. این سناریو، واقعیت روزمره روابط عمومی در یک بانک امروزی است. بانک‌ها برخلاف بسیاری از کسب‌وکارها، در قلب اقتصاد و زندگی مردم قرار دارند. این موقعیت

نقش مثبتی در توسعه اقتصادی و اجتماعی ایفا کند و در برابر مسائل اجتماعی بی تفاوت نباشد.

چرا مدیریت ذی نفعان دشوار است؟

مشکل اصلی اینجاست: خواسته‌های این گروه‌ها اغلب با هم در تضاد هستند. سهام‌داران می‌خواهند هزینه‌ها کاهش یابد؛ کارکنان می‌خواهند حقوق و مزایا افزایش یابد. مشتریان می‌خواهند کارمزدها پایین بیاید؛ سهام‌داران می‌خواهند درآمد بالا برود. رگولاتور می‌خواهد ذخایر احتیاطی بیشتری نگه داشته شود؛ سرمایه‌گذاران می‌خواهند این منابع در بازار به کار گرفته شود. این تضادها ذاتی هستند و هیچ‌گاه به طور کامل حل نمی‌شوند. اما روابط عمومی می‌تواند با مدیریت هوشمندانه پیام، زمان‌بندی ارتباطات و ایجاد روایت‌های مشترک، این تنش‌ها را به حداقل برساند.

روابط عمومی استراتژیک: از اطلاع‌رسانی تا مدیریت روایت

روابط عمومی سنتی عمدتاً واکنشی بود: یک اتفاق می‌افتاد، بیانیه‌ای صادر می‌شد و کار تمام می‌شد. اما روابط عمومی استراتژیک رویکردی کاملاً متفاوت دارد. نقشه‌برداری ذی نفعان، اولین گام است. روابط عمومی باید بداند هر ذی نفع در کجای طیف قدرت-علاقه قرار دارد. ذی نفعانی که هم قدرت بالایی دارند و هم علاقه زیادی به فعالیت‌های بانک، باید در اولویت مدیریت فعال قرار گیرند. تنظیم پیام برای هر مخاطب گام بعدی است. یک موضوع واحد مثل «افزایش سرمایه‌گذاری در فناوری» می‌تواند برای سهام‌داران به عنوان «افزایش کارایی و کاهش هزینه‌های عملیاتی»، برای مشتریان به عنوان «تجربه بانکی بهتر و سریع‌تر» و برای کارکنان به عنوان «ابزارهای کاری پیشرفته‌تر» روایت شود. این تنظیم پیام، دروغ نیست؛ بلکه نشان‌دادن وجه مرتبط یک واقعیت به هر مخاطب است.

مدیریت پیشگیرانه بحران یکی از مهم‌ترین کارکردهای روابط عمومی استراتژیک است. بانک‌ها به دلیل ماهیت کارشان همیشه در معرض بحران‌های ارتباطی هستند: از شایعات مالی گرفته تا اختلالات سیستمی، از تغییرات نرخ سود تا اخبار منفی رسانه‌ای. روابط عمومی باید پیش از وقوع بحران، پروتکل‌های ارتباطی را آماده کرده باشد.

مدل پیشنهادی: چرخه ارتباط یکپارچه با ذی نفعان

برای اینکه روابط عمومی بتواند به طور مؤثر ذی نفعان چندگانه را مدیریت کند، پیشنهاد می‌شود از یک چرخه چهار مرحله‌ای استفاده شود:

مرحله اول: شنیدن (Listening)

روابط عمومی باید مکانیزم‌های منظمی برای دریافت بازخورد از همه ذی نفعان داشته باشد. نظرسنجی‌های دوره‌ای از مشتریان، جلسات منظم با سهام‌داران، کانال‌های بازخورد کارکنان و پایش رسانه‌ای مستمر، ابزارهای این مرحله هستند.

مرحله دوم: تحلیل و اولویت‌بندی (Analysis)

همه بازخوردها یکسان نیستند. روابط عمومی باید بتواند نگرانی‌های واقعی را از سروصداها جدا کند و تشخیص دهد و منابع ارتباطی را به درستی تخصیص دهد.

مرحله سوم: پاسخ‌دهی هدفمند (Targeted Response)

هر ذی نفع از طریق کانال مناسب خودش باید پاسخ بگیرد. سهام‌داران از طریق گزارش‌های مالی و جلسات مجمع، مشتریان از طریق شبکه‌های اجتماعی و اپلیکیشن، کارکنان از طریق ارتباطات داخلی، و رگولاتور از طریق گزارش‌های رسمی.

مرحله چهارم: ارزیابی و بهبود (Evaluation)

اثر بخشی هر اقدام ارتباطی باید سنجیده شود. آیا نگرانی ذی نفع برطرف شد؟ آیا اعتماد تقویت شد؟ آیا پیام به درستی دریافت شد؟

نقش روابط عمومی در تقویت اعتماد نهادی

اعتماد، سرمایه اصلی یک بانک است. برخلاف دارایی‌های مالی که در ترازنامه ثبت می‌شوند، اعتماد یک دارایی نامشهود است که سال‌ها طول می‌کشد تا

ساخته شود و در چند ساعت می‌تواند از بین برود.

روابط عمومی از سه طریق اصلی به ساخت و حفظ این اعتماد کمک می‌کند: **شفافیت فعال:** بانک‌هایی که اطلاعات را پیش از اینکه رسانه‌ها آن را کشف کنند، خودشان منتشر می‌کنند، اعتماد بیشتری می‌سازند. این شفافیت فعال نشان می‌دهد بانک چیزی برای پنهان کردن ندارد.

ثبات پیام: وقتی پیام‌های بانک در طول زمان و در کانال‌های مختلف سازگار باشند، ذی نفعان احساس می‌کنند با یک سازمان قابل پیش‌بینی و قابل اعتماد طرف هستند.

مسئولیت‌پذیری در بحران: نحوه رفتار بانک در لحظات بحرانی، بیشتر از هر چیز دیگری اعتماد می‌سازد یا می‌شکند. بانکی که در بحران صادقانه ارتباط برقرار می‌کند، مسئولیت می‌پذیرد و راه‌حل ارائه می‌دهد، اغلب از بحران قوی‌تر بیرون می‌آید.

روابط عمومی دیجیتال و تغییر معادلات

ظهور شبکه‌های اجتماعی، معادلات مدیریت ذی نفعان را به طور بنیادی تغییر داده است. در گذشته، بانک کنترل نسبی بر جریان اطلاعات داشت. امروز، یک مشتری ناراضی می‌تواند با یک توییت یا پست اینستاگرامی، هزاران نفر را تحت تأثیر قرار دهد.

این تغییر هم تهدید است و هم فرصت. تهدید از این جهت که سرعت انتشار اطلاعات منفی بسیار بالا رفته است. فرصت از این جهت که بانک می‌تواند مستقیماً با ذی نفعان خود ارتباط برقرار کند، بدون واسطه رسانه‌های سنتی.

بانک‌های موفق در فضای دیجیتال، روابط عمومی را نه به عنوان یک واحد جداگانه، بلکه به عنوان یک رویکرد یکپارچه در تمام نقاط تماس دیجیتال تعریف می‌کنند. هر پاسخ به کامنت مشتری، هر پست در شبکه اجتماعی، هر اطلاعیه در اپلیکیشن، بخشی از استراتژی روابط عمومی است.

چالش‌های پیش رو

صادقانه باید گفت که مدیریت ذی نفعان چندگانه با چالش‌های جدی روبروست: **محدودیت منابع:** روابط عمومی اغلب با بودجه و نیروی انسانی محدود باید طیف گسترده‌ای از ذی نفعان را مدیریت کند.

تضاد منافع ساختاری: برخی تضادها بین ذی نفعان ریشه‌ای هستند و روابط عمومی نمی‌تواند آن‌ها را حل کند، فقط می‌تواند آن‌ها را مدیریت کند.

سرعت تغییر محیط: در دنیایی که اخبار در ثانیه منتشر می‌شوند، روابط عمومی باید چابک‌تر از همیشه باشد.

اندازه‌گیری اثربخشی: برخلاف تبلیغات که ROI آن امروزه به نحوی قابل محاسبه است، سنجش اثر روابط عمومی بر اعتماد و اعتبار همچنان چالش برانگیز است.

روابط عمومی به مثابه کارکرد استراتژیک

روابط عمومی در بانک‌های امروز دیگر نمی‌تواند صرفاً به انتشار اخبار خوب و مدیریت بحران‌های گاه‌وبیگاه بسنده کند. در دنیایی که ذی نفعان آگاه‌تر، صداهاى بیشتری دارند و انتظارشان پیچیده‌تر شده، روابط عمومی باید به یک عنصر اساسی با رویکرد و کارکرد استراتژیک تبدیل شود که در قلب تصمیم‌گیری‌های سازمانی قرار دارد.

بانکی که روابط عمومی را به درستی مدیریت می‌کند، در واقع دارد سرمایه‌ای نامشهود اما بسیار ارزشمند می‌سازد: اعتماد.

و در صنعت بانکداری، اعتماد همان چیزی است که همه چیز بر پایه آن بنا شده است.

مدیریت هوشمند ذی نفعان چندگانه نه یک هزینه، بلکه یک سرمایه‌گذاری است. سرمایه‌گذاری در آینده‌ای که بانک در آن نه فقط به عنوان یک مؤسسه مالی، بلکه به عنوان یک شریک قابل اعتماد در زندگی اقتصادی مردم شناخته می‌شود.



چالش‌های دستورالعمل جدید بانک مرکزی پیرامون حساب جاری



علی یوسفی | کارشناس حقوقی و قراردادهای مدیریت حقوقی

در نحوه وصول وجه چک و مسئولیت‌های طرفین ایجاد خواهد کرد؛ از جمله مهم‌ترین این چالش‌ها عبارت‌اند از:

۱- ممنوعیت تعریف حساب پشتیبان: مطابق بخشنامه شماره ۰۴/۱۶۱۲۰۸ مورخ ۱۴۰۴/۷/۶ رئیس مرکز تنظیم گری مدیریت کل تنظیم مقررات بانک مرکزی ج.ا.ا- که دستورالعمل جدید به پیوست این بخشنامه به شبکه بانکی ابلاغ گردیده است- یکی از تغییرات صورت گرفته در دستورالعمل جدید «ممنوع شدن الزام متقاضی به تعریف حساب تحت عنوان حساب پشتیبان یا سایر عناوین و تأسیسات مشابه» می باشد. با این وجود، ممنوعیت یاد شده به صورت کلی در بخشنامه فوق‌الذکر بیان شده و این ممنوعیت در متن دستورالعمل جدید حساب جاری، تحت تبصره ۱ ماده ۳ و ذیل فصل سوم با عنوان «شرایط افتتاح حساب جاری بدون دسته چک برای شخص حقوقی» بیان شده و این پرسش به ذهن متبادر می شود که اساسا حساب جاری بدون دسته چک، چه نیازی به تعریف حساب پشتیبان داشته که حال، الزام متقاضی به افتتاح آن ممنوع گردیده است. همچنین در متن دستورالعمل، ممنوعیت مذکور صرفا محدود به «اشخاص حقوقی» شده است.

۲- عدم یکپارچه‌سازی مقررات مرتبط با چک: با توجه به ذکر مقررات مرتبط با چک در دستورالعمل حساب جاری، انتظار می رفت سایر بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌های مربوط به چک نیز در دستورالعمل حساب جاری گنجانده می شد. با این وجود ماده ۴ دستورالعمل، نحوه محاسبه سقف اعتبار مجاز متقاضیان چک را به شیوه‌نامه‌ای واگذار کرده که این شیوه‌نامه، حتی قبل از دستورالعمل حساب جاری به تصویب هیئت عالی بانک مرکزی رسیده است به طوری که «شیوه‌نامه تعیین سقف اعتبار مجاز صدور چک» در تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۱۱ و دستورالعمل حساب جاری در تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۱۸ به تصویب هیئت عالی بانک مرکزی رسیده و بدین ترتیب امکان گنجانیدن شیوه‌نامه مذکور در دستورالعمل حساب جاری وجود داشته است. از سوی دیگر، دستورالعمل اجرایی تبصره ماده ۱ قانون اصلاح قانون صدور چک پیرامون چک الکترونیک که در سال ۱۴۰۲ تصویب گردیده و نیز بخشنامه‌های شماره ۰۴/۱۱۱۲۰۳ مورخ ۱۴۰۴/۰۵/۱۳ و ۰۰/۱۴۷۷۵ مورخ ۱۴۰۰/۰۵/۳۱ در خصوص لزوم تعیین تکلیف ۸۰ درصد از چک های مشتریان برای امکان صدور دسته چک جدید و بخشنامه شماره ۰۴/۱۳۵۱۴ مورخ ۱۴۰۴/۶/۹ در زمینه اعمال محدودیت های کنترلی در صدور

در میان اسناد تجاری، «چک» دارای اهمیت خاص و ویژه‌ای است به طوری که این سند تجاری، یکی از پرکاربردترین ابزارهای معامله در نظام پولی و مالی کشور است. همین امر سبب شده تا تنظیم گری روابط بین «صادرکننده و بانک» از یک سو و «ذی‌نفع و بانک» از سوی دیگر، به یکی از مهم‌ترین مسائل حقوقی و تجاری تبدیل شده و بانک مرکزی ج.ا.ا به عنوان نهاد مقررگذار در این زمینه کوشش نماید تا با تدوین دستورالعمل متناسب، حقوق همه طرفین مرتبط را حفظ و تنظیم کند. در این راستا بانک مرکزی ج.ا.ا آخرین نسخه دستورالعمل حساب جاری را در سال ۱۴۰۴ با عنوان «دستورالعمل حساب جاری (ریالی) و ضوابط اجرایی ماده ۶ اصلاحی قانون صدور چک» تنظیم و ابلاغ نمود و همین نسخه، مورد بررسی این نوشتار است.

دستورالعمل جدید دارای نوآوری‌ها و نکات جدید نسبت به دستورالعمل سابق است از جمله: ممنوع شدن الزام متقاضی به ارائه معرف برای افتتاح حساب جاری و تعریف حساب پشتیبان یا سایر عناوین مشابه، بازنویسی شرایط اعطای دسته چک، تصریح به نحوه عملکرد بانک در مواقع مغایرت بین اطلاعات هویتی یا سایر مندرجات لاشه چک با اطلاعات ثبت شده در سامانه صیاد، تصریح به نحوه عملکرد بانک در مواقع عدم ثبت چک در سامانه صیاد توسط صادرکننده، به روز رسانی راهکارهای رفع سوء اثر از چک، اضافه نمودن فصل مجزا تحت عنوان «فوت و حجر» در خصوص نحوه مواجهه بانک با چک‌های افراد متوفی یا محجور و محدود نمودن تعداد دسته‌چک قابل اخذ توسط اشخاص حقیقی و حقوقی در شبکه بانکی کشور به تفکیک حساب‌های جاری انفرادی و مشترک. لیکن در خصوص نحوه تنظیم، تفسیر و اجرای برخی از مواد آن چالش‌ها و ابهاماتی وجود دارد که این چالش‌ها و ابهامات، آثار مهمی

دسته چک‌های کاغذی و الکترونیکی می‌توانستند در دستورالعمل جدید حساب جاری آورده شوند و علاوه بر یکپارچه‌سازی مقررات مربوط به چک، از امکان تفسیرهای مختلف و سردرگمی‌های احتمالی ناشی از مقررات متعدد فوق‌الذکر پیشگیری نمایند.

۳- الزامی کردن وجود وجه در حساب جاری در «تاریخ صدور» بابت چک صادره از حساب مشتری که یکی از شرکای آن پیش از تاریخ صدور چهار فوت یا حجر شده است؛ ماده ۲۴ دستورالعمل جدید حساب جاری اشعار می‌دارد: «در مورد حساب جاری مشترک در صورتی که چک عهده حساب جاری دارای موجودی در تاریخ صدور، با تاریخ مندرج قبل از فوت یا حجر شریک صادر و به بانک ارائه شده باشد بانک باید نسبت به وصول و کارسازی وجه چک حسب درخواست دارنده اقدام نماید.» با دقت در این نص، چنین به نظر می‌رسد



که در صورت صدور چک از حساب جاری مشترک و فوت/حجر یکی از شرکا، تنها در یک صورت امکان کارسازی وجه چک توسط بانک وجود دارد و آن هم حالتی است که در تاریخ صدور، حساب دارای موجودی بوده و تاریخ سررسید چک قبل از فوت/حجر شریک باشد.

اما باید گفت در حال حاضر، اکثر چک‌ها دارای تاریخ به‌روز نبوده و وعده دارند و در این قبیل چک‌ها عموماً صادرکننده/صادرکنندگان در روزهای نزدیک به تاریخ سررسید، اقدام به تکمیل موجودی حساب جاری می‌نمایند و چنانچه در تاریخ صدور، حساب فاقد موجودی بوده و تاریخ چک نیز قبل از فوت/حجر شریک باشد؛ اما در زمان ارائه چک به بانک، حساب دارای موجودی باشد مطابق ماده "۲۴" به دلیل فقدان/کسر موجودی در تاریخ صدور، می‌بایست گواهی عدم پرداخت صادر شود که این امر، غیرمنطقی به نظر می‌رسد. علاوه بر این، حتی ممکن است شریکی که فوت نموده یا محجور شده، پیش از آنکه فوت نماید یا محجور شود در روزهای پس از صدور چک و قبل از تاریخ سررسید، اقدام به تکمیل موجودی حساب مشترک کرده باشد.

همچنین نظر به اینکه در صورت مواجهه چک صادره از حساب مشترک با گواهینامه عدم پرداخت، سوءاثر برای کلیه امضاکنندگان چک لحاظ خواهد شد چنانچه در فاصله صدور چک تا تاریخ سررسید، شریک در قید حیات/شریک غیرمحجور، جهت پیشگیری از ایجاد سوءاثر برای ایشان اقدام به تکمیل وجه چک نماید باز هم چنین چکی قابل نقد شدن نبوده که از این منظر نیز ماده ۲۴ با انتقاد جدی مواجه می‌شود. ازسوی دیگر اگر «تاریخ صدور چک» دارای اهمیت است چرا این معیار در حساب‌های انفرادی لحاظ نشده و تبصره ماده "۲۲" در خصوص حساب‌های انفرادی صرفاً با تاریخ سررسید چک و زمان فوت اقدام به تعیین تکلیف کرده است. از نظر اجرایی و عملیاتی نیز مکلف نمودن بانک جهت بررسی موجودی حساب صادرکنندگان در تاریخ صدور، علاوه بر آنکه صرفاً در خصوص چک‌های صیادی طرح جدید امکان‌پذیر است، سرعت ارائه خدمات به مشتریان را نیز کاهش می‌دهد و این برخلاف اصل سرعت در تجارت است. همچنین ابهام دیگری که در این خصوص وجود دارد آن است که در صورت وجود تراکنش در حساب جاری مشترک در تاریخ صدور چک و کاهش یا افزایش میزان موجودی سپرده در آن تاریخ، بانک باید کدام مبلغ را معیار و ملاک موجودی حساب در تاریخ صدور در نظر گیرد.

۴- ایجاد سوء اثر برای کلیه مدیران اشخاص حقوقی: بر اساس اصل شخصی

بودن مسئولیت و آیه شریفه «وَلَا تَزِرُ وَزَرَ وَزَرٍ أُخْرَى: هیچکس بار گناهان دیگری را بر دوش نمی‌کشد» (این آیه شریفه، پنج بار در قرآن کریم تکرار شده که تفاوتشان تنها در مقدمه آن‌ها است: آیه ۱۶۴ سوره مبارکه انعام، آیه ۱۵ سوره مبارکه اسراء، آیه ۱۸ سوره مبارکه فاطر، آیه هفتم سوره مبارکه زمر، آیه ۳۸ سوره مبارکه نجم) اصل بر این است که هرکس مسئول رفتار خود بوده و مسئولیت ناشی از فعل غیر، استثناست که نیاز به تصریح قانون دارد. این در حالی است که تبصره ماده ۱۴ دستورالعمل جدید حساب جاری مقرر نموده است در صورت صدور گواهینامه عدم پرداخت به دلیل نقص یا مغایرت امضا برای اشخاص حقوقی، اطلاعات تمامی صاحبان امضا باید در گواهینامه مزبور و نیز سامانه یکپارچه بانک مرکزی (جهت اعمال محدودیت‌های قانونی نسبت به آن‌ها) درج گردد؛ که به نظر می‌رسد این مقرر نسبت به کسانی که چک را امضا نموده‌اند فاقد مبنای قانونی بوده

و برخلاف اصل شخصی بودن مسئولیت و اصل انفکاک شخصیت حقوقی شرکت از شخصیت حقیقی یا حقوقی مدیران و سهامداران است.

۵- مرتفع نشدن چالش‌های اجرایی ماده ۱۴ قانون صدور چک: ماده ۱۴ قانون صدور چک این امکان را برای صادرکننده و ذینفع و قائم مقام قانونی آن‌ها در نظر گرفته تا تحت شرایطی، دستور عدم پرداخت وجه چک را به بانک داده و ظرف یک هفته، گواهی تقدیم شکایت خود را به بانک تسلیم کنند. اجرای این ماده در شبکه بانکی با ابهامات و چالش‌هایی همراه بوده که انتظار می‌رفت در نسخه جدید دستورالعمل حساب جاری مرتفع گردند. یکی از چالش‌های مهمی که در اجرای ماده ۱۴ وجود دارد بحث زمان مسدودی وجه در حساب است.

بی‌گمان، زمانی که دستور عدم پرداخت از جانب دستوردهنده به بانک واصل می‌شود مسدودی وجه نیز می‌بایست صورت پذیرد؛ اما در مواردی ممکن است میزان موجودی حساب در زمان دستور عدم پرداخت، کمتر از مبلغ چک بوده و در فاصله ارائه دستور عدم پرداخت تا ارائه چک به بانک توسط دارنده، مبلغی به حساب جاری صاحب سپرده واریز شده باشد. آیا در این موارد و اساساً در زمان بعد از اجرای دستور عدم پرداخت، بانک مکلف است واریزی‌های صورت گرفته به حساب جاری را نیز تا سقف مبلغ چک مسدود کند؟ ممکن است صاحب سپرده ادعا نماید واریزی‌های فوق بابت چک‌های دیگر ایشان صورت گرفته تا با گواهی عدم پرداخت مواجه نشوند؛ دارنده مدعی لزوم مسدودی واریزی‌های بعدی برای تأمین حقوق ایشان باشد و ازسوی دیگر ملزم نمودن بانک به واریسی مکرر حساب جاری صاحب سپرده و مسدودکردن وجوه بعدی، تکلیف غیرقابل تحمل (مالایطاق) تلقی گردد.

باین‌وجود در مقام جمع حقوق دارنده، دستوردهنده و بانک به نظر می‌رسد با عنایت به اینکه مطابق ماده ۳ قانون صدور چک «صادرکننده چک باید در تاریخ مندرج در آن معادل مبلغ مذکور در بانک محال علیه وجه نقد داشته باشد» و در ماده ۴ آن قانون نیز آمده است «هرگاه وجه چک به علتی از علل مندرج در ماده ۲ پرداخت نگردد بانک مکلف است در گواهینامه‌ای که مشخصات چک و هویت و نشانی کامل صادرکننده در آن ذکر شده باشد علت یا علل عدم پرداخت را صریحاً قید و آن را امضا و مهر و به متقاضی تسلیم نماید» لذا علل برگشت چک می‌بایست در تاریخ ارائه چک توسط دارنده به بانک، مورد بررسی و لحاظ قرار گیرد. اما



در حقیقت، بانک مرکزی در نظر داشته که در صورت انصراف از دستور عدم پرداخت توسط دستوردهنده یا تعیین تکلیف چک در مرجع قضایی، مبلغ مسدودی به ذی‌نفع پرداخت شود تا بدین ترتیب صادرکننده نتواند با اجرای ماده ۱۴ قانون صدور چک، به حقوق ذینفع لطمه ای وارد کند. اما اجرای عبارت مذکور در ماده ۱۳ دستورالعمل، با دو چالش اساسی روبه‌رو است:

نخست اینکه پرداخت مبلغ مسدودی صرفاً به ذی‌نفع، به‌نوعی مستلزم ادامه‌دادن مسدودی وجه تا زمان مراجعه ذی‌نفع به بانک است چرا که در صورت رفع مسدودی، صاحب حساب یا دارندگان چک‌های دیگر می‌توانند از مبالغ رفع مسدود شده بهره ببرند. اما علاوه بر اینکه زمان مراجعه ذی‌نفع به بانک مشخص نیست ادامه‌دادن مسدودی وجه، با تبصره ۱ ماده ۱۴ قانون صدور چک تعارض خواهد داشت زیرا به موجب آن مقرره، بانک وجه چک را تا تعیین تکلیف آن در مرجع رسیدگی یا انصراف دستور دهنده در حساب مسدودی نگهداری می‌نماید و در واقع بعد از تعیین تکلیف چک در مرجع رسیدگی یا انصراف دستور دهنده، می‌بایست از وجوه مسدود شده رفع انسداد به عمل آید.

دوم اینکه اگرچه عبارت انتهایی ماده ۱۳ دستورالعمل می‌تواند تا حدودی از سوءاستفاده احتمالی صادرکننده از اجرای ماده ۱۴ قانون صدور چک پیشگیری نماید اما می‌تواند به نحوی موجب سوءاستفاده ذینفع گردد زیرا ذینفعی که پیش از تاریخ سررسید چک به هر ترتیب از وجود وجه در حساب صادرکننده اطلاع پیدا کند می‌تواند با طرح ادعایی در راستای ماده ۱۴ اقدام به مسدودی وجه چک در حساب صادرکننده نماید و سپس در تاریخ سررسید یا پس از آن با انصراف از دستور عدم پرداخت، مطابق با قسمت اخیر ماده ۱۳ دستورالعمل تقاضای واریز وجه به حساب خود کند. بنابراین به نظر می‌رسد عبارت انتهایی ماده ۱۳ دستورالعمل به جهت آنکه اجرای آن سبب تعارض با مفاد ماده ۱۴ قانون صدور چک می‌گردد نیازمند بازنگری است.

با عنایت به مراتب فوق به نظر می‌رسد علی‌رغم نوآوری‌ها و نکات مثبتی که در دستورالعمل جدید حساب جاری وجود دارد، چالش‌های مذکور نیز به چشم می‌خورد که شایسته است در اصلاحات آتی دستورالعمل، مدنظر نهادهای ذی‌ربط قرار گیرد.

باید حق داد که مکلف کردن بانک به واریسی مکرر حساب جاری صاحب سپرده جهت مسدود کردن وجوه بعدی نیز تکلیف غیرقابل تحملی است و اگر بانک بخواهد از طریق مسدود-بدهکار کردن حساب تا سقف مبلغ چک، به تکلیف خود عمل کند این امر برخلاف ماده ۱۴ خواهد بود چرا که چنین اجازه‌ای از ماده ۱۴ استنباط نمی‌شود. بر این اساس، چنانچه میزان موجودی سپرده در زمان اجرای دستور عدم پرداخت، کمتر از مبلغ چک باشد و در تاریخ ارائه چک به بانک توسط دارنده، مشخص شود وجه دیگری غیر از آنچه سابقاً در اجرای ماده ۱۴ مسدود گردیده به حساب جاری صادرکننده واریز شده است، بانک مکلف است تا سقف مبلغ چک را مسدود نماید و در این صورت چنانچه مجموع میزان مبلغ مسدودی به اندازه وجه چک باشد و دلیل دیگری غیر از اعمال ماده ۱۴ برای برگشت چک نباشد صرفاً به دلیل مسدودی ناشی از اعمال ماده ۱۴ گواهی عدم پرداخت صادر می‌گردد. بنابراین در فرض سوال، بانک فقط در دو مرحله به میزان موجودی سپرده توجه می‌کند: در زمان ارائه دستور عدم پرداخت و در زمان صدور گواهی عدم پرداخت.

بحث دیگری که پیرامون انتقادات وارد بر ماده ۱۴ قانون صدور چک از زمان تصویب آن مطرح بود، سوء استفاده‌های صورت گرفته از این ماده جهت جلوگیری از وصول وجه چک در موعد مقرر می‌باشد و این موضوع، از زمان تصویب تبصره ۴ ماده ۵ مکرر قانون یاد شده در سال ۱۳۹۷ مبنی بر عدم اعمال سوء اثر برای چک‌هایی که به استناد ماده ۱۴ برگشت شده‌اند بیش از پیش نمود پیدا کرد. به نظر می‌رسد جهت پیشگیری از این موارد، بانک مرکزی در ماده ۱۳ دستورالعمل جدید حساب جاری مقرر کرده است: «در صورت اعمال دستور ماده ۱۴ قانون از سوی دستوردهنده و عدم ارائه گواهی مرجع قضایی از سوی وی مبنی بر تقدیم شکایت یا اعلام مفقودی در مهلت یک هفته مقرر در قانون پس از دستور یا اعلام انصراف دستوردهنده یا رد شکایت وی، بانک موظف است بدو با حذف ماده ۱۴ قانون از دلایل برگشت چک در صورت وجود سایر علل برگشت چک، نسبت به اعمال سوء اثر در ارتباط با چک برگشتی اقدام نموده و در غیر این صورت مبلغ مسدودی را صرفاً به ذینفع چک پرداخت نماید.» آنچه در این مقرره مورد توجه است عبارت انتهایی آن مبنی بر پرداخت مبلغ مسدودی صرفاً به ذینفع چک می‌باشد.



تورم مزمن؛ از یک پدیده اقتصادی تا نهاد سیاسی باز توزیع قدرت

| امین زمردی

مقدمه: فراتر از یک تعریف ساده

تورم در تعریف کلاسیک خود، «افزایش سطح عمومی قیمت‌ها» تعریف می‌شود؛ پدیده‌ای که می‌تواند ناشی از فشار تقاضا، شوک‌های عرضه، انتظارات تورمی یا چرخه‌های تجاری باشد. اما اگر در نظام‌های رانتی با نظم دسترسی محدود، به دنبال درک تورم باشیم، این تعریف فنی نه تنها ناقص، بلکه گمراه‌کننده است. تورم مزمن در چنین نظام‌هایی، دیگر یک «شاخص خراب» نیست. بلکه موجودیتی زنده، فعال و هدف‌دار در ساختار قدرت است.

تورم مزمن به مثابه «نهاد» (Input)

در نظام‌های رانتی، تورم یک ورودی ضروری برای ادامه حیات سیاسی-اقتصادی است. دولت بدون تورم قادر به ادامه حیات نیست. تورم به عنوان نهاد، نقش‌های زیر را ایفا می‌کند:

- تولید رانت ارزی: شکاف بین نرخ رسمی و آزاد ارز که مهم‌ترین منبع رانت در اقتصاد است، تنها در سایه تورم مزمن معنا می‌یابد.
- مالیات پنهان: دولت بدون تصویب قانون مالیاتی جدید، از طریق مستهلک کردن ارزش پول ملی، از پس‌انداز و حقوق مردم مالیات می‌ستاند.
- بازتوزیع ثروت: ثروت از طبقات متوسط و پایین (با درآمد ثابت ریالی) به نفع شبکه‌های متصل به رانت ارزی و دولتی جابه‌جا می‌شود.
- انتخاب نخبگان وفادار: تورم محیطی ایجاد می‌کند که فقط کسانی می‌توانند سرمایه‌دار باقی بمانند که به منابع ارزی دولتی دسترسی دارند؛ در نتیجه، حلقه قدرت خود را بازتولید می‌کند.

تورم مزمن به مثابه «نهاد» (Institution)

اما تورم فقط ورودی نیست؛ به تدریج به خود «قاعده بازی» تبدیل می‌شود. تورم به عنوان یک نهاد، به ساختاری پایدار و تکرارشونده بدل می‌گردد که رفتار تمام بازیگران اقتصادی و سیاسی را شکل می‌دهد:

- تعیین‌کننده قواعد توزیع: تورم به طور ضمنی مشخص می‌کند چه کسی برنده است (دسترسی‌داران به ارز دولتی) و چه کسی همیشه بازنده (کارگر، کارمند، پس‌اندازکننده).
- شکل‌دهنده انتظارات همگانی: تورم از حالت «شوک» خارج شده و به

«وضعیت عادی» تبدیل می‌شود. مردم رفتارهای تطبیقی نهادینه‌شده مانند فرار از پول ملی، دلاری‌سازی حساب‌ها و کوتاه‌شدن افق تصمیم‌گیری را از خود نشان می‌دهند.

● بازتعریف هنجارهای اخلاقی و اجتماعی: در سایه تورم مزمن، احتکار «عقلانه»، راست‌گویی درباره قیمت «زیان‌ده»، و رابطه (نه شایستگی) به شرط اصلی دسترسی به کالا تبدیل می‌شود.

● حذف یا تضعیف نهادهای رقیب: در چنین ساختاری، نهادهایی مانند بانک مرکزی مستقل، بودجه شفاف، قراردادهای بلندمدت ریالی و نظام مالیاتی کارآمد - که ذاتاً با تورم مزمن در تضادند - یا غیرممکن یا نمایشی می‌شوند.

جمع‌بندی: حلقه خودارجاع نهاد و نهاد

در نظام‌های رانتی دارای نظم دسترسی محدود، تورم یک پدیده دوگانه است: ● نهاد است، زیرا به یک قاعده پایدار و ساختاریافته برای توزیع ثروت و قدرت تبدیل شده است.

● نهاد است، زیرا نظام سیاسی بدون ورود مداوم آن (از طریق خلق پول، کنترل ارز و شکاف قیمتی) قادر به بازتولید خود نیست.

به عبارت دقیق‌تر، تورم در این جوامع به نهادی تبدیل شده است که وظیفه اصلی آن، تولید نهاد بقای نظام سیاسی است. این یک حلقه خودارجاع (Self-referential loop) است که هر تلاش خطی برای «مهار تورم» را محکوم به شکست می‌کند، مگر اینکه پیش از آن، ماهیت سیاسی-نهادی خود نظام دستکاری شود.

پیامدهای نظریه

این دیدگاه توضیح می‌دهد که چرا در کشورهایی مانند ایران، ده‌ها سال سیاست‌های انقباضی پولی، قیمت‌گذاری دستوری و حتی وعده‌های مبارزه با فساد، نتوانسته تورم را ریشه‌کن کند. علت آن است که تورم در این سیستم، یک «بیماری» نیست که با داروی فنی درمان شود؛ بلکه «دستگاه تنفس» نظام تصمیم‌گیری و اجرا است. قطع آن، مساوی با مرگ ارگانیک قدرت است. تورم فقط افزایش سطح عمومی قیمت‌ها نیست. تورم، سیاستی است که خود را در لباس یک فاجعه اقتصادی پنهان کرده است.

منبع: پولنامه، مرجع امور پولی و بانکی

نقش میانجی ریسک‌پذیری شرکتی در انعطاف‌پذیری مالی بر کارایی تأمین مالی



| آرش آذین فر، دکتری تخصصی حسابداری |



مقدمه

در محیط‌های پویا و پرتلاطم امروزی، کارایی تأمین مالی شرکت‌ها به عنوان یکی از عوامل اصلی پایداری و موفقیت بنگاه‌ها شناخته می‌شود. این مفهوم که بر تخصیص بهینه منابع مالی، کاهش هزینه‌های معاملاتی و افزایش بازدهی سرمایه‌گذاری‌ها تأکید دارد، تحت تأثیر عوامل راهبردی گوناگونی قرار می‌گیرد. با این حال، پژوهش‌های بسیار محدودی به این بحث پرداخته‌اند و شواهد تجربی مناسبی از عوامل مؤثر بر کارایی تأمین مالی وجود ندارد. از طرفی، تحولات اخیر در چشم‌انداز مالی شرکت‌ها، انعطاف‌پذیری مالی را به عنوان یک مؤلفه کلیدی در مقابله با نااطمینانی‌های بازار و بهره‌برداری از فرصت‌های رشد، برجسته ساخته است. پژوهش‌های تجربی نشان داده‌اند شرکت‌هایی که دارای انعطاف‌پذیری مالی بهتری هستند، توانایی بالاتری برای پاسخگویی به تغییرات بازار و چالش‌های غیرمنتظره و در عین حال عملکرد عملیاتی قوی‌تری دارند.

انعطاف‌پذیری مالی به شرکت‌ها این امکان را می‌دهد که در برابر فشارهای اقتصادی مقاومت کرده و در زمان مناسب، فعالیت‌های خود را توسعه دهند. شرکت‌های منعطف مالی در دوره‌های رکود، ظرفیت سرمایه‌گذاری خود را حفظ کرده و در دوره‌های رونق، از فرصت‌های رشد به خوبی استفاده می‌کنند. مطالعات گذشته عمدتاً انعطاف‌پذیری مالی و کارایی تأمین مالی را به صورت جداگانه بررسی کرده و کمتر به ارتباط بین این دو پرداخته‌اند. به عبارتی، پژوهش‌های انجام شده بیشتر بر جنبه‌های کلی انعطاف‌پذیری تمرکز داشته و تأثیر آن بر کارایی تأمین مالی را نادیده گرفته‌اند. این شکاف مطالعاتی فرصتی را برای بررسی چگونگی تأثیر انعطاف‌پذیری مالی بر کارایی تأمین مالی شرکتی، فراهم می‌آورد.

باتکیه‌بر نظریه هزینه معاملاتی و نظریه اختیار واقعی، استدلال می‌شود انعطاف‌پذیری مالی؛ یعنی توانایی شرکت‌ها در سازگاری سریع و کم‌هزینه با تغییرات محیطی و فرصت‌های سرمایه‌گذاری از طریق ذخایر نقدی، خطوط اعتباری یا مدیریت محافظه‌کارانه بدهی نقش کلیدی در ارتقای کارایی تأمین مالی ایفا می‌کند. بر اساس نظریه هزینه‌های معاملاتی، انعطاف‌پذیری مالی با کاهش وابستگی به تأمین مالی خارجی در شرایط غیرمنتظره، هزینه‌های جستجوی اطلاعات، چانه‌زنی و تنظیم قراردادها را به طور چشمگیری مهار می‌کند و از هدررفت منابع در فرآیندهای پیچیده جلوگیری می‌نماید؛ شرکت‌ها بدون نیاز به انتشار اوراق بدهی یا سهام در بازارهای نامساعد، نوسانات قیمت و عدم تقارن اطلاعاتی را کنترل کرده و منابع را به سوی پروژه‌های سودآور هدایت می‌کنند. از سوی دیگر، دیدگاه اختیار واقعی بر این اصل استوار است که انعطاف‌پذیری ارزشمند عمل می‌کند و به شرکت‌ها امکان می‌دهد سرمایه‌گذاری‌ها را به تأخیر بیندازند. گزینه‌ای مالی؛ مانند داشتن تعدیل‌کننده یا گسترش دهند تا در زمان

مناسب از فرصت‌های رشد ناگهانی بهره ببرند؛ این رویکرد نه تنها ریسک نقدینگی را کاهش می‌دهد، بلکه با کم کردن هزینه فرصت‌های ازدست‌رفته، بازدهی بلندمدت و تخصیص بهینه منابع را تضمین می‌کند. در ترکیب این دو نظریه، انعطاف‌پذیری مالی به عنوان مکانیسمی راهبردی، هم هزینه‌های معاملاتی را پایین می‌آورد و هم ارزش فرصت‌های سرمایه‌گذاری آتی را افزایش می‌دهد و در نهایت، انتظار می‌رود تأثیر مثبتی در کارایی تأمین مالی داشته باشد.

انعطاف‌پذیری مالی و کارایی تأمین مالی

انعطاف‌پذیری مالی به توانایی یک شرکت در تأمین مالی و تغییر شیوه آن به صورت مقرون به صرفه اشاره دارد. این قابلیت اساسی به کسب و کارها امکان می‌دهد تا با چالش‌های مالی مقابله کرده و از فرصت‌های سرمایه‌گذاری جدید بهره‌مند شوند. دو چارچوب نظری برجسته، یعنی نظریه توازن و نظریه سلسله‌مراتب، به عنوان پایه‌ای برای درک پیامدهای انعطاف‌پذیری مالی در ساختار شرکتی عمل می‌کنند. بر اساس نظریه توازن، سازمان‌ها به دنبال تعادل بین مزایای بدهی به ویژه معافیت‌های مالیاتی و هزینه‌های بالقوه ناشی از بحران مالی هستند. انعطاف‌پذیری مالی یک گزینه راهبردی در این چارچوب است که به شرکت‌ها اجازه می‌دهد فعالیت‌های تأمین مالی خود را با شرایط بازار هماهنگ کنند.

با حفظ انعطاف‌پذیری مالی، سازمان‌ها می‌توانند زمان‌بندی مناسبی برای انتشار بدهی در شرایط مساعد بازار انجام داده و هزینه سرمایه را کاهش دهند. نظریه سلسله‌مراتب، بر ترجیح سازمان‌ها برای استفاده از منابع مالی داخلی به جای منابع خارجی اشاره دارد که عمدتاً ناشی از هزینه‌های عدم تقارن اطلاعاتی است. این دیدگاه نظری از انعطاف‌پذیری مالی حمایت می‌کند و بر اهمیت حفظ ذخایر نقدی و ظرفیت بدهی موجود تأکید می‌کند. این وضعیت به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا اقدامات سرمایه‌گذاری خود را بدون نیاز به منابع تأمین مالی خارجی گران‌تر، پشتیبانی کنند. از طرفی در فعالیت‌های شرکتی، کارایی تأمین مالی به توانایی یک سازمان در به دست آوردن و به کارگیری مؤثر منابع مالی اشاره دارد. استراتژی‌های تأمین مالی مؤثر به کسب و کارها این امکان را می‌دهد که ترکیب سرمایه خود را بهبود بخشند، هزینه‌های تأمین مالی را کاهش دهند و ارزش منابع را به حداکثر برسانند.

نظریه هزینه معاملاتی، استدلال‌های ارزشمندی درباره چگونگی تأثیر انعطاف‌پذیری مالی بر کارایی تأمین مالی ارائه می‌دهد. شرکت‌ها به دنبال کاهش هزینه‌های معاملاتی مرتبط با عملیات تأمین مالی خود هستند. انعطاف‌پذیری مالی با گسترش گزینه‌های زمان‌بندی و تصمیم‌گیری موجود در فعالیت‌های تأمین مالی، می‌تواند هزینه‌های معاملاتی را کاهش دهد. به عنوان مثال، شرکت‌هایی که دارای انعطاف‌پذیری مالی بیشتری هستند،

می‌توانند به طور استراتژیک انتشار اوراق بهادار را تا زمانی که شرایط بازار بهبود یابد، به تعویق بیندازند و در نتیجه شرایط بهتری را به دست آورند. همچنین، نظریه اختیار واقعی نیز می‌تواند ارتباط بین انعطاف‌پذیری مالی و کارایی تأمین مالی شرکتی را توضیح دهد. انعطاف‌پذیری مالی یک دارایی استراتژیک است که به سازمان‌ها اجازه می‌دهد با تغییرات محیطی سازگار شوند و فرصت‌های رشد را دنبال کنند. این سازگاری به تخصیص مؤثرتر منابع کمک می‌کند و امکان استقرار سریع سرمایه را برای حداکثر کردن بازده فراهم می‌آورد.

نقش میانجی ریسک‌پذیری شرکتی

ریسک‌پذیری به تمایل یک سازمان برای پیگیری پروژه‌های با نتایج نامشخص به منظور حداکثر کردن بازده اشاره دارد. نظریه رفتاری شرکت‌ها توضیح می‌دهد که چگونه منابع مالی بر رفتار ریسک‌پذیری تأثیر می‌گذارد. این نظریه نشان می‌دهد منابع مالی، که از طریق تأمین مالی فراهم می‌شود، رویکرد ریسک‌پذیری مدیریت را شکل می‌دهد. سازمان‌هایی که منابع مالی بالایی دارند، توانایی بیشتری در برابر موانع بالقوه دارند و به مدیریت این امکان را می‌دهند که پروژه‌های بلندپروازانه‌تر و ریسکی را با بازده‌های بالقوه بالاتر اتخاذ کنند. نظریه چشم‌انداز به درک بهتر از این پویایی کمک و بیان می‌کند که تصمیم‌گیرندگان، نتایج بالقوه را نسبت به شرایط فعلی ارزیابی می‌کنند. سازمان‌هایی که منابع مالی قوی دارند، اغلب عملکرد خود را فراتر از اهداف پایه‌ای به نمایش می‌گذارند و این کار را با ریسک‌های حساب شده انجام می‌دهند. به عبارتی مدیران در صورت اطمینان از وجود ذخایر مالی، برای به نمایش گذاشتن وضعیت مالی مطلوب خود، تمایل بیشتری به اتخاذ تصمیمات ریسکی اما حساب شده دارند. سازمان‌هایی که ریسک‌پذیری استراتژیک را اتخاذ می‌کنند، پتانسیل رشد را به بازارها علامت می‌دهند که ممکن است منجر به شرایط مالی مطلوب‌تری شود. علاوه بر این، ریسک‌پذیری حساب شده منجر به بهبود نوآوری و کارایی عملیاتی می‌شود و در نتیجه توانایی‌های تأمین مالی داخلی را تقویت کرده و وابستگی به منابع مالی خارجی را کاهش می‌دهد. چنین ریسک‌پذیری مدیریت شده‌ای می‌تواند به عنوان سیگنالی مثبت به سرمایه‌گذاران ارسال شود و دسترسی به منابع مالی را تسهیل کند. دیدگاه مبتنی بر منابع ارتباط نظری بین ریسک‌پذیری و کارایی مالی را تقویت می‌کند. این دیدگاه بر این نکته تأکید می‌کند که سازمان‌هایی با منابع منحصر به فرد، ارزشمند و غیرقابل تقلید، مزایای بلندمدتی کسب می‌کنند، ریسک‌پذیری استراتژیک اغلب منجر به توسعه چنین منابع منحصر به فردی می‌شود که توانایی سازمان را در تأمین منابع مالی مطلوب بهبود می‌بخشد. شواهد پژوهشی نشان می‌دهد ریسک‌پذیری به عنوان یک میانجی بین ویژگی‌های سازمانی و نتایج عملکرد عمل می‌کند. ریسک‌پذیری تأثیر قابلیت‌های مدیریت بر ایجاد ارزش سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

سخن آخر

ساختارهای مالی انعطاف‌پذیر به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا به خوبی از پس تغییرات ناگهانی بازار برآیند و از فرصت‌های جدید بهره‌برداری کنند. مکانیسم بنیادی این رابطه را می‌توان با استفاده از نظریه اختیار واقعی بهتر درک کرد. زمانی که انعطاف‌پذیری مالی به طور استراتژیک استفاده می‌شود، به شرکت‌ها این امکان را می‌دهد که عملیات خود را در پاسخ به پویایی‌های بازار تنظیم کنند. این موقعیت‌یابی استراتژیک، به تخصیص بهینه منابع کمک می‌کند و اجازه می‌دهد تا سرمایه به سرعت جابه‌جا شود تا حداکثر ارزش ایجاد شود. این چابکی عملیاتی به بهبود استفاده از منابع و عملکرد کلی تأمین مالی منجر می‌شود. علاوه، این نتیجه از دیدگاه هزینه‌های معاملاتی نیز حمایت می‌کند. شرکت‌هایی که انعطاف‌پذیری مالی بیشتری دارند، می‌توانند هزینه‌های

معاملات مالی را با زمان‌بندی استراتژیک تصمیمات تأمین مالی کاهش دهند. این توانایی برای تأمین مالی با شرایط مطلوب به بهبود کارایی تأمین مالی کمک می‌کند. نظریه اختیار واقعی تأکید می‌کند چگونه انعطاف‌پذیری مالی به شرکت‌ها این امکان را می‌دهد تا در مواجهه با عدم قطعیت‌ها از فرصت‌های سرمایه‌گذاری با ریسک بالا و بازده بالا بهره‌برداری کنند. همچنین، نظریه سلسله‌مراتب تأکید می‌کند شرکت‌های با انعطاف‌پذیری مالی بالا که دارای منابع داخلی هستند، تمایل بیشتری به حفظ و مشارکت در پروژه‌های ریسک‌پذیر دارند. همچنین، ریسک‌پذیری استراتژیک، منابع منحصر به فردی را برای شرکت ایجاد می‌کند که توانایی سازمان را در تأمین منابع مالی مطلوب بهبود می‌بخشد.

در ضمن، شرکت‌هایی که انعطاف‌پذیری بیشتری دارند، تمایل بیشتری به پذیرش ریسک‌های محاسبه شده دارند، که این الگو با تئوری رفتاری شرکت و تئوری چشم‌انداز همخوانی دارد. افزایش پشتیبانی مالی به این شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا به دنبال استراتژی‌های نوآورانه و بهبودهای عملیاتی باشند که در نهایت قابلیت‌های تأمین مالی داخلی آنها را تقویت کرده و وابستگی آنها به منابع تأمین مالی خارجی را کاهش می‌دهد. بررسی این رابطه از منظر تئوری مبتنی بر منابع حمایت نظری بیشتری را فراهم می‌کند. انعطاف‌پذیری مالی، ریسک‌پذیری استراتژیک را ممکن می‌سازد که به توسعه قابلیت‌های سازمانی متمایز کمک می‌کند. این منابع متمایز موقعیت بازار یک شرکت را تقویت کرده و توانایی آن را در به دست آوردن شرایط تأمین مالی مطلوب افزایش می‌دهد که منجر به یک چرخه مثبت از بهبود کارایی می‌شود.

به طور خاص، انعطاف‌پذیری مالی، بهبود کارایی تأمین مالی شرکتی را به همراه دارد و این موضوع را تأیید می‌کند که حفظ انعطاف‌پذیری مالی یک ملاحظه استراتژیک مهم برای شرکت‌ها است. این اثرگذاری به ماهیت بنیادی پویایی مالی شرکت‌ها اشاره دارد. تأثیر مثبت انعطاف‌پذیری مالی بر کارایی تأمین مالی با دیدگاه‌های تئوری اختیار واقعی و هزینه‌های معاملاتی همخوانی دارد و بر این نکته تأکید می‌کند که چگونه انعطاف‌پذیری به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا خود را با محیط‌های در حال تغییر سازگار کنند، فرصت‌های رشد را در اختیار بگیرند و تصمیمات تأمین مالی خود را بهینه کنند. علاوه بر این، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که رفتار ریسک‌پذیری شرکتی به طور جزئی تأثیر انعطاف‌پذیری مالی بر کارایی تأمین مالی را میانجی‌گری می‌کند. این موضوع بر اهمیت جنبه‌های رفتاری در درک نحوه تأثیر انعطاف‌پذیری مالی بر عملکرد شرکت تأکید می‌کند. در حالی که شرکت‌ها در حال عبور از محیط‌های تجاری پیچیده و نامشخص هستند، یافته‌های این مطالعه می‌تواند به اتخاذ استراتژی‌های مدیریت مالی مؤثرتر و در نهایت به بهبود وضعیت شرکت و رشد اقتصادی کمک کند و پیامدهای مهمی برای مدیریت مالی و سیاست‌گذاری استراتژیک شرکت‌ها دارند.

این نتایج به اهمیت استراتژیک حفظ انعطاف‌پذیری مالی به عنوان یک جنبه مهم از مدیریت مالی و نه تنها برای پاسخ به بحران، تأکید می‌کنند. به عبارتی، شرکت‌ها باید انعطاف‌پذیری مالی را به عنوان یک منبع ارزشمند در نظر بگیرند که می‌تواند به آنها کمک کند تا کارایی تأمین مالی خود را بهبود بخشند. نتایج پیشنهاد می‌کند که شرکت‌ها باید پیامدهای ریسک‌پذیری سیاست‌های انعطاف‌پذیری مالی خود را در نظر بگیرند. هر چند انعطاف‌پذیری مالی می‌تواند به عنوان یک پشتیبان برای ریسک‌پذیری شرکتی عمل کند، مدیران باید آن را با شیوه‌های مدیریت ریسک محتاطانه متعادل کنند تا اطمینان حاصل کنند که افزایش ریسک‌پذیری منجر به بهبود کارایی تأمین مالی شرکت می‌شود. انعطاف‌پذیری مالی باید به عنوان یک ابزار استراتژیک و نه صرفاً به عنوان روشی برای کاهش عدم قطعیت، در نظر گرفته شود. علاوه، سیاست‌گذاران باید در نظر داشته باشند که چگونه چارچوب‌های قانونی بر توانایی شرکت‌ها در حفظ و استفاده مؤثر از انعطاف‌پذیری مالی تأثیر می‌گذارد.



هدف‌گذاری و ارزیابی عملکرد

و استفاده ماهرانه از این فرایند و سیستم، برای کسب بهترین نتایج ضروری است.

فرایندهای ارزیابی به‌قرار زیرند:

- هدف‌گذاری
- مقیاس رتبه‌بندی، احتمالاً مقیاس پنج سطحی
- شایستگی‌ها- انتظارات رفتاری و سطوح موردنیاز برای ادای وظایف
- نتایجی که به رفتار گره خورده باشد. اینکه شغل مربوط چگونه باید انجام شود، به همان مهمی است که نتایج هستند.
- نیازی نیست ارزیابی‌های عملکرد تا پایان سال صبر کنند. بسیاری از سازمان‌های موفق، بسته به تعداد مدیران کلیدی صف یا کارکنان، تجدیدنظرهای فصلی انجام می‌دهند. تجدیدنظر در خلال دوره یک‌ساله، منفعت اضافی جلوگیری از غافلگیری‌ها را در پایان سال دارد و می‌تواند فرد یا تیم را پیش از آنکه خیلی دیر شده باشد، به مسیر درست بازگرداند.

عناصر کلیدی دیگری که باید در نظر گرفت به شرح زیرند:

- ارزیابی از اینکه آیا مدیران ارزیابی‌ها را به‌خوبی انجام می‌دهند از قبیل درک استفاده از داده‌ها برای حصول اطمینان از انصاف و عدالت، فرایند آمادگی و ارتباطات آن‌ها و به‌علاوه توانایی آن‌ها در گوش کردن فعال به کارکنان.
- در برخی از موارد، اقدام انضباطی علیه کارکنان با عملکرد ضعیف.
- استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه، ارزیابی تیم از تمام زوایا در سرتاسر سازمان.
- تعیین برنامه‌های آموزش حین خدمت و توسعه‌ای که هم به نیازهای کارمند و هم به نیازهای سازمان مربوط باشند.

۳. هدف‌گذاری

یکی از اجزای کلیدی هر سیستم مدیریت عملکرد، تعیین اهداف برای کارکنان است. هر سازمان موفق دارای برنامه کسب‌وکار است که بر راهبرد سازمان مبتنی است و هر برنامه کسب‌وکاری نیازمند اهداف کلی و اهداف جزئی است. پیاده‌سازی مرتب اهداف مورد ارزیابی، زمینه را برای رهبران فراهم می‌سازد تا به این موضوع پی ببرند که در چه مرحله‌ای از عملکرد قرار دارند و چه چیزی باید بهبود یابد.

هدف‌گذاری اثربخش نیازمند نگاهی فراتر به چیزهایی است که می‌خواهید به دست آورید تا ارزیابی چیزهایی که باید از آن‌ها اجتناب کنید، آن‌ها را حفظ یا حذف کنید. هدف‌گذاری راجع به کشف منابع زیادی است برای حصول اطمینان از اینکه همه زمینه‌هایی که یک هدف قابل ملاحظه ممکن است تعیین

۱. ارزیابی عملکرد چیست؟

ارزیابی عملکرد یک سابقه رسمی از دیدگاه مدیر درباره کیفیت و تأثیر فعالیت یک کارمند است. درک این نکته بسیار مهم است که واژه کلیدی در اینجا «دیدگاه» است. این دیدگاه باید سابقه‌ای از قضاوت مدیر، دقیقاً از این موضوع باشد که تا ظرف مدت یک‌سال گذشته، کارمند کار خود را خوب انجام داده است.

تا جایی که ما عملکرد را ارزیابی می‌کنیم، این ارزیابی طبیعتاً باید یک ارزیابی صادقانه باشد، نه اینکه با نوعی سوگیری شخصی یا مواضع جانب‌دارانه مخدوش شده باشد.

۲. چرا ارزیابی‌های عملکرد؟

هر کارمندی باید بداند که چه چیزی از او انتظار می‌رود و نیز چگونه باید ایفای وظیفه کند که به آن انتظارات پاسخ دهد. در آغاز سال، اهداف تعیین می‌شوند، رفتارهای موردانتظار به توافق می‌رسد و مسئولیت‌های کلیدی شغلی هر یک از اعضای تیم مشخص می‌شود.

در پایان سال، مدیران عملکرد کارمند را مورد ارزیابی و ارزشیابی قرار می‌دهند و سپس این را به نحو واقع‌بینانه و مثبت با کارمند در میان می‌گذارند. ارزیابی‌های عملکرد کارکردهای دیگری نیز دارند از قبیل:

- تصمیم‌گیری درباره پاداش‌ها و قدردانی شامل جوایز و افزایش حقوق سالانه.
- ایجاد چالش برای ارتقای شغلی، هنگامی که پست خالی پیش آمد و اعلام به کارمند و اینکه دقیقاً چه چیزی برای مبارزه برای تصاحب این پست خالی لازم است.

● درک از اینکه چه میزان استعداد در بانک وجود دارد و هرگونه کمبودی که احتمالاً باید به آن پرداخته شود، به‌احتمال زیاد از راه توسعه یا جذب نیروی جدید.

● همراه با اداره منابع انسانی، ارزیابی مجموعه استعدادها در سراسر بانک و بحث پیرامون راه‌حل‌ها در مورد بخش‌هایی که به‌وضوح در کمبود نیرو به سر می‌برند.

● شناسایی کارکنانی که بهترین عملکردها را داشته‌اند و ارزیابی توانایی‌های بالقوه آن‌ها برای وظایف چالش‌برانگیزتر.

● شناسایی کارکنانی که عملکرد ضعیفی داشته‌اند و رسیدن به راهکار توافقی برای مدیریت آن‌ها.

از فهرست بالا متوجه می‌شوید که فرایند و سیستم هوشمندانه ارزیابی عملکرد

کند در نظر گرفته شده و سپس یافتن پیامدهای معقول و به آسانی قابل اندازه گیری که نشان محکمی از میزانی ارائه خواهد داد که مطابق آن هدف تحقق یافته است.

۳-۱- تعیین اهداف SMART

اصول مدیریت عملکرد عبارتند از:

- آنچه اندازه گیری می شود، انجام می شود؟
 - هدف گذاری موجب پیشرفت می شود.
 - تعیین و درک اهداف جزئی سوء تفاهم انتظارات را کاهش می دهد.
 - تلاش های فردی و گروهی متمرکز هستند.
 - پیشرفت اندازه گیری می شود.
- این واقعیت است که بسیاری از بانک های خرده فروش و در سایر صنایع و سازمان ها، اغلب افراد پرشماری در دستیابی به اهدافشان ناکام می مانند. اهداف SMART شانس دستیابی به اهداف شخصی و کسب و کار را افزایش می دهند.

اهداف SMART عبارتند از:

- معین (Specific): اهداف باید دارای دستورالعمل مشخص باشند.
 - قابل اندازه گیری (Measurable): باید روشن باشد چه زمانی اهداف کلی و جزئی تحقق می یابند.
 - قابل دستیابی (Attainable): اهداف غیرممکن ایجاد انگیزه نمی کند.
 - واقع بینانه (Realistic): اهداف باید چیزهایی باشند که افراد بتوانند برای دستیابی به آنها تلاش کنند.
 - زمان بندی (Timely): اهداف باید دارای قالب زمانی باشند.
- اهداف معین ضروری هستند زیرا کارکنان باید دقیقاً درک کنند از آن ها انتظار انجام دادن چه کاری می رود. این کافی نیست که صرفاً از آن ها بخواهیم بهتر شوند. این یک هدف کلی است. اهداف مشخص توضیح می دهد که چه کسی درگیر است و چه هدفی باید تحقق یابد. این ممکن است یک مکان، الزامات و منطق آن هدف نیز باشد.
- اهداف قابل اندازه گیری به این دلیل لازم اند که اهداف اثربخش هستند. آن ها مشخص می کنند چه میزان و چه تعداد. اهداف قابل اندازه گیری، کارکنان را در جریان زمان تحقق اهداف قرار می دهد.

اهداف قابل دستیابی لازم اند زیرا کارکنان اهدافی لازم دارند که آن ها را به چالش بکشد اما در عین حال، در دسترس باشد. چنانچه کارکنان مشاهده کنند که اهداف تعیین شده قابل دستیابی نیستند، بدون آنکه حتی سعی کنند، از تلاش دست برمی دارند.

اهداف واقع بینانه مهم اند برای اینکه کارکنان بتوانند به اهدافشان دست یابند. این اهداف باید با توانایی های کارکنان مستقیماً در ارتباط باشد و مهم است که از این موضوع اطمینان حاصل شود که آن ها ابزارهای لازم را برای تحقق اهداف در اختیار دارند. ریز کردن اهداف بزرگ تر به دستاوردهای کوچک تر، آن ها را واقعی تر می سازد.

اهداف زمان بندی شده لازم اند زیرا اهداف کلی از قالب زمانی برخوردار نیستند و قالب های زمانی، کارکنان را تشویق به پیشرفت می کند. داشتن تاریخ های مشخص همچنین تعیین می کند چه زمانی اهداف مجدداً ارزشیابی می شوند. پایش نتایج عامل مهمی است، پس از اینکه اهداف مورد توافق قرار گرفتند و تعیین شدند. این تعیین خواهد کرد که تا چه حد یک برنامه یا راهبرد اثربخش است. از یک ارزشیابی پایه برای تعیین اینکه چه تغییراتی لازم است در برنامه داده شود، استفاده و اهداف را مطابق با آن ها دوباره ارزشیابی کنید.

۴. چند موضوع در رابطه با اهداف و هدف گذاری

موارد زیر برخی از موضوعات و مسائلی هستند که ممکن است از اهداف و هدف گذاری ناشی شوند:

- تعیین اهداف متعدد: تعداد اهداف را بین سه تا پنج محدود کنید. آن ها باید

سرسخت و معین باشند و تأثیر قابل توجهی بر موفقیت بانک خرده فروش داشته باشند.

• استفاده از کارت امتیازی متوازن (balanced scorecard) در سرتاسر سازمان: کارت امتیازی متوازن در سطوح ارشد اجرایی مناسب ترین ابزار است. با وجود این، بسیاری از سازمان ها استفاده از کارت امتیازی متوازن را به مشاغل رده های پایین تر سازمان تعمیم می دهند که ملزم می کند که همه اهداف را مطابق با چهارچوب کارت امتیازی متوازن تعیین کنند.

الزام به استفاده از یک ابزار واحد برای کلیه مشاغل، که در ابتدا صرفاً برای سطوح مدیریت اجرایی سازمان مورد استفاده قرار می گرفت، به درستی کار نمی کند. زیرا چشم انداز و وظایف افراد در رده های شغلی پایین تر از تمرکز محدودتری برخوردار است. البته، این به کلیه کارکنان کمک می کند که ببینند کارت امتیازی متوازن توسط گروه مدیریت اجرایی تدوین شده و از آن به عنوان راهنما برای زمینه هایی که در آن ها باید هدف گذاری را در نظر گرفت، استفاده می شود. به طور خلاصه، هدف گذاری کاری می کند که نیازمند تمرکز روشن بر نتایج مورد انتظار است. مهم این است که اهداف متعدد تعیین نشود تا از به کارگیری اوزان درصدی اجتناب و از اجبار به استفاده از کارت امتیازی متوازن جلوگیری شود.

۵. ارزشیابی (برآورد) عملکرد (appraisal)

یکی از عناصر کلیدی ارزشیابی عملکرد، ارزیابی عملکرد کارمند در طول زمان است. همان طور که این الگو در شکل ۴-۶ نشان می دهد، تلاش داوطلبانه نیازمند دستیابی به بهترین نتایج است. بسیاری از سازمان ها کارکنان خود را به دستیابی به فراتر از آنچه «باید انجام دهند»، تشویق و ترغیب نمی کنند و از این رو، فرصت کلیدی برای بهبود عملکرد کارمند و نتایج را از دست می دهند. آیا کارمند یک «گام اضافی» برمی دارد؟ آیا ما برای گام برداشتن در آن مسیر پشتیبانی می کنیم؟ ما به عنوان رهبر چه اقدامی می کنیم تا اهداف را بسط و انتظارات را بیشتر کنیم؟



شکل ۴-۶. الگوی تلاش داوطلبانه

ارزشیابی (برآورد) عملکرد یکی از مراحل فرایند بازرنگری عملکرد از مدیریت عملکرد است. این اقدام به تنهایی یک چرخه محسوب نمی شود. اگر چنین باشد، در این صورت آن فرد روند پاداش عملکرد «یک بار در سال» را دنبال می کند، نه مدیریت عملکرد.

برای ارزشیابی عملکرد اثربخش، مدیر باید انتظارات را در مرحله هدف گذاری مشخص کند. در آن بحث، همراه با صحبت راجع به نتایج و رفتارهای مورد انتظار، مدیر باید درباره این موضوع نیز بحث کند که چگونه عملکرد فرد اندازه گیری خواهد شد و چه چیزی عملکرد کاملاً موفقیت آمیز

تلقی می‌شود. این امر ضروری است که به‌روشنی بیان شود منظور از کاملاً موفقیت‌آمیز یا انتظارات تأمین شده چیست - نوعی عملکرد که در مقیاس رتبه‌بندی پنج سطحی، امتیاز سه دریافت کند. مدیر سعی نخواهد کرد که اعلام کند برای کسب امتیاز پنج چه باید کرد - فراتر از انتظار ظاهر شدن. کسب رتبه برتر معمولاً حاصل اقدامات نوآورانه و خلاق، دیدن فرصتی که فرد دیگری متوجه آن نشده یا کشف روشی اثربخش‌تر برای انجام دادن کار است. این عوامل را نمی‌توان از قبل پیش‌بینی کرد.

نیاز به اتخاذ موضع بی‌طرفانه و منصفانه در فرایند ارزشیابی کاملاً موفقیت‌آمیز از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. بی‌طرفی هیچ ربطی به کمیت‌سنجی (قابلیت اندازه‌گیری) ندارد. این به آن معناست که شما تحت‌تأثیر عواطف یا تبعیض‌های شخصی قرار نمی‌گیرید. به‌عنوان مدیر، این مهم است که شما فرایند ارزشیابی را با آمادگی کامل آغاز کنید.

اهداف کلی و جزئی تعیین شده و شواهد و مدارک موفقیت کامل یا موفقیت کمتر از انتظار را بازنگری کنید. زمینه‌هایی که می‌خواهید همراه با کارمند کشف کنید بیابید و برجسته‌سازی. قرار ملاقات بگذارید، بدون مزاحمت، محیطی آرام ایجاد کنید و مطمئن شوید همه طرف‌ها راحت هستند.

موارد زیر را به‌خاطر داشته باشید:

- منظور تقویت عملکرد همه کارکنان است.
- شما به تمام حقایق دسترسی خواهید یافت، اما درعین حال باید ارزیابی را منصفانه انجام دهید.
- آنچه سال گذشته خوب بوده، به احتمال زیاد برای امسال خوب نیست.
- کارکنان بازخورد و ارزیابی خالصانه و بی‌طرفانه شما را می‌خواهند.
- کارکنان می‌توانند با یک ارزیابی که ضعیف انجام شده کنار بیایند، در صورتی که به‌خوبی مدیریت شده باشد.
- استانداردها را بالا بگیرید و از افراد بیشتر مطالبه کنید.
- عوامل غیر شغلی، مربوط نیستند.
- از خود پرسش‌های زیر را پرسید:
- کدام اهداف تحقق یافته‌اند؟
- کدام اهداف به دلیل اولویت‌های دیگر رها شده‌اند؟
- چه تلاش‌هایی انجام شده است؟
- توسعه‌های موردنیاز در چه زمینه‌هایی است؟
- چگونه از بهبود عملکرد حمایت می‌کنید؟

چه عناصر کلیدی درگیر هستند؟ مشارکت، آرزو و ابتکار، تمرکز، بهبود از ارزیابی گذشته، درستی و صداقت می‌داند چه زمانی پرسد، به دیگران کمک می‌کند، سطح دانش فنی، بهره‌وری، کیفیت کار، قابلیت اعتماد و کارها را سر موعد انجام می‌دهد.

آمادگی برای بحث تجدیدنظر برای موفقیت بسیار مهم است. اگر کارمند به هدف دست یافته، شما می‌خواهید این را برجسته کنید و در مذاکره با وی در زمان مناسب از او قدردانی به عمل آورید. اگر فردی بوده که عملکردش زیر حد موردانتظار بوده، آن وقت شما می‌خواهید برای کشف دلایل آمادگی داشته و اطلاعات خود را برای هرگونه مناظره‌ای که احتمالاً پیش آید، در دست داشته باشید.

نکات مهم و ضروری برای مباحثه:

- موضوع و فرایندی را که می‌خواهید دنبال کنید مطرح کنید.
- دستاوردها را به‌صورت جداگانه بررسی و ارزیابی کنید.
- روی انتظاراتی که در اهداف ثبت شده، محکم پافشاری کنید، اما جای بحث را باز بگذارید.
- سعی کنید به توافقی در زمینه میزان عملکرد دست یابید.

● دلایل عملکرد زیر حد موردانتظار را کشف کنید و سعی کنید بفهمید چه اقدامی می‌توانسته به نحو دیگری انجام شود و چه حمایتی برای آینده لازم است.

● برای پاسخ‌های عاطفی آماده باشید. هر وضعیت را به تناسب مدیریت کنید.

● بحث را در مورد قدردانی از موفقیت یا تقاضا برای بهبود و نه هر دو، متمرکز کنید.

● اجازه دهید افرادی که عملکردشان بالاتر از انتظار بوده، زمینه‌های بهبود را خود مطرح کنند.

● متوجه باشید که اکثر مردم معتقدند که بهتر از آن‌اند که واقعاً هستند و ناامیدی امری عادی است.

● مراقب باشید که چگونه نقاط قوت و زمینه‌های توسعه را با هم بحث کنید. انجام دادن توأمان این دو کار همیشه توصیه نمی‌شود.

● موفقیت کسانی را که در غیر این صورت نیاز به بحث پیرامون بهبود اساسی دارند شناسایی کنید و آن‌ها را به آن سمت راهنمایی و ارشاد کنید.

● بحث را جمع‌بندی کنید و به یاد داشته باشید از کارکنان برای کمکشان تشکر کنید.

● برای کمک بیشتر، آن‌ها را تشویق و ترغیب کنید.

موارد زیر را به یاد داشته باشید:

● هدف‌گذاری ضعیف به افزایش هزینه‌ها و کاهش اعتمادبه‌نفس منجر می‌شود.

● مناسب‌ترین اهداف به اهداف کسب‌وکار و محیط کسب‌وکار بستگی دارد. سودآوری، رشد در میزان فروش و سهم بازار، تمرکز بر بهبود تجربه مشتری، کاهش اقساط معوقه و وام‌های لاوصول، ارتقای بهره‌وری تیم فروش و درصدهای تبدیل و غیره.

● تعداد اهداف را محدود کنید.

● فرایند هدف‌گذاری می‌تواند به همان اندازه مفید باشد که خود اهداف، زیرا همه افراد زیرمجموعه را در برمی‌گیرد.

● بازنگری‌های سالانه برای ارزشیابی عملکرد تیم فروش مناسب‌تر است. مدیریت عملکرد کلی یک گستره همیشه در حال اجراست. آنچه در اینجا تشریح شد، عنصر رسمی‌تر مدیریت عملکرد است. بهترین نتایج در جایی به دست می‌آید که عملکرد به طور مرتب مورد بحث و ارزیابی قرار می‌گیرد.

● برخی از شرکت‌ها اکنون به سیستم مدیریت عملکرد دیجیتال روی آورده‌اند. در جایی که نتایج در طول روز تغذیه می‌شود و نتایج و بازخورد با هم با قدردانی و توسعه، بخشی از کار عادی روزانه به شمار می‌رود.

● درعین حال، ارزیابی‌های رسمی هنوز صورت می‌گیرد و با این فرایند، هیچ غافلگیری دیگر وجود نخواهد داشت.

اهداف و جهت را تعیین کنید		
فرصت‌های توسعه را فراهم کنید	مدیریت عملکرد	تجدیدنظر سالانه عملکرد را ارائه دهید
به طور مرتب بازخورد ارائه دهید		به دستاوردها اشاره و توجه کنید

شکل ۵-۶. مدیریت عملکرد

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

اشتیاق، پدیده‌ای «کمیاب» است؟

| سعید توپچی پور |

ظاهر زرق و برق یا هیجان خاصی ندارد. اما نتیجه شگفت‌انگیز بود: آدم‌ها در این شغل دقیقاً به ۳ گروه مساوی تقسیم شدن.

چه چیزی باعث می‌شد یک نفر شغلش رو یک «رسالت عاشقانه» بدونه و دیگری یک «عذاب»؟ فقط یک عامل تعیین‌کننده وجود داشت: سال‌های تجربه و مهارت. کسانی که زمان بیشتری رو در اون شغل گذرونده بودن و به تسلط کامل و ارتباطات قوی رسیده بودن، عاشق کارشون بودن.

حقیقت سوم

تئوری خودمختاری علم روان‌شناسی ثابت کرده که برای لذت بردن از یک کار، قرار نیست از بدو تولد عاشقش باشیم.

برای «عاشق شدن یک شغل»، ما به سه نیاز روانی پایه احتیاج داریم:

۱. شایستگی (Competence):

احساس اینکه در کاری که می‌کنیم بسیار ماهر و توانمند هستیم.

۲. خودمختاری (Autonomy):

احساس اینکه روی زمان و نحوه انجام کارمون کنترل داریم.

۳. ارتباط (Relatedness):

همون احساس پیوند و ارتباط مؤثری که قبلاً درباره‌اش حرف زدیم.

درس بزرگ ما از این مفاهیم:

هیچ‌کدوم از این سه نیاز، ربطی به «علاقه پیشین» ندارن. مهارت، کنترل و ارتباط، زمان می‌برن.

پس یادتون باشه:

اشتیاق، پاداش تسلط و مهارت است،

نه پیش‌نیاز آن!

شما نمی‌تونید قبل از اینکه در کاری عالی بشید، انتظار عشق و اشتیاق از شما داشته باشید.

منبع: گاهنامه مدیر

اگر قرار باشه شغل رؤیایی ما فقط بر اساس علاقه ذاتی مون انتخاب بشه، یک سؤال علمی خیلی مهم پیش میاد: آیا ما آدم‌ها اصلاً به‌صورت ذاتی، علایق شغلی مشخصی در درونمون داریم که منتظر کشف شدن باشن. من برای پیدا کردن جواب این سؤال، به سراغ نتایج تحقیقات علمی رفتم. بررسی دقیق «فرضیه اشتیاق»، سه حقیقت مهم رو برام روشن کرد که دوست دارم اینجا با شما در میون بگذارم:

حقیقت اول

علایق ما، الزاماً به درد بازار کار نمی‌خورند.

تحقیقات نشون می‌ده که بیش از ۸۴ درصد آدم‌ها علایق مشخصی دارن؛ اما چه چیزهایی؟ ورزش، رقص، موسیقی، مطالعه و هنر! تنها کمتر از ۴ درصد از این علایق ذاتی، با مشاغل واقعی و درآمدزا (مثل برنامه‌نویسی، حقوق، پزشکی یا مدیریت) در ارتباطن. پس وقتی به کسی می‌گیم "شغلی پیدا کن که با علاقه‌ات هم‌خوان باشه"، داریم توصیه‌ای می‌کنیم که برای ۹۶ درصد آدم‌ها، از نظر ریاضی و اقتصادی غیرممکنه!

حقیقت دوم

اشتیاق، زمان‌بر است.

دکتر ایملی ورزنیوسکی، در دانشگاه ییل، زاویه دید آدم‌ها به کارشون رو به ۳ دسته تقسیم کرد:

۱. شغل (Job):

راهی برای پرداخت قبض‌ها و زنده موندن.

۲. مسیر حرفه‌ای (Career):

راهی برای پیشرفت و ارتقای مقام.

۳. رسالت (Calling):

کار به عنوان بخش مهمی از هویت فرد، که باعث رضایت و اشتیاق عمیق می‌شه.

تیم تحقیقاتی به سراغ کارمندان بخش «دستیار اداری» رفتن؛ شغلی که در



نقش هوش مصنوعی در آینده مدل سازی اطلاعات ساختمان

(Building Information Modeling)

در عصر حاضر که مشخصه آن تحولات سریع تکنولوژیکی و نیاز روزافزون به کارایی و پایداری در صنایع مختلف است، صنعت ساختمان نیز از این روند مستثنی نبوده و به طور فزاینده‌ای به دنبال راهکارهایی نوین برای بهبود فرایندهای سنتی خود است. در این میان، مدل‌سازی اطلاعات ساختمان (BIM) به عنوان یک پارادایم متحول‌کننده، ظهور کرده و توانسته است با ارائه یک رویکرد جامع و یکپارچه به طراحی، ساخت و مدیریت پروژه‌های ساختمانی، انقلابی در این صنعت به پا کند. مدل‌سازی اطلاعات ساختمان فراتر از صرفاً یک نرم‌افزار یا یک فناوری، یک فرایند هوشمندانه بر پایه مدل است که به متخصصان این امکان را می‌دهد تا با ایجاد و مدیریت دیجیتالی ویژگی‌های فیزیکی و عملکردی یک ساختمان، در طول چرخه عمر پروژه، از مفهوم اولیه تا تخریب نهایی، همکاری مؤثرتری داشته باشند، تصمیمات آگاهانه‌تری اتخاذ کنند و در نهایت، پروژه‌های ساختمانی را با کیفیت بالاتر، هزینه کمتر و زمان کوتاه‌تر به اتمام برسانند.

در همین راستا، هوش مصنوعی به عنوان فناوری پیشرفته‌ای که قادر است با تجزیه و تحلیل داده‌های پیچیده و اتوماسیون فرایندهای مختلف، به بهبود کارایی BIM کمک کند، مطرح شده است. ترکیب هوش مصنوعی با BIM می‌تواند منجر به ارتقای دقت طراحی، بهبود پیش‌بینی هزینه و زمان‌بندی پروژه‌ها، شناسایی زود هنگام تعارضات و بهینه‌سازی مدیریت منابع گردد.

الگوریتم‌های یادگیری ماشین و یادگیری عمیق قادر به استخراج الگوهای پنهان از میان حجم عظیمی از داده‌های BIM هستند، که این امر باعث ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در پروژه‌های ساختمانی می‌شود. همچنین، پردازش زبان طبیعی در تحلیل اسناد فنی و قراردادها و استخراج اطلاعات کلیدی، به بهبود هماهنگی بین ذی‌نفعان و کاهش ابهامات ناشی از مستندات غیریکپارچه کمک شایانی می‌کند. با این وجود، چالش‌های مهمی نیز در پیاده‌سازی هوش مصنوعی در BIM مطرح است. کیفیت و یکپارچگی داده‌ها، به عنوان یک پیش‌نیاز اساسی برای عملکرد صحیح الگوریتم‌های هوش مصنوعی، از جمله مسائل عمده محسوب می‌شود، زیرا عدم استانداردسازی فرمت‌ها و نقص اطلاعات ورودی می‌تواند به نتایج نادرست منجر شود. علاوه بر آن، نیاز به زیرساخت‌های محاسباتی پیشرفته، سرمایه‌گذاری‌های اولیه بالا و کمبود نیروی متخصص در حوزه‌های چندرشته‌ای همچون BIM و علم داده، از دیگر چالش‌های موجود هستند. علاوه بر این، حفاظت از داده‌های حساس و رعایت مسائل حریم خصوصی به عنوان دغدغه‌های امنیتی نیز باید به طور جدی مورد توجه قرار گیرند. با وجود چالش‌های موجود، هوش مصنوعی می‌تواند به عنوان یک نیروی محرکه جهت تحول BIM در صنعت ساخت‌وساز عمل کند. تدوین استانداردهای یکپارچه، ایجاد زیرساخت‌های فناورانه مناسب و سرمایه‌گذاری در آموزش نیروی متخصص، از ارکان حیاتی برای بهره‌برداری موفق از هوش مصنوعی در BIM محسوب می‌شوند. به این ترتیب، ادغام سازگار و همسو هوش مصنوعی در BIM نه تنها موجب بهبود عملکرد پروژه‌های ساختمانی خواهد شد، بلکه زمینه‌ساز نوآوری‌های تکنولوژیک و ایجاد ارزش افزوده در زنجیره ایجاد ارزش صنعت ساخت‌وساز می‌گردد. تکنیک‌های متنوعی از هوش مصنوعی در کاربردهای BIM مورد استفاده قرار می‌گیرند که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:



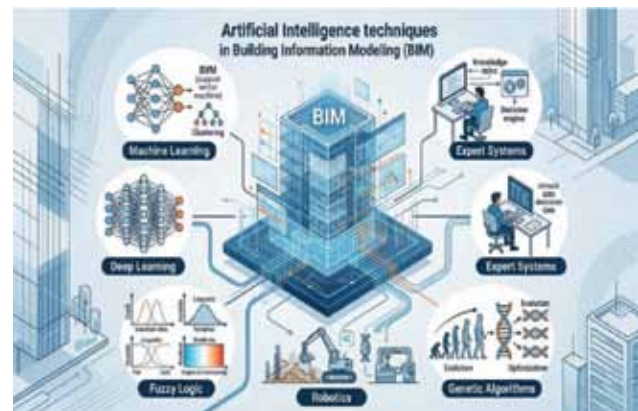
STRUCTURAL MODEL ANALYSIS AND DATA



ELECTRICAL SERVICES • LIGHTING • POWER



BIM MODEL



طراحی، کنترل کیفیت، و عیب‌یابی به کار می‌روند.

۴- **الگوریتم‌های ژنتیک** (Genetic Algorithms): الگوریتم‌های بهینه‌سازی که با الهام از فرایند تکامل طبیعی، راه‌حل‌های بهینه را برای مسائل پیچیده پیدا می‌کنند و در BIM برای بهینه‌سازی طراحی، برنامه‌ریزی ساخت، و مدیریت منابع کاربرد دارند.

۵- **منطق فازی** (Fuzzy Logic): رویکردی برای پردازش اطلاعات نامطمئن و مبهم که در BIM برای مدل‌سازی عدم قطعیت‌ها در فرآیندهای ساخت و مدیریت ریسک به کار می‌رود.

۶- **رباتیک** (Robotics): استفاده از ربات‌ها و سیستم‌های اتوماسیون در فرآیندهای ساخت و نگهداری ساختمان که با ادغام BIM و هوش مصنوعی، امکان اجرای وظایف پیچیده و خطرناک را با دقت و کارایی بالا فراهم می‌کند.

در نهایت، آینده BIM در عصر اینترنت اشیا و هوش مصنوعی، نویدبخش تحولاتی بنیادین در شیوه طراحی، ساخت و بهره‌برداری از دارایی‌های ساختمانی است. با طراحی راهبردهای هوشمند و هماهنگ، امکان دستیابی به پروژه‌های کارآمدتر، پایدارتر و مقرون‌به‌صرفه فراهم می‌شود؛ بنابراین، همگام‌شدن صنعت ساخت‌وساز با فناوری‌های روز و سرمایه‌گذاری در زمینه هوش مصنوعی، تحولی نوین در مدیریت پروژه‌های ساختمانی ایجاد خواهد کرد.

منبع: برگرفته از مقاله تحلیل و ارزیابی نقش هوش مصنوعی در آینده مدل‌سازی اطلاعات ساختمان (BIM): فرصت‌ها، چالش‌ها و راهکارها، کنفرانس ملی تکنولوژی و مدیریت ساخت سال ۱۴۰۴، به نگارش و تنظیم مهندس نیما قلی‌زاده، مدیر پروژه عدل، معاونت ساخت و مهندسی پروژه‌ها، شرکت توسعه و عمران بهنادنا

۱- **یادگیری ماشین** (Machine Learning): شامل الگوریتم‌های مختلفی مانند شبکه‌های عصبی مصنوعی (ANN)، ماشین‌های بردار پشتیبان (SVM)، درخت‌های تصمیم‌گیری (Decision Trees)، الگوریتم‌های خوشه‌بندی (Clustering Algorithms) که برای یادگیری الگوها از داده‌های BIM و پیش‌بینی، طبقه‌بندی، و بهینه‌سازی به کار می‌روند.

۲- **یادگیری عمیق** (Deep Learning): زیرمجموعه‌ای از یادگیری ماشین که با استفاده از شبکه‌های عصبی عمیق، قابلیت یادگیری ویژگی‌های پیچیده از داده‌های BIM را فراهم می‌کند و در کاربردهایی مانند تشخیص تصویر، پردازش زبان طبیعی، و پیش‌بینی سری‌های زمانی کاربرد دارد.

۳- **سیستم‌های خبره** (Expert Systems): سیستم‌های مبتنی بر دانش که با استفاده از قوانین و دانش تخصصی، مسائل پیچیده را حل کرده و تصمیم‌گیری را تسهیل می‌کنند و در BIM برای اتوماسیون فرآیندهای

اقتصاد جهانی بر پایه توسعه پایدار



پریسا حاجی محمدی |
دکتری کسب و کار حرفه‌ای DBA

فناوری اطلاعات و ارتباطات حدود ۶ تا ۱۲ درصد از مصرف جهانی برق را تشکیل می‌دهند. تجارت و توسعه سازمان ملل متحد خواستار تنظیم و اجرای استراتژی‌های پایدار و عادلانه برای کاهش تأثیرات زیست محیطی رو به رشد اقتصاد دیجیتال است. کشورهای در حال توسعه تأثیرات زیست محیطی اقتصاد دیجیتال را به دوش می‌کشند اما مزایای نسبتاً کمی از دیجیتالی شدن مواد معدنی کلیدی دریافت می‌کنند. کشورهای در حال توسعه به طور نامتناسبی از تأثیر تغییرات آب و هوایی رنج می‌برند. با این حال، آنها در بهره بردن از مزایای اقتصاد دیجیتال جهانی ناکام هستند. این نابرابری باید معکوس شود.

دیجیتالی شدن یک استقبال و یک محرک ضروری برای رشد اقتصاد جهانی است. با این حال، باید فراگیر و پایدار باشد، زیرا دیجیتالی شدن سریع نگرانی‌های زیست محیطی را تشدید می‌کند.

ظهور فناوری‌های جدیدتری مانند هوش مصنوعی و استخراج ارزهای دیجیتال مصرف انرژی را به میزان قابل توجهی افزایش داده است. به عنوان مثال، مصرف انرژی استخراج بیت کوین بین سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۳، ۳۴ برابر افزایش یافت و به حدود ۱۲۱ تراوات ساعت رسید.

در سال ۲۰۲۰، انتشارات اقتصاد دیجیتال ۱،۵ درصد از انتشار گازهای گلخانه‌ای جهانی را شامل شد. با توجه به اثرات زیست محیطی اقتصاد دیجیتال، ما باید سیاست‌های زیست محیطی و دیجیتال را یکپارچه کنیم.

امروزه کشورهای در حال توسعه تولیدکنندگان کلیدی مواد معدنی حیاتی ضروری برای اقتصاد دیجیتال هستند، آنها کلید رشد اقتصاد دیجیتالی را که شاهد آن هستیم، در دست دارند. می‌توانیم دیدگاه مثبتی بر اساس فرصت‌ها داشته باشیم، زیرا به اقتصاد دیجیتال برای تسریع و رشد نیاز داریم.

افزایش ۵۰۰ درصدی تقاضا برای مواد معدنی حیاتی برای دیجیتالی شدن تا سال ۲۰۵۰ پیش‌بینی می‌شود که ناشی از وسایل الکترونیکی مصرفی، باتری‌های خودروهای الکتریکی و ذخیره انرژی تجدیدپذیر است.

همچنین با توجه به اهمیت روزافزون خودروهای برقی، تقاضا برای باتری‌های خودروهای برقی به سرعت در حال افزایش است. اگرچه تعداد این باتری‌ها که به پایان عمر خود می‌رسند در حال حاضر ناچیز است، اما مطالعات برای تعیین کمیت جریان و موجودی آنها به تدریج اهمیت پیدا خواهد کرد، زیرا پتانسیل بالایی برای استفاده مجدد دارند و حاوی برخی مواد ارزشمند اقتصادی هستند. پیش‌بینی تعداد باتری‌هایی که قرار است سالانه تا ۲۰۵۰ استفاده شوند، مهم است.

توسعه پایدار رویکردی است که هدف آن رفع نیازهای نسل حاضر و حفظ منابع برای نسل‌های آینده است. برای تغییرات جهانی با تمرکز بر تولید و کنترل مصرف مسئولانه مردم برای حفظ کره زمین به نیرویی توانمند نیازمند است. گزارش اقتصاد دیجیتال ۲۰۲۴ تأثیرات زیست محیطی رو به رشد اقتصاد دیجیتال در حال گسترش جهان را تحلیل می‌کند. این گزارش خواستار اقدام جسورانه از سوی سیاست‌گذاران، رهبران صنعت و مصرف‌کنندگان است. این گزارش مفصل نشان می‌دهد که در حالی که دیجیتالی شدن باعث رشد اقتصاد جهانی می‌شود و فرصت‌های منحصر به فردی را برای کشورهای در حال توسعه ارائه می‌دهد، پیامدهای زیست محیطی آن پر مخاطره می‌شود.

کشورهای در حال توسعه به دلیل شکاف‌های موجود دیجیتال و توسعه به طور نابرابر هم از نظر اقتصادی و هم از نظر زیست محیطی تحت تأثیر قرار می‌گیرند، اما آنها این پتانسیل را دارند که از این تغییر دیجیتال برای تقویت توسعه در کشور خود استفاده کنند. تقویت همکاری بین کشورها باعث می‌شود از دسترسی عادلانه به فناوری‌ها و منابع دیجیتال اطمینان حاصل گردد و حال که ناگزیر جهان پیرامون با سرعتی شگفت‌انگیز به سمت دیجیتالی شدن پیش می‌رود، نباید مدیریت منابع و انرژی و تحلیل اقتصاد جهانی نیز از این حیث دور بماند.

گزارش اقتصاد دیجیتال ۲۰۲۴ بر نیاز فوری به استراتژی‌های پایدار و فراگیر از دیدگاه زیست محیطی تأکید می‌کند. فناوری‌های دیجیتال و زیرساخت‌ها به شدت به مواد اولیه و منابع انرژی بستگی دارد و همراه با نیازهای رو به رشد آب و انرژی، تلفات فزاینده‌ای را بر روی کره زمین وارد می‌کند.

برای مثال، تولید و استفاده از دستگاه‌های دیجیتال، مراکز داده و شبکه‌های

کارنامه

پیشرفت اقتصادی و شکوفایی همه‌جانبه میهن عزیزمان، آرزوی همه ما است. این آرزوی دیرینه برآورده نمی‌شود مگر با حمایت و دلگرمی یکایک هم‌وطنان. به همین خاطر، بانک سامان، علاوه بر انجام وظایف ذاتی خود در حوزه واسطه‌گری مالی، همیشه ارائه خدمات نوین، کارآمد و به‌موقع به اقشار مختلف مردم و انواع فعالان اقتصادی را در برنامه‌های خود داشته است. در بخش «کارنامه» تلاش شده است تا گوشه‌ای از آخرین اقدامات بانک سامان که گویای همراهی و هم‌راستایی با آرمان‌های جمعی همه ما است گزارش شود.



گام بلند در مسیر تحقق مسئولیت‌های اجتماعی؛ عملکرد درخشان بانک سامان در پرداخت تسهیلات تکلیفی ۱۴۰۴

بانک سامان در سال ۱۴۰۴ با تحقق تمام تعهدات خود در حوزه تسهیلات ازدواج، فرزندآوری و ودیعه مسکن، عملکردی فراتر از انتظار ثبت کرد. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان در سال ۱۴۰۴ موفق شد عملکردی چشمگیر در حوزه تسهیلات تکلیفی از خود به جا بگذارد و در ۳ سرفصل تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج، تسهیلات قرض‌الحسنه فرزندآوری و تسهیلات ودیعه مسکن به تمامی تقاضاهای ثبت و تکمیل مدارک شده پاسخ مثبت دهد.

بر اساس آمار رسمی، در حوزه تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج، بانک سامان به‌تمامی ۶۹۲۶ مورد تقاضای تکمیل مدارک شده، مبلغی معادل ۲۲۶۴۵ میلیارد ریال تسهیلات پرداخت کرده است.

همچنین در بخش تسهیلات قرض‌الحسنه فرزندآوری نیز این بانک به ۹۱۵۹ مورد تقاضای تکمیل مدارک شده پاسخ مثبت داده و مجموعاً ۷۸۹۱ میلیارد ریال از منابع خود را به متقاضیان این بخش اختصاص داده است.

در حوزه تسهیلات ودیعه مسکن هم بانک سامان عملکرد قابل توجهی ثبت کرده است؛ به‌طوری که از ابتدای دوره ابلاغ این تسهیلات در سال ۱۴۰۱ تا پایان سال ۱۴۰۴، ۴۶۸۶۳ نفر از افرادی که مدارک خود را برای این تسهیلات تکمیل کردند، مبلغی معادل ۸۳۵۵۱ میلیارد ریال از بانک سامان تسهیلات دریافت کردند.

عملکرد درخشان بانک سامان در سال ۱۴۰۴ نشان می‌دهد این بانک با تمرکز بر ایفای مسئولیت‌های اجتماعی و حمایت از خانوارها، نقش فعالی در اجرای سیاست‌های حمایتی و تسهیل دسترسی متقاضیان به تسهیلات تکلیفی ایفا کرده است.



«پیوند» بانک سامان؛ راهکار اعتباری نوین برای رشد فروش شرکت‌ها

بانک سامان با ارائه محصول اعتباری «پیوند»، امکان تأمین مالی خریداران و تسویه نقدی با فروشندگان را فراهم کرده و به کسب‌وکارها کمک می‌کند فروش محصولات خود را بدون دغدغه نقدینگی افزایش دهند. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان با هدف تسهیل فرایند فروش و حمایت از کسب‌وکارها، محصول اعتباری «پیوند» را معرفی کرده است؛ خدمتی که به شرکت‌ها امکان می‌دهد در هنگام فروش محصولات خود، فرایند تأمین مالی خریداران را نیز از طریق بانک سامان انجام دهند. در این محصول، اعتبار گردان به مشتریان معرفی‌شده از سوی فروشنده اختصاص می‌یابد و استفاده از این اعتبار به‌صورت هدفمند تنها برای خرید کالا از همان فروشنده امکان‌پذیر است. این سازوکار، فروش نقدی محصولات را برای شرکت‌ها ممکن کرده و مشکلات مرتبط با تسویه حساب‌های سنتی را برطرف می‌کند.

از جمله مزایای محصول «پیوند» می‌توان به تسویه نقدی با فروشنده کالا، حذف چک و سایر روش‌های پرداخت فیزیکی، سادگی اعطای اعتبار و ارائه گزارش‌های جامع به خریداران و فروشندگان درباره وضعیت خرید، فروش و مانده اعتبار اشاره کرد. اعتبار تخصیصی از طریق ابزار کارت و درگاه اینترنتی قابل استفاده است و در صورت تسویه به‌موقع، خط اعتباری مشتری مجدداً شارژ شده و برای خریدهای بعدی در دسترس خواهد بود. این محصول به‌ویژه برای شرکت‌های پخش و زنجیره تأمین کاربردی و کارآمد است و می‌تواند نقش مؤثری در مدیریت جریان نقدی و افزایش سرعت فروش ایفا کند.

بر اساس اعلام بانک سامان، متقاضیان استفاده از این خدمت می‌توانند با مراجعه به شعب یا واحد بانکداری شرکتی درخواست خود را ثبت کنند. کارشناسان بانک طی جلسات تخصصی نسبت به بررسی نیازها و ارائه سازوکار پیشنهادی اقدام خواهند کرد و پس از عقد قرارداد و معرفی طرف‌های تجاری، محصول برای شرکت فعال‌سازی می‌شود.



صدایی که به سامان می رسد

بانک سامان با کاهش زمان رسیدگی به شکایات مشتریان به ۵ روز، استاندارد تازه‌ای در پاسخگویی و مدیریت تجربه مشتری ثبت کرد؛ عملکردی که در کنار کاهش ۶۱ درصدی شکایات و کسب جوایز بین‌المللی، تصویری متفاوت از «شنیدن صدای مشتری» ارائه می‌دهد. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان در سال ۴۰۴۱ با تمرکز بر پاسخگویی سریع، شفاف و مؤثر به مشتریان، میانگین زمان رسیدگی به شکایات را به تنها ۵ روز کاهش داده است؛ رقمی که در مقایسه با بازه حدود ۰۳ روزه پیش‌بینی شده در دستورالعمل‌های بانکی، نشان‌دهنده رویکرد جدی این بانک در اولویت‌بخشی به رضایت مشتریان است. در بانک سامان، رسیدگی به شکایات صرفاً یک فرایند اداری تلقی نمی‌شود، بلکه بخشی از راهبرد کلان برای ارتقای کیفیت خدمات و بهبود تجربه مشتری به شمار می‌رود. بر همین اساس، بازخوردها و شکایات مشتریان به‌صورت مستمر مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته و نتایج آن در اصلاح و بهینه‌سازی فرآیندهای داخلی به کار گرفته می‌شود. آمارهای سال ۴۰۴۱ نیز از روندی امیدوارکننده حکایت دارد؛ تعداد شکایات ثبت‌شده مشتریان بانک سامان به ۵ هزار و ۰۰۷ مورد رسیده که نسبت به سال گذشته ۶۱ درصد کاهش داشته است. کاهش حجم شکایات در کنار سرعت پاسخگویی، از اثربخشی سیاست‌های بانک در حوزه مدیریت تجربه مشتری و بهبود کیفیت خدمات خبر می‌دهد. بررسی دقیق درخواست‌ها و شکایات مشتریان همچنین زمینه اجرای ۴۱ اقدام اصلاحی مهم در فرآیندهای مختلف بانک را فراهم کرده است؛ اقداماتی که باهدف رفع چالش‌ها، افزایش رضایت مشتریان و ارائه خدمات کارآمدتر اجرایی شده‌اند. بانک سامان برای دریافت و پیگیری مطالبات و نظرات مشتریان، بیش از ۰۱ درگاه ارتباطی در اختیار آنان قرار داده است. وبسایت بانک سامان، شماره تلفن ۱۲۰-۲۲۴۶ داخلی ۶ و پست الکترونیک info@sb24.ir از مهم‌ترین مسیرهای ارتباطی مشتریان برای ثبت و پیگیری پیشنهادات، درخواست‌ها و شکایات محسوب می‌شوند. عملکرد اداره رسیدگی به صدای مشتریان بانک سامان تنها به شاخص‌های داخلی محدود نمانده و با کسب مجموعه‌ای از جوایز معتبر داخلی و بین‌المللی همراه بوده است. این مجموعه در جوایز استیوی خاورمیانه و شمال آفریقا ۵۲۰۲ موفق به کسب سه نشان طلا در حوزه‌های نوآوری در مدیریت خدمات مشتری، نوآورترین مرکز تماس سال و نوآورترین بخش خدمات مشتری در صنایع مالی شده است. همچنین بانک سامان در جوایز استیوی کسب‌وکار جهانی ۵۲۰۲ دو نشان برنز در بخش‌های «تیم خدمات مشتری سال» و «دست‌آورد در رضایت مشتری» به دست آورده و در داخل کشور نیز موفق به دریافت جایزه «بانیان رضایتمندی مشتریان» در سال ۴۰۴۱ شده است. بانک سامان با تکیه بر فرهنگ پاسخگویی، شنیدن صدای مشتری را نه یک الزام، بلکه فرصتی برای بهبود مستمر می‌داند؛ رویکردی که تلاش دارد صدای مشتریان را در کوتاه‌ترین زمان ممکن بشنود و به آن پاسخ دهد.



دریافت استاندارد جهانی مراکز تماس توسط بانک سامان

بانک سامان با هدف ارتقای کیفیت خدمات غیرحضوری و بهبود تجربه مشتریان، موفق به دریافت استاندارد بین‌المللی ISO 18295-1:2017 در حوزه مدیریت و راهبری مراکز تماس شد؛ استاندارد تخصصی که الزامات حرفه‌ای ارائه خدمات در مراکز ارتباط با مشتری را در سطح جهانی تعریف می‌کند. به گزارش سامان رسانه، این گواهینامه که به‌عنوان یکی از معتبرترین استانداردهای بین‌المللی در حوزه مراکز تماس شناخته می‌شود، پس از ارزیابی فرآیندهای پاسخگویی، مدیریت تماس، آموزش کارشناسان، پایش کیفیت خدمات و سنجش رضایت مشتریان به بانک سامان اعطا شده است. دریافت این استاندارد، نشان‌دهنده تمرکز بانک سامان بر توسعه زیرساخت‌های بانکداری نوین، استانداردسازی خدمات پشتیبانی و ارتقای تجربه مشتری در تمامی کانال‌های ارتباطی است؛ رویکردی که نقش مهمی در افزایش اعتماد و رضایت مشتریان ایفا می‌کند. استاندارد ISO 18295-1:2017 به‌صورت تخصصی برای مراکز تماس و واحدهای خدمات مشتری تدوین شده و سازمان‌ها را در زمینه بهبود کیفیت پاسخگویی، مدیریت حرفه‌ای ارتباطات و افزایش بهره‌وری عملیاتی ارزیابی می‌کند.

پرداخت مابه‌التفاوت سود قطعی و علی‌الحساب بانک سامان

بانک سامان اعلام کرد که سود مابه‌التفاوت سپرده‌گذاران خود را پس از کسر وجوه قانونی پرداخت خواهد کرد. بانک سامان با انتشار اطلاعیه‌ای عنوان کرد که «چنانچه سود قطعی سال مالی بیش از سود علی‌الحساب پس از کسر حق‌الوکاله حاصل شود، مابه‌التفاوت مبلغ مذکور متناسب با مانده و مدت هریک از سپرده‌ها، پرداخت خواهد شد.»

تکذیب

آگهی

استخدام

غیرمعتبر

منتسب به بانک سامان

تکذیب آگهی‌های غیرمعتبر استخدامی منتسب به بانک سامان

بانک سامان در اطلاعیه‌ای اعلام کرد آگهی‌های منتشرشده در برخی صفحات شبکه‌های مجازی با عنوان «استخدام بانک سامان بدون آزمون» فاقد اعتبار بوده و هیچ‌گونه ارتباطی با این بانک ندارد. به گزارش سامان رسانه، بانک سامان در اطلاعیه‌ای ضمن تکذیب آگهی‌های منتشر شده در خصوص استخدام در این بانک اظهار کرد: به اطلاع عموم و متقاضیان همکاری با بانک سامان می‌رساند، اخیراً برخی صفحات و کانال‌های فعال در شبکه‌های اجتماعی، به‌ویژه اینستاگرام، اقدام به انتشار آگهی‌هایی با عنوان «استخدام بانک سامان بدون آزمون» کرده‌اند که این آگهی‌ها فاقد اعتبار بوده و هیچ‌گونه ارتباطی با بانک سامان ندارند. در ادامه این اطلاعیه آمده است: بانک سامان تأکید می‌کند تمامی فرآیندهای جذب و استخدام این بانک صرفاً از طریق اطلاعیه‌های رسمی منتشرشده در وبسایت بانک و بخش «فرصت‌های شغلی» و همچنین کانال‌ها و صفحات رسمی بانک در شبکه‌های اجتماعی اطلاع‌رسانی می‌شود. از این‌رو از تمامی علاقه‌مندان به همکاری با بانک سامان درخواست می‌شود برای آگاهی از فرصت‌های شغلی و اطلاعیه‌های استخدامی، تنها به منابع رسمی بانک مراجعه کرده و از توجه به آگهی‌های منتشرشده در منابع غیررسمی خودداری کنند. در بخش دیگری از این اطلاعیه آمده است: بانک سامان همچنین اعلام می‌کند هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال آگهی‌ها، وعده‌ها یا اطلاعات منتشرشده توسط اشخاص، صفحات و کانال‌های غیررسمی نداشته و هرگونه سوءاستفاده از نام‌ونشان این بانک از طریق مراجع قانونی پیگیری خواهد شد.



درخشش بانک سامان در تازه‌ترین گزارش شاپرک

تازه‌ترین گزارش شاپرک از تداوم عملکرد موفق بانک سامان در شبکه پرداخت الکترونیکی کشور حکایت دارد؛ بانکی که با کسب رتبه‌های برتر در شاخص‌های کلیدی از جمله سهم بازار تراکنش‌ها، ابزارهای اینترنتی و کارت‌های تراکنش‌دار، جایگاه نخست میان بانک‌های خصوصی را تثبیت کرده است.

به گزارش سامان رسانه، بر اساس تازه‌ترین گزارش منتشرشده از سوی شاپرک (شبکه الکترونیکی پرداخت کارت)، بانک سامان موفق شد در شاخص‌های مهم شبکه بانکی و پرداخت الکترونیکی کشور، دستاوردهای قابل توجهی را به ثبت برساند و در چندین حوزه جایگاه نخست بانک‌های خصوصی را از آن خود کند. براین‌اساس، در حوزه سهم بازار بانک پذیرنده از کل تعداد تراکنش‌های شبکه پرداخت، بانک سامان با کسب ۹۶/۴ درصد از سهم بازار، در جایگاه نخست میان بانک‌های خصوصی کشور قرار گرفت. همچنین در شاخص سهم بازار بانک پذیرنده از کل مبلغ تراکنش‌ها، این بانک با سهم ۶۰/۵ درصدی، بار دیگر رتبه نخست بانک‌های خصوصی را کسب کرد. بانک سامان در بخش سهم بانک از کل تعداد تراکنش در ابزار پذیرش اینترنتی نیز عملکردی برجسته از خود نشان داد و با کسب ۴۶/۱۱ درصد از سهم بازار، رتبه نخست کل شبکه بانکی کشور را به دست آورد. در حوزه سهم بانک پذیرنده از کل تعداد تراکنش‌های کارت‌خوان نیز بانک سامان با ثبت آمار ۱۴/۴ درصد، موفق به کسب رتبه نخست در میان بانک‌های خصوصی شد. از منظر مبلغ کل تراکنش‌ها در ابزار پذیرش اینترنتی نیز بانک سامان با سهم ۳۲/۸ درصدی، ضمن قرارگرفتن در رتبه چهارم کل شبکه بانکی کشور، رتبه نخست میان بانک‌های خصوصی را از آن خود کرد. علاوه بر این، در شاخص سهم بانک سامان از تعداد کارت‌های تراکنش‌دار در شبکه شاپرک، این بانک با سهم ۸۰/۷ درصدی، موفق شد رتبه نخست بانک‌های خصوصی کشور و جایگاه پنجم در میان کل بانک‌های کشور را کسب کند. عملکرد بانک سامان در تازه‌ترین گزارش شاپرک، تصویری روشن از جایگاه این بانک در زیست‌بوم پرداخت الکترونیکی کشور و تداوم مسیر رشد آن در رقابت میان بانک‌های کشور ارائه می‌دهد.



کمک ۱۲ میلیاردی بانک سامان برای توسعه و بهبود فضای فیزیکی بیمارستان بهارلو

• افزودن دو اتاق معاینه جدید باهدف افزایش ظرفیت ارائه خدمات و کاهش زمان انتظار بیماران

• بهبود جریان تردد و کاهش ازدحام در ساعات اوج مراجعه

• افزایش کیفیت خدمات رسانی از طریق ایجاد محیطی آرام تر و منظم تر برای بیماران

این توسعه تأثیر قابل توجهی در کاهش زمان انتظار بیماران، بهبود رضایت مراجعان و افزایش کارایی پرسنل داشته است، بدون شک این اقدام بدون حمایت بانک سامان امکان پذیر نبود و نقش مهمی در ارتقای سطح خدمات درمانی منطقه ایفا کرده است.

در پایان امیدواریم این همکاری ارزشمند همچنان تداوم داشته باشد و زمینه ساز ارائه خدمات درمانی گسترده تر و باکیفیت تر به شهروندان شود.

بازدید از درمانگاه فوق تخصصی بیمارستان بهارلو

مدیر روابط عمومی بانک سامان به نمایندگی از مدیران ارشد این بانک

بیمارستان بهارلو یکی از بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران با قدمت ۸۵ سال و با ۳۵۰ تخت فعال در جنوب تهران، در میدان راه آهن در حال خدمت رسانی به اهالی منطقه، ساکنین شهرهای اطراف تهران و ازجمله افراد بی خانمان است.

درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان بهارلو به طور متوسط ماهانه حدوداً ۲۰ هزار مراجعه کننده را پذیرش می کند، باتوجه به حجم بالای مراجعان در سال های اخیر با کمبود فضای فیزیکی به ویژه در سالن انتظار مواجه بودیم که این موضوع باعث ایجاد ازدحام و کاهش کیفیت تجربه بیماران شده بود. در راستای رفع این مشکل و ارتقای سطح خدمات رسانی، با حمایت خیرخواهانه بانک سامان به مبلغ ۱۲ میلیارد ریال که به طور کامل در توسعه فضای درمانگاه هزینه و این چالش رفع شد، مهم ترین اقدامات انجام شده عبارت اند از:

• گسترش سالن انتظار و افزایش ظرفیت پذیرش بیماران



با هدف ارتقای دسترسی عمومی به خدمات سلامت انجام شده است. این اقدام موجب افزایش چشمگیر ظرفیت پذیرش و خدمت رسانی به بیماران شده و امکانات درمانی بیشتری را در اختیار ساکنان مناطق جنوبی تهران قرار داده است.

همچنین این درمانگاه در شرایط ویژه و همزمان با جنگ تحمیلی سوم، تنها طی ۱۴ روز احداث و آماده بهره برداری شده است؛ اقدامی که با همت و همکاری مجموعه بانک سامان و مسئولان بیمارستان بهارلو به ثمر رسید.

بانک سامان در سال های اخیر، در قالب برنامه های مسئولیت اجتماعی خود، حمایت از پروژه های حوزه سلامت و توسعه زیرساخت های درمانی را در دستور کار قرار داده و تلاش کرده است در کنار فعالیت های بانکی، در ارتقای کیفیت زندگی و رفاه عمومی جامعه نیز نقش آفرینی کند.

با حضور در بیمارستان بهارلو تهران، از بخش های مختلف این مرکز درمانی و همچنین درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی این بیمارستان که با حمایت مالی بانک سامان، احداث و توسعه یافته، بازدید کرد.

به گزارش سامان رسانه، در جریان این برنامه از بخش های مختلف بیمارستان بهارلو تهران به ویژه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان بهارلو که با حمایت مالی بانک سامان، احداث و توسعه یافته بازدید صورت گرفت. درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان بهارلو که با تأمین هزینه های توسعه توسط بانک سامان ایجاد شده، در یکی از جنوبی ترین مناطق شهر تهران قرار دارد و نقش مهمی در افزایش ظرفیت ارائه خدمات درمانی به شهروندان ایفا می کند.

بر اساس این گزارش، توسعه درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان بهارلو در راستای رویکرد مسئولیت اجتماعی بانک سامان و

افزایش سقف تراکنش خرید
و پرداخت قبض اینترنتی با

"رمز دوم ثابت کارت"

از ۵۰۰ هزار تومان به

۱,۰۰۰,۰۰۰ تومان



گفتگو با همکاران شعبه زاهدان

روایت دغدگی، مسئولیت و اعتماد در شعبه زاهدان

گفتگو: جعفر تکبیری



احمد علی محمدی - معاون شعبه

او باشد. به گفته رئیس شعبه، همکاران زاهدان با وجود گرایش بخشی از مشتریان به روش‌های سنتی، توانسته‌اند با آموزش و هدایت، استفاده از ابزارهای الکترونیکی را توسعه دهند و هم‌زمان در فروش بیمه نیز به اهداف صددردصدی دست پیدا کنند.

پشت هر حساب، زندگی یک انسان قرار دارد

احمد علی محمدی با حدود ۱۵ سال سابقه فعالیت در بانک سامان، مهم‌ترین چالش شعبه را حجم بالای مراجعات و تنوع درخواست‌های مشتریان می‌داند؛ شرایطی که به گفته او نیازمند دقت و سرعت هم‌زمان است.

او معتقد است عملکرد موفق شعبه نتیجه تعامل درست میان اعضای تیم است و تلاش می‌کند اختلاف‌ها را از مسیر گفت‌وگوی حرفه‌ای حل کند.

محمدی در توصیف نگاه خود به بانکداری جمله‌ای کلیدی بیان می‌کند: «هر روز با عدد و سند و مقررات سروکار داریم، اما پشت هر پرونده و هر حساب، زندگی و دغدغه یک انسان قرار دارد.»

او تأکید می‌کند حفظ آرامش، احترام و وجدان کاری باید هم‌زمان با حفظ اعتبار بانک در اولویت قرار گیرد.

هر روز با اشتیاق روز اول وارد شعبه می‌شوم

حامد عربشاهی‌فر با ۱۲ سال سابقه فعالیت در بانک سامان، از تجربه‌ای متفاوت در ورود به بانکداری می‌گوید؛ تجربه‌ای که به گفته خودش «خاص‌ترین و جذاب‌ترین» مسیر حرفه‌ای زندگی‌اش بوده است.

او تأکید می‌کند با وجود تمام چالش‌ها و انتقاداتی که ممکن است در هر مجموعه‌ای وجود داشته باشد، همچنان هر روز با همان ذوق و اشتیاق



حمیده شه‌بخش - رئیس شعبه

شعبه زاهدان بانک سامان فقط یک شعبه بانکی در شرق کشور نیست؛ روایتی است از همدلی، کار تیمی، مسئولیت‌پذیری و تلاش روزانه برای ساختن تجربه‌ای متفاوت برای مشتریان. از رئیس شعبه تا بانکداران فروش و عملیات، همه در یک نقطه اشتراک دارند: باور به اینکه بانکداری فقط انجام تراکنش نیست، بلکه مدیریت اعتماد مردم است. گفت‌وگو با همکاران شعبه زاهدان، تصویری روشن از فرهنگی سازمانی ارائه می‌دهد که در آن «رفاقت»، «حرفه‌ای‌گری» و «تعهد» در کنار هم معنا پیدا کرده‌اند.

شعبه‌ای فراتر از یک مرکز خدمات بانکی

حمیده شه‌بخش، رئیس شعبه زاهدان، بیش از ۱۹ سال است که همراه بانک سامان است. او شعبه زاهدان را «پلی به‌سوی آینده‌ای پیشرفته برای مردم استان» توصیف می‌کند و معتقد است موقعیت استراتژیک زاهدان به‌عنوان مرکز ارتباطی و تجاری شرق کشور، مسئولیت شعبه را دوچندان کرده است.

به گفته او، شعبه زاهدان اکنون بیش از ۱۶ هزار مشتری دارد که ۹۴ نفر از آن‌ها در گروه ویژه و ۲۶۱ نفر در گروه مشتریان ممتاز قرار می‌گیرند. شه‌بخش موفقیت در تحقق اهداف را حاصل تقسیم درست مأموریت‌ها، تعیین اولویت‌ها، انعطاف‌پذیری و ارزیابی مستمر می‌داند.

او درباره فضای داخلی شعبه می‌گوید تلاش کرده روابط کاری بر پایه احترام، صداقت، همکاری تیمی و نگرش حرفه‌ای شکل بگیرد تا محیطی امن و سالم برای حرکت در مسیر اهداف سازمان ایجاد شود.

در حوزه مشتری‌مداری نیز بر سرعت، شفافیت و ایجاد اعتماد تأکید دارد و معتقد است تجربه مشتری باید ساده، روشن و تحت کنترل خود



سمیه زرعی



حامد عربشاهی‌فر

ارزشمندی برای مشتری می‌داند.

از آزمون استخدام تا ۱۹ سال همراهی

سمیه زرعی، فارغ‌التحصیل مترجمی زبان انگلیسی، مسیر ورودش به بانک سامان را کاملاً اتفاقی توصیف می‌کند؛ مسیری که از مشاهده یک آگهی استخدام در روزنامه آغاز شد و به ۱۹ سال همراهی با بانک انجامید.

او می‌گوید روزهای نخست کار ترکیبی از هیجان، استرس، نشاط و مسئولیت‌پذیری بود و امروز، پس از نزدیک به دو دهه فعالیت، همان حس همچنان ادامه دارد؛ با این تفاوت که تجربه جای سردرگمی را گرفته است.

زرعی از چالش‌هایی مانند فشار کاری، مواجهه با مشتریان بی‌حوصله و ضرورت رعایت دقیق مقررات سخن می‌گوید، اما معتقد است جذابیت ارتباط با مردم و کمک به حل مشکلات آن‌ها باعث می‌شود دشواری‌ها کمتر به چشم بیاید.

او فضای شعبه زاهدان را سرشار از احترام، صمیمیت و حس خانواده بودن توصیف می‌کند و یکی از شیرین‌ترین خاطرات خود را سفر گروهی کارکنان شعبه به تهران برای شرکت در آزمون سالانه بخشنامه‌های بانکی می‌داند.

فروش تخصصی در کنار صبر و احترام

فرزانه مظفری شیخی، بانکدار فروش تخصصی شعبه زاهدان، با ۱۹ سال سابقه فعالیت در بانک سامان، نخستین روزهای کاری خود را سرشار از امید و حس مسئولیت توصیف می‌کند.

او معتقد است مسیر حرفه‌ای در بانکداری با چالش‌هایی مانند مشتریان کم‌حوصله، فشار تحقق اهداف و ریسک خطاهای مالی همراه است، اما در مقابل، ارتباط مستقیم با مردم، نظم کاری، امنیت شغلی و احساس مفیدبودن، جذابیت‌های این حرفه را شکل می‌دهد.

شیخی رابطه میان همکاران و مدیران شعبه را صمیمانه و دوستانه توصیف می‌کند و درباره تعامل با مشتریان می‌گوید: «شنیدن کامل خواسته‌های مشتری پیش از هر پاسخ، اصل مهم تعامل حرفه‌ای است».

روز اول وارد شعبه می‌شود؛ اشتیاقی که به گفته او ارتباطی با شرایط پرداخت یا دشواری‌های شغلی ندارد.

عربشاهی‌فر مهم‌ترین چالش کار بانکی را مواجهه روزانه با افراد، فرهنگ‌ها و درخواست‌های متفاوت می‌داند؛ شرایطی که گاهی با سیاست‌ها و اختیارات بانک همخوانی ندارد و نیازمند صبر، تخصص و تسلط بر مقررات است.

او فضای شعبه زاهدان را نمونه‌ای از فرهنگ‌سازمانی سامان توصیف می‌کند و درباره همکارانش می‌گوید: «در شعبه ما همه با هم رفیق هستند.» از نگاه او، رابطه صمیمانه میان کارکنان و مدیران باعث شده محیط شعبه بیشتر شبیه یک خانواده باشد تا صرفاً یک محیط کاری.

عربشاهی‌فر برای تحقق استراتژی سامان ۱۴۰۴ نیز بر «بازاریابی هدفمند، مذاکره مؤثر و جذب حداکثری مشتریان» تأکید دارد.

تعلق سازمانی، از نگرانی تا حس خانواده

صدیقه آخوندی، بانکدار فروش شعبه زاهدان، که ۱۶ سال سابقه فعالیت در نظام بانکی دارد، روزهای نخست حضورش در بانک سامان را همراه با استرس و نگرانی توصیف می‌کند، اما می‌گوید امروز حس تعلق او به بانک سامان بسیار پررنگ‌تر شده و خود را عضوی از خانواده‌ای می‌داند که برای ارائه بهترین تجربه به مشتریان تلاش می‌کند.

او یکی از مهم‌ترین چالش‌های کار روزانه را حفظ هم‌زمان دقت و سرعت در پاسخگویی به مشتریان می‌داند؛ به‌ویژه در ساعات پرتراфик که مدیریت انتظارات مشتریان نیازمند آرامش، تسلط و پایداری کامل به مقررات است.

آخوندی جذابیت اصلی کار را در تنوع روزانه، مواجهه با افراد مختلف و امکان حل مشکلات مشتریان می‌بیند. به گفته او، بهترین لحظه کاری زمانی است که بتواند با دانش خود راه‌حلی مناسب ارائه کند و رضایت مشتری را ببیند.

او تعامل با همکاران را مبتنی بر اعتماد و اشتراک دانش توصیف می‌کند و معتقد است موفقیت فردی بدون موفقیت تیمی معنا ندارد. در ارتباط با مشتریان نیز اولین اصل را خوشامدگویی حرفه‌ای، احترام و ایجاد حس



فرزانه مظفری شیخی



علیرضا خوش‌روزان



صدیقه آخوندی

نسل جدید بانکداری؛ یادگیری، رشد و کار تیمی

مسائل، بخشی از واقعیت روزانه آن است. خوش‌زبان معتقد است اعتماد، مهم‌ترین عنصر کار تیمی است و در کنار صمیمیت، رعایت مرزهای حرفه‌ای را ضروری می‌داند. او درباره ارتباط با مشتریان نیز تأکید می‌کند که پیش از هر چیز باید «شنونده خوب» بود. از نگاه او، بانک سامان فقط یک محل کار نیست، بلکه بخشی از مسیر رشد و پختگی حرفه‌ای است؛ مسیری که در آن اخلاق، صبوری و همدلی به اندازه اعداد و بخشنامه‌ها اهمیت دارند.

علیرضا خوش‌زبان، بانکدار عملیات شعبه زاهدان، که کمتر از یک سال به بانک سامان پیوسته، ورود به این مجموعه را ترکیبی از هیجان، انگیزه و استرس می‌داند؛ استرسی که با حمایت همکاران به اعتماد به نفس و تعلق سازمانی تبدیل شده است. او کار در شعبه را محیطی پویا و سرشار از یادگیری توصیف می‌کند؛ جایی که مدیریت زمان، پاسخگویی هم‌زمان به مشتریان و حل سریع



سپاس رفتار حرفه‌ای

اردیبهشت ماه به صورت کتبی تقدیر کرده‌اند. ما به رسم سپاس و قدردانی، اسامی این عزیزان را در نشریه سامان منتشر می‌کنیم.

با تشکر
مدیریت سرمایه انسانی بانک سامان

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

ردیف	نام خانوادگی و نام و محل خدمت	
۲	سید عیسی حسینی شعبه شهریار	

ردیف	نام خانوادگی و نام و محل خدمت	
۱	نیلوفر ارژنگی شعبه قلهک	

پایداری مداوم شریان پاسخگویی بیمه سامان در دوران جنگ

مدیریت بیش از ۳۸ هزار تماس در بازه ۵۱ روزه اخیر توسط بیمه سامان، استمرار همان مأموریت خلل ناپذیری است که این شرکت را از دوران جنگ تحمیلی تاکنون، بدون وقفه و در قامت یک حامی پاسخگو در تمامی بحران‌ها، دوشادوش بیمه‌گزاران و صیانت‌گر چرخه اقتصادی کشور قرار داده است؛ تعاملی گسترده که فراتر از یک آمار عملیاتی، بیانگر نقش محوری بیمه سامان در پشتیبانی از تجربه مشتری و امنیت روانی جامعه است.

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، هم‌زمان با جنگ تحمیلی سوم و در بازه ۹ اسفند ۱۴۰۴ تا ۳۱ فروردین ۱۴۰۵، تعداد ۳۸ هزار و ۴۳۳ تماس با مرکز ارتباط این شرکت ثبت شد؛ آماري که نشان‌دهنده تداوم خدمت‌رسانی و پاسخ‌گویی به بیمه‌گزاران در شرایط ویژه کشور است. بیمه سامان با تکیه بر رسالت صنعت بیمه و حضور مستمر کارکنان خود در «سنگر خدمت»، تلاش کرده است روند ارائه خدمات و حفظ آرامش کسب‌وکارها بدون وقفه ادامه یابد. بر اساس این گزارش، بررسی ترکیب تماس‌ها نشان می‌دهد بیمه اتومبیل با ۱۰ هزار و ۴۰۰ تماس در صدر قرار دارد؛ موضوعی که با ماهیت خسارت‌محور و پرتکرار این رشته هم‌راستا است. پس از آن، بیمه عمر با ۸ هزار و ۲۱۹ تماس در جایگاه دوم قرار گرفته و خدمات درمان نیز با ۶ هزار و ۵۶۹ تماس، سومین محور پرتکرار تماس‌های ورودی را به خود اختصاص داده است.



پایان دوره تخصصی «علم داده» بیمه سامان؛ تلفیق تجربه و دانش با هدف توسعه سازمان

معاون توسعه سازمان و سرمایه‌های انسانی شرکت بیمه سامان با تأکید بر این که علم در کنار تجربه، دو ابزار مهم و الزامی برای پیشرفت سازمان هستند، گفت: دوره تخصصی «متخصص علم داده» (Data Science) که با همکاری دانشگاه تهران برای کارکنان شرکت بیمه سامان برگزار شد، به‌خوبی زمینه استفاده از این دو ابزار را فراهم کرد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، فرزند فروغی در مراسم اختتامیه این دوره آموزشی، دوره تخصصی «علم داده» را یکی از ارزشمندترین برنامه‌های توسعه‌ای بیمه سامان دانست و خاطرنشان کرد: هدف از برگزاری این دوره فقط دانش‌افزایی نبود، بلکه قصد ما این بود که تجربه، مهارت و ارتباط با مسائل واقعی کسب‌وکار شرکت هم در آن نمود داشته باشد. وی با اشاره به این که این دوره از خردادماه سال ۱۴۰۳ در شرکت بیمه سامان آغاز شد، ادامه داد: گرچه دوره اصلی تا بهمن‌ماه همان سال ادامه یافت، اما به دلیل استقبال شرکت‌کنندگان، دوره آموزش تکمیلی برای برخی موضوعات تخصصی نیز در سال ۱۴۰۴ برگزار شد.



رکورد ۱۴ هزار تراکنش در اپلیکیشن بیمه سامان؛ خدمات پایدار در جنگ رمضان

در روزهایی که هم‌زمان با جنگ رمضان، کشور با شرایطی پیچیده و اختلال در روند عادی فعالیت‌های اداری و شهری روبه‌رو بود، اپلیکیشن شرکت بیمه سامان توانست به یکی از مهم‌ترین نقاط اتکای مشتریان این شرکت تبدیل شود. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، در فضایی که بسیاری از سازمان‌ها به دورکاری روی آورده بودند، رفت‌وآمدهای شهری کاهش یافته بود و بخش زیادی از مردم ترجیح می‌دادند در خانه بمانند، این اپلیکیشن با حفظ پایداری عملیاتی، مسیر دسترسی کاربران به خدمات بیمه‌ای را بدون وقفه حفظ کرد و مزیت رقابتی بیمه سامان در حوزه خدمات دیجیتال را به‌خوبی به نمایش گذاشت. بررسی آمارهای ثبت‌شده نشان می‌دهد که از ۹ اسفند ۱۴۰۴، هم‌زمان با آغاز جنگ رمضان، تا پایان فروردین‌ماه ۱۴۰۵، حدود ۱۴ هزار تراکنش در اپلیکیشن این شرکت به ثبت رسیده است. این آمار، علاوه بر آنکه نشانه‌ای از اعتماد مشتریان به زیرساخت دیجیتال بیمه سامان است، بیانگر عملکرد پایدار و بدون اختلال این سامانه در دوره‌ای است که محدودیت‌های ارتباطی و قطعی اینترنت، ارائه بسیاری از خدمات را با چالش مواجه کرده بود. اپلیکیشن بیمه سامان در این دوره تنها به دریافت اقساط بیمه‌نامه‌های صادره محدود نماند، بلکه خدمات متنوعی را نیز در اختیار کاربران قرار داد. واریز و برداشت اندوخته بیمه‌نامه‌های یونیت‌لینک، صدور بیمه‌نامه آتش‌سوزی، بیمه‌نامه موبایل، بیمه‌نامه لپ‌تاپ و بیمه‌نامه طلای یونیت‌لینک از جمله این خدمات بود. همچنین برداشت از اندوخته بیمه‌نامه عمر، صدور بیمه‌نامه مسافرتی و استعلام خلافی نیز از طریق این اپلیکیشن انجام شد. عملکرد موفق اپلیکیشن بیمه سامان در این مقطع، نتیجه سرمایه‌گذاری مستمر این شرکت در حوزه تحول دیجیتال طی سال‌های گذشته است؛ رویکردی که امروز امکان ارائه بخش مهمی از خدمات بیمه‌ای و مالی را بر بستر دیجیتال فراهم کرده و نقش این زیرساخت را در تداوم خدمت‌رسانی در شرایط بحرانی پررنگ‌تر از همیشه نشان داده است.



رکورد ۱۴ هزار تراکنش در اپلیکیشن بیمه سامان

بانک سامان
Saman Bank

میانگین پرداخت روزانه خسارت بیمه سامان، بیش از ۳۷ میلیارد تومان

شرکت بیمه سامان در دو ماه نخست سال جاری باتکیه بر توانگری عملیاتی و رویکرد مسئولانه خود در ایفای تعهدات، بیش از ۲ هزار و ۲۴۶ میلیارد تومان خسارت به بیمه‌گذاران پرداخت کرد؛ رقمی که نشان می‌دهد این شرکت در روزهای آغازین سال، به طور میانگین با پرداخت بیش از ۳۷ میلیارد و ۴۴۸ میلیون تومان در هر روز، در مسیر جبران خسارت و پشتیبانی از مشتریان خود گام برداشته است. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، این سطح از پرداخت خسارت، تصویری روشن از ظرفیت بیمه سامان در پاسخ‌گویی مستمر به نیازهای بیمه‌گذاران و ایفای نقش مؤثر در حفظ آرامش مالی خانواده‌ها و پایداری فعالیت‌های اقتصادی ارائه می‌دهد. در میان رشته‌های مختلف بیمه‌ای، بیمه درمان بالاترین سهم را در خسارت‌های پرداختی این دوره به خود اختصاص داده و بیمه سامان در این بخش یک هزار و ۱۰۰ میلیارد تومان خسارت پرداخت کرده است. تمرکز بالای پرداخت‌ها در این رشته، بیش از هر چیز بر اهمیت حمایت به‌موقع از بیماران و خانواده‌ها دلالت دارد؛ چرا که در حوزه درمان، سرعت در رسیدگی و جبران هزینه‌ها، نه تنها یک تعهد بیمه‌ای، بلکه بخشی از سازوکار اطمینان‌بخشی به بیمه‌گذاران در شرایط حساس و پرهزینه درمانی به شمار می‌رود. پس از بیمه درمان، بیمه زندگی اندوخته‌دار با ۳۱۵ میلیارد تومان در جایگاه دوم بیشترین خسارت پرداختی قرار گرفته است؛ جایگاهی که بیانگر نقش این رشته در تعهدات بلندمدت و اهمیت تداوم اعتماد بیمه‌گذاران به خدمات مالی و حمایتی شرکت است. همچنین بیمه شخص ثالث اجباری با ۲۲۸ میلیارد تومان در رتبه سوم ایستاده؛ رشته‌ای که به دلیل ارتباط مستقیم با جبران خسارت‌های ناشی از حوادث رانندگی، از مهم‌ترین حوزه‌های اثرگذار بر مسئولیت اجتماعی و کارکرد حمایتی صنعت بیمه محسوب می‌شود. در ادامه، رشته بیمه‌های زندگی غیراندوخته‌دار، بدنه خودرو و آتش‌سوزی نیز در رده‌های بعدی خسارت‌های پرداختی بیمه سامان قرار داشته‌اند؛ موضوعی که بیانگر گستره تعهدات این شرکت در بخش‌های مختلف زندگی فردی، دارایی‌های اشخاص و فعالیت‌های اقتصادی است. در مجموع، عملکرد دوماهه نخست بیمه سامان نشان می‌دهد که این شرکت، هم‌زمان با حفظ انضباط مالی و استمرار خدمت‌رسانی، توانسته است در مقاطع حساس، نقش خود را به‌عنوان یک پشتیبان قابل اتکا برای بیمه‌گذاران به‌صورت ملموس ایفا کند.



بیش از ۳۷ میلیارد تومان پرداخت روزانه خسارت

بانک سامان
Saman Bank

زرسام بیمه سامان؛ نسل جدید بیمه‌های زندگی با سرمایه‌گذاری مبتنی بر طلا

سرمایه‌گذاری آن به صندوق سرمایه‌گذاری مبتنی بر شمش طلا متصل شده است، افزود: این محصول به صندوق «گنج کاردان» متصل است که در بازار سرمایه نیز برای عموم قابل‌دسترس است و از جمله صندوق‌های موفق مبتنی بر طلا محسوب می‌شود. به گفته وی، اتصال بخش پس‌اندازی بیمه‌نامه به چنین دارایی، سبب شده است بیمه‌گزاران بتوانند در کنار برخورداری از پوشش‌های کامل بیمه‌ای، دارایی خود را بر پایه طلا نگاه‌داری کنند؛ دارایی که در طول سال‌ها به‌عنوان یکی از مطمئن‌ترین ابزارهای سرمایه‌گذاری شناخته می‌شود. معاون فنی بیمه‌های اشخاص شرکت بیمه سامان، تأکید کرد که یکی از مهم‌ترین مزیت‌های «زرسام» این است که بیمه‌گزار بدون نیاز به نگهداری فیزیکی طلا، مالک دارایی مبتنی بر طلا خواهد بود، در نتیجه دغدغه‌های مرتبط با ریسک‌های نگهداری در منزل به طور کامل برطرف می‌شود. علاوه بر این، خریدوفروش طلا در بازارهای سنتی معمولاً با کارمزدها و هزینه‌های مختلف همراه است، درحالی‌که در «زرسام» این هزینه‌ها حذف شده و با توجه به معافیت مالیاتی بیمه‌های عمر، سرمایه‌گذاران می‌توانند از صرفه‌جویی بیشتری بهره‌مند شوند. صیدی مرادی اذعان کرد که «زرسام» تنها یک ابزار سرمایه‌گذاری نیست، بلکه این بیمه‌نامه پوشش‌های بیمه‌ای متنوعی از جمله پوشش فوت، حادثه، نقص عضو، از کارافتادگی، هزینه‌های پزشکی ناشی از حادثه و بیماری‌های صعب‌العلاج را نیز ارائه می‌دهد و به‌این ترتیب، بیمه‌گزار علاوه بر حفظ ارزش سرمایه، از حفاظت بیمه‌ای کامل نیز برخوردار می‌شود. به گفته وی، این محصول می‌تواند برای افرادی که به دنبال یک بیمه‌نامه جامع زندگی هستند و کسانی که می‌خواهند دارایی خود را بر پایه طلا حفظ کنند، جذاب است. گفتنی است بیمه سامان با عرضه «زرسام» گامی مهم در فرهنگ‌سازی و توسعه ابزارهای نوین سرمایه‌گذاری برداشته و تلاش دارد این محصول را به‌عنوان یک انتخاب مطمئن و قابل‌اتکا در اختیار عموم مردم قرار دهد.



معاون فنی بیمه‌های اشخاص شرکت بیمه سامان، محصول «زرسام» این شرکت را یکی از نوآورانه‌ترین بیمه‌نامه‌های زندگی در صنعت بیمه کشور خواند و گفت: این محصول پاسخی به نیاز روزافزون مردم برای حفظ ارزش دارایی‌ها در شرایط تورمی است. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، جمیل صیدی مرادی افزود: با توجه به اینکه در سال‌های اخیر تورم و نوسانات اقتصادی موجب کاهش قدرت خرید دارایی‌های ریالی شده است، شرکت بیمه سامان با بهره‌گیری از رویکردی نوین، محصولی را طراحی کرده است که بتواند بخش پس‌اندازی بیمه‌نامه‌های زندگی را از آثار منفی تورم محافظت کند. وی با بیان این که «زرسام» یک بیمه‌نامه یونیت‌لینک است که بخش

پرداخت ۳۷۰ میلیارد ریال خسارت به بیمه‌گزار شرکت بیمه سامان



شرکت بیمه سامان در راستای ایفای تعهدات حرفه‌ای و حمایت از تداوم فعالیت‌های اقتصادی، یکی از بزرگ‌ترین پرونده‌های خسارت بیمه‌گزاران خود را با پرداخت ۳۷۰ میلیارد ریال به پایان رساند. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، در پی وقوع حادثه ناگوار آتش‌سوزی برای یک واحد فروشگاه در قائم‌شهر، این شرکت بلافاصله با رویکردی حمایتی، رسیدگی به پرونده خسارت را در اولویت قرار داد.

با توجه به اهمیت حفظ بقای کسب‌وکارها و نقش آن‌ها در اشتغال‌زایی و چرخه اقتصادی منطقه، کارشناسان ارزیابی خسارت شرکت بیمه سامان با تشکیل سریع پرونده و تکمیل مستندات قانونی، فرآیند جبران خسارت را آغاز کردند. پس از بررسی‌های دقیق فنی و تکمیل مستندات، میزان خسارت وارده این بیمه‌گزار بیش از ۳۷۰ میلیارد ریال برآورد شد و شرکت بیمه سامان جبران خسارت بیمه‌گزار را عملیاتی کرد.

شرکت بیمه سامان معتقد است که در شرایط حساس اقتصادی، سرعت در جبران خسارت تنها یک وظیفه قراردادی نیست، بلکه نقشی مستقیم در حفظ اشتغال و پایداری چرخه اقتصادی کشور دارد.

بی‌تردید وقوع حوادثی از این دست می‌تواند فعالیت‌های اقتصادی را با چالش جدی مواجه کند، از همین روی شرکت بیمه سامان همواره تلاش می‌کند تا با تمام توان در کنار بیمه‌گزاران خود قرار بگیرد و این مهم را با ارزیابی سریع،

منصفانه و پرداخت به‌موقع خسارت انجام می‌دهد.

این اقدام بیمه سامان، بار دیگر بر توانمندی این شرکت در مدیریت بحران‌های بزرگ و پایبندی عملی به اصل مشتری‌مداری و صیانت از حقوق بیمه‌گزاران مهر تأیید زد.

شرکت بیمه سامان با ارائه خدمات تخصصی، اطمینان لازم را برای سرمایه‌گذاران و صاحبان کسب‌وکارهای کشور فراهم آورد تا با تکیه بر این امنیت، مسیر توسعه و پیشرفت اقتصادی با وقفه مواجه نشود.



صندلی سوم



فرسودگی ذهنی؛ خستگی از سرعت و اعلان‌ها

چگونه ذهن خود را از هجوم پیوسته اطلاعات نجات دهیم؟

| گروه تولید محتوای آفتاب تجارت سامان |

در دنیای امروز، حتی زمانی که نشسته‌ایم و سکوت است، ذهن ما آرام نیست. اعلان‌ها، پیام‌ها، شبکه‌های اجتماعی و سرعت بی‌وقفه اطلاعات باعث شده حس کنیم همیشه از چیزی عقب مانده‌ایم. این خستگی از نوع جسمی نیست؛ ذهنی و عمیق است. در این شماره می‌خواهیم ببینیم چرا ذهن ما این‌قدر خسته می‌شود و چگونه می‌توانیم دوباره آرامش و تمرکز را برگردانیم.

به طور متوسط هر فرد روزانه بیش از ۲۰۰ اعلان دریافت می‌کند. مغز ما برای این حجم از «تغییر توجه» ساخته نشده. نتیجه؟ بی‌قراری، فراموشی، کاهش تمرکز، و در نهایت فرسودگی ذهنی. این فرسودگی پنهان است، اما اثرش بر کیفیت کار، روابط و سلامت روان بسیار واقعی است.

دیدگاه اول: مشکل از تکنولوژی است؛ باید حذفش کنیم.

دیدگاه دوم: تکنولوژی جزئی از زندگی مدرن است؛ باید با آن کنار بیاییم.

بیاییم **صندلی سوم:** تکنولوژی ابزار است؛ مهم این است که چه کسی کنترل را در دست دارد.

نه حذف افراطی راه‌حل است و نه پذیرش کامل. راه درست ایجاد «مرزهای دیجیتال» و بازگرداندن اختیار به ذهن ماست.

- اعلان‌های غیرضروری را خاموش کنید؛ حتی ۳۰ درصد کاهش، تفاوت محسوس ایجاد می‌کند.
- ۲ زمان ثابت در روز برای چک کردن پیام‌ها تعیین کنید.
- در خانه یک «منطقه بدون موبایل» بسازید؛ مثل میز غذاخوری.
- روزی ۲۰ دقیقه ارتباط با طبیعت یا سکوت، حتی در محیط کار، ذهن را بازیابی می‌کند.
- کارهای مهم را در بازه‌های ۳۰ دقیقه‌ای بدون موبایل انجام دهید (قانون تمرکز عمیق).

آرامش ذهن هدیه‌ای نیست که از بیرون برسد؛ انتخابی است که از درون آغاز می‌شود. با چند تصمیم ساده می‌توانیم فرمان زندگی دیجیتال را دوباره به دست بگیریم.

کدام اعلان‌ها را می‌توانید همین امروز خاموش کنید تا ذهنتان سبک‌تر شود؟

قهرمان کوچک سامانی

ترنم یاور باغستان، ۱۰ ساله، دانش آموز پایه سوم ابتدایی، فرزند همکارمان علیرضا یاور باغستان، معاون شعبه سجاد مشهد، موفق به کسب دیپلم افتخار المپیاد ریاضی SASMO 2026 شد. لازم به توضیح است SASMO یکی از بزرگترین رقابت‌های علمی در سطح آسیا است که مرکز آن در کشور سنگاپور قرار دارد. این آزمون با هدف شناسایی استعدادهای برتر، فراتر از مباحث معمولی کتاب‌های درسی طراحی شده و به دانش‌آموزان کمک می‌کند تا تفکر منطقی و مهارت حل مسئله خود را در یک سطح بین‌المللی بسنجند. ساسمو با استانداردهای بالای آموزشی سنگاپور، فرصتی عالی برای ورود دانش‌آموزان توانمند به دنیای رقابت‌های جهانی ریاضی است.



با کمال افتخار و مسرت



کسب دیپلم افتخار
المپیاد جهانی SASMO
را توسط دانش آموز عزیز

ترنم یاور باغستان

تبریک و تهنیت عرض می‌نمایم

پیروزیات مایه دلگرمی و الهام است.

برای آنچه با شجاعت و پشتکارت به دست آوردی
تبریک می‌گوییم

تو مایه افتخار خانواده و
مجموعه نام آوران روناک و جامعه
علمی کشور هستی



فیل‌هایی با بدن‌های عظیم که بر روی پاهایی به نازکی پاهای عنکبوت ایستاده‌اند.

مفهوم: تضاد میان وزن و سبکی، قدرت و شکنندگی. این فیل‌ها اغلب نماد جاه‌طلبی‌های انسان هستند که بر پایه‌هایی لرزان استوار شده‌اند.

۳. شاهکار خودآرایی جنسی

(The Metamorphosis of Narcissus) - ۱۹۳۷

این تابلو اوج روش «انتقادی-پارانوئیک» دالی است. در یک سمت بدن نارسیس (اسطوره یونانی) و در سمت دیگر، دستی سنگی که تخم‌مرغی را نگه داشته و از آن گل نرگس می‌روید، دیده می‌شود.

مفهوم: دگردیسی و تغییر شکل از خودشیفتگی به تولد دوباره.

۴. شاهکار رؤیای ناشی از پرواز زنبور...

(...Dream Caused by the Flight of a Bee) - ۱۹۴۴

این اثر تصویرسازی دقیق یک لحظه از رؤیا، درست یک ثانیه قبل از بیدار شدن است.

داستان: یک زنبور دور یک انار می‌چرخد و در رؤیای زن (گالا، همسر دالی)، این صدا به غرش ببرها و شلیک اسلحه تبدیل می‌شود.

۵. شاهکار مصلوب شدن / کورپوس هایپرکوبوس

(Corpus Hypercubus) - ۱۹۵۴

در سال‌های بعد، دالی به مذهب و فیزیک کوانتوم علاقه‌مند شد. در این تابلو، مسیح به یک «فرامکعب» (Tesseract) چهاربعدی مصلوب شده است.

مفهوم: پیوند میان معنویت و ریاضیات مدرن.

نمادشناسی کارهای دالی:

برای آنکه با عمق بهتری آثار فاخر دالی را ببینیم باید مفهوم اشکال او را یاد گرفت، به عبارتی:

مورچه‌ها: نشان‌دهنده فساد، مرگ و اضطراب شدید.

تخم‌مرغ: نماد جهان هستی، امید و عشق.

عصای زیر بغل: نماد ناتوانی و نیاز به حمایت (دالی معتقد بود همه ما به عصاهای روانی نیاز داریم).

دالی ثابت کرد که یک هنرمند می‌تواند هم‌زمان یک استاد، یک شو من، یک فیلسوف و یک بازاریاب نابغه باشد. او هنر را از گالری‌های خشک و رسمی بیرون کشید و به اعماق خواب‌های ما برد.

سالوادور دالی فراتر از یک نقاش بود، او یک پدیده فرهنگی و استاد مسلم خودنمایی بود. او به همان اندازه که بوم‌های نقاشی‌اش شهرت داشت، خودش و ظاهر خاصش به‌شدت برای عوام بحث‌برانگیز و جالب بود.

ترس‌ها و وسواس‌های فکری

پشت آن چهره مغرور، مردی پر از فوبیا (ترس‌های بیمارگونه) وجود داشت. شخصیت او به‌شدت تحت تأثیر این ترس‌ها بود:

ترس از حشرات: به‌ویژه ملخ و مورچه (که در آثارش نماد فساد و زوال هستند).

ترس از مرگ: او وسواس عجیبی به جاودانگی داشت.

رابطه با گالا: الهه و مدیر

نمی‌توان شخصیت دالی را بدون همسرش، گالا، درک کرد. گالا برای او فقط



سالوادور دالی معمار رؤیاها و جراح واقعیت (بخش دوم)



| مهرنوش خالدی |
| کارشناس امور دفتری |

شاخص‌ترین آثار سالوادور دالی

در اینجا چند اثر برتر او را که امضای هنری‌اش محسوب می‌شوند، بررسی می‌کنیم:

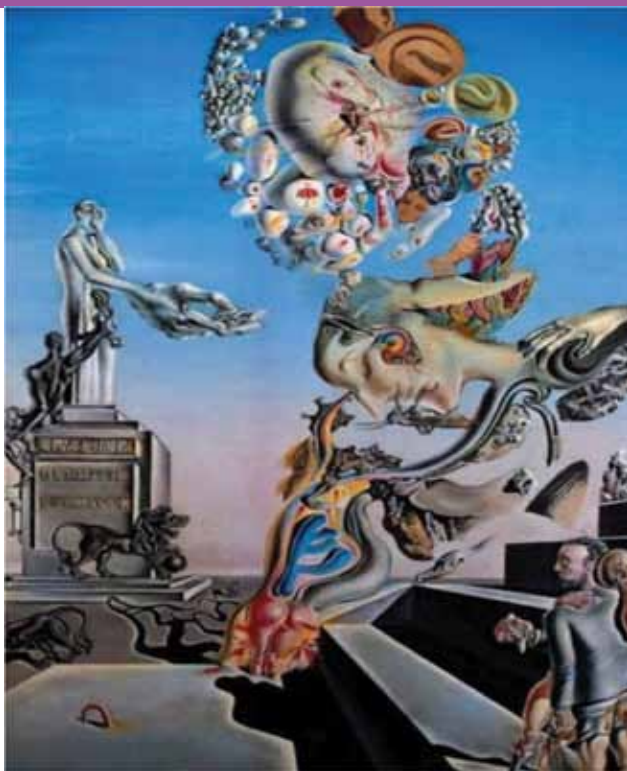
۱. شاهکار تداوم حافظه

(The Persistence of Memory) - ۱۹۳۱

این مشهورترین تابلوی اوست. ساعت‌های در حال ذوب شدن در دشت‌های خالی کاتالونیا، نشان‌دهنده بی‌اعتباری زمان هستند. نماد کلیدی: ساعت‌های نرم (زمان نسبی در رؤیا).

۲. شاهکار فیل‌ها

(The Elephants) - ۱۹۴۸



شاهکاری از دالی، نام اثر: بازی غم‌انگیز

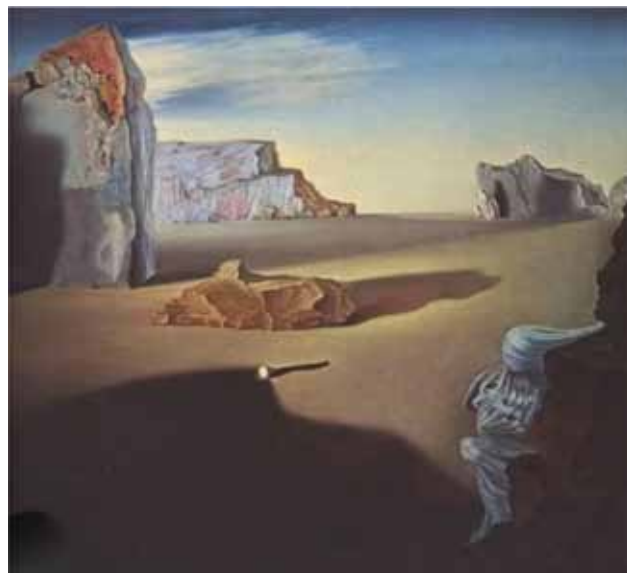


شاهکاری از دالی: نام اثر: روح ورمیر اهل دلف

یک همسر نبود؛ او مادر، الهام‌بخش (Muse) و مدیر برنامه‌های سخت‌گیر دالی بود. دالی از نظر روانی به شدت به گالا وابسته بود و بسیاری از آثارش را با نام هر دو (Gala-Salvador Dalí) امضا می‌کرد. گالا بود که جنون دالی را به ثروت و شهرت تبدیل کرد. دالی به شدت عاشق پول و تجملات بود. این ویژگی باعث شد همکاران سوررئالیستش به او لقب "Avida Dollars" بدهند که در واقع بازی با حروف نام او و به معنای «عشق دلار» بود. او از طراحی لوگو (مانند لوگوی شکلات چوبی چوپوچاپس) تا ساخت تبلیغات تلویزیونی ابایی نداشت. خصوصیت دالی ترکیبی از جنون ساختگی (برای بازاریابی) و اضطراب واقعی (درون‌گرایی) بود. او مرز بین زندگی شخصی و هنر را کاملاً از بین برد و با گسترش آتش جنگ جهانی دوم در اروپا به همراه گالا به آمریکا رفت و به مدت هشت سال در آنجا زندگی کرد و به ممارست در کاتولیسیم پرداخت و زندگی‌نامه‌ای به قلم خود بنام "زندگی اسرارآمیز سالوادور دالی" منتشر کرد.

دالی در سال‌های پایانی:

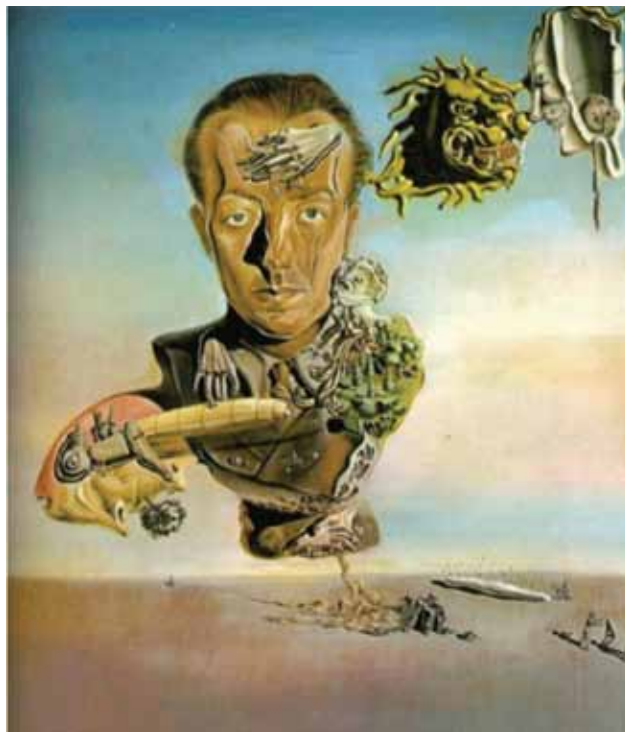
دالی در سال‌های پایانی زندگی حرفه‌اش خود را محدود به نقاشی نکرد و بسیاری از کارها جدید و غیرمنتظره رسانه‌ای را تجربه کرد و آناری در بولتیسم به وجود آورد و در تعدادی از کارهایش خطای دید ایجاد کرد. او در سال ۱۹۶۰ بر روی موزه و تئاتر دالی در شهر زادگاهش در فیگوئرس کار کرد این بزرگ‌ترین پروژه مستقل دالی بود که تا سال ۱۹۷۴ تمرکز اصلی‌اش را به خود جلب کرد. او در فعالیت‌های اواخر عمرش تبلیغی برای شکلات لانوین ساخت و همچنین برای یک شرکت آبنبات‌سازی لوگو طراحی کرد. گالا در اواخر عمر دالی شربتی از گیاهان دارویی بدون نسخه پزشک به او می‌خوراند که قدرت دست وی را گرفته بود و دست‌هایش به رعشه افتاده بود و بعد از مرگ گالا و افسرده شدن دالی در نهایت در سال ۱۹۸۸ به علت عارضه قلبی در فیگوئرس از دنیا رفت و در سرداب موزه و تئاتر خود به خاک سپرده شد. جسد او مومیایی شد و اموالش به دولت اسپانیا تعلق گرفت.



شاهکاری از دالی: نام اثر: سایه‌ای از شب که پایین می‌آید



شاهکاری از دالی، نام اثر : کودک در تماشا



شاهکاری از دالی : نام اثر پرتره پل الوار سال



شاهکاری از دالی، نام اثر : مسابقه هنر رؤیایی



شاهکاری از دالی، نام اثر: ترش

در سال ۱۹۵۵ چارلز هیویت، عکاس مجله پیکچر پست، به ویلای ساحلی سالوادور دالی رفت تا برای این مجله عکسهای متفاوتی از دالی بگیرد، و دالی هم با شخصیت سورئال خود هر فرصتی را برای شوکه کردن مخاطب غنیمت می دانست از این پیشنهاد استقبال کرد و هیویت این مجموعه را یک روز با سالوادور دالی نامید و مخاطبان بسیاری را شیفته خود کرد و تیراژ آن مجله بصورت باورنکردنی بالا رفت، در اینجا نمونه های گلچین شده از این تصاویر را به شرح ذیل می باشند.



شاهکاری از دالی، نام اثر فیل



شاهکاری از دالی، نام اثر: توره توهمزا

فلزی استفاده می‌کرد تا حالت بی‌ثبات یا ذوب شده به اشیا را القا کند. او به دنبال این بود که ماده مورد استفاده‌اش تحت تأثیر نیروی رؤیا قرار گرفته و شکل خود را از دست بدهد.

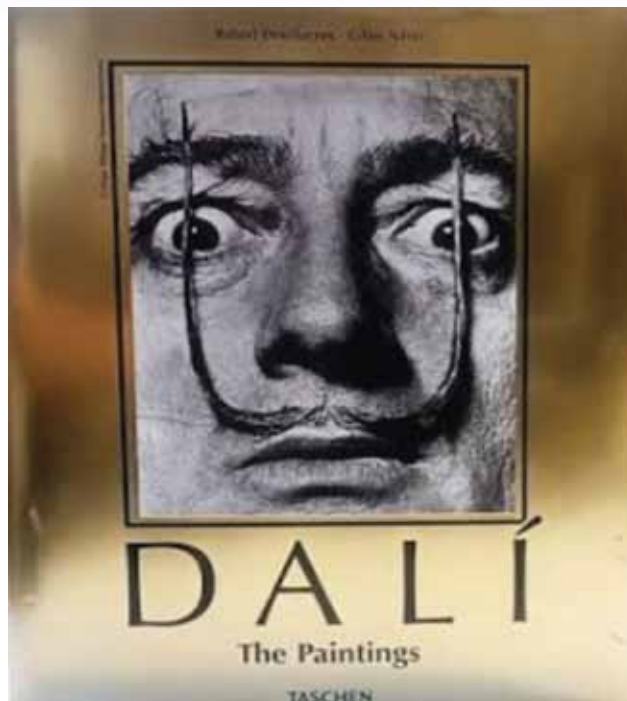
دالی در صنعت جواهر سازی

مرز بین هنر محض و صنعت مد را از بین برد، جواهرات او بیشتر از آنکه برای نمایش ثروت باشند برای نمایش "هویت هنری" و "تکانه‌های ناخودآگاه" طراحی شده بودند. او به مخاطب یادآوری می‌کرد که حتی کوچک‌ترین قطعه‌ای که بر تن دارد می‌تواند داستانی از دنیای رؤیاها را روایت کند.



گردن‌بند دریای گردان دالی، این گردن‌بند بر اساس طراحی دقیق دالی و به دست جواهرساز مورد اعتمادش کارلوس المانی ساخته شده است. در دهه ۱۹۶۰ برای مادام سائو سلومبرزه، از چهره‌های شاخص محافل فرهنگی پاریس، طراحی شد و در جلسات پرتره نگاری دالی نیز بر گردن او دیده می‌شد.

دالی در این اثر سورئال، دریا و ساحل و صخره‌های مرجانی را در فرم‌های موج‌وار و زنده در قالب اثری پوشیدنی طراحی کرده است، از جمله شن‌های درخشان ساحل از طلا، جریان آب با ردیف‌های زمرد و یاقوت کبود و دانه‌های مروارید الماس‌ها چون صدف‌هایی درخشان در میان شن‌ها.



کتاب آثار تجسمی سالوادور دالی

سالوادور دالی که بیشتر به‌عنوان یکی از پیش‌گامان جریان سوررئالیسم در نقاشی شناخته می‌شود، دنیای بسیار غنی و خلاقانه‌ای در زمینه طراحی جواهرات داشت. برای دالی جواهرسازی صرفاً ساخت زیورآلات نبود، بلکه راهی برای انتقال رؤیاها، نمادها و مفاهیم فلسفی‌اش به اشپای ملموس بود.

دالی در صنعت جواهر سازی

نگاه سوررئالیستی دالی به اشیا باعث شد، از جواهرات به‌عنوان مجسمه‌های کوچک پوشیدنی استفاده کند. او قوانین سنتی زیباشناسی در جواهرسازی (مانند تقارن و تناسب) را زیر پا گذاشت. جواهرات او اغلب شامل عناصر غیرمنتظره، عجیب و حتی گاهی آزاردهنده بود که با هدف شوکه کردن یا برانگیختن پرسش‌های ذهنی طراحی می‌شدند.

نمادهای تکرارشونده

در طراحی‌های او نمادهای معروف نقاشی‌هایش به‌وفور دیده می‌شوند. اگر در آثار او به دنبال جواهر بگردید، احتمالاً با این موارد روبه‌رو می‌شوید. نکته حائز اهمیت اینکه، دالی تنها یک طراح در خلوت خود نبود، او با برندهای و هنرمندان دیگر نیز همکاری داشت، یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های او همکاری با برندهای بزرگ مد بود که باعث شد آثار او از گالری‌های هنری به ویتترین فروشگاه‌های لوکس منتقل گردد، او می‌خواست هنر را از حالت نگاه‌کردن از راه دور، خارج کند و به بخشی از زیست روزمره انسان تبدیل کند.

استفاده از متریال‌های متفاوت

درحالی‌که جواهرات سنتی بر طلا، الماس و زمرد تمرکز دارند، دالی گاهی از ترکیب مواد غیرمتعارف یا استفاده از فرم‌های بسیار پیچیده

و در نهایت نقطه اوج این ترکیب شاعرانه، مروارید بزرگ باروک، گوهرزاده دریا، در اوج موج طلایی است

مشخصات فنی اثر Swirling Sea:

- طلای هجده عیار
- ۶۱ دانه یاقوت کبود (با وزن مجموع ۴۸/۳۷ قیراط ۹
- ۶۱ دانه زمرد (با وزن مجموع ۸۹/۹۷ قیراط)
- ۱۲۵ دانه مروارید
- ۱ مروارید بزرگ از نوع South Sea
- ۶۷ الماس (با وزن مجموع ۴/۷۴ قیراط)

موزه سالوادور دالی

موزه سالوادور دالی واقع در ساحل سن پترزبورگ فلوریدا است. این موزه هفت سال قبل از مرگ دالی افتتاح شد؛ اما آنچه امروز مردم جهان می بینند، ساختمان مدرن و نامتعارف و متفاوتی است که در سال ۲۰۱۱ در پیچه ای همسو با روحیات دالی را به بینندگان نشان می دهد. چالش طراحی این موزه منحصرأ یک ساختمان مقرون به صرفه و نمادین از نقاش و هنرمند برجسته اسپانیایی است و این ساختمان یک اثر متعالی است که از هر گونه بی محتوایی به دور است.

هر کسی که از دور این موزه را می بیند شاید این فرم، ترکیب و تضاد برایش جذاب نباشد؛ ولی کسانی که به بازدید موزه می آیند و با روح فضا آشنا می شوند هر آنچه دالی در ذهن سورئالش می گذشت را با فرم و شکلی بزرگ تر و قابل لمس تر تجربه می کنند. بازدیدکنندگان می توانند از طبقه اول وارد موزه شوند و با بزرگترین

مجموعه دالی آشنا شوند، در همین طبقه کافه گالا قرار گرفته است که عموماً همه چیز با طعم اسپانیایی طراحی و ارائه شده است. هنگام ورود به گالری با یک نمایشگر بزرگ مواجه می شوید که زندگی و آثار دالی را به نمایش می گذارد و بازدیدکنندگان می توانند در مقابل آن بنشینند و از آن بهره ببرند. علاوه بر فیلم دالی، مستندها و سمینارها، کنفرانس ها، و مصاحبه هایی که درباره دالی ساخته و تهیه شده است را نیز می توانند همان جا انتخاب و تماشا کنند. کودکان و بزرگسالان نیز می توانند در کلاس های هنری همین طبقه از موزه حضور داشته باشند و حتی علاقه مندان و هنرمندان می توانند کنفرانس های هنری خود را در اتاق کنفرانس های موزه برگزار کنند.

در طبقه دوم کتابخانه موزه دالی است که از دالی آثار مکتوب منحصربه فردی موجود است که شامل پژوهش های دانشجویان و هنجویان بسیاری درباره این هنرمند پیشرو در سبک سورئال و آوانگارد مطرح اسپانیایی نگهداری می شود.

و اما طبقه سوم که اتفاق اصلی در این طبقه رخ می دهد، همه گالری ها و همه نمایشگاه های موقت در این طبقه قرار گرفته اند. در این طبقه نسخه بزرگ شده ۹۶ اثر نقاشی دالی به دیوار نصب شده است. از میان آثار او می توان به تجزیه پیوستگی خاطره، کشف آمریکا توسط کریستف کلمبوس - تخم مرغ روی ظرفی بدون سطح و پرتو برادر مرده من اشاره کرد. در نوشته ای روی یکی از دیوارهای موزه ذکر شده است که آثاری از تمامی دوره های کاری دالی در اینجا دیده می شود، از نقاشی هایش تا آثاری روی کاغذ، سنگ، پارچه، چرم، چوب و الباقی آثار هنری دیگرش.



NO!

چطور "نه" بگوییم؟!

من نیستی یا تو نمی توانی به من بگویی چه باید بکنم. برای تعدیل پاسخ منفی باید دلیل آن را توضیح دهید. خوب است صریح و با ذکر جزئیات تعهدات دیگر خود را توضیح دهید. کافی نیست که بگویید، متأسفم، من کارهای دیگری دارم که باید انجام دهم.

بگویید من الف و ب و ج را بر عهده دارم و به روشنی توضیح دهید که این وظایف دیگر چیست و همه جزئیاتی که لازم است را مطرح کنید تا جواب منفی شما بهانه به نظر نرسد. اگر درخواست انجام کار از طرف رئیس یا فردی بالاتر از شما باشد می توانید از آن ها بخواهید به جای این که وظیفه تازه ای بر عهده شما بگذارند، اولویت وظایف شما را تغییر دهند. با این کار به آن ها این فرصت را می دهید تا دریابند چطور شما به طور دقیق وقت خود را برای کار تنظیم می کنید و نشان می دهید که نه می خواهید از زیر کار در بروید و نه وقت خود را بیهوده هدر می دهید. راه دیگر این است که بگویید شما در موقعیتی نیستید که بتوانید سریع به این درخواست پاسخ دهید. برای انجام این درخواست به کمی زمان برای بررسی راه و روش انجام آن نیاز دارید.

راه را برای دیگری هموار کنید.

برای هموار کردن راه دیگری می توانید برای مثال بگویید من می توانم برای همکاری در این موضوع این کار را انجام دهم یا برسید، می خواهید کمک کنم کس دیگری را پیدا کنید؟ اگر درخواست فوری نباشد می توانید بگویید من دو هفته دیگر می توانم به شما کمک کنم. اگر می بینید هیچ راهی وجود ندارد بتوانید کاری را که می خواهند انجام دهید می توانید بگویید من نمی توانم این کار را انجام دهم؛ اما اگر بخواهید به این صورت می توانم به شما کمک کنم.

پیگیر باشید.

سراغ آن آدم را بگیرید و برسید کار چطور پیش می رود؟ آیا مشکل رفع شد؟ آیا آدم مناسب پیدا کردید؟ یادتان نرود اگر به الف، ب، ج احتیاج داشتید من در این زمینه ها مهارت دارم. دلیل پیگیری ماجر این است که ارتباط خوبی ایجاد شود و اعتماد تقویت شود حتی وقتی پاسخ منفی می دهید.

اگر همیشه به همه درخواست های رؤسا، همکاران، مراجعان و افراد دیگر در محل کار جواب مثبت بدهید شاید فکر کنید که آدم مهم و بی نظیری هستید و کسی نمی تواند جای شما را بگیرد. مشکل اینجاست که این روش آدم را از پا در می آورد و به جای رسیدن به هدف هایمان چنان دل سرد می شوید که ممکن است بر اعتبار حرفه ای و جنبه های دیگر کاری شما اثر منفی بگذارد.

تنها راه موفقیت این است که یاد بگیرید نه بگویید تا باعث شوید دیگران به شما احترام بگذارند. اما باتوجه به محیط های کاری بسیار رقابت محور و سرسام آور این کار چالش پیچیده ای است. اگر همیشه جواب مثبت بدهید به این امید که به برتری حرفه ای برسید احتمال زیاد دارد که وقت و انرژی و پول خود را هدر دهید و از آنچه به راستی اهمیت دارد منحرف شوید. به همین دلیل اهمیت دارد که یاد بگیریم چه زمانی و چگونه نه بگوییم تا اعتبار حرفه ای و روابط کاری سرشار از اعتمادی داشته باشیم. هدف ایجاد اثر مثبت با جواب منفی است.

به گفته بروس تولگان ۴ روش راهبردی برای "نه" گفتن در محل کار وجود دارد:

پرسش های مناسب مطرح کنید و یادداشت بردارید.

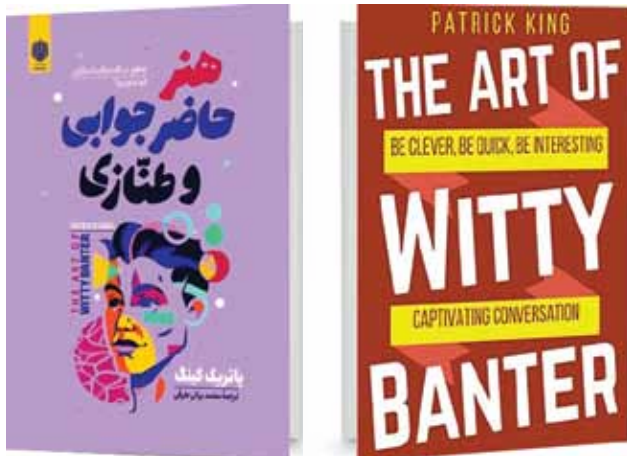
پیش از نه گفتن باید درخواست را به خوبی بشنوید و پرسش های مناسبی مطرح کنید. فرض کنیم فردی که می خواهید به او پاسخ بدهید رئیس شما نیست. هر چه پرسش های بیشتری در مورد کاری که بر عهده شما می گذارند مطرح کنید و هر چه علاقه بیشتری نشان دهید راحت تر می توانید نه بگویید. اگر پرسش های مناسبی مطرح کنید فرصت پیدا کردید که مهارت و دانش خود را در مورد موضوع نشان دهید. با مطرح کردن پرسش های مناسب ارزش کار به چشم طرف مقابل می آید و اهمیت و ارزش آن در اولویت های سازمانی مشخص می شود.

دلایل خوبی برای نه گفتن بیارید.

بعضی افراد در برابر درخواست انجام کار می گویند این کار من نیست؛ اما این حرف جنبه های منفی زیادی دارد که باعث درگیری می شود. طرف مقابل با شنیدن آن این طور برداشت می کند که می گویند تو رئیس

هنر حاضر جوابی و طنزایی چگونه در گفتگو با دیگران کم نیاوریم؟

The Art of Witty Banter: Be Clever, Be Quick, Be Interesting - Create Captivating Conversation



نشر علم

نویسنده: پاتریک کینگ

مترجم: محمد براتی طرقي

درجه محبوبیت در سایت گود ریدز ۳۸۸ از ۵

| مهرناز تباری |

| کارشناس مدیریت روابط عمومی

و صدای مشتریان |

درباره کتاب

کتاب هنر حاضر جوابی و طنزایی (چطور در گفتگو با دیگران کم نیاوریم؟) به مهارت‌هایی پرداخته که در مکالمات روزمره و موقعیت‌های اجتماعی به کار می‌آیند؛ مهارت‌هایی مانند شوخ طبعی، حاضر جوابی، ایجاد صمیمیت و جذابیت در گفتگو. پاتریک کینگ با الهام از تجربه‌های شخصی و مشاهده مجریانی مانند دیوید لترمن، به بررسی این موضوع می‌پردازد که چگونه برخی افراد می‌توانند با شوخی و بذله‌گویی، حتی موضوعات کسل‌کننده را به بحث‌هایی جذاب تبدیل کنند. کتاب حاضر در قالب فصل‌های کوتاه و کاربردی تکنیک‌هایی را معرفی کرده است که به افراد کمک می‌کند در موقعیت‌های مختلف اجتماعی، مکالمه را پیش ببرند، از بن‌بست‌های گفتگو عبور و ارتباطی مؤثرتر برقرار کنند.

این کتاب با زبانی صریح و مثال‌هایی ملموس به دغدغه‌هایی مانند ترس از قضاوت، دشواری شروع مکالمه یا ادامه دادن یک گفتگو می‌پردازد و راهکارهایی برای غلبه بر این موانع ارائه می‌دهد. این اثر برای کسانی نوشته شده است که می‌خواهند در جمع‌ها حضور فعال‌تری داشته باشند و تأثیر بیشتری بر اطرافیان خود بگذارند.

درباره نویسنده

پاتریک کینگ (Patrick King)، متخصص تعاملات اجتماعی و مربی مکالمه، در کالیفرنیا مستقر بوده و به عنوان نویسنده‌ای پرفروش در سطح بین‌المللی و مربی مهارت‌های اجتماعی شناخته شده است. نوشته‌های او بر پایه پژوهش‌های علمی، تجربه دانشگاهی، کوچینگ (Coaching) و تجربیات واقعی زندگی شکل گرفته و او یکی از برجسته‌ترین مراجع جهان در حوزه مهارت‌های اجتماعی، روان‌شناسی اجتماعی و رفتار انسان به شمار آمده است. پاتریک کینگ در رسانه‌ها و رویدادهای متعددی از جمله TedX حضور داشته است. کتاب هنر حاضر جوابی و طنزایی (The art of witty banter) یکی از کتاب‌های اوست.

منبع انگلیسی

<https://www.goodreads.com/book/show/33026239-the-art-of-witty-banter>



منبع فارسی
bookcofe.ir

این کتاب مناسب چه کسانی است؟

این کتاب برای افرادی مناسب است که می‌خواهند مهارت‌های گفتگو، شوخ طبعی و حاضر جوابی را در خودشان تقویت کنند؛ کسانی که در جمع‌ها احساس کم‌رویی دارند یا به دنبال افزایش جذابیت و تأثیرگذاری کلامی هستند. همچنین کتاب حاضر برای دانشجویان، کارمندان، مدیران و هر فردی که در محیط‌های اجتماعی یا کاری نیاز به برقراری ارتباط مؤثر دارد، مفید است.

چکیده از کتاب

«صحبت کردن به صورت مطلق و کلی، به خصوص با مطرح نمودن یک پرسش، گفتگو را برای افراد دیگر بسیار دشوار می‌کند. پاسخ به یک سؤال مطلق بسیار سخت است و باعث می‌شود طرف مقابل در برابر قضاوت آسیب‌پذیر باشد. می‌توانید با مطرح نمودن گزینه‌های مختلف یا پرسیدن یک سؤال خاص و جزئی بر اساس یک پیش فرض، سؤالات مطلق را به پرسش‌های آسان و جزئی تبدیل نمایید. یکی از رایج‌ترین اشتباهاتی که باعث کوتاه شدن گفتگوی مردم با یکدیگر می‌شود، صرف نظر از اینکه موضوع گفتگو چقدر جذاب و جالب باشد، این است که سؤالات کلی و مطلق مطرح می‌شود؛ زیرا به سختی می‌توان به این گونه سؤالات پاسخ

ماه دوم یادگیری زبان انگلیسی فعال سازی مهارت ها

(From Passive to Active)



سامان جمشیدی
مدرس زبان انگلیسی
آکادمی سامان

ساده صحبت می کند. این تمرین به کاهش اضطراب و افزایش تسلط ذهنی کمک می کند.

برای مثال:

“Today I feel good”

“I have a busy day”

هدف این تمرین، تولید زبان بدون توقف و ایجاد جریان فکری به زبان انگلیسی است.

استفاده از ضبط صدا (Voice Recording)

یکی دیگر از روش های مؤثر در تقویت مهارت گفتاری، ضبط صدای خود و گوش دادن به آن است. این روش به زبان آموز کمک می کند تا:

- اشتباهات تلفظی خود را شناسایی کند
 - به نحوه بیان جملات توجه بیشتری داشته باشد
 - روند پیشرفت خود را ارزیابی نماید
- تکرار این تمرین به صورت منظم، تأثیر قابل توجهی در بهبود Pronunciation و Fluency خواهد داشت.

توسعه مهارت نوشتاری (Writing)

در ماه دوم، تمرین نوشتن باید از سطح جمله به سطح پاراگراف ارتقا یابد. توصیه می شود زبان آموزان روزانه یک پاراگراف کوتاه (۴ تا ۵ جمله) درباره موضوعات ساده مانند فعالیت های روزمره یا علایق شخصی بنویسند.

برای نمونه:

“My daily routine:

I wake up at 8. I drink coffee. Then I go to work. In the evening, I study English.”

این تمرین، علاوه بر تقویت مهارت نوشتاری، به سازمان دهی افکار (Organization of Thoughts) نیز کمک می کند و زبان آموز را برای بیان منسجم تر آماده می سازد.

پس از گذراندن ماه نخست و ایجاد یک پایه اولیه در زبان انگلیسی، زبان آموز وارد مرحله ای می شود که نقش تعیین کننده ای در تبدیل دانش به مهارت دارد. در این مرحله، تمرکز از یادگیری صرف به سمت استفاده عملی از زبان تغییر می کند. به بیان دیگر، زبان آموز باید آنچه را که تاکنون به صورت نظری آموخته است، به سطح کاربردی و واقعی ارتقا دهد. یکی از چالش های رایج در این مرحله، شکاف میان درک و تولید زبان است؛ بسیاری از زبان آموزان می توانند متون ساده را درک کنند، اما در بیان افکار خود با مشکل مواجه می شوند. این وضعیت نشان دهنده باقی ماندن دانش در سطح Passive Learning و عدم تبدیل آن به Active Use است. هدف اصلی ماه دوم، پر کردن این شکاف است.

اهمیت گذار از دانش منفعل به مهارت فعال

در فرایند یادگیری زبان، مهارت ها به دو دسته کلی تقسیم می شوند: مهارت های دریافتی (مانند خواندن و شنیدن) و مهارت های تولیدی (مانند نوشتن و صحبت کردن). بسیاری از زبان آموزان زمان بیشتری را به مهارت های دریافتی اختصاص می دهند، زیرا این مهارت ها نیازمند تلاش ذهنی کمتری هستند. با این حال، تسلط واقعی بر زبان زمانی حاصل می شود که فرد بتواند به طور فعال از آن استفاده کند.

در این راستا، تمرین مستمر در حوزه های Speaking و Writing از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

تقویت مهارت گفتاری (Speaking)

صحبت کردن، یکی از مهم ترین و در عین حال چالش برانگیزترین مهارت های زبانی است. بسیاری از زبان آموزان به دلیل ترس از اشتباه یا عدم اعتماد به نفس، از تمرین این مهارت خودداری می کنند. این در حالی است که اشتباه کردن، بخش طبیعی و ضروری از فرایند یادگیری است.

یکی از روش های ساده و مؤثر برای آغاز، تمرین Mirror Speaking است. در این روش، زبان آموز روزانه چند دقیقه مقابل آینه درباره موضوعات

لقمه‌های یادگیری

اصطلاحات و جملات کاربردی در رستوران

1. Could the menu be brought to us, please?

میشه منو برای ما آورده بشه لطفاً؟

2. Can the window be opened?

میشه پنجره باز بشه؟

3. Could some water be served, please?

میشه کمی آب سرو بشه لطفاً؟

4. Can this document be printed for me?

میشه این مدرک برای من چاپ بشه؟

5. Could the music be turned down a little?

میشه صدای موسیقی کمی کم بشه؟

6. Can the meeting be postponed until tomorrow?

میشه جلسه تا فردا عقب انداخته بشه؟

7. Could my order be checked again?

میشه سفارش من دوباره بررسی بشه؟

8. Can a taxi be called for us?

میشه برای ما تاکسی گرفته بشه؟

9. Could the air conditioner be turned on?

میشه کولر روشن بشه؟

10. Can this problem be solved today?

میشه این مشکل امروز حل بشه؟

تقویت مهارت شنیداری همراه با متن (Listening with Transcript)

در این مرحله، توصیه می‌شود مهارت شنیداری به صورت هدفمندتر تقویت شود. استفاده از فایل‌های صوتی همراه با متن (Transcript) یکی از بهترین روش‌ها در این زمینه است. در این روش، زبان‌آموز ابتدا به فایل صوتی گوش می‌دهد و سپس متن آن را مطالعه می‌کند.

این فرایند باعث می‌شود:

- ارتباط میان صدا و نوشتار بهتر درک شود
- دقت در شنیدن افزایش یابد
- دامنه واژگان تقویت گردد

استفاده هدفمند از ویدئو و زیرنویس

تماشای ویدئوهای آموزشی یا محتوای ساده به زبان انگلیسی، در صورتی که به درستی انجام شود، می‌تواند بسیار مفید باشد. توصیه می‌شود زبان‌آموزان از English Subtitles استفاده کنند و به ساختار جملات و نحوه بیان توجه داشته باشند.

همچنین، تکرار برخی از جملات یا دیالوگ‌ها می‌تواند به درونی‌سازی الگوهای زبانی (Natural Language Patterns) کمک کند.

تبدیل واژگان به کاربرد عملی

در این مرحله، واژگانی که در ماه اول آموخته شده‌اند باید به صورت فعال مورد استفاده قرار گیرند. این کار از طریق جمله‌سازی، نوشتن و صحبت کردن انجام می‌شود.

برای مثال:

واژه: "happy"

"I am happy today"

"She looks happy"

این رویکرد، نقش مهمی در تبدیل دانش به مهارت ایفا می‌کند.

اشتباهات رایج در ماه دوم

در این مرحله نیز برخی خطاهای رایج می‌توانند مانع پیشرفت شوند:

- اجتناب از صحبت کردن به دلیل ترس از اشتباه
 - استفاده صرف از منابع آموزشی بدون تمرین عملی
 - تمرکز بیش از حد بر صحیح بودن کامل جملات
 - نداشتن تداوم در تمرین‌ها
- شناخت این اشتباهات، به زبان‌آموز کمک می‌کند تا مسیر یادگیری را با آگاهی بیشتری دنبال کند.

جمع‌بندی

ماه دوم یادگیری زبان انگلیسی، مرحله انتقال از دانش به مهارت است. در پایان این دوره، انتظار می‌رود زبان‌آموز:

- بتواند جملات و پاراگراف‌های ساده تولید کند
 - در بیان افکار روزمره خود به زبان انگلیسی پیشرفت داشته باشد
 - اعتماد به نفس بیشتری در استفاده از زبان کسب کند
- مهم‌تر از همه، زبان‌آموز در این مرحله از یک یادگیرنده منفعل به یک مهم‌تر از همه، زبان‌آموز در این مرحله از یک یادگیرنده منفعل به یک Active User of English تبدیل می‌شود. این تغییر، نقطه عطفی در مسیر یادگیری زبان محسوب می‌شود و زمینه را برای پیشرفت‌های بعدی فراهم می‌سازد.
- تداوم در تمرین، پذیرش اشتباهات و استفاده واقعی از زبان، سه عامل کلیدی موفقیت در این مرحله هستند.



پرسش و پاسخ

اگر دآوری و ویرایش: نیلوفر فیاض

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

پرسش این ماه:

چه عاداتی در تیم های کاری بیشتر شود، عملکرد هم به موازات آن بیشتر می شود؟

● عادل برزگری

بانکدار عملیات، شعبه اروند

چند موردی هست که خدمت تون عرض می کنم به نظرم باید عادت به یادگیری مداوم رو داشته باشیم، عادت به اینکه مدام علم خودمون رو به روز کنیم و سطح علمی رو ارتقاء بدیم. مورد دیگه عادت به اینکه هرچی یاد گرفتیم رو به هم تیمی هامون منتقل کنیم و اشتراک بگذاریم و مورد بعدی مسئولیت پذیری... اینکه در قبال وظایف کاری در تیم و سازمان چقدر مسئولیت پذیر باشی خیلی مهمه.

● یگانه محرابی

مسئول دفتر، مدیریت سرمایه انسانی

collective accountability مسئولیت پذیری اجتماعی یعنی اعضا فقط مسئول کار خودشون نباشند و نسبت به نتیجه کل تیم احساس مالکیت داشته باشند. تیم هایی متوسط میگن "کار من انجام شد" تیم های عالی میگن "هدف تیم انجام شد؟" این تغییر ذهنیت، همکاری، سرعت حل مسئله، کیفیت تصمیم گیری و اجرای کار رو هم زمان بالا و در عمل، یکی از قوی ترین پیش بینی کننده های عملکرد تیمیه.

● ابوالفضل شهبازی

کارمند پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

فضای دوستی خوب در محیط کار. اعتماد به یکدیگر. مسئولیت پذیری. نظم در کار

● زهرا پروینی قریق

کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

به نظرم در وهله اول وجود اعتماد بین افراد یک تیم، مهم ترین رکن محسوب می گردد و سپس وجود ارکان مسئولیت پذیری، صداقت و شفافیت، ارتباطات سازنده و پذیرش خطا باعث بهتر شدن عملکرد می شود.

● مریم بیدی

رئیس شعبه، شعبه دولت

اگر می خواهیم عملکرد همه بهتر شود، عادت کنیم که «فضایی بسازیم که در آن حقیقت، بدون ترس بیان شود» این زیربنای تمام موفقیت های تیمی است. اعضای تیم اطمینان داشته باشند که اگر اشتباهی کنند، سوالی بپرسند یا ایده خاصی را مطرح کنند، مجازات، تحقیر یا طرد نمی شوند.

● محمد جعفرپور

کارشناس ارزش برداری مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری

مطالبات

به نظرم اگر عادت کنیم صادقانه با هم حرف بزنیم و به جای مچ گیری، سعی کنیم که هوای همدیگر رو داشته باشیم و همدیگر رو درک کنیم، تیم خیلی جلو می افتد. وقتی به جای ترس از قضاوت شدن، از اشتباهاتمان بگیم و توی شلوغی کار پشت هم باشیم، انگیزه و خروجی همه خود به خود بالا میره. در واقع ترکیب «رفاقت» و «مسئولیت پذیری» همون چیزیه که به تیم معمولی رو به تیم عالی تبدیل می کنه.

● شهره شاهی گیلوئی

کارشناس نرم افزارهای سازمانی، مدیریت فناوری اطلاعات

اهمیت دادن به نقش تک تک اعضا از سوی مسئول تیم، که باعث ایجاد

فضای غیررقابتی در تیم شده و تمامی اعضا دیده‌شدن و مؤثربودن را تجربه می‌کنند.

● هاله حسین زاده

معاون بین‌الملل، معاونت بین‌الملل
همکاری، تعهد، نظم، وفاداری و تلاش برای منفعت جمعی. این کاریه که زنبورهای عسل ذاتاً توی کار تیمی شون خوب انجام میدن!

● رهام قلبی

کارشناس نرم‌افزارهای اطلاعاتی، مدیریت فناوری اطلاعات
طبق کتاب «بازیکن تیمی ایده‌آل» اثر پاتریک لنتچونی، برای بهبود عملکرد کل تیم، باید عادت به تقویت هم‌زمان سه فضیلت کلیدی در تک‌تک اعضا افزایش یابد: ۱- تواضع (Humble): تمرکز بر موفقیت جمعی و پرهیز از منیت ۲- ولع (Hungry): اشتیاق برای کار بیشتر و مسئولیت‌پذیری فراتر از وظیفه. ۳- هوشمندی (Smart): درک صحیح تعاملات انسانی و رفتار آگاهانه با همکاران.

● حامد دورقی نژاد

مسئول مرکز خدمات، شعبه اروند
برای افزایش راندمان کار تیمی توجه به دو اصل ضروری است ۱- پایبندی به تعهدات: بزرگ‌ترین عادت برای جلب اعتماد تیم، «وقت‌شناس بودن» و «تعهد به کیفیت» است. اگر گفتید کاری را انجام می‌دهید، آن را با همان کیفیتی که وعده داده‌اید، تحویل دهید. ۲- تمرکز بر هدف مشترک: در زمان بحث‌ها و اختلافات، عادت کنید همیشه خودتان را از «من» به «ما» تغییر دهید. سؤال اصلی همیشه باید این باشد: «این تصمیم برای هدف نهایی تیم چه سودی دارد؟»

● علیرضا مقدسی

بانکدار فروش تخصصی، شعبه بازار
به نظرم شنیدن نظر همکاران چه خوب چه بد به جهت بهبود روابط و فرایندهای کاری جهت ایجاد انسجام همه‌جانبه در تیم.

● محمدعلی رزمی آرا

کارشناس ارشد روش‌های اعتباری و ارزی، مدیریت بهبود و کیفیت
مهم‌ترین موضوعات شنیدن فعالانه، طوفان فکری و اجازه بیان نظرات موافق و مخالف است.

● اسماعیل خورشیدی ذاکله بری

بانکدار فروش، شعبه بازار
مسئولیت‌پذیری، تعهد، وجدان کافی هم می‌خواد که از دوتای اول کم نگذاریم...

● مرتضی افشار

کارشناس ارشد بررسی مطالبات در معرض ریسک، مدیریت پیگیری مطالبات
احترام و الزام به گردن‌نهادن به تصمیم‌های اخذ شده در گروه، حتی اگر

مخالف عقاید شخصی مان باشد.

● عبدالعظیم طاهری

● بانکدار فروش، شعبه تبریز

ایجاد ارتباط خوب و حسن اعتماد قوی و هدف مشترک اگر در کار گروهی وجود داشته باشه عملکرد بالا میره اینها از طریق ابزارهای ارتباط، شفاف و کارآمد با برگزاری جلسات کاری منظم و جدی و جلسات غیررسمی ایونت‌های شرکتی و جشن گرفتن موفقیت‌ها با گوش دادن فعالانه به اعضای تیم به همراه افزایش تعاملات گروهی و تشویق همکاران به مسائل و ایجاد فرهنگ بازخورد مثبت امکان‌پذیره.

● محمدعلی لطیف‌پور

● معاون شعبه، شعبه هفده شهرپور تبریز

هدف: مشورت، احترام

● محمد فردوسی

● بانکدار عملیات - مرکز خدمات، شعبه گرگان

اهداف مشخص و شفاف باشند و برای رسیدن به اهداف "تقسیم کار عادلانه، اعتماد، احترام، بازخورد صادقانه" وجود داشته باشد.

● سجاد پیر نجم‌الدین

● مسئول مرکز خدمات، شعبه حافظ اصفهان

درک تیم به عنوان یک زنجیر متشکل از حلقه‌های به هم پیوسته که توان کل زنجیر برابر با توان ضعیف‌ترین حلقه آن است. با درک این موضوع، اعضا در راستای پوشش نقاط ضعف دیگر هم‌تیمی‌ها بدون منت و منیت در راستای نیل به اهداف عالی سینرژی خواهند داشت.

● سارا رمضی

صداقت در بیان میزان پیشرفت و دستاوردها می‌تونه به بهتر شدن عملکرد گروهی کمک کنه. همه اعضای تیم باید حقیقت رو بیان کنند و نظراتشون رو بدون اینکه ترسی از قضاوت کردن داشته باشند؛ به گروه انتقال بدن.

● علی اصفی

بانکدار فروش تخصصی، شعبه سیتی سنتر اصفهان
«اعتماد و گفت‌وگوی صادقانه» مهم‌ترین عادتی است که با بیشتر شدنش، عملکرد همه در تیم بهتر می‌شود.

● داود احمدی

● بانکدار فروش تخصصی، شعبه اراک

مهم‌ترین مهارت‌ها که با تقویت آنها کار تیمی بهتر می‌شود عبارت‌اند از همکاری، کمک‌کردن، ارتباط کلامی و دیداری، تعیین هدف، ترغیب و خلاقیت و هماهنگی.

● محمدحسین بدر

● بانکدار فروش، شعبه آفریقای شمالی

پشتیبانی از هم دیگر به نظرم بهترین عنصر افزایش عملکرد است.

● بلال رضازاده

مسئول مرکز خدمات، شعبه نازی آباد

سوء تفاهم‌ها را کم کنیم، گذشت داشته باشیم. دوباره کاری را حذف کنیم. اعتماد به هم. همه درک یکسانی از هدف و وظایف پیدا کنیم مسئولیت‌پذیری، افزایش آگاهی از طریق کسب اطلاعات از یک منبع مرجع مورد وثوق تیم و همکاری با گذشت، در خدمت تیم بودن و کم کردن منیت نتیجه: سرعت و کیفیت کار تیمی به طور محسوس افزایش می‌یابد.

● زهرا میهن پرست

بانکدار عملیات، شعبه منیریه

یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌هایی که تو زمینه کارگروهی میشه بهش اشاره کرد "مسئولیت‌پذیری" است. این ویژگی به شخصیت اعضای تیم گره خورده است. زمانی که هر کدوم از افراد جهت پیش برد هدف تیمشون مسئولیت خودشون رو بدونن و تفهیم بشن و تمام تلاش خودشون رو بکنن تا وظیفه‌ای که محول شده رو به نحو احسن انجام بدن، تیم به هدف واحد خودش میرسه. در این میان عادات دیگری هم هست که به پیشبرد هدف کمک میکنه مثل دوری از اهمال کاری، دلسوزی، تعهد، همدلی و انتقادپذیری و انعطاف‌پذیری (نوآوری و خلاقیت برای انجام سریع‌تر کار) داشتن این دید که "من به عنوان عضوی از گروه یک عنصر کلیدی هستم، اگر نتیجه کار من خوب نباشه، گروه به نتیجه‌اش نمی‌رسه" خیلی کمک کننده است.

● بهزاد شریفی

بانکدار عملیات، شعبه مرزداران

کار تیمی، که مثل روغن کاری چرخ دنده‌هاست، باعث می‌شود همه اعضای تیم بتوانند به خوبی کنار یکدیگر کار کنند، احساس مسئولیت، همدلی، گوش شنوا، معاشرت چهار چرخ دنده‌ای هستند که باعث پیشرفت و حرکت می‌شوند.

● منصوره رضا سلطانی

کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

در تیم‌های موفق اعضا بدون ترس از دلخوری، به هم بازخورد شفاف می‌دهند.

● حشمت سپندار

رئیس شعبه، شعبه اهواز

برای افزایش چشمگیر عملکرد در تیم‌های کاری، عادت «ارتباطات شفاف و بازخورد سازنده» بیشترین تأثیر را دارد. به طور مشخص، نهادینه کردن این دو رفتار کلیدی است: ۱- شفافیت کامل (Radical Transparency): اشتراک گذاری به موقع اطلاعات، اهداف و چالش‌ها؛ تا هیچ‌کس در ابهام تصمیم نگیرد و همسویی حفظ شود. ۲- فرهنگ بازخورد مداوم: (Continuous Feedback Loop) تبدیل بازخورد به بخشی از روتین روزانه (نه فقط جلسات فصلی). وقتی افراد یاد می‌گیرند بدون قضاوت، نقاط قوت و زمینه‌های بهبود یکدیگر را بگویند، «خطاهای تکراری» حذف و «سرعت یادگیری تیمی» به حداکثر می‌رسد.

● محمدرضا محسنی

بانکدار عملیات - مرکز خدمات، شعبه خانه اصفهان

ایجاد مشارکت جمعی در تیم کاری موجب می‌شود تا کارهای پیچیده‌ای انجام شوند که جلو بردن آن‌ها به صورت انفرادی ممکن نیست. ارزش‌ها و مزایایی که یک تیم کاری برای اعضا فراهم می‌آورد، هرگز در کار فردی قابل دستیابی نیستند.

● فاطمه حلمی شالقونی

کارشناس کارشناسی و اعتبارسنجی، مدیریت کارشناسی و نظارت بر مصرف

با مسئولیت‌پذیری و تعهد کارها را انجام دهیم. با مشورت و همفکری کردن از انتظارات هم مطلع و در راستای رفع آن عمل کنیم. در صورتی که یکی از اعضای تیم اشتباهات ما را بیان کرد آن را پذیرفته و در راستای جبران عمل کنیم تا نتایج بهتری حاصل شود.

● علیرضا قنبری

مسئول مرکز خدمات، شعبه بازار کفاشها

توپ را تا دم دروازه ببر؛ اما شوت زدن رو به شخص دیگه‌ای بسپار. طبیعتاً ذهن آرام و همدلی و اعتماد باعث عملکرد بهتر میشه و اینکه تحویل کار به گونه‌ای باشه که به قول همکارمون که تو نظر دادن فقط نیاز به یک دکمه تأیید داشته باشه.

● داریوش جهانگیرمقدم

بانکدار فروش تخصصی، شعبه حافظ اصفهان

کار را جوری به همکاران تحویل دهید که بدون نیاز به سؤال، ویرایش یا حتی یک کلمه توضیح اضافه، فقط نیاز به یک دکمه «تأیید» داشته باشند. در دنیای حرفه‌ای، تحویل کاری که نیاز به روتوش ندارد، عالی‌ترین شکل احترام به زمان دیگران و بزرگ‌ترین امضای تخصصی است.

● علی نیک پور

مسئول مرکز خدمات، شعبه خانه اصفهان

قطعا حس مسئولیت‌پذیری، همدلی و احترام و درک متقابل در کار تیمی میتونه موتور محرک رونق عملکرد باشه.

● حامد پهلوان

مدیر حساب مشتریان دفتر بانکداری شرکتی، مدیریت بانکداری شرکتی عادت همدلی، کمک کردن، صحبت کردن

● علی توسن

بانکدار فروش، شعبه بازار کفاشها

صداقت (حتی وقتی اشتباه می‌کنم): زود بگم «اشتباه کردم» یا «کمک لازم دارم». این کار باعث می‌شه زمان تیم تلف نشه اعتماد به هم: به جای اینکه مدام بالای سر هم باشید، کار رو بسپارید به هم و مطمئن باشید انجام می‌شه بازخورد دوستانه: به جای نقد کردن، همکار رو راهنمایی کنید. مثلاً به جای «این غلطه»، بگید «فکر کنم اگه اینجوری بشه بهتر باشه». خلاصه کلام: تیم خوب، تیمی هست که اعضا مثل یه واحد عمل می‌کنن، نه

چندتا فرد که هر کدوم دارن یه کار جدا انجام می دن.

● آرش آذین فر

بانکدار فروش، شعبه بابل

برای افزایش عملکرد در تیم های بانکی، این ده اصل کلیدی را در عادت های روزانه بگنجانید: ۱- شفافیت در ارتباط: گزارش های کوتاه، صریح و روزانه از وضعیت کارها داشته باشید. ۲- بازخورد سازنده: به جای سرزنش، روی اصلاح فرایند و درس گرفتن از اشتباهات تمرکز کنید. ۳- پذیرش مسئولیت: کارها را تا رسیدن به نتیجه نهایی دنبال کنید و به «وظیفه من همین جا بود» بسنده نکنید. ۴- مستندسازی: تصمیمات و تغییرات رویه ای را مکتوب کنید تا سوء تفاهم های سیستمی کاهش یابد. ۵- یادگیری مستمر: هر هفته زمانی کوتاه برای مرور بخشنامه ها و نکات فنی جدید اختصاص دهید. ۶- هم افزایی تیمی: در زمان اوج شلوغی، فراتر از نقش تعریف شده، به همکاران تحت فشار کمک کنید. ۷- پیش دستی در اطلاع رسانی: تاخیرها یا مشکلات را پیش از آنکه تبدیل به بحران شوند، اعلام کنید. ۸- تمرکز بر مشتری: هدف نهایی را حل مشکل مشتری قرار دهید، نه صرفاً اجرای تشریفات اداری. ۹- امنیت و دقت: امنیت اطلاعات و دقت در اسناد را به عنوان ارزش اصلی در تمامی تعاملات حفظ کنید. ۱۰- جلسات اثربخش: جلسات را به جای سخنرانی، به بررسی موانع عملیاتی و حل چالش های جاری اختصاص دهید.

● زهره مافی

بانکدار ویژه، شعبه شهرک اکباتان

کار تیمی که با همکاری تمامی اعضا به همراه انگیزه، احترام، اعتماد، عدالت، مسئولیت پذیری، تفکر سیستمی و انعطاف پذیری و... باشد، عملکرد بهتر می شود.

● علی طاهری فرد

مسئول مرکز خدمات، شعبه پیروزی

بتونیم خودمون و تو جایگاه همدیگه قرار بدیم. قبل از هر فکرو اظهار نظری درباره هم

● آریتا نوبری

کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

عملکرد بهتر زمانی حاصل می شود که این ۳ عادت ریشه ای در تیم باشد: ۱- امنیت روانی: اعضا بدون ترس از قضاوت، اشتباهاتشان را بگویند و ایده هایشان را مطرح کنند. ۲- وضوح کامل: همه دقیقاً بدانند هدف چیست و وظیفه شان چیست. ۳- تمرکز بر حل مسئله (به جای مقصر): وقتی اشتباهی رخ می دهد، به جای «جستجوی مقصر»، به دنبال «راه حل و یادگیری» باشند. بطور خلاصه تر وقتی عادت های نامبرده شده شکل می گیرد که بهم اعتماد داشته باشیم.

● میثم قنبری

مسئول دفتر، مدیریت سرمایه انسانی

تو دنیای امروزی که به سرعت در حال پیشرفت هست، ما هم باید قابلیت رشد و انعطاف پذیری رو در وجودمون بهبود بدیم و یجورایی عادت کنیم به تغییرهای مثبت کوچک و بزرگ در خودمون. تو کاری تیمی هم تا جایی که

ممکنه در مقابل نظرات و رفتارهای منطقی هم تیمی خودمون احترام و انعطاف به خرج بدیم.

● امیرعلی همتی

کارمند عیب یاب خودپرداز، اداره نقد و اوراق بهادار

خیلی خودمونی و صریح با هم حرف بزنیم؛ یعنی اینکه خیلی شفاف و بدون تعارف به هم بگیم چی خوبه و چی بده تا اشتباهاتمون روی هم تلنبار نشه و همون لحظه درستشون کنیم.

● مونا سادات غلمانی

مسئول دفتر، مدیریت بازاریابی و توسعه محصول

هرچه بلوغ تیمی بالاتر برود، توان هم فکری بیشتر می شود و تیم می تواند ارزش های بزرگ تر و پایدارتر خلق کند.

● تورج یادگاری

بانکدار فروش تخصصی، شعبه کرمانشاه

هرچقدر در تیم های کاری «اعتماد، مسئولیت پذیری و همکاری» بیشتر شود، عملکرد همه بهتر می شود. تیم موفق فقط از آدم های قوی ساخته نمی شود از عادت های درست ساخته می شود.

● مجید ربانی

کارشناس پاسخگویی به مراجع قانونی، مدیریت حقوقی

عدالت کاری در انجام کارهای مشترک می تواند روحیه هم تیمی ها را افزایش دهد.

● سمیه ولی زاده خرق

بانکدار فروش، شعبه مشهد

حس مسئولیت و وجدان کاری باشه و هر کسی سهم و وظیفه خودش رو عادلانه انجام بده در جایی که دارم کار می کنم حداقل اطلاعاتم رو به روز کنم و سعی کنم کار مربوط به قسمت خودم رو کامل یاد بگیرم تا بار کارم رو دوش بقیه نباشه و عاملی نباشم که انگیزه بقیه کمتر بشه و بقیه بی تفاوت به موضوعات و کار بشن گفتگوی شفاف و عدم کینه ورزی.

● حسین پرویزی

بانکدار عملیات، شعبه بازار کفاشها

یه بازیکن خوب تو تیم باید همه جای زمین بازی کنه این بازی کردن هم تیمی هاست که بهترین عملکرد و میاره.

● سیدابوالفضل ساجدی

کارشناس ارشد بازرسی، اداره بازرسی

احترام و تمرکز روی سلاقی






سامانیوم Samanium

برندگان سور سامانی



۵ جایزه
۲۰ میلیون تومانی

شماره مشتری	اسامی
۹۲۶۵۰۳	ماهان فاریزاده
۲۹۰۷۸۹۶	علی گنج خاتلو
۳۱۵۲۰۵۴	فریبا عظیمی
۴۱۴۴۳۶۶	محمدرضا میرا
۳۵۷۶۹۲۷	ایمان آقاچانی دلاور



۱ جایزه بزرگ
۲۰۰ میلیون تومانی

مجید کمال خالدي
شماره مشتری: ۴۰۲۸۱۵۶

شماره مشتری	اسامی
۳۴۰۱۵۳۹	مجید محمدی
۱۳۳۹۹۶۶	علی کریمی طاری
۳۴۷۲۱	سعید آقاآلایپورفرزین
۳۴۰۲۴۰۸	علی سراج
۳۵۹۰۲۴۲	مهرزاد فتحی رودپشتی
۳۴۲۵۷۲۵	مهدی نجفی
۳۳۷۰۳۰۴	سعید جدگال
۳۴۴۶۱۹۶	شاپان سراج
۳۴۷۸۴۴۴	محمد هاشمی
۳۴۵۴۷۹۸	وحید لامع کجیادی
۱۸۴۵۰۰۵	شهرین طاهرپور
۱۷۸۰۳۵۵	پیام صالحی
۳۷۵۳۱۸	شبنم جامعی
۱۹۹۲۷۹۷	رضا عسدی
۹۰۲۴۳۵	اطمنس میرزائی
۱۴۶۰۹۷۶	محمدحسین فهرادی
۴۶۰۰۲۴۶	میعاد نادعلی‌نژاد عمران
۳۵۵۰۹۳	محمد یوسف ترکمن

۵۰ جایزه ۲۰,۰۰۰ سامانی	
شماره مشتری	اسامی
۱۳۱۵۷۱	محمد رضا البرزی اوانکی
۴۵۹۳۶۹۶	سیاوش فرجی
۹۷۰۴۰۰۸	منصور زین بخش
۳۳۹۹۴۵۶	علی محمد رضوی داودی
۷۸۰۸۷۸۴	میترا غنی‌آبادی
۹۱۵۴۸۸	حسین سیزعلی
۹۱۰۱۲	فهام فریدی
۳۳۱۴۴۹۱	کتایون غیائی
۱۱۴۹۲۱۷	سید حمیدرضا عابدی
۱۷۵۶۰۲۴	شهنام صمیمی سنده
۴۴۵۴۶۷۵	عباس فیضی
۴۴۷۸۵۴۰	وجیه قمری
۱۷۴۹۹۵۳	رضا کریم‌لاد
۱۱۹۲۴۷۶	محمد رضا بابا خانی
۳۵۱۰۰۰۷	مجید علم بیگی

ما با همه برنده‌ها تماس می‌گیریم

براشون پیامک برنده‌شدن رو حتماً می‌فرستیم

و مبلغ جایزه رو هم خیلی سریع به حسابشون واریز می‌کنیم

شماره مشتری	اسامی
۳۰۴۴۶۰	علی شعاعی
۱۴۳۱۲۲	ژاله علیرزاده
۱۹۷۸۳۳۱	فرزین آخوندزاده داریان
۶۱۰۴۱۹۶	برزات کریم آبادی
۱۴۷۵۱۵۲	سنگند کوشان
۲۵۴۸۲۲۳	علی زلفی ارم ساداتی
۳۴۴۹۰۰۶	معلوهر قربانی
۷۵۵۴۴۶	شهناز جهانگیر
۴۴۴۵۹۰۳	کمال هوتشندمقدم
۵۰۸۵۲۴۶	علیرضا رحیمی طاشی
۴۴۱۷۹۰۰	پدرام مرادیان
۴۵۷۹۰۶۶	حسین حاجیان هیکوئی
۱۱۱۴۵۱۷	رضا نقی‌نژاد
۱۵۲۵۳۶۷	مهرزاد محمدی میرانلویی
۴۱۸۷۴۱۴	امین اپینانو
۳۳۰۸۴۵۷	دانیل رفائیل
۷۹۱۴۴۳۳	رضا روی‌گری



راه ارتقای بهره‌وری در اقتصاد ملی

| شهرام شیرکوند، پژوهشگر و مشاور صنعت |

سرمایه‌گذاری در بخش‌های مختلف تولیدی و هدایت منابع مالی به سمت فعالیت‌های مولد، زمانی اثربخش خواهد بود که بر اساس مطالعات پژوهشی دقیق و تحلیل‌های علمی صورت گیرد. پژوهش، هدایتگر سرمایه‌گذاری است و می‌تواند مسیرهای بهینه را برای خلق ثروت و رشد پایدار مشخص کند.

بخش مهمی از موفقیت‌های اقتصادی کشور تاکنون به‌واسطه گسترش فعالیت‌های تحقیقاتی و سرمایه‌گذاری در تولیدات داخلی حاصل شده است. این بدان معناست که باید علاوه بر استفاده از ظرفیت‌های موجود، به ایجاد ظرفیت‌های جدید نیز توجه کرد. ظرفیت‌هایی که با افزایش بهره‌وری و اشتغال‌زایی، اقتصاد را مقاوم‌تر می‌سازند. پژوهش‌های کاربردی در حوزه مدیریت تولید و اقتصاد صنعتی نشانگر این است که ارتقای بهره‌وری علاوه بر تزریق سرمایه، به توسعه دانش فنی، نوآوری در فرآیندها و بکارگیری فناوری‌های نوین نیازمند است.

تحقیقات گسترده در حوزه تولید ملی بیانگر آن است که اقتصاد ایران از ظرفیت‌های بالایی برخوردار است، اما فعال‌سازی آنها نیازمند سیاست‌گذاری مبتنی بر داده‌های پژوهشی است. عواملی همچون پایین بودن سطح تقاضا، نرخ بالای تمام‌شده محصولات و واردات محصولات مشابه جایگزین، مانع بهره‌برداری کامل از ظرفیت‌های تولیدی شده‌اند. البته پژوهش‌های بازار می‌توانند راهکارهای علمی برای رفع این موانع ارائه دهند و مسیر رونق تولید را هموار سازند. یکی از چالش‌های جدی در این مسیر، توزیع نامناسب اعتبارات و نرخ بالای سود بانکی است که در مواردی هزینه تأمین مالی را

امروزه فرهنگ پژوهش به عنوان یکی از ارکان توسعه علمی سازمانی در کشور مورد توجه قرار گرفته و مسیر خود را برای نهادینه شدن یافته است. به این لحاظ هر اقدامی در زمینه توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی باید علم محوره و پژوهش مدارانه باشد تا با بهره‌گیری از این دستاوردها، چالش‌ها به خوبی مدیریت گردد. مدیران حوزه صنعت باید با توجه به این ضرورت‌ها، تولید را به صورت علمی اداره کنند. نکته‌ای که در این زمینه وجود دارد این است که در بسیاری از موارد شاهد هستیم که بین یافته‌های علمی با نظام‌های تصمیم‌گیری و اجرایی فاصله وجود دارد. این امر در مواردی سبب می‌شود که بسیاری از مطالعات و پژوهش‌های انجام شده در آرشو قرار گیرند و نتایج پژوهش‌ها مورد استفاده و بهره‌برداری نباشند؛ از این رو باید راهکارهایی دنبال شود که مدیران تصمیم‌گیر در بخش‌های تولیدی را به صورت مستمر با نتایج تحقیقات پژوهشگران مرتبط نماید. این مسئله در حال حاضر تحت عنوان تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد معرفی شده که همان تصمیم‌گیری‌های علمی است.

تولید ملی، همواره اولویت اصلی کشور است و حمایت از آن نقش اساسی در ارتقای رفاه اجتماعی، بهبود معیشت و ایجاد اشتغال دارد. با این حال تجربه‌های جهانی نشان می‌دهد که تولید زمانی به مزیت پایدار تبدیل می‌شود که بر پایه پژوهش‌های معتبر علمی و نوآوری فناورانه استوار باشد. همچنین



پژوهش‌های فناورانه، بازاریابی و مدیریت نوآوری توجه ویژه داشته باشد. پایین بودن هزینه سرمایه و اعتبارات، یکی از مهم‌ترین عوامل در ترغیب صاحبان سرمایه به فعالیت‌های تولیدی است.

پژوهش‌های کارآفرینی نشان می‌دهد که این فرآیند حلقه اتصال سرمایه، دانش و تولید است و می‌تواند موجب خلق ثروت پایدار شود. از این رو، باید با اولویت‌بخشی به نوآوری و خلاقیت، مسیر فعالیت‌های پژوهش‌محور روان‌سازی شود. در دنیای امروز که رقابت بر پایه دانش و نوآوری شکل می‌گیرد، تولید ملی همچنان محور اصلی توسعه است و حمایت از آن رفاه اجتماعی و اشتغال را تقویت می‌کند و با ایجاد مزیت رقابتی، اقتصاد کشور را مقاوم خواهد کرد.

بنابراین برای بهره‌برداری بهینه از توان پژوهشی در کشور باید به پژوهشگران با تجربه، استادان آگاه و متخصصین میدان داده و ناهمواری‌های موجود از سر راه برداشته شود. این امر زمانی محقق خواهد شد که مدیران صنعتی و تصمیم‌گیران حوزه تولید، با تمرکز اجرایی در یک سازمان مشخص از ناهماهنگی و پراکندگی طرح‌های پژوهشی و صرف هزینه‌های موازی ممانعت به عمل آورند و با تعیین اولویت‌های کاربردی به تشخیص استادان محقق و کارشناسان با تجربه، هر تصمیم‌گیران ارشد بخش‌های صنعتی از پشتوانه علمی برخوردار بوده و بر مبنای مطالعاتی که منطبق بر نیاز انجام شده باشد، تا تلاش‌ها و اقدامات را به سوی ثروت‌آفرینی و ارتقای بهره‌وری در اقتصاد ملی رهنمون نماید.

برای تولیدکنندگان غیرمنطقی می‌سازد. پژوهش‌های اقتصادی نشان می‌دهد که اصلاح ساختار اعتباری و کاهش نرخ سود تسهیلات می‌تواند هزینه تولید را کاهش داده و توان رقابت کالاهای داخلی را در بازارهای جهانی افزایش دهد. از این رو، حمایت از طرح‌های توسعه‌ای و کسب‌وکارهای نوپا می‌بایست در اولویت سیاست‌های اقتصادی قرار گیرد.

به‌منظور مشارکت مردم در سرمایه‌گذاری برای تولید، توجه به ظرفیت نیروی جوان متخصص و توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان ضروری است. اقتصاد دانش‌محور، موتور محرک ثروت‌آفرینی و مقاوم‌سازی اقتصاد است. توانمندسازی تولیدکنندگان ایرانی در برابر رقابتی خارجی و تقویت برندهای داخلی برای حضور در بازارهای جهانی، یکی از اساسی‌ترین رویکردهای توسعه اقتصادی کشور محسوب می‌شود.

زمانی که شرایط برای تولید و کار در کشور مهیا باشد، اشتغال افزایش یافته و بحران‌های اجتماعی کاهش می‌یابد. اعطای تسهیلات بانکی ارزان، استمهال بدهی‌های معوقه و کاهش نرخ سود تسهیلات می‌تواند نخستین گام عملی دولت برای رشد تولید باشد. پژوهش‌های اقتصاد کلان تأیید می‌کنند که این سیاست‌ها از دیدگاه نظری و تجربی توجیه‌پذیرند و در صورت اجرای آنها کاهش هزینه تولید، افزایش تقاضا برای تولیدات داخلی و رونق اقتصادی متصور است.

در کشورهای توسعه‌یافته، تولید کیفی و نوآورانه اساس رقابت جهانی است. تولیدکنندگان ایرانی نیز برای ارتقاء بهره‌وری و مقاوم‌سازی اقتصاد باید به



حداقل بهینه مصرف کنیم

| محدثه گرمابدری - مدرس محیط زیست و اکوتوریسم |

هزینه‌ای اندک، تصویری دوستدار محیط زیست از خود ارائه می‌دهند. با این حال، پرسش اصلی و اساسی اینجاست که آیا واقعا می‌توان به الگویی عملی و موثر از مصرف سبز دست یافت که به پایداری زیستی و حفظ منابع برای نسل‌های آینده منجر شود؟

واقعیت آن است که در شرایط کنونی جهانی و باتوجه به ساختارهای اقتصادی و صنعتی موجود، دستیابی به مصرفی کاملاً بی‌ضرر و با حداقل تأثیر منفی، بسیار دشوار و گاهی ناممکن به نظر می‌رسد؛ زیرا ما همچنان به‌طور گسترده از مواد نفتی و سایر منابع تجدیدناپذیر استفاده می‌کنیم که علاوه بر آسیب‌های زیست محیطی جبران‌ناپذیر، پایان‌پذیر نیز هستند. اما اگر از منظر واقع‌بینانه‌ای به قضیه بنگریم و بپذیریم که زندگی مدرن شهری و صنعتی با مصرف این مواد عجین شده است، می‌توانیم دست کم بر مصرف بهینه و مدیریت صحیح منابع تمرکز کنیم.

برای نمونه، سرپرست خانوار، به‌ویژه مادر خانواده که معمولاً نظارت بیشتری بر فرآیند خرید روزانه و الگوی مصرف خانواده دارد، می‌تواند نقش بسیار موثر و کلیدی در کاهش مصرف مواد مضر و ترویج سبک زندگی پایدار ایفا کند. درباره پلاستیک‌ها که می‌دانیم در طبیعت تجزیه‌ناپذیرند و تنها به ذرات ریزتری به نام میکروپلاستیک‌ها تبدیل می‌شوند که خود تهدیدی جدی‌تر و خاموش برای سلامت انسان و محیط زیست به شمار می‌روند، می‌توان با مصرف حداقلی، تفکیک صحیح از مبدأ و تحویل آنها به سامانه‌های مجاز جمع‌آوری پسماند، گامی موثر در راستای کاهش آلودگی برداشت یا در سطحی پیشرفته‌تر، زمینه بازیافت و بازگرداندن آنها به چرخه تولید را فراهم کرد.

همچنین ضروری است، زباله‌های تر از خشک نظیر کاغذ و مقوا، فلزات و شیشه به دقت تفکیک شوند تا فرآیند بازیافت با سهولت و کارایی بیشتری انجام پذیرد. متأسفانه گاهی در مدیریت پسماندهای بهداشتی خانگی مانند دستمال‌کاغذی‌های آلوده، پدهای بهداشتی و سایر اقلام مشابه غفلت می‌ورزیم و آنها را با سایر زباله‌ها به‌ویژه پسماندهای تر مخلوط می‌کنیم. این مسئله در سطح شهر و معابر عمومی نیز به‌وضوح مشهود است؛ بارها مشاهده شده که این اقلام آلوده در سطل‌های زباله مخلوط می‌شوند و سپس توسط پرندگان، حیوانات ولگرد یا افرادی که به زباله‌ها دست می‌زنند، در معابر و پیاده‌روها پراکنده می‌شوند که بی‌تردید منظره‌ای ناخوشایند، غیربهداشتی و تهدیدکننده برای سلامت عمومی ایجاد می‌کند.

به‌طور کلی، می‌توان گفت که مصرف‌گرایی تا حد زیادی به فرهنگ و سطح سواد و دانش یک جامعه بازمی‌گردد. هرچه آگاهی و شناخت مردم نسبت به محیط پیرامون‌شان، برای مثال نسبت به منابع طبیعی و نیز میراث فرهنگی، بیشتر و عمیق‌تر باشد و به این باور اساسی برسند که این منابع نه صرفاً متعلق به خود آنها، بلکه به‌عنوان ثروتی ملی و حتی فراملی تلقی می‌شوند، شرایط به‌تدریج دستخوش تغییر خواهد شد. به‌بیان دیگر، ضروری است به این درک جمعی نائل آییم که تمام آنچه روی کره زمین وجود دارد، اعم از منابع تجدیدپذیر و تجدیدناپذیر، پایان‌پذیر و محدود است و ما صرفاً حق بهره‌مندی مسئولانه از بخشی از آن را داریم و نه بیشتر.

به نظر می‌رسد بخش مهمی از این موضوع به فرهنگ جوامع، از جمله جامعه ما، مرتبط است؛ به این معنا که لازم است از نگاهی خودمحور و کوتاه‌بینانه فاصله بگیریم و تصور نکنیم صرفاً به‌دلیل سکونت در یک مرز جغرافیایی مشخص، تمامی منابع در دسترس، مطلقاً متعلق به ماست. ما موظفیم سهم قابل توجهی از این منابع خدادادی را برای آیندگان حفظ و حراست کنیم؛ نسلی که آنان نیز به همان اندازه حق استفاده و زندگی شایسته روی این کره خاکی را دارند. باید بیاموزیم که این منابع نه تنها مختص انسان‌ها، بلکه متعلق به تمامی موجودات زنده این کره خاکی است و هرگونه بهره‌برداری باید با در نظر گرفتن حقوق زیستی همه آنها انجام گیرد.

چنین نگاه خودمحور و مقطعی، که تنها به منافع کوتاه‌مدت فردی یا گروهی می‌اندیشد، اغلب به مصرف‌گرایی افسارگسیخته و رفتارهای مشابه دامن می‌زند. به‌طور خلاصه، هرچه جامعه‌ای از دانش، آگاهی و دسترسی گسترده‌تر و بی‌واسطه‌تری به اطلاعات در سطح جهان برخوردار باشد، بهتر و موثرتر می‌تواند با این چالش‌های پیچیده و چندلایه مواجه شود. به نظر می‌رسد این فرآیند آموزشی و فرهنگ‌سازی باید از دوران کودکی، حتی پیش از ورود به دبستان، آغاز شود. چه‌بسا اگر فرهنگ‌سازی را صرفاً از دوران بزرگسالی شروع کنیم، تأثیر عمیق و پایداری نداشته باشد، اما با آموزش هدفمند و مستمر از سال‌های نخستین زندگی، می‌توان به بهبود بنیادین شرایط در نسل‌های آینده و نهادینه شدن رفتارهای مسئولانه امیدوار بود.

در چند دهه اخیر، مفهوم کالاهای سبز با برچسب‌های مرتبط و تبلیغات گسترده مطرح شده و حتی به ظهور پدیده‌ای به نام «سبزشویی» یا



عضو کمیسیون امنیت ملی مجلس تشریح کرد: ایستادگی بانک‌ها دوشادوش رزمندگان در جنگ رمضان

| امیر رضا قشقایی |

واحد تولیدی با بیش از ۱۰۰ یا ۲۰۰ نیروی فنی، به دلیل بدهی حدود ۷ میلیارد تومانی با مشکل مواجه شده و کارخانه‌ای که چند صد میلیارد تومان ارزش دارد، در معرض فروش قرار گرفته است.

وی افزود: این موضوع با روحیه شرایط جنگی همخوانی ندارد. در چنین فضایی همه مسئولان کشور باید همکاری کنند تا واحدهای تولیدی حفظ شوند و از این مرحله عبور کنیم. شرایط کشور نیازمند همکاری همه ارکان نظام است.

هزاتوی مذاکرات

این نماینده مجلس همچنین درباره آخرین وضعیت مذاکرات، مسائل اقتصادی، شرایط جنگی کشور و نقش دستگاه‌ها و شبکه بانکی در حمایت از مردم گفت: مذاکراتی که ما در پیش رو داریم و چند جلسه‌ای که برگزار شده، دیدگاه‌های متفاوتی درباره آن وجود دارد. از دید آمریکایی‌ها، آتش‌بس باید قبل از مذاکره باشد یا مذاکره بعد از آتش‌بس؛ اما از دید جمهوری اسلامی ایران، مذاکرات در ادامه جنگ است.

وی افزود: این دو دیدگاه، کار را برای تحلیلگران دنیا در حوزه‌های سیاسی، نظامی و اقتصادی سخت کرده است. از دید ما با توجه به اینکه در طول چند ماه گذشته بدعهدی‌های زیادی از آمریکایی‌ها دیده‌ایم و به تعبیر خودمان یک دیوار بی‌اعتمادی بین ایران و آمریکا وجود دارد، این مذاکرات را به عنوان یک پروژه واحد نمی‌بینیم.

مالکی گفت: نگاه آمریکایی‌ها متفاوت است و همین تناقض دیدگاه‌ها و اختلاف نظرها باعث پیچیدگی شرایط شده است. تلاش کشورهای میانه‌جی این است که این دیدگاه‌ها را به هم نزدیک کنند. زحمات زیادی از سوی دوستان پاکستانی انجام شده است؛ به‌خصوص فرمانده محترم ارتش پاکستان

نماینده مجلس گفت: بانک‌ها همپای مردم و حتی همپای نیروهای مسلح در جنگ تحمیلی سوم ایستادگی کردند.

فداحسین مالکی، عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی در گفت‌وگو با خبرنگار اینباره نقش بانک‌ها در تاب‌آوری اجتماعی اظهار کرد: بانک مرکزی و شبکه بانکی در دوران جنگ تلاش کردند این تاب‌آوری حفظ شود. از شیفت‌های شبکه بانکی گرفته تا بخشودگی جرائم اقساط بانکی و برخی محدودیت‌ها و اقدامات حمایتی، تلاش‌هایی انجام شد که باعث شد خللی در خدمت‌رسانی به مردم ایجاد نشود.

وی ادامه داد: من صادقانه عرض می‌کنم با توجه به اینکه ما در کمیسیون امنیت ملی این مسائل را رصد کردیم، بانک‌ها در طول جنگ تحمیلی عملکرد خوبی داشتند و همپای مردم و حتی همپای نیروهای مسلح ایستادگی کردند. مالکی تصریح کرد: متأسفانه در جنگ رمضان شاهد حملات فیزیکی به برخی بانک‌ها بودیم و تعدادی از کارکنان نیز شهید شدند. حتی باوجود اینکه شبکه بانکی آسیب‌های جدی دید اما گزارش‌هایی که ارائه شد نشان می‌دهد عملکرد خوبی داشتند و جای تقدیر و تشکر دارد.

وی گفت: شاید کمتر کسی تصور کند که بانک‌ها چنین مردانه در کنار مردم ایستادگی کنند. البته تصمیماتی مانند بخشودگی‌ها انجام شد، اما ممکن است در گوشه و کنار برخی واحدها مشکلاتی وجود داشته باشد که نباید نگاه کلی نظام بانکی را تحت تأثیر قرار دهد.

وی ادامه داد: انتظار ما این است که همین نگاه حمایتی در رده‌های پایین‌تر شبکه بانکی هم وجود داشته باشد. برای مثال با موردی مواجه شدم که یک

و نخست‌وزیر این کشور.

فرماندهان و مردم عزیز، فرزندان این ملت در نیروهای مسلح مقاومت کردند و با قدرت پاسخ دادند. این مقاومت با پشتوانه مردم عزیزمان بود که در خیابان‌ها از نیروهای مسلح خود حمایت کردند.

پیچیده‌ترین فناوری آمریکا هم نتوانست بر توان دفاعی ایران غلبه کند

نماینده مردم در مجلس افزود: ما سه نوع جنگ را پشت سر گذاشتیم و به لطف خدا از آن عبور کردیم؛ جنگ دریایی، جنگ هوایی و جنگ زمینی. در روزهای ابتدایی، آمریکایی‌ها تصور می‌کردند توان دریایی ایران را از بین برده‌اند، در حالی که همان نیروی دریایی باعث شد ناوهای سنگین آمریکایی‌ها عقب‌نشینی کنند و به عمق اقیانوس بروند.

عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی گفت: در جنگ هوایی نیز پیچیده‌ترین فناوری‌هایی که آمریکایی‌ها در اختیار داشتند، نتوانستند بر توان دفاعی ایران غلبه کنند. در بخش زمینی نیز اتفاقاتی رخ داد که برای آمریکا یک شکست سیاسی بود و مقاومت مردم و نیروهای داخلی باعث شد این اقدامات به نتیجه نرسد.

خطر جنگ اقتصادی بیشتر است

وی ادامه داد: همه این موارد پشت سر گذاشته شد، اما جنگ اقتصادی خطر بیشتری دارد؛ چراکه هدف آن سفره مردم است. اعتقاد ما این است که دولت باید هرچه سریع‌تر آرایش اقتصادی خود را متناسب با شرایط جنگی تغییر دهد.

مالکی افزود: جلسات متعددی در مجلس، کمیسیون‌های مختلف و کمیسیون امنیت ملی با مسئولان اقتصادی دولت برگزار شده، اما هنوز کمبودهایی وجود دارد. به دلیل محدودیت‌ها و مشکلات واردات کالا، بخشی از این شرایط ایجاد شده، اما نکته مهم این است که بسیاری از کالاها را خودمان در داخل تولید می‌کنیم.

نماینده خانه ملت گفت: مردم این سؤال را دارند که کالایی که در داخل تولید می‌شود، چرا باید با افزایش قیمت مواجه شود. به اعتقاد من همه دستگاه‌های نظارتی کشور باید نظارت و کنترل خود را افزایش دهند تا بیش از این شاهد نوسانات قیمتی در کشور نباشیم.

هماهنگی خوبی میان مجلس و دولت در اداره کشور وجود دارد

عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی در ادامه درباره نقش مجلس شورای اسلامی در شرایط فعلی گفت: مجلس با توجه به ملاحظات امنیتی و تصمیمات شورای عالی امنیت ملی، جلسات رسمی خود را محدود کرده، اما این به معنای تعطیلی مجلس نیست.

مالکی افزود: از روزهای اول جنگ، کمیسیون امنیت ملی جلسات خود را با مسئولان ارشد امنیتی و نظامی ادامه داد. بازدید از مرزها و مناطق مختلف انجام شد و نمایندگان کمیسیون‌های مختلف، از جمله کمیسیون امنیت ملی، برنامه و بودجه، اقتصاد و عمران، فعالیت‌های خود را ادامه دادند.

وی گفت: هدف این بود که در شرایط سخت، انسجام ملی حفظ شود. هماهنگی بسیار خوبی بین مجلس و دولت وجود داشت و در موضوعات اقتصادی و سیاسی اختلاف جدی دیده نشد.

این نماینده خانه ملت ادامه داد: مجلس وظیفه نظارتی خود را انجام داده و اکنون نیز با وجود محدودیت‌ها، جلسات به شکل مجازی ادامه دارد. احتمال دارد تصمیمات جدید و بهتری برای عبور از این شرایط گرفته شود.

مالکی افزود: در جریان این جنگ مشخص شد که در برخی حوزه‌ها نیاز به قوانین جدید داریم؛ از جمله قوانینی که مربوط به موضوع تنگه هرمز است و ان‌شاءالله در صحن علنی مجلس بررسی خواهد شد.

عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی ادامه داد: وقتی ما وزن مطالبات خودمان و از طرف دیگر انتظارات آمریکایی‌ها را بررسی می‌کنیم، یک نتیجه مهم برای میانجی‌ها به دست آمده و آن این است که وزن مطالبات، خواسته‌ها و مشروعیت جمهوری اسلامی ایران در این موضوع بسیار سنگین‌تر از آمریکایی‌هاست.

وی گفت: این نکته بسیار مهمی است که کشورهای میانجی آن را بپذیرند. معمولاً در دنیا کمتر اتفاق می‌افتد که قبل از رسیدن به تفاهم، چنین شرایطی ایجاد شود. ما خوشحالیم که دوستان پاکستانی با صراحت این موضوع را مطرح می‌کنند و می‌بینند که در جمهوری اسلامی ایران یک سیاست واحد درباره مذاکرات وجود دارد.

این نماینده خانه ملت ادامه داد: در آمریکا چنین انسجامی وجود ندارد و تناقض‌ها بسیار زیاد است؛ از اظهارنظرهای لحظه‌ای گرفته تا موضوعی که باعث می‌شود کار برای مجریان دیپلماسی آمریکا سخت‌تر شود. این شرایط برای کشورهایی که نقش میانجی دارند نیز پیچیده‌تر شده و برای ایران که می‌خواهد مطالبات خود را مطرح کند، دشواری بیشتری ایجاد کرده است.

ضرب اعتماد به آمریکا کاهش پیدا کرده است

عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی افزود: همین مسائل باعث شده ضرب اعتماد ما به آمریکا کاهش پیدا کند و میزان مذاکره کم‌رنگ‌تر شود. آخرین جلسه رسمی نیز پس از سفر دوستان پاکستانی و حضور مقام‌های این کشور در تهران برگزار شد که بنده هم در آن حضور داشتم.

مالکی گفت: به اعتقاد آنها، بسیاری از پیشنهادات و ملاحظات ایران توسط آمریکایی‌ها پذیرفته شده است؛ اما برخی از مطالبات و نکات مورد نظر ما هنوز بی‌پاسخ مانده است. دلیل آن هم این است که عملکرد آمریکایی‌ها در میز مذاکره با چیزی که در فضای رسانه‌ای مطرح می‌کنند، متفاوت است.

وی ادامه داد: در مذاکرات موضوعی را می‌پذیرند، اما در فضای رسانه‌ای مواضع دیگری مطرح می‌کنند و همین باعث افزایش بی‌اعتمادی می‌شود. وقتی بحث آتش‌بس مطرح می‌شود، اما هم‌زمان اتفاقاتی رخ می‌دهد که خلاف آن است، طبیعی است که شرایط مذاکره پیچیده‌تر شود.

این نماینده مجلس افزود: جمهوری اسلامی ایران نیز به دلیل همین بی‌اعتمادی، پاسخ‌های خود را اعلام می‌کند و این موضوع باعث می‌شود مسیر مذاکره سخت‌تر شود. ما سیاست خودمان را مبتنی بر مذاکره نبسته‌ایم، مگر اینکه اتفاقاتی رخ دهد؛ آمریکا از برخی مواضع خود عقب‌نشینی کند، آتش‌بس کامل برقرار شود، نیروهای رژیم صهیونیستی از خاک لبنان به‌ویژه جنوب لبنان عقب‌نشینی کنند و حقوق جمهوری اسلامی ایران به رسمیت شناخته شود.

وی گفت: در چنین شرایطی و با وساطت کشورهای منطقه که اکنون قطر و عمان نیز به این روند اضافه شده‌اند، می‌توان به نتیجه رسید. از سوی دیگر دنیا به این نتیجه رسیده است که اگر جنگ ادامه پیدا کند، جنگ بعدی یک جنگ بسیار سخت و خانمان‌سوز خواهد بود؛ نه فقط برای ایران، بلکه برای کشورهای منطقه و همسایه.

عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی در ادامه درباره مسائل اقتصادی و افزایش قیمت‌ها گفت: ما در طول این جنگ شرایط بسیار سنگینی را تجربه کردیم و تاریخ کمتر چنین شرایطی را نشان داده است. ایران همیشه در دوره‌های مختلف درگیر جنگ بوده و در ادوار گذشته نیز شرایط سختی را پشت سر گذاشته است، اما این جنگ بسیار سنگین بود. مالکی ادامه داد: با وجود خسارت‌های معنوی زیاد، شهادت رهبر انقلاب،



AI

همه چیز درباره هوش مصنوعی از تاریخچه تا کاربرد

| امیر عباس صادقی |

هوش مصنوعی در واقع تکنولوژی است که به نحوی قابلیت تفکر دارد. البته این قابلیت تفکر با چیزی که ما به عنوان تفکر انسانی می شناسیم تا حد زیادی تفاوت دارد.

در این نوشتار قصد دارم درباره هوش مصنوعی، تعاریف مربوط به آن، تاریخچه و کاربردهایش توضیحات بیشتری بدهم و این مقوله مهم دنیای امروز را معرفی کنم.

هوش مصنوعی چیست؟

خیلی از افراد هنوز هم با شنیدن واژه هوش مصنوعی به ربات ها فکر میکنند و تصور میکنند که منظور از هوش مصنوعی همان ربات های بی احساسی هستند که برای انجام راحت تر کارها طراحی شده اند و قرار است در آینده جای انسان ها را بگیرند. مسئول این نوع تفکر به احتمال زیاد فیلم های علمی و تخیلی است اما واقعیت با آنچه که تصور می شود تفاوت دارد.

هوش مصنوعی به انگلیسی Artificial intelligence که به طور مخفف آن را AI نیز می نامند، در واقع تکنولوژی است که به نحوی قابلیت تفکر دارد. البته این قابلیت تفکر با چیزی که ما به عنوان تفکر انسانی می شناسیم تا حد زیادی تفاوت دارد، اما در حقیقت سعی دارد تا از آن تقلید کند.

امروزه شاید هوش مصنوعی به آن شکلی که تصور می کنیم وجود نداشته باشد اما باز هم بسیاری از کارهایی که روزانه انجام می دهیم، مانند جستجوی اینترنت یا گشت و گذار در صفحات شبکه های اجتماعی و غیره، همه متأثر از هوش مصنوعی است و در حقیقت در این مواقع داریم از آن استفاده می کنیم. انقدر این استفاده نا ملموس است و به آن عادت کرده ایم که در آن لحظه حس نمی کنیم که داریم از هوش مصنوعی استفاده می کنیم. دلیل اصلی آن این است که نمی دانیم هوش مصنوعی واقعا چیست و چه کارهایی انجام می دهد. از آنجایی که آینده از آن هوش مصنوعی خواهد بود بهتر است به جای نگران بودن در مورد هوش مصنوعی یاد بگیریم که چه کارهایی را می توانیم با آن انجام دهیم و اطلاعاتمان را در این زمینه بیشتر کنیم. پس بیایید از ابتدا ببینیم هوش مصنوعی چیست.

تعریف هوش مصنوعی

هنوز تعریف دقیقی که تمامی دانشمندان بر روی آن توافق داشته باشند از

هوش مصنوعی ارائه نشده ولی اکثر تعریف ها را می توان به شکل زیر دسته بندی کرد.

- مانند انسان فکر می کند
- منطقی فکر می کند
- مانند انسان عمل می کند
- منطقی عمل می کند

دو تعریف اول مربوط به فرآیندهای تفکر و استدلال است، در حالی دو تعریف دیگر با رفتار سر و کار دارند.

تعریف ساده ای از هوش مصنوعی

هوش مصنوعی یا artificial intelligence شاخه ای از علوم رایانه است که هدف اصلی آن تولید ماشین های هوشمندی است که توانایی انجام وظایفی که نیازمند به هوش انسانی است را داشته باشد. هوش مصنوعی در حقیقت نوعی شبیه سازی هوش انسانی برای کامپیوتر است و منظور از هوش مصنوعی در واقع ماشینی است که به گونه ای برنامه نویسی شده که همانند انسان فکر کند و توانایی تقلید از رفتار انسان را داشته باشد. این تعریف می تواند به تمامی ماشین هایی اطلاق شود که بگونه ای همانند ذهن انسان عمل می کنند و می توانند کارهایی مانند حل مسئله و یادگیری داشته باشند.

اهداف هوش مصنوعی

اساس هوش مصنوعی آن است که هوش انسان و طریق کار آن به گونه ای تعریف شود که یک ماشین بتواند آن را به راحتی اجرا کند و وظایفی که بر آن محول می شود را به درستی اجرا کند. هدف هوش مصنوعی در حقیقت بر سه پایه استوار است:

- یادگیری
- استدلال
- درک

هوش مصنوعی (AI) شاخه گسترده ای از علوم رایانه است که مربوط به ساخت ماشین های هوشمند با توانایی انجام وظایفی است که معمولا به هوش انسان نیاز دارند. هوش مصنوعی یک علم میان رشته ای با چندین رویکرد است، اما پیشرفت در یادگیری ماشین و یادگیری عمیق باعث ایجاد تغییر الگوی تقریبا در هر بخش از صنعت فناوری می شود.

تاریخچه هوش مصنوعی

تاریخچه هوش مصنوعی به سال های جنگ جهانی دوم بر می گردد. زمانی که نیروهای آلمانی برای رمز نگاری و ارسال ایمن پیام ها از ماشین enigma استفاده می کردند و دانشمند انگلیسی، آلن تورینگ در تلاش برای شکست این کدها برآمد. تورینگ به همراه تیمش ماشین bombe را ساختند که enigma را رمز گشایی می کرد.

هر دو ماشین enigma و bombe پایه های یادگیری ماشینی (machine learning) هستند که یکی از شاخه های هوش مصنوعی یا همان Artificial intelligence می باشد. تورینگ ماشینی را هوشمند می دانست که بدون اینکه به انسان حس صحبت با ماشین را بدهد، با او ارتباط برقرار کند و این مسئله پایه علم هوش مصنوعی است یعنی ساخت ماشینی که همانند انسان فکر، تصمیم گیری و عمل کند.

رفته رفته با پیشرفت فناوری و سایر سخت افزارهای مورد نیاز برای توسعه هوش مصنوعی، ابزار هوشمند و سرویس های هوشمندی به بازار عرضه شدند که از هوش مصنوعی در بسیاری از فرآیندهایشان استفاده می کردند. بسیاری از سرویس های معروفی همانند موتورهای جستجو، ماهواره ها و غیره از هوش مصنوعی استفاده می کردند. با معرفی گوشی های هوشمند و پس از آن گجت های هوشمند، هوش مصنوعی گام بلندی را برای ورود به زندگی انسان های پشت سر گذاشت. از این زمان به بعد هوش مصنوعی برای انسان ها جلوه کاربردی تری پیدا کرد و انسان ها بیشتر با واژه هوش مصنوعی و کاربردهای آن آشنا شدند.

تفاوت هوش مصنوعی و برنامه نویسی

ما در برنامه نویسی ورودی های معلوم و مشخص داریم و با استفاده از دستورات شرطی مانند if و else میتوانیم معادلات را حل کنیم و به نتیجه ی دلخواه برسیم ولی مسائلی که با هوش مصنوعی حل می شوند از تنوع ورودی زیادی بهرمنند هستند به همین دلیل نمی توان با برنامه نویسی معمولی تمام جنبه ها را پوشش داد مثل یک سیستم تبدیل صدا به متن یا تشخیص چهره که داده های ورودی آنها بسیار متنوع هستند به همین دلیل مجبور به استفاده از مدل های هوش مصنوعی برای انجام این کارها هستیم

شاخه های هوش مصنوعی

هوش مصنوعی یک علم بسیار گسترده و پیچیده است که شاخه های متعددی دارد؛ شاخه های هوش مصنوعی عبارتند از:

- سیستم خبره (Experts Systems)
- رباتیک (Robotics)
- یادگیری ماشینی (Machine Learning)
- شبکه عصبی (Neural Network)
- منطق فازی (Fuzzy Logic)
- پردازش زبان طبیعی (Natural Language Processing)

کاربرد هوش مصنوعی در کسب و کارهای مختلف

از این علم می توان در کسب و کارهای مختلف استفاده کرد و در هر کسب و کاری منفعت های بسیاری را به همراه خواهد داشت. در ادامه به چند نمونه از این کاربرد ها در هر حوزه می پردازیم:

هوش مصنوعی در حوزه سلامت

مهم ترین نکته در این حوزه بهبود نتایج بیماران و در عین حال کاهش هزینه است. شرکت های فعال در حوزه سلامت می خواهند با استفاده از یادگیری ماشین، روند تشخیص و درمان را بهتر و سریعتر انجام دهند. یکی از شناخته

شده ترین فناوری ها در این زمینه سیستم IBM Watson است. این سیستم زبان طبیعی را درک می کند و قادر به پاسخگویی به سوالاتی که از آن پرسیده می شود است. این سیستم تمام اطلاعات مربوط به بیمار از منابع موجود را استخراج می کند تا یک فرضیه ایجاد کند و پس از اطمینان آن را ارائه می دهد. سایر برنامه هایی که هوش مصنوعی دارند مانند چت بات ها، می توانند به بیماران برای برنامه ریزی قرار ملاقات، پاسخ به پرسش ها، صدور صورت حساب کمک کنند و یا به صورت یک دستیار سلامت مجازی به فرد بازخوردهای پزشکی ارائه دهد.

هوش مصنوعی در حوزه کسب و کار

برای کارها و فرآیندهای بسیار تکراری که در هر کسب و کار توسط انسان ها انجام می شود، می توان از فرآیندهای اتوماسیون رباتیک استفاده کرد. الگوریتم های یادگیری ماشینی می توانند با analytics و CRM ادغام شوند تا با کشف اطلاعات لازم، بهتر به مشتریان خدمت کنند. از چت بات ها نیز می توان برای ارائه خدمات فوری به مشتریان در وب سایت نیز استفاده کرد.

هوش مصنوعی در حوزه آموزش و پرورش

هوش مصنوعی در این حوزه می تواند به خودکار شدن نمره دهی و درجه بندی دانش آموزان کمک کند و به معلمان زمان بیشتری بدهد. هوش مصنوعی می تواند دانش آموزان را ارزیابی کند و با نیازهای آن ها سازگار باشد و با هر فرد متناسب با سرعت او کار کند. سیستم های مربی هوش مصنوعی می توانند پشتیبانی بیشتری به دانش آموزان ارائه دهند و اطمینان حاصل کنند که روند آموزش آن ها در راه درستی قرار دارد. Artificial intelligence می تواند نحوه یادگیری و مکان یادگیری دانش آموزان را تغییر دهد و حتی برخی از معلمان او را عوض کند.

هوش مصنوعی در حوزه اقتصاد

سیستم های هوش مصنوعی در برنامه های مالی شخصی، مانند Mint یا Turbo Tax، می توانند اطلاعات مالی شخصی هر فرد را جمع آوری کنند و به آن ها مشاوره مالی دهند. از برنامه های دیگر مانند IBM Watson حتی در روند خرید خانه نیز می توان استفاده کرد. امروزه نرم افزارها در وال استریت بخش عظیمی از معاملات را انجام می دهند.

هوش مصنوعی در حوزه قانون و قضا

روند کشف اسناد و مدارک غالباً برای انسان ها بسیار سخت است. اتوماسیون و هوش مصنوعی می تواند به این فرآیند کمک کرده و کارآمدتر از زمان استفاده کند. استارت آپ ها در حال ساخت دستیارهای رایانه ای هستند که پرسش و پاسخ ها را غریب می کند و می توانند با بررسی و طبقه بندی و یک بانک اطلاعاتی، سوالات برنامه ریزی شده در زمینه هستی شناسی را پاسخ دهد.

هوش مصنوعی در حوزه تولید

این زمینه ای است که ربات ها هرچه تمام تر می توانند کار را به گردش دریاورند. ربات های صنعتی می توانند تک تک وظایف محول شده را به طور کامل انجام دهند و جدا از کارکنان انسانی فعالیت کنند.

هوش مصنوعی در برقراری امنیت

از هوش مصنوعی و تکنولوژی پردازش تصویر در برقراری امنیت، ردیابی مجرمان، پیدا کردن هویت خلافکاران و... استفاده می شود. این سیستم ها قادرند با استفاده از هوش مصنوعی چهره افراد مختلف، موجودیت اشیاء و... را تشخیص دهند و هنگام مشاهده انجام تخلفات یا عملی مجرمانه آن را تشخیص داده و به نهاد مربوطه هشدار دهد.

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه /باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۵۰۷-۱۱	۸۸۷۳۷۷۳	نیما کیلانی
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳	۶۶۹۵۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۰	۶۶۹۷۱۰۶۱	-
۳	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خیابان فردوسی، نبش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۳۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۳۴	جمشید باقری
۴	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روبروی باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	تیمور طاهری
۵	پاسداران	۸۰۵	تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰	۲۲۵۹۵۶۵۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	مهدی عبدلی وشته
۶	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	امین بیگلری
۷	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۳۵۴۵۱۸-۲۰	۴۴۳۵۴۵۱۷	شادمان غفوری
۸	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۲۳۰۵۶-۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	حیدررسانی فر
۹	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۳۳۹۰۳۰۹۲-۳ ۲۲۹۲۴۴۵۲	۲۲۹۲۴۴۶۳	مهدی عامری
۱۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی، روبه‌روی خیابان کاج، نبش کوچه ششم (شیخلو)، پلاک ۱۴۰	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۴	۸۸۹۸۲۱۹۴	نغمه خسروی
۱۱	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳	۲۲۰۸۶۱۹۵-۲۰۰	۲۲۰۸۷۷۰۸	-
۱۲	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت‌آباد جنوبی، پایین‌تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سمرقند، پلاک ۴۷	۴۴۴۹۵۲۰۱-۱۲	۴۴۴۹۵۲۲۸	حمزه تقیان
۱۳	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۸۱۰۶۹	مریم یددی
۱۴	میدان وتک	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان وتک، نبش خیابان برادران شرقی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۴۵۵-۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	حمید نودست
۱۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	فرشته قانع
۱۶	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع اریکه ایرانیان، پلاک ۱	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	آزاده روشن
۱۷	یافت آباد	۸۱۷	تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت‌آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۵ و ۲۰۲	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	-
۱۸	شهری	۸۱۸	شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی (بیات)، پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۳۲-۵۵۹۷۰۷۳۸	۵۵۹۷۰۷۳۰	افشین فرج زاده
۱۹	ظفر	۸۱۹	خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸	۲۶۶۴۵۹۸۶-۲۶۶۴۵۷۱۵	۲۶۷۰۵۳۲۷	بهنام پویانفر
۲۰	آفریقا شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان تلون ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸	۲۶۲۱۹۶۵۸-۲۶۲۱۹۹۰۸	۲۶۲۱۹۷۱۳	نسرین خوش صحبت
۲۱	جام جم	۸۲۱	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	فرهاد عطائی فر
۲۲	پیروزی	۸۲۲	تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل	۳۳۲۲۲۱۴۷-۳۳۲۲۳۰۷۸	۳۳۲۲۲۱۴۳	فرخ فرجی
۲۳	ولنجک	۸۲۳	تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷	۲۲۴۲۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	امیرعلی جدیدی
۲۴	خیابان آذربایجان	۸۲۴	تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶	۶۶۰۷۸۸۴۶-۶۶۰۷۸۸۴-۶	۶۶۰۷۸۸۰	محمود لک
۲۵	شهرک اکباتان	۸۲۵	شهرک اکباتان، فاز یک، خیابان نفیسی، روبروی مخابرات، پلاک ۵۹	۴۷۰۰۵۰۴۱-۴۷۰۰۵۰۸۳	۴۴۶۹۵۴۳	نیما رسولی
۲۶	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بیقی، پلاک ۲۱	۸۸۵۱۶۶۴۰-۸۸۵۱۶۴۱۸	۸۸۵۱۷۳۸۱	علیرضا رشیدی
۲۷	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۵-۷ و ۱۲	۳۳۹۹۸۰۰۹	حسام حاجی حیدری
۲۸	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۲۳۴۲۷۰-۸	۲۲۲۳۴۲۵۸	احسان کیانی
۲۹	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲	۸۸۲۳۵۱۷-۸۸۲۳۵۴۸	۸۸۲۳۶۳۱	فاطمه حیاتی
۳۰	خیابان سید جمال الدین اسد آبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال‌الدین اسد‌آبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳	۸۸۲۱۷۹۳۵-۸۸۲۱۰۲۹۶	۸۸۲۱۸۳۷	بهنام عسگری علویچه
۳۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴-۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	مسلم مرتضوی‌فر
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سهروردی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	سید محمد میرحسینی نیری
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان آیت اله خوشوقت، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	ارسلان بی آزار
۳۴	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۵۹۶۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۹۶۶۶	رضا جلالی
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان آیت اله خوشوقت، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۳	۷۷۷۳۳۳۵۰-۵۴	۷۷۷۳۳۳۵۵	سلیمان بیات
۳۶	بازار کاشا	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ تهران، سیزه میدان، بازار کاشا، نبش بازار کاشا، پلاک ۶۴	۵۵۱۵۱۸۲-۴-۵	۵۵۸۰۸۵۰۹	وحید میرزاخانی
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهیار، پلاک ۶۹	۲۱۲۰۰۹۶۲-۶۳	-	مژگان طرّف نژاد
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خیابان ولیعصر، میدان منیریه، خیابان منیریه، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵-۸۵-۸۷	۶۶۴۹۱۰۷۳	رامتین سلیمانی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه کله، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	محسن باقری نیا
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۹-۷۷۹۴۰۴۲۸	۷۷۹۴۰۴۱۸	علی اکبر فتحی زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۴۱	دلاوران	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۸۴۸-۷۷۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	زهرآ کسرائی پور
۴۲	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵۰-۶	۴۴۰۰۳۸۲۶	راحله خیر خواه
۴۳	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، سالت ورودی	۵۵۲۷۸۴۰-۹	۵۵۲۷۸۴۱۰	مصطفی کریمی
۴۴	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۳۶۸۵۸۷۰۶-۳۶۸۵۸۷۰۳	۳۶۸۵۸۳۱۶	رضا جلیل زاده
۴۵	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی‌آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	محمد رضا البرزی
۴۶	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت‌آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۳۵۶	-	حسن رنجبر قلیچی
۴۷	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۳۳۱۳۸۳۱۴	روح اله سیاوشی
۴۸	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۳۷۳۶-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	علی اکبر عینی
۴۹	خیابان لوازانی	۸۵۵	تهران، کامرانیه، خیابان لوازانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۲۲۸۱۶۶۹۲-۳-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	حمید زرهونه
۵۰	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	مجید صادقی دستک
۵۱	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار یزدادی، نبش غربی خیابان ماکونی‌پور، پلاک ۱۹	۲۲۸۰۳۲۲۷-۲۲۸۰۳۲۳۰	۲۲۸۰۲۹۰۱	علیرضا رحیمی خو
۵۲	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین‌آباد، ساختمان مهتاب، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۶۰۰۱۳-۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	محمود احسنی
۵۳	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	میرحسین آقاجانی
۵۴	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۸۰۵۷۵۳-۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	مونا رضایی
۵۵	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه‌راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	سیدیه محبی آشتیانی (ساون‌مه)
۵۶	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی‌عصر و شیخ‌هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۱۳۹۴-۶۶۹۷۱۳۹۲	۶۶۴۵۹۳۸	عباس دانش‌نیا
۵۷	یهشی-قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید یهشی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۸۸۵۳۶۲۸۹-۸۶۱۲۲۱۶۰	-	رضا محمدقاسمی
۵۸	برج سامان	۸۶۷	خیابان شریعتی، نبش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان، طبقه اول داخلی	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ ۳۹۸۹۶۳۸۰	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ ۳۹۸۹۶۳۸۰	فاطمه حاجی بابایی
۵۹	قلهک	۸۶۸	خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵	۲۲۶۰۱۵۳۷-۲۲۶۰۳۶۱۳	۲۲۶۰۹۷۰۳	هومن رسولی
۶۰	ستارخان	۸۶۹	تهران، محله توحید، خیابان کوثر سوم، خیابان ستارخان، پلاک ۸۰	۶۶۳۵۳۲۹۶-۶۶۹۲۸۱۶۲	۶۶۵۷۴۷۵	بهوش قاسمی
۶۱	پونک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرافی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	مهدی طلایی
۶۲	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱	۲۲۷۱۶۲۹۳	احمد عهدی
۶۳	لاله زار	۸۷۲	تهران، خیابان لاله‌زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری، پلاک ۴۶۱	۳۶۸۷۰۴۵۸-۳۶۸۷۰۳۱۷	۲۳۵۳۰۱۴۶	داریوش خداداد
۶۴	میدان هفت تیر	۸۷۳	میدان هفت‌تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵	۸۸۸۱۵۲۶۰-۸۸۸۱۵۸۹۰	۸۸۸۴۶۱۹۰	امیر ضیاء
۶۵	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، روبروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۱۹۲-۹۳	۲۶۱۱۷۱۹۵	واله سعیدی
۶۶	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	تهران، سعادت‌آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	بناتریس بابایی
۶۷	خیابان آقاپورگی - الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، انتهای خیابان شهید آقاپورگی، نبش خیابان حسن‌آکبری، پلاک ۸۸	۲۲۳۹۱۰۷۱ ۲۲۳۹۹۷۱۶ ۲۲۳۹۹۷۴۱ ۲۲۳۹۸۷۵۷	۲۲۳۹۴۳۱۳	مهدی سلطانی
۶۸	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۹-۶۶۸۱۵۹۹۸	۶۶۸۱۶۰۰۸	عباس آهنگری کیوی
۶۹	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، روبروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۲۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۸	۴۶۸۳۲۲۴۱	جبار رضائی دره نیجه
۷۰	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایثار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۰۰-۴۴۲۱۲۶۲۹	۴۴۲۱۱۸۴۱	منصوره رضایان مقدم
۷۱	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۳۱۵۴-۶	۸۸۹۳۱۵۷	روح اله صفری
۷۲	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت‌آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۸۸۵۷۸۱۷۱-۸۸۰۷۱۲۰۲	۸۸۳۶۶۷۶۹	امیر گیلانی فر
۷۳	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۸۵۷۸۴-۵	۸۸۴۸۵۷۸۷	محمد رضا پیشگاه هادیان
۷۴	جهان‌شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵-۱۷،۲۰	۳۴۴۸۱۴۴۵-۰۲۶	مهدی تک‌دهقان
۷۵	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۱-۴	۰۲۶-۳۲۲۰۵۸۲۲	مرتضی باغستانی
۷۶	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۶۵۲۶۹۰۲۱-۲۳-۲۶	۶۵۲۶۸۹۶۲	جواد علی بخشی
۷۷	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۷	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸	غلامعلی کریمی‌ایبازی
۷۸	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲ ۰۲۵-۳۲۹۳۳۱۱۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	اکبر مردانی
۷۹	فلکه جهاد - قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۲۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۳۲۷۰۵۹۴۹	حامد سرخوش
۸۰	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حدفاصل خیابان‌های فلسطین و هفت‌تیر (۲۰ متری سینما سعدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۳۹۶	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۳۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۱۳	روح الله پورملاکه

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

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

سرپرستی‌ها

ردیف	عنوان سرپرستی	نام سرپرست	نشانی	شماره تلفن
۱	سرپرستی ناحیه ۱	اله میرزایی	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱، طبقه سوم	۲۶۸۵۹۲۰۶-۲۶۸۵۹۱۱۵-۲۶۸۵۹۱۱۸
۲	سرپرستی ناحیه ۲	متین اقبال زاده		
۳	سرپرستی ناحیه ۳	علی حمیدیا	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نبوت - کد پستی: ۱۶۴۸۸۷۳۱۱	۷۷۹۱۲۱۵۴-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۵۰۰۹
۴	سرپرستی ناحیه ۴	بهاره علیاری		۷۷۹۱۷۱۳۱
۵	سرپرستی ناحیه ۵	بابک برومند		۷۷۹۱۰۱۱۲
۶	سرپرستی ناحیه ۶	مهدی باقی	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نیش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳، نیم طبقه شعبه سیدجمال الدین اسدآبادی - کد پستی: ۱۴۳۴۹۳۳۵۷۳	۸۸۶۱۶۴۸۵-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۰۴۳۳۱۴
۷	سرپرستی ناحیه ۷	محمد رضا پیشگاه هادیان		۸۸۰۳۳۱۴۳-۸۸۰۶۲۸۸۳
۸	سرپرستی ناحیه ۸	مجتبی قنبرزاده	بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن - کد پستی: ۱۴۹۴۷۱۴۴۴۱	۴۴۷۳۹۱۱۱-۴۴۷۶۸۷۸۹
۹	سرپرستی ناحیه ۹	مهدی احمدی		۴۴۷۳۷۹۸۰-۴۴۷۶۸۷۴۷
۱۰	سرپرستی شعب استان‌های شمال	محمود ملکی	ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا	
۱۱	سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب	غلامرضا نیکمهد	تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نیش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱	
۱۲	سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق	مهدی توژنده جانی	مشهد، بلوار سجاد، نیش سجاد ۸، ط اول	
۱۳	سرپرستی شعب استانهای مرکز	مجاهدی	اصفهان خیابان توحید میانی نیش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵	
۱۴	سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب	مهرزاد نظری	شیراز-بلوار پاسداران (زرهی)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول کد پستی: ۷۱۸۵۷۷۳۳۹۵	۰۷۱-۳۸۴۶۶۶۷۲ ۰۷۱-۳۸۴۶۶۶۷۰-۷۲
۱۵	سرپرستی استانهای جنوب شرق			۰۳۴۳-۲۲۳۸۷۹۴

دفاتر بانکداری اختصاصی

نام دفتر	نام مسئول دفتر	کد دفتر	نشانی	شماره تماس
سرپرستی دفاتر بانکداری اختصاصی	محمد حسین افضلی	-	تهران-خیابان شریعتی-بالاتر از سیدخندان-نیش کوچه اتوبانک- پلاک ۱۰۰۵- برج سامان- طبقه ۱۵	۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ داخلی (۳۹۱۱)
دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	احسان مهدی پور	۸۶۴	تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا- ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳	۰۲۱-۲۲۷۱۶۵۳۸
دفتر بانکداری اختصاصی تبریز	نادر جهانگیرزاده سوره	۸۶۴۱	تبریز-خیابان ولیعصر- فلکه ایرداک- اول خیابان سعدی- برج مبین - طبقه ۸	۰۴۱-۳۳۳۱۶۲۲۰
دفتر بانکداری اختصاصی مشهد	حمید طوسی	۸۶۴۲	مشهد- بلوار سجاد- نیش سجاد هشتم- ساختمان بانک سامان- طبقه هفتم	۰۵۱-۳۷۶۸۱۷۱۶
دفتر بانکداری اختصاصی قم	امیر محمد هاشمی	۸۶۴۳	قم-بلوار امین-نیش کوچه ۴۱ ساختمان بانک سامان-طبقه دوم	۰۲۵-۳۲۴۰۰۴۴۱
دفتر بانکداری اختصاصی اصفهان	صابر ملبوس باف	۸۶۴۴	اصفهان-خ توحید جنوبی- بعد از چهار راه پلیس - ساختمان زیوار- طبقه پنج - واحد ۵۰۱	۰۳۱-۳۱۲۲۴۴۷

دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

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

۱ جایزه بزرگ
۲۰۰ میلیون تومانی

مجید کمال خالدي

شماره مشتری: ۴۰۲۸۱۵۶

اسامی برندگان

سوراردیبهشت ماه سامانیوم

برای مشاهده اسامی برندگان ۵ جایزه ۲۰ میلیون تومانی و
۵۰ جایزه ۲۰,۰۰۰ سامانی، QRcode زیر را اسکن کنید.





ارتباط؛ ضربان زندگی

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط، ۰۲۱-۶۶۲۲
www.sb24.ir



در عشق او پیدا شدم.

باشماه‌تیم