

سال دهم، شماره ۹۴
فروردین ۱۳۹۴

بانک سامان
SamanBank

۹۴

را با ۹۴ آغاز می کنیم





باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.com

برنده بعدی شما باشید.

● مشاهده اسامی برندگان در سایت www.sb24.com

● قرعه‌کشی ماهانه ۱۱۵ جایزه نقدی به ارزش ۲۷۵ میلیون تومان

● افزایش امتیاز با تراکنش‌های بیشتر (سامانی و شتابی) مانده حساب بیشتر

گروه مالی سامان

بیمه سامان

تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزراء) - ساختمان شماره ۱۲۳
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴
www.si24.ir



شرکت کارگزاری بانک سامان

تهران - خیابان آفریقا - پایین تر از چهارراه جهان کودک - نبش کوچه ۲۵ - پلاک ۲۹ - طبقه همکف
تلفن: ۸۸۷۷۴۶۶۹-۷۱ نمابر: ۸۸۷۷۴۶۸۹
www.samanbourse.com



شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش

تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از میدان ونک - انتهای خیابان خدای - پلاک ۱۰۴
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۸۸۲۱۹۱۴۰ نمابر: ۸۸۲۱۹۱۴۰
www.sep.ir



شرکت ماهواره‌ای سامان

تهران - خیابان فلسطین جنوبی - بین خیابان بزرگمهر و انقلاب - کوی پرستو - پلاک ۳ - واحد یک
تلفن: ۶۴۰۰۰۰۰۰ نمابر: ۶۴۰۰۰۱۰۳
www.samansat.com



شرکت اعتبار سنجی حافظ سامان ایرانیان

تهران - خیابان ملاصدرا - خیابان شیراز جنوبی - کوچه بهار دوم - پلاک ۷ - طبقه اول
تلفن: ۸۸۰۵۵۸۰۰-۶ نمابر: ۸۸۰۵۵۷۹۹
www.etebarsanjisaman.com



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزرا) - خیابان هفتم - پلاک ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۸۸۷۰۹۲۱۰ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰
شعبه کرج: کرج - بین میدان قدس و میدان توحید - برج سامان - طبقه اول
تلفن: ۰۲۶-۳۲۲۰۶۳۵۸ نمابر: ۰۲۶-۳۲۲۰۶۳۶۱
شعبه اقدسیه: تهران - خیابان پاسداران - نبش نارنجستان دوازدهم
تلفن: ۲۲۸۲۰۳۰۲
www.samanexchange.com



شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان

تهران - خیابان شهید آیت - ضلع جنوب غربی میدان نبوت - پلاک ۵۶۰ - طبقه دوم بانک سامان (شعبه میدان نبوت)
کدپستی: ۱۶۴۸۸۸۷۳۱۱ تلفن: ۷۷۹۱۷۱۳۱-۷۷۹۱۰۱۱۹ نمابر: ۷۷۹۱۷۰۰۳
www.aftabts.com



شرکت پردازشگران سامان

تهران - خیابان کریمخان زند - خیابان سنایی - خیابان سیزدهم - پلاک ۳۴
تلفن: ۸۸۸۳۸۰۰۰ نمابر: ۸۸۸۳۷۹۷۰
www.samanpr.net



شرکت تأمین سرمایه کاردان

بلوار آفریقا - بالاتر از اسفندیار - کوچه رحیمی - پلاک ۴ - واحد ۲۰۳ کدپستی: ۱۹۶۷۹۱۶۹۷۳
تلفن: ۲۶۲۰۲۲۰۹ نمابر: ۲۶۲۰۲۲۴۷
سایت: www.kardan.ir



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

باستان همراه باشید





ماهنامه آموزشی خبری بانک سامان

اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی

سال دهم، شماره ۹۴، فروردین ۱۳۹۴

سلمان

همگام با سامانیان همسو با سامان

صاحب امتیاز: بانک سامان
مدیر مسوول: فرشته ضرابیه
سر دبیر: ناصر بزرگمهر
مدیر هماهنگی: لی لی کیوان
مدیر فنی و هنری: مهدی نجفی

عکس: محمد حقیقت طلب
گزارش: محمد علی عرفی نژاد
ویراستار: مهشید جهانی
حروفچین: مجید رحیمی
ناظر چاپ: بیژن بهادری

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 گردد.
- 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 گردد.
- 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 ذکر گردد.
- تیر و سوتیرهای مناسب توسط نویسنده مشخص گردد.
- مطالب چاپ شده الزاما نظر رسمی مجله نیست.
- حتی الامکان از کلمات خارجی استفاده نشود و معادل فارسی به کار رود.
- اعداد بصورت 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 خلاصه کردن مقالات آزاد است.

آدرس اداره مرکزی بانک سامان:

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

آدرس روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، بالاتر از نیاپیش، خیابان شهید عاطفی، پلاک ۱۲۱
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰ / سایت: www.sb24.com

آدرس دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۸۷۹ / فاکس: ۸۸۳۷۴۸۳۳

- پیام نوروزی مدیر عامل ۶/ تحولات اقتصادی ایران در سال نو ۸/ ۹۴ را با ۹۴ آغاز می‌کنیم ۱۰/
- مدیریت‌های مشتری مدار (۲) ۱۲/ ثبت تجربیات موفق ۱۴/ توفیقات روز افزون سامانیان ۱۶/
- چشم به چشم اندازی تاریخی داریم ۱۷/ برای بهار به اندازه همه نوروز هورامی کشیم مبارک باشد
- قدمت، بهار ۱۸/ آمده ام به اعتکاف سوسن و نرگس و عطر یاس... ۲۰/ دغدغه‌های عید نوروز ۲۱/
- من از انار به شکوفه‌های بهار رسیدم ۲۲/ باید کاری کرد! ۲۳/ بهاری بمانیم... ۲۴/ گفتگو با
- مادر به زبان حسابداری در آستانه سال نو ۲۴/

گفت و گو

- خاطره روزهای قبل از افتتاح شعبه ۲۵/ رمز موفقیت محصول وین کارت، کار گروهی و حمایت
- اعضای تیم بوده است ۳۰/

گزارش

- گزارش سالانه تحلیل بازار ۳۱/

آموزش

- بررسی عوامل موثر در توانمندسازی کارکنان ۳۷/ جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری
- اطلاعات ۴۱/ آیا بانکداری موبایلی به تعهدات خود پایبند است؟ ۴۴/ همکاران نمونه سال ۹۳
- بانک سامان ۴۶/ لذت انجام امور بانکی را با تلفن بانک سامان تجربه کنید ۴۸/

باجه خیال

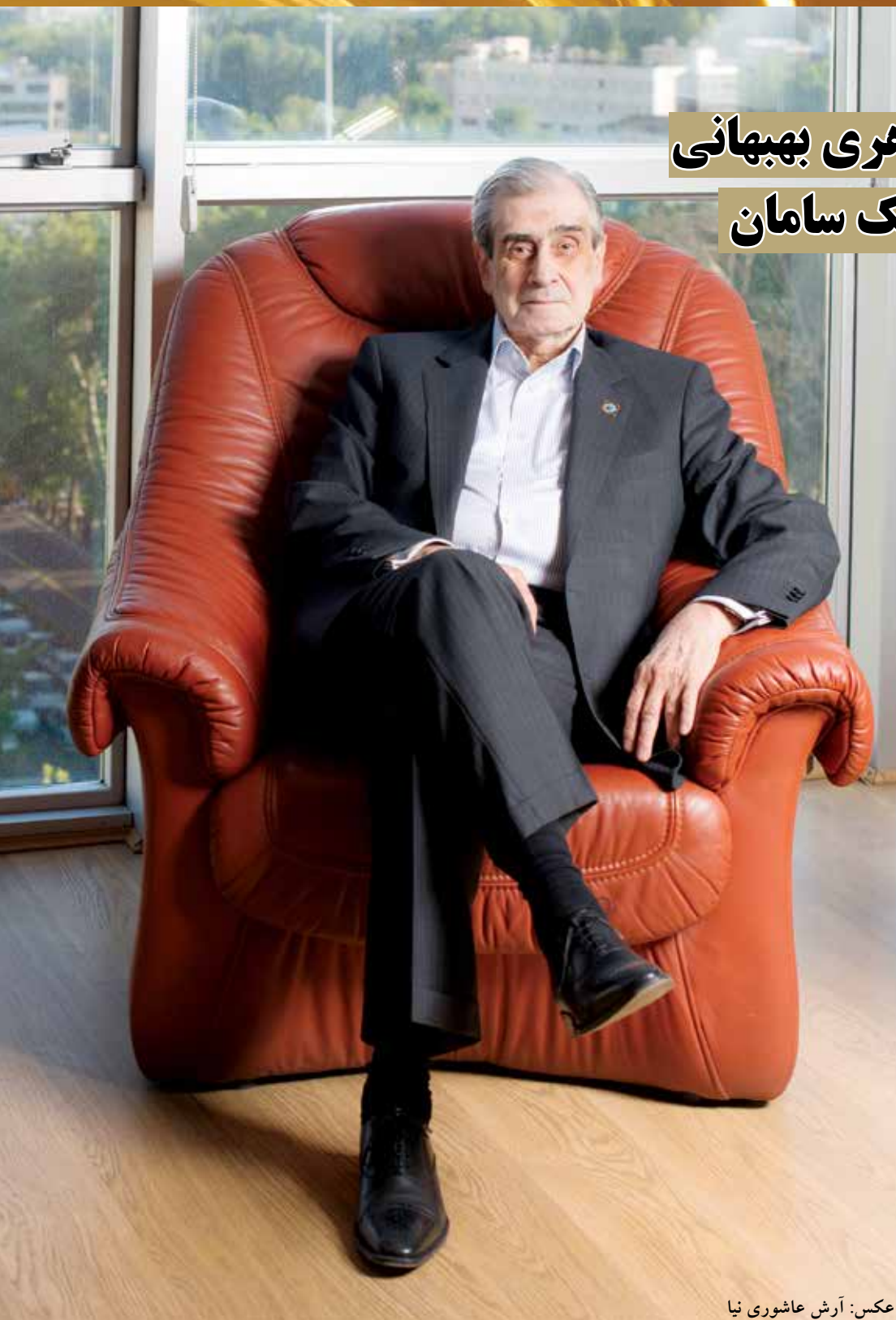
- رُز چگونه با شغل خود سرطان را شکست داد ۵۰/ قاصدک اهان، چه خبر آوردی؟ از کجا وز که
- خبر آوردی؟ خوش خبر باشی ۵۳/ باغ آرزوها در سال ۵۴/ ۹۳ ایده برای داشتن زندگی بهتر ۵۵/
- ۵۵/ علامت که نشون میده بین کار و زندگیون تعادل برقرار کردین ۵۵/ علامت که نشون میده مدیر
- خوبی دارین ۵۵/ چگونه همکار نمونه شویم؟ ۵۶/
- اخبار

- بانک سامان گواهینامه اهتمام به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک گرفت ۵۷/ اسامی برندگان
- دور دوم قرعه کشی وین کارت مربوط به بهمن ماه ۱۳۹۳ اعلام شد ۵۸/ کارکنان شعبه تبریز در
- یک روز سرد زمستانی در محفلی گرم خاطره ای خوش ساختند ۶۰/ پیشنهادهای انتقادهایتان را در
- وب سایت بانک سامان ثبت کنید ۶۰/ سمینار رهیافت‌های اقتصاد جهانی در آکادمی سامان برگزار
- شد ۶۰/ حمایت بانک سامان در خرید تجهیزات اساسی برای درمان سرطان ۶۱/ سفر نوروزی
- سامانیان با تخفیف‌های ویژه ۶۱/ اعلام ساعت کار شعب منتخب تهران و شهرستان در روزهای
- تعطیل نوروز ۹۴/ ۶۱/ شعب بانک سامان ۶۲/

پیام نوروزی

سید احمد طاهری بهبهانی

مدیر عامل بانک سامان



عکس: آرش عاشوری نیا

خداوند بزرگ را سپاسگزارم که به ما فرصت داد تا بار دیگر به استقبال بهار برویم و رایحه دل‌انگیز نسیم باد نوروزی را که از کوی یار می‌ورزد به مشام جان بنوشیم و از این باد بهاری مدد بجوئیم تا چراغ دلمان را برافروزد. سالی که پشت سر می‌گذاریم سالی بس پرتلاش بود و از این جهت شما همکاران عزیزم نهایت سعی و مجاهدت خودتان را برای نیل به اهداف بانک مبذول داشتید. من برای همت و تلاش همه شما عزیزان قلباً قدردانی و سپاسگزاری می‌کنم. اطمینان دارم در سایه «غرور و تعصب» شما عزیزان نسبت به مؤسسه ای که در واقع به خودتان تعلق دارد، سال آینده بیش از پیش برای بانک سامان و سامانیان پربارتر باشد و در اثر سخت کوشی شما عزیزان بتوانیم بیش از گذشته بر اعتلای نام و حرمت بانک سامان در عرصه بانکداری ملی و بین‌المللی بیافزاییم.

فرصت را مغتنم می‌شمارم و بهترین تبریکات قلبی خودم را به حضور همه شما عزیزان تقدیم می‌دارم و از خداوند متعال سلامتی، موفقیت و شادکامی شما همکاران عزیز و خانواده‌های ارجمند را مسئلت می‌نمایم.

سید احمد طاهری بهبهانی



تحوالات اقتصادی ایران در سال نو

با گذشت بیش از یک سال و نیم از آغاز فعالیت دولت یازدهم که با شرایط سختی از نظر اقتصادی و سیاسی رو به رو بوده، به نظر می‌رسد که ایران به آستانه ثبات اقتصادی و گذر از تورم افسار گسیخته سال ۹۱ و رکود کم سابقه و رشد منفی اقتصادی در سال شروع دولت رسیده است. آخرین آمارها از کاهش قابل توجه رشد تورم به ۱۵ درصد و رشد مثبت اقتصادی ۴ درصدی در ۶ ماه اول سال ۹۳ حکایت می‌کند. این آمارها حاکی از آماده شدن اقتصاد کشور در سال ۹۴ برای بهبود شرایط اقتصادی کشور و مردم و رسیدن به ثبات و تداوم رشد اقتصادی مثبت می‌باشد. نرخ بالای بی‌کاری جوانان تحصیل کرده نشان دهنده عدم سرمایه‌گذاری و ضعف مدیریت در سال‌های قبل در کشور بوده است. این امر را می‌توان با برنامه ریزی مناسب و برقراری ارتباطات بین‌المللی برای ورود سرمایه‌گذاران خارجی و استفاده بالقوه از توانایی‌های موجود برطرف نمود و زمینه را برای یک جهش اقتصادی فراهم کرد.

نباید فراموش کرد که ایران یک کشور بزرگ با سابقه تاریخی و فرهنگ غنی و از نظر جمعیت، مساحت و موقعیت استراتژیک



دکتر احمد مجتهد

نایب رئیس هیئت مدیره

دارای جایگاه ویژه در منطقه خاورمیانه و جهان است و دسترسی به دریای خزر و خلیج فارس از جمله مزیت های دیگر ایران است. منابع غنی معدنی به ویژه انرژی ایران را در شرایط مناسبی از نظر توسعه صنایع انرژی بر و متکی به آن چون پتروشیمی، فولاد، آلومینیوم و مس قرار داده است. مقام هجدهمین کشور در دنیا از نظر تولید ناخالص ملی بر اساس محاسبات قدرت برابری خرید امکان ایجاد صنایع در مقیاس بزرگ را که از نظر اقتصادی به صرفه می باشد فراهم نموده است.

با توجه به همه امکانات اقتصادی - سیاسی کشور از هم اکنون کارشناسان اقتصادی پیش بینی می کنند با برداشتن تحریم ها یا حتی کاهش آن ها و مدیریت قوی و متخصص اجرایی در کشور هجوم سرمایه گذاران خارجی و ایرانیان مقیم خارج برای فعالیت های اقتصادی به کشور آغاز خواهد شد. ایران فرصت های زیادی را در سال های قبل از نظر اقتصادی از دست داده است. توسعه بسیاری از طرح های اقتصادی از جمله منطقه پارس جنوبی برای تولید گاز که مشتریان زیادی در منطقه دارد از جمله پاکستان، هند، عراق، ترکیه و اروپا می تواند منافع اقتصادی زیاد و رشد بالایی را

در اقتصاد و صادرات کشور داشته باشد.

در این میان شبکه بانکی کشور به عنوان شریان حیاتی اقتصادی کشور می تواند نقش تعیین کننده ای را در جمع آوری پس اندازها و تأمین منابع مالی بنگاه ها و انتقال آن به فعالیت های سرمایه گذاری داشته باشد. خوشبختانه کشور ما دارای شبکه زیربنایی قوی در این زمینه است و آمادگی لازم را برای توسعه فعالیت های خود در زمینه داخلی و بین المللی دارد. توسعه سریع بانکداری الکترونیکی و شبکه های مخابراتی در سال های قبل ایران را در زمره یکی از کشورهای توسعه یافته در این زمینه ها قرار داده است و با اندکی افزایش سرمایه گذاری در زیرساخت های مخابراتی، شبکه بانکی می تواند در سراسر کشور به بهترین نحو خدمت رسانی نماید. تلاش همکاران بانک سامان در سال ۹۳ که با رضایت مشتریان بانک مواجه بوده است، می تواند جایگاه بانک سامان را در بین بانک های کشور چه از نظر کیفیت خدمات و چه از نظر نوآوری محصولات بانکی در سال آینده ارتقا دهد. در آستانه سال نو سالی پر از موفقیت و بهروزی را برای همکاران و مشتریان بانک آرزو می نمایم.

۹۴ دایا ۹۴ آغاز می کنیم

می گویند همگون شدن یا قرینه سازی را باید به فال نیک گرفت برای همین است که در سرزمین ما همیشه ۲ مناره داریم، درب های خانه های قدیمی دو لنگه بود و حیاط خانه در میان اتاق های شمال و جنوبی قرار داشت و اعداد زوج ۱۲ و ۱۴ برای مان حرمت ۱۲ امام و ۱۴ معصوم را جلوه گر می سازد و انتشار شماره ۹۴ مجله سامان در ابتدای سال ۱۳۹۴ نشان از ۱۰ سال انتشار مداوم دارد، که من و همکارانم به فال نیک گرفته ایم. حدود ۶۰۰۰ صفحه یادداشت، گزارش، گفت و گو، مقاله، طنز و خبر منتشر کرده ایم و چه افتخاری از این بالاتر که در این ۱۰ سال حتی یک مورد تذکر شفاهی و کتبی از سازمان های نظارتی مسئول بر انتشار نشریات دریافت نکرده و از تیراژ ۱۰۰ نسخه خبرنامه داخلی به تیراژ ۳۰ هزار شماره ای مجله رسیده ایم و حالا اگر چند روزی در انتشار آن تاخیر شود، ده ها مشتری عزیز و خواننده ارجمند با تلفن و ایمیل و مراجعه به شعب دلیل تاخیر را جویا می شوند. امروز مجله «سامان» متعلق به همه سامانیان است و همه مدیران



فرشته ضرابیه

مدیر مسئول

ارزشمند بانک سامان تاکید دارند که آثار و نوشته‌های کارکنان توانمند بانک سامان را در مجله بیابند. تصویر شما، نام شما، یادداشت و دیدگاه‌های شما، مجله خودتان را پربارتر می‌کند.

مهمترین یا ساده‌ترین راه برای آنکه از توانایی همکاران خود در سراسر ایران بزرگ آگاه شویم و با اندیشه آنها برای بهبود بانک، گام برداریم، نشریه‌ای است که هر ماه در دستان شماست. در سالی که گذشت، بخش خبرهای درون سازمانی را حذف کردیم تا شاید نشریه‌ای دیگر متولد شود، اما با توجه به پیام‌های شما، مجدداً بخش‌های انتصابات، تغییرات، تولدها و خدای نکرده مرگ که ناگزیر از آن غیرممکن است را مجدداً چاپ خواهیم کرد تا اطلاعات همگان به روز باشد.

سال ۱۳۹۳ را در شرایطی به پایان می‌بریم که همه همکاران من می‌دانند در این سال، با توجه به تحریم‌ها و کاهش قیمت نفت و سایر مشکلات اقتصادی، بانک‌ها در سخت‌ترین شرایط به

حیات خود ادامه دادند و بانک سامان هم در بهترین شرایط از این سختی‌ها عذاب کشید. اما با همت شما همکاران ارجمند و اعتماد مشتریان توانستیم تهدیدها را به فرصتی برای نشان دادن توانمندی‌های مدیریتی خود تبدیل کنیم.

امیدواریم که سال ۱۳۹۴ سالی خوش برکت برای همه مردم و ملت ایران و سرزمین پهناورمان باشد تا ما نیز به عنوان گروهی کوچک اما تاثیرگذار در اقتصاد و شبکه بانکی کشور بتوانیم گام‌های موثری برای آینده برداریم.

به عنوان مدیر منابع انسانی بانک نیز می‌بایست تذکری خواهرانه به همکارانم بدهم، امیدوارم در این بهار نیکو، با خانه‌تکانی ذهن، دلتنگی‌ها و خدای نکرده کدورت‌های کوچک را هم فراموش و با عزمی توانمند در کنار یکدیگر روزهای بهتر را تجربه کنیم.

برای همه همکاران و مشتریان عزیز و خصوصاً خوانندگان مجله سامان سالی نیکو و پراز بشارت‌های ارزنده آرزو می‌کنم.

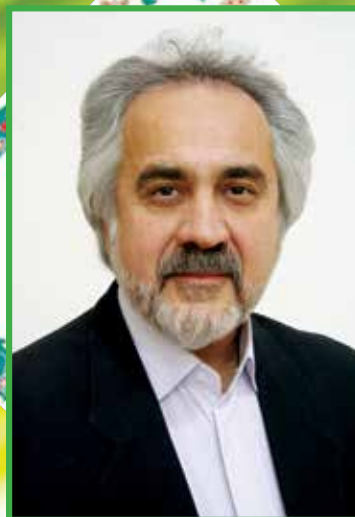
مدیریت‌های مشتری‌مدار (۲)

به نام او که هر چه بخواید همان می‌شود

به دوست بزرگواری که از مدیران مالی موسسه‌ای بزرگ بود توصیه کردم که برای انجام بهتر و روانتر امور بانکی به فلان شعبه مراجعه نمایند و در صورتی که بانک را مناسب دید، حساب‌های شخصی و اداری خود را به این سیستم منتقل نمایند و از تسهیلات مناسب‌تری برخوردار شوند و در این مورد سنگ اغراق را به تمامی گذاشتم و از نحوه برخورد با مشتریان و فرهنگ مشتری‌مداری در بانک هم تعریف و تمجید فراوانی کردم. آن دوست عزیز بعد از مدتی برایم نقل کرد که به توصیه من، در یک صبح آفتابی، شال و کلاه کرده و برای افتتاح حساب و ارسال مبلغ کمی ارز به آن شعبه که نزدیکترین شعبه به محل کار و زندگی‌اش هم بوده، رفته است. ولی متأسفانه ریاست بانکی که من معرفی کرده بودم، در آن لحظه به جلسات اداره مرکزی رفته بوده و در شعبه حضور نداشته است. دوست من نیز به صورت عادی به سراغ یکی از باجه‌های امور ارزی می‌رود و چون مسئول باجه مشغول کار دیگری بوده است، به علت کمردرد، صندلی خالی را انتخاب می‌کند و می‌نشیند. مسئول باجه به او پرخاش می‌کند که چه کسی گفته است شما بدون اجازه بنشینید؟

دوست من می‌گوید کمرم درد می‌کند و تازه مگر اشکالی دارد و خلاصه به شما چه؟ بحث کمی بالا می‌گیرد و در نهایت مسئول باجه شعبه ممتاز بانکی که آن‌همه من از نحوه مشتری‌مداری‌اش برای دوستم تعریف و تمجید کرده بودم می‌فرماید، مگر کسی را دنبالتون فرستاده‌اند؟ مگر کارت دعوت برایتان ارسال شده است که برای افتتاح حساب به این شعبه بیایید؟

دوست با تجربه ما به همکار جوان و حتماً بی‌تجربه، اما پر مدعای ما می‌گوید: بله، مدیرعامل و هیأت مدیره بانک‌تان دنبال فرستاده‌اند،



ناصر بزرگمهر
nbozorgmehr@yahoo.com

سردیر

باور نمی‌کنی، به همین تبلیغات و پوسترها و بروشورهای دور و برت در بانک نگاه کن! اگر کمی چشمت را باز کنی کارت دعوت‌های مکرر بانک‌تان را در صدا و سیما و روزنامه‌ها می‌بینی! باور نمی‌کنی به همین بیلبورد (تابلو تبلیغاتی) سر چهار راه کنار بانک‌تان نگاه کن که از من و امثال من خواهش می‌کنند که سری به بانک شما بزنیم! قبول نداری، تلفن را بردار و از مدیر روابط عمومی بانک سؤال کن که چه هزینه گزافی را صرف تبلیغات بانک می‌کند تا من و بقیه مشتریان ناگاهی به بانک شما و خدمات بی نظیر امثال شما داشته باشیم! اطمینان دارم، می‌توانید این قصه را تا انتها در ذهن‌تان تصویر کنید و حتی به آن پروبال بیشتری داده و با کمی «هیجان و اکشن» سینمایی ترش بکنید و...

اما قصه فوق می‌تواند آغاز بحثی تحت عنوان «نحوه نگرش کارکنان و مدیران به مشتریان» به عنوان مهم‌ترین رکن اساسی ادامه حیات یک سیستم اقتصادی باشد.

در جهان امروز، هیچ سیستم اقتصادی و حتی اجتماعی، فرهنگی، هنری، سیاسی و الباقی هم، بدون توجه به مخاطب و خواسته‌های او نمی‌تواند شکل گرفته و باقی بماند. بدون شک بقای هر سیستمی در مخاطبین معنا می‌شود و امروزه احترام به افکار عمومی از مرحله شعار خارج شده و به عنوان یکی از اصلی‌ترین دلایل ماندگاری هر حکومت و سیستمی مورد توجه مدیران و زمامداران حکومت‌ها، سازمان‌ها، نهادها و تولیدکنندگان قرار گرفته است. مشتری و مخاطب در سیستم‌های خدماتی تا جایی اهمیت یافته که باید باور کنیم، حیات شغلی و درآمد زایی فردی ما کارکنان به حضور آنها وابسته است. به ظاهر گاهی کارکنان سازمان‌ها بنا به گذشت زمان و شرایط خاصی در دوره‌های تاریخی فراموش

می‌کنند که اگر مشتری وجود نداشته باشد، حیات شغلی آنها نیز معنا و مفهومی نخواهد داشت.

در واقع حضور کلیه مسوولان، مدیران و کارکنان با مشتریان معنای خود و بدون مشتری و مراجعه‌کننده، تعریفی از مسوولیت وجود نداشته و نخواهد داشت. این موضوع مختص به یک بانک و یک شعبه خاص نیست، در همه وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها و خصوصاً آن‌هایی که خدماتی را به صورت مستقیم به مردم می‌دهند و با آن‌ها در ارتباط هستند و یا در کلیه کارخانجات تولیدی که نتیجه تلاش آنها باید به دست مصرف‌کننده و مردم برسد، حضور مشتری است که کار آنها و مفاهیم مشتری‌مداری را پررنگ‌تر و نتیجه خدمات‌شان را موفق‌تر می‌نماید.

در چنین شرایطی وظیفه هر کدام از ما در سیستم بانکی، توجه به مشتری‌مداری واقعی بدون شعار است. هر کدام از کارکنان بانک سامان موظفند در پایان سال ۱۳۹۳ و آغاز بهاری دیگر با خود عهد ببندند که در کنار یکدیگر خدمت به مشتری را از اصول تفکیک ناپذیر زندگی اداری و شخصی خود بدانند. باور داشته باشیم که یکایک ما در همه روزهای زندگی مشتری هستیم و هر جا که پا بگذاریم باید نیازهای مان را با مشتری‌مداری دیگری برطرف کنیم. برای همه خانواده بزرگ سامان در آغاز سال ۱۳۹۴ به سهم خود بهترین‌ها را آرزو می‌کنم و از آنکه خداوند این امکان را به من و همه همکارانم در مجله سامان داد تا نوروزی دیگر را به شما عزیزان خواننده تبریک بگویم سپاسگزار لطف بیکران شما هستم. حول حالنا الی احسن الحال... خدایا حال ما و حال همه دوستان ما در بانک سامان و حال همه مشتریان عزیز و حال همه خوانندگان خوب ما را در همه حال به بهترین احوال بگردان. آمین.

ثبت تجربیات موفق

عرض شادباش سال نو و آرزوی سلامتی و بهروزی را برای تمامی همکاران و مشتریان عزیز سامانی ام دارم. سالی دیگر را با تمام خوبی ها و بدی ها، خوشی ها و ناخوشی ها به سربردیم و در آستانه دوری دیگر قرار داریم.

می توانیم از پیچ و خم های روزگار گله مند باشیم و احساس خستگی کنیم، زیرا در محیطی زندگی می کنیم که می توانیم به راحتی طیفی گسترده از عوامل بین المللی و جهانی گرفته تا عوامل فردی و اجتماعی داخلی را برای نشان دادن موانع و مشکلاتی که داشته ایم، ردیف کنیم و نشان دهیم چقدر سخت بود و با وجود این مسائل دیگر چه توقعی از من دارید؟... اما بیایید تجربه مان در سال گذشته را با پاسخ به این پرسش مرور کنیم، چه کار خوبی انجام دادم که می توانم از آن به عنوان تجربه موفق یاد کنم و به آن افتخار کنم یا حداقل از این کار احساس خوشحالی داشته باشم، به طوری که بتوانم آن را به عنوان تجربه ای موفق و لذت بخش با دوستان و همکاران و آشنایانم به اشتراک بگذارم؟ چه عواملی باعث این موفقیت شدند؟ خودم، کمک دیگران، حسن نیت، توانمندی، برنامه ریزی مناسب، و... آیا می توانم دوباره چنین تجربه ای را خلق کنم یا در آفرینش آن نقش داشته باشم؟ و... در تابستان سال ۹۳ بود که بانک سامان مجوز فروش اوراق گواهی سپرده را از بانک مرکزی دریافت نمود. میزان اوراقی که مجوز انتشار و فروش اش را داشتیم، ۲۵۰۰ میلیارد ریال بود که ظرف مهلت ۵ روز کاری بایستی به مشتریان فروخته می شد. کمبود



دکتر رضا آقابابایی

معاون بانکی

نقدینگی، سیاست های محدود کننده نرخ سود سپرده های بانکی، همراه با رقابت فشرده بانک ها برای جذب منابع از مشتریان، انتظارات از توفیق در فروش این اوراق پائین را به میزان زیادی پائین آورده بود. پیشنهادی هم مطرح شده بود مبنی بر اینکه از طریق بازاریابی های مستقیم به صندوق های سرمایه گذاری و نظایر آن بتوانیم این اوراق را به فروش برسانیم اما به همان دلایل پیش گفته نیز امید چندانی به موفقیت در این مسیر نبود.

پیشنهاد دیگری دادیم مبنی بر اینکه بیائیم با دادن مشوق های بازاریابی و فروش به همکارانی که مستقیماً با مشتریان در ارتباط هستند از این نیروی انگیزشی در سطح گسترده استفاده کنیم. لذا به سرعت دست به کار شدیم و با همفکری و همیاری کلیه مدیران بانک، روش و فرایندش را استخراج کردیم و به سرعت برای همه واحدهای ذی ربط اطلاع رسانی و هدف گذاری نمودیم و کار را آغاز کردیم. روز اول عملکرد عادی بود و همانند سال ها و دوران قبلی که فروش اوراق گواهی سپرده داشتیم، گذشت. روز دوم عملکرد کلی چندان مطلوب نبود و انتظارات بدبینانه قبلی را تقویت می کرد. اما از روز سوم روند شروع به تغییر کرد و ساعت به ساعت بهتر و امیدوار کننده تر می شد، وقتی عملکرد پایان روز سوم را به مدیرعامل محترم و ریاست محترم هیات مدیره بانک گزارش کردیم برایشان کمی غیر قابل باور و عجیب بود به طوری که در روز چهارم و پنجم خودشان می پرسیدند، چقدر شد؟ وقتی به ساعت پایانی روز پنجم نزدیک شدیم، میزان اوراق فروش رفته از مرز ۲۲۰۰

میلیارد ریال عبور کرد و عملکردی ثبت شد که خوشبین ترین ها هم قبل از آغاز طرح پیش بینی اش را نمی کردند.

احساس می کنم می توانم از این تجربه در سال ۱۳۹۳ برای خودم، بانک سامان و همکاران و کلیه مشتریان عزیزی که به بانک سامان مانند همیشه اعتماد کردند، به عنوان تجربه ای دلچسب و لذت بخش در سالی که گذشت یاد کنم. می توانم بگویم هماهنگی و همدلی مدیران و کارکنان، حمایت مدیریت ارشد، تصمیم گیری سریع و قاطع، برنامه ریزی دقیق، اطلاع رسانی به موقع، انگیزشی بودن طرح و شاید از همه مهم تر پیگیری لحظه به لحظه همکاران ستاد مدیریت امور شعب از سرپرستی ها طی این ۵ روز از عوامل موفقیت این طرح بودند. اما همه این ها کارهای سمت ما بود. طرف دیگر ماجرا به مراتب اهمیت بیشتری داشت. تلاش سرپرستان، رؤسای شعب و کلیه همکاران و کارکنان شعب بود که منجر شد تمامی آنچه فکر می کردیم درست است، ثابت شود که درست است. از همه شما ممنونم و دست مریزاد می گویم. سهم دیگر این ماجرا متعلق به مشتریان همیشه وفادار سامان است. مشتریانی که هیچ گاه ما را تنها نگذاشتند و اعتمادشان به ما بزرگترین سرمایه ای است که همیشه به کارمان آمده است. از همه آنها نیز سپاسگزارم و امیدوارم بتوانم در ارائه خدمات بانکی درخور و مناسب به ایشان در بانک سامان سهمی داشته باشم. بزرگواران، سالی خوب و خوش داشته باشید و بدانید تلاش داریم امسال نیز این تجربیات خوشایند با شما را تکرار کنیم. ان شاء الله!

توفیقات روز افزون سامانیان

نوروز جشن تحول به احسن الحال، جشن شادی و شکوفایی، جشن همدلی و هم پیمانی، زمان شنیدن ترنم پاک صفاى روح و جان، جشن پیوند با گذشته و زنده نگه داشتن هویت و فرهنگ ایرانی این مرز و بوم است. خدای سبحان را شاکریم که در سایه الطاف و جودش و با تلاش و زحمات بی دریغ شما همکاران عزیز سالی پر فراز و نشیب را پشت سر گذاشته و با امید به آینده‌ای سرشار از موفقیت و بهروزی برای خانواده بزرگ سامانیان، به استقبال سال ۱۳۹۴ می‌رویم.

امید آن که در سایه تلاش، همت و همدلی شما عزیزان شاهد توفیقات روز افزون سامانیان باشیم.

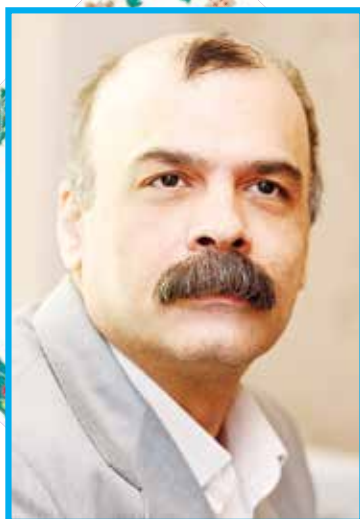
سال نو مبارک



سید بهاءالدین علایی فرد

معاون مالی و برنامه ریزی

چشم به چشم اندازی تاریخی داریم



منصور مومنی

مدیر امور بازاریابی و توسعه مشتریان

دیروز آقایی آمده بود دفترم؛ برای جلب حمایت بانک سامان از یک رویداد زیبای فرهنگی. از آرزوهایش می گفت و راههایی که برای رسیدن به آرزوهایش رفته بود و ناهمواری هایی که هموار کرده بود. من هم برایش از تنها آرزویم گفتم. آرزویی که روزی آرمانی شخصی برایم بوده است و حالا آرمانی سامانی است. من رو به راهی می دوم که در مقصدش بانک سامان عضوی از تاریخ فرهنگ اجتماعی ایران خواهد بود. بانک سامان باید یک نشانه فرهنگی در تاریخ ایران زمین باشد. بانکی که بر خرابه های ورزقان بنایی نو برای نوآموزان ترسیده از زلزله برمی آورد، از خوش صداترین حنجره های انگلیس پیر، فریاد Persian Golf را بیرون می کشد و می تواند صدای والیبال ملی ایران را رساتر از همیشه به گوش ایرانی و انیرانی برساند، بیشتر از یک بانک است، و می تواند و باید به چشم اندازی تاریخی چشم داشته باشد. شاید سال ۱۳۹۴ سال ورود ما به عرصه تاریخ اجتماعی ایران مان باشد و من باور دارم که روزهای مان نو خواهد شد اگر از اهالی تاریخ شویم.



برای بهار به اندازه همه نوروز هورا می کشیم مبارک باشد قدمت، بهار

محمدعلی عرفی نژاد

به بهانه سبز بهار

سلام کنیم به اولین برگ تازه باز شده بهار. سلام می کنم به بهار دیگر در سفره باز شده صبحانه تنهایی، بادو فنجان بزرگ، کنار قوری چینی میهمانی های مادر بزرگ. برای بهارهای رفته فقط گریه می کنم، می دانم همه آن بهارها رنگ خاطره و قصه دارد؛ بارها وقتی به روز سلام هر بهار می رسیدم، کبوتری سینه سفید بر لب پنجره خیال من می نشست و تا غروب میهمانم بود. با یکی از بال هایش اشک از زیر چشمم می گرفت. میلاد من سوم هر عید بود، چه شلوغ، چه پر از صدای مهربانی، هدیه های ماندگار.

این را بدانیم که:

هر روز یا همان روز نو که در اوایل دوران شکل گیری در فرهنگ ها جایگاه و ویژه اش را به دست آورد، با قصه ها و باورهای ایرانی عجین شده و این نخستین بار بود که به میمنت سر بر آوردن شکوفه ها به شاخسار درختان نورس و کهنه تن، سبز شدن حیات زمین و شفافیت آب های از یخ برون آمده در قله های کوه های سرزمینی، پیدایش رنگ در انواع گل های کوچک و بزرگ و بالاتر از آن، دمیدن حس زندگی و لبخندی که بر صورت های می نشست، همه و همه جشن گرفته شد، جشن روز نو و دادن عیدی ها و هدایا، از خانه بزرگان گرفته تا عادی ترین مردم کوچه و بازار، تبدیل به یک برنامه ماندگار شد که هر بهار تا بهار دیگر شکل بهتری گرفت، بر تن مردمان و خانواده ها لباس های نو دوخته شد و این ادامه همان برنامه های نخستین بود و احترام به پاکی و تمیزی کوچه و بازار و باغ ها و باغچه ها تا امروز و حتما فردا...

چه بسیار مردمان شاد که در گذران روزگار فکر نمی کردند، آمدن که هست، رفتی هم به دنبالش و جوانه ها بهار را یادآور می شوند.

ای بهار، بوی عید می دهی، بوی صبح های هنوز باز نشده یاس های بی تاب عاشقی، زیر آسمان آبی، بوی اسکناس های دست به دست نگشته نو، کاغذش از جایی، رنگش از بال پروانه های دشت های دور، طرف های عصر که عمر پروانه پایان می یافت، راستی می دانستی پروانه ها صبح متولد می شوند و غروب هر جا که هستند تبدیل می شوند به جسم بر جا مانده آبی و زرد و سفید رنگ و روح های شان

در زمین و خاک و آب جاری می شود تا دریا و آسمان تا بهار سال بعد...

ای بهار... بوی فیلم های نو می دهی در یک سینمای کوچک و در لاله زار... بوی لاله می دهی. ای وای، ای وای... عموها برای ما حال دیگری داشتند، دست و دلباز می شدند به نوروز. یک اسکناس ۱۰ تومانی چه می کرد با دل های مان، دایی جان را چه بگویم، به دستی شیرینی و در جیب بغل ورق های نو اسکناس، اسکناس ها کیف می خواست و یا... نه کیف پول می خواست. هنوز با بانک آشنا نبودیم ما بچه ها. پس فقط می ماند قلکی که مادر جایش را می دانست، بعد ما کشف می کردیم، کف زمین، زیر فرش، آه ای کلید آرزوها، اسکناس های جمع شده در قلک سفالی. شنیده بودیم، پول که توی قلک باشد بچه می کند، مثل ظرف سرکه که بچه دار می شد. مثل شاخه گل یاس یا محمدی که لای کتاب بچه می کرد، راستی باور می کردیم، بچه دار می شد، قرار بود به هیچ کس راز را نگوئیم، راز تعداد صلوات هایی که ظهرهای جمعه توی دل می شمردیم تا مشق هایمان خودش نوشته شود. مثل نام های میهمانی دایی، عمو، مادر بزرگ که دیگر دل های مان تاپ تاپ نمی کرد، که مادر چشم غره نمی رفت، اما ناهارهای عمو زاده ها، دایی زاده ها فرق داشت. مادر، تکه ای نان روغنی به خوردمان می داد که چشم و دل مان دو دو نزنند، سیر مسیر ختم میهمانی تا بعد از نگویند چقدر ندید بدیدند، شکم به نان روغنی می سپردیم و فسنجان با گوشت مرغ را جز چند قاشقی همراه پلو زعفرانی نمی خوردیم...

ای نوروز با آن عموی چهره سیاهت که با همه سیاهی از صبح تا شب می خواند و می رقصید و حداقل دل ما بچه ها را شاد می کرد، عمو نوروز را می گویم. ای نوروز قبل از اینکه بیایی به شهرهای ما، یک چهارشنبه سوری یا چهارشنبه آخر سال را بر ایمان فراهم می کردی که همه شادی ها را با هم جمع کنیم و به کتابچه مشق خاطرات بسپاریم، چه چهارشنبه هایی؛ کو! کجاست! کجاست... پر سروصدا ترین انفجارها ترقه های ۱۰ تا یک قرانی بود که به ضرب سنگ و چکش مثلاً می ترکید و صدایی می کرد... در عوض گرم بود بازار آبنبات های ترش و شیرین که در هر خانه ای به کاسه

تکلیف کرده باشند. امسال هم به عمو نوروزمان قول بدهیم، هیچ ماهی سفید و قرمز بال کوچک و بال پهن و شلوغ و ساکتی به خاطر ندانستن اتفاقی ما از عاقبتی که انتظارشان را می کشد، بدون آب گوارا و اکسیژن لازم نمانند. همین میانه فروردین که به شازده عبدالعظیم رفته بودیم، دلم گرفت، دلم گرفت که بعضی از مهاجران، خود به نماز و حرم رفته اند و پسر بچه ها را در فضای بیرونی گذاشته بودند تا لذت ببرند و این کودکان بی توجه به زندگی ماهی ها، بالیوان های یکبار مصرف که در اطراف حوض به فراوانی وجود داشت، این ماهی های خوشگل و بی گناه را می گرفتند و...

بقیه اش بماند، چون هنوز هم از خاطره اش تنم می لرزد. آقای عمو نوروز، به همه این عاشقان زیارت یاد آور کن، نجات جان ماهی های سفره هفت سین، خودش نوعی احترام به خدایی است که همه ما جانداران را آفریده است و از نظر طبیعت هیچ فرقی باهم نداریم، ماهی قرمز به هر حال هیچ ضرری به واقعیت زندگی و طبیعت موجود نمی زند، آب ها را زیباتر می کند، ماهی قرمز عروسک نیست که با آن بازی کنیم، توپ نیست که به سوی هم پروازش بدهیم، ای عید همگی تان مبارک، بگذارید نوروز برای همه جانداران مبارک باشد و خوش عاقبت. آی بهار که در ایستگاه آخر زمستان هستی، تو هم با همه زیبایی های اطرافت دعا کن و از خدایت بخواه، در هیچ خانه ای بیمار نداشته باشند، هیچ پدری دستش خالی نباشد، هیچ یارانه بگیر، از ترس قطع یارانه دلش نلرزد، هیچ کودکی عروسک و قطار قرمز رنگ و گوشی همراه را دست دیگر بچه ها نبیند که غصه بخورد.

ای بهار، همه گل های کوچک و بزرگ و زیبا و قشنگ را همراه با تو، همراه با همه عاشقان بهار و سبزی و ترانه طبیعت به همه دل های مهربان و عاشق هدیه کن، سراغت را در همه بوستان های شهری، در همه میدان ها، در کنار همه استخر ها می گیریم، برای پرچمداری ات در صف عاشقان، در صف کودکان و در کنار همه سالمندان، در همه اماکن زاده ها و مساجد شهر ها و روستاهای ایرانی...

بهار به سمت دماوند که سفر می کنی، سلام ما را به گل های واژگون و لاله ها و شقایق ها برسان، به شبنم های صبحگاهی همه روستاهای دور و به وطن بزرگ و عزیز و نازنین ما.

آی بهار...

با تو سبزی و سرسبز، با تو خدا را روی آسمان آبی و ماه و ستاره ها می بینیم و با تو دعا می کنیم. برای سالی خوب، برای سلامتی همه، برای برکت دست ها و برای برقرار بودن پرچم سه رنگ با آرم میانه اش در همه این سرزمین و این خاک...

بهار... آی بهار...

مبارک است نامت، آسمانت و زمینت و از همین جابه برادرت تابستان و خواهر هایت پاییز و زمستان سلام داریم. محبت را گرمی می داریم و با همه بچه ها و بزرگتر ها در کنار سفره هفت سین هورایی می کشیم به اندازه همه نوروز... بهار... نوروزت مبارک

مسی آبدوغ خوری مان اهدا می شد و این کوچه و آن کوچه هم بودند پیر مردانی که عروسک پارچه ای را روی پایه سیخی تیز می رقصاندند و به جایشان آواز های یکبار مصرف کوچه بازاری می خواندند. پیر مرد هایی که در دهان شان یکی، دو دندان بیش نبود و با هر لبخندی نمایان می شد و بعضی هاشان که از روستاهای دور و بر می آمدند، چنان ریش و سبیلی به صورت می چسبانند که کل دهان و دندان را پنهان می کرد.

فالگوش و چشم در راه

در همان حال و هوای قبل از آمدن عید نوروز که رخت و لباس و کفش هامان را در بالای سقف کمد چوبی گذاشته بودیم، هر روز صندلی فلزی را زیر پامی گذاشتیم و از بالا نگاه می کردیم و گاه که فقط خودمان در خانه بودیم، کاملاً می پوشیدیم و جلوی آینه راست و چپ می رفتیم، تمرین «عید شما مبارک» یا در مقابل مثلاً تعارف آجیل شور و شیرینی تر و خشک «مرسی» میل شده! و از این نوع سوتی دادن ها می کردیم، خیلی که می خواستیم به قول آن روزها «ژیگول» بشویم، کمی پارافین به موها می زدیم که برق بزند بالباس اتو خورده که معروف بود اتوی شلوار باید خربزه را قاچ بدهد. اگر هم بود یک پاپیون کشی از لاله زار می خریدیم و گردن آویز می کردیم، یادم نمی رود که یکی از بچه ها وقتی راهی لاله زار شده بودیم تا به سینما خورشید برویم و یک فیلم فارسی را تماشا کنیم، از لحظه دیدار مرتب به ساعت مچی اش نگاه می کرد و می گفت: «دیر شد، زود باشید...» ما هم از روی حساسیتی که به کارهایش داشتیم اصلاً سوال نمی کردیم ساعت از کجا آمده است! تا بالاخره جلوی سینما خورشید تازه متوجه شدیم ساعتش یک عقربه بیشتر ندارد، آن هم عقربه دقیقه شمار، تازه به قول خودش کارخانه هم ندارد، یک صفحه بود و آن پیچ عقب و جلو بردن عقربه ها و بدون هیچ چرخ دنده و فنر کوک و چیز دیگری. تازه فهمیدیم کلاه سر ما رفته، چون او با این ساعت مچی، پزهایش را داده بود.

آبی بهار، به بچه های امروز اگر شد یک سری بزن، ببین با پول های عیدی چه می کنند. ما شنیده ایم دیگر اسکناس مد نیست، افراد بزرگتر خانواده و فامیل به جای پول کاغذی، یک فقره کارت هدیه بانکی عیدی می دهند، حالا ببین این بچه ها به جای پول به صورت اسکناس کارت های شان را در صف کیف ها قرار می دهند، اگر لازم شد از کارت ها خارج می کنند.

آی بهار...

از کارت هدیه بانکی گفتم و یادم افتاد در همین شعبه های پرو و پیمان و زیبای «سامان» خودمان چه هنری به خرج داده اند خانم های کاربر و رییس و معاون ها در چیدمان سفره هفت سین. پار سال بود که وقتی به شعبه ها سر زدم، دیدم مشتریان و سپرده گذارها در حال عکس گرفتن از این سفره های هفت سین هستند، گلدان های کوچک بنفش و آبی و سفید رنگ، آب و گل و ماهی قرمز و سیر و سماق و سکه و سیب که قول دادند حتماً ماهی ها را در استخر های بزرگ پارک و بوستان ها یا رودخانه های سر راه بریزند، نه در حوضچه های نیم ترک که رفع



آمده ام به اعتکاف سوسن و نرگس و عطر یاس...

لی لی کیوان
(مدیر هماهنگی نشریه سامان)

آمده ام به اعتکاف... آمده ام به اعتکاف گل واژه های شعر سید علی صالحی و بوی عطر غنچه های گل محمدی. به فضایی بری از های و هوی و آپسین روزهای سال ۱۳۹۳، که شاید دور شوم از دغدغه های روزهای پایانی سال و پیگیری های پیاپی یادداشت های نوروزی و هر آنچه در اطرافم در گردش است. به اعتکاف ۳ روزه نیامده ام، اعتکافم شاید ۳ ساعت به طول انجامد و نه بیشتر. به اعتکاف آمده ام تا لحظاتی بتوانم و ببینم و بدانم که بر این چوب کنده شده از درخت کهنسال چه می خواهم بنگارم. به اعتکاف آمده ام که ببینم در بین این شلوغی ها و روزمرگی ها یا در این فضای بیضی شکل استخوانی که سر می نامیم اش، آیا حرفی نو باقی مانده است یا نه! این لحظه از سال ۹۳ که ساعت ۱۵/۳۰ روز یکشنبه، ۱۷ اسفند ۹۳ را نشان می دهد، با خود خلوت کرده ام که ببینم به راستی چه خبر است؟! آخر، گفتم که به اعتکاف شعر و گل محمدی آمده ام. می دانم که در عمق وجود شعر و عشق و بوی عطر گل و ذات طبیعت چیزی نهفته است که مرا آرام می کند. ابتدا مثل آغاز عبادت، اما کمی متفاوت با آن، به جای وضو با آب مطهر مشامم را پر کردم از بوی عطر گل محمدی که اینگونه حس تطهیر ذهن را تجربه کنم. فکر می کنم و فکر می کنم. می نویسم و می نویسم. قلم ام در حرکت است و در این مسیر، بوی عطری آشنا همچنان مسیرم را عطر آگین می کند. دوست دارم مثل همیشه با حس دل و عشق به عمق موجودات و کائنات واژگان را کنار هم بچینم. همواره اینگونه بوده است. در تمام سال هایی که در چنین روزهایی یادداشت نوروزی را تقدیم نشریه سامان کرده ام، همواره واژگان حس ام را بر کاغذ نشانده ام. رنگ این واژگان گاهی سبز بوده است و گاه سرخ رنگ. گاه آبی و گاهی حتی به رنگ سیاه، ولی همواره سرشار از امید. حتی در لحظه ای که سیاهی دل و جان و تجربه ای تلخ بر کاغذ نشست، بارقه های امید در دل و جان وجود داشت. دقیقاً بسان جوانه بید مجنون در راه خانه، که از چوب به ظاهر خشک و بی جانی سر به بیرون آورده است، من نگارنده هم دلم می خواهد جوانه های سبز وجودم در درون به قتلگاه روزمرگی ها و خستگی ها جان ندهد. جان بگیرد و همگون با امید و نشاط حس روزهای بهاری به استقبال نوروز برود. دلم می خواهد خورشید را سبیل امید به زندگی بنهم که هرگاه خورشید طلوع شده را ببینم یادم نرود که امیدواری شرط دوام و بقای ما است. می خواهم همواره به سادگی اهمیت بیشتری بدهم، به عشق و محبت به یکدیگر، به پاسداشت طبیعت، و موجودات درونش از کوچکترین ذره تا....

انتشار خوبی بسیار ساده است. آنگاه که با دوستی یا همکاری به نوشیدن جای با گل سرخ می پردازی، آن لحظه که گلی را از دوستت دریافت می کنی، وقتی دمنوش ات را با دیگری شریک می شوی، لحظه ای که عزیزی را در آغوش می گیری که بداند و فراموش نکند که دوستش داری، آنگاه که از دور آشنایی را می بینی و دست تکان می دهی، آنگاه که بسیار ساده از دوستت همین ترمه نشان دریافت می کنی و آن را پر از غنچه های گل محمدی می کنی و بر روی میزت می گذاری، آن هنگام که در خیابانی شیب دار و پر از دست انداز به شخص نشسته بر صندلی چرخ دار کمک می کنی تا راحت تر مسیر را ببیند، آن لحظه که خبر موفقیّت دوستت تو را آنچنان به وجد می آورد که گویی خودت موفق شده ای، آنگاه که در شلوغی شهرمان دست گیر انسانی می شوی که می خواهد عرض خیابان را طی کند، آن لحظه که ظرفی غذا به نیازمندی تعارف می کنی، لحظه ای که به حیوانات اطراف محل کار یا خانه ات تکه غذایی می دهی و نه از آنها فرار می کنی و نه آنها را می ترسانی و هزاران هزار مورد دیگر، آن لحظه است که شاید بتوان گفت از خاکستر روزمرگی ها و ویژگی های عصر امروز رهایی یافته ایم. آن لحظه است که به قول قدیمی ها، تازه به اول بسم الله رسیده ایم، این لحظه است که شاید و شاید بتوانیم نام آدمیت را شایسته خود بدانیم. در واپسین پاراگراف سال ۱۳۹۳ اینگونه یادداشتم را به پایان می رسانم، به راستی همیشه بر این ضرب المثل ایرانی نقد داشته ام که «خواهی نشوی رسوا، همرنگ جماعت شو»، هرگز، هرگز همرنگ جماعت و مثل یکدیگر نشویم، سعی کنیم در سایه سار لحظات عصر امروز به گونه خودمان زندگی کنیم، ببندیشیم، نفس بکشیم، حرف بزنیم، بخندیم، سعی کنیم به گاه رد شدن از کنار پیاده روی خیابان شهرمان لحظه ای، حتی لحظه ای به پرندگان کنار جوی ها و یا حتی به آوای پرند بالای سرمان توجه کنیم. بدانیم که فقط ما انسان ها نیستیم که بر این زمین پهناور زندگی می کنیم. پس آرام تر قدم برداریم و از غرومان بکاهیم و غافل از اطرافمان نشویم و بیش از پیش مهربان باشیم و از فضاهای پر حاشیه، پر دروغ، پراز غم و فضاهایی که دوست نداریم تاجای ممکن دوری کنیم و به قول سید علی صالحی در مجموعه «ما نباید بمیریم، رؤیاها بی مادر می شوند»:

... من در آخرین گفت و گو

گفته بودم / حاضر نیستم اندوه خود را / با خستگان این بادیه / تقسیم کنم. ... کیمیا، کلمات، شوکران / شب / واسم / و راه، / و من که فقط در فاصله دو اتفاق عجیب برای باز ماندگان زمین آب و آرامش و انار آورده بودم....

یا حق / همیشه به سامان باشید....

(راستی هنوز بوی عطر گل محمدی

در مشامم است...!)

دغدغه‌های عید نوروز

لیلا نوری
(کارشناس بازاریابی و توسعه مشتریان)

آسیب‌پذیری بیشتری دارند و روش‌های مدیریت استرس را کمتر به کار می‌گیرند. همچنین برخی خاطرات تلخ گذشته نظیر مرگ عزیزان، جدایی و نظیر این‌ها هم در طول تعطیلات به سراغ فرد می‌آید و قدرت تحمل را از او می‌گیرد، تا جایی که آرزو می‌کند به روزهای شلوغ و پردردسر عادی برگردد و در روزمرگی‌هایش غرق شود. انجمن روان‌شناسان آمریکا (APA) با همکاری مرکز کنترل بیماری‌ها، مهم‌ترین عواملی را که باعث استرس در طول تعطیلات می‌شود، دسته‌بندی کرده و راهکارهای اجرایی و عملی نیز ارائه کرده است.

برخی از عوامل استرس‌زا عبارت‌اند از:

روابط خانوادگی

انتظارات غیرواقع‌بینانه

شرایط جسمانی

برای مهار استرس‌های مذکور می‌توان از روش‌های زیر استفاده کرد:

اقساط ماه فروردین خود را ذخیره کنید.

چک‌لیستی از خواسته‌ها تهیه کنید.

خواسته‌های خود را اولویت‌بندی کنید.

فضای آشفته خانواده را آرام کنید.

قبل از خرید، فهرست تهیه کنید.

دقایقی فقط به خودتان توجه کنید.

واقع‌بین باشید.

اهداف خود را واقع‌بینانه دنبال کنید.

برای تعطیلات بچه‌ها برنامه‌ریزی کنید.

بدهی‌هایتان را حساب کنید.

توانایی مالی خود را تعیین کنید.

مخارج‌تان را محدود کنید.

برنامه‌ریزی سال جدید را انجام دهید.

خانه‌تکانی برنامه‌های سال جدید را فراموش نکنید.

خانه‌تکانی افکار شخصی را در دستور کار قرار دهید.

نکات کنترلی:

بهتر است یک هفته مانده به نوروز چک‌لیست خود را کنترل کنید.

پس از پایان تعطیلات مجدد چک‌لیست اولیه خود را نگاه کنید تا

با استفاده از آن سال بعد کمتر دچار استرس شوید.

طولانی‌ترین عید، عید نوروز است. این عید از لحظه سال‌تحويل تا سیزده‌بدر ادامه دارد. آداب و رسوم این عید به شرح زیر است: خانه‌تکانی (تمیز کردن از فرش و مبلمان گرفته تا همه بخش‌های خانه)

خرید لباس نو

ارسال کارت تبریک

سبز کردن گندم

زیارت اهل قبور

تهیه سفره هفت‌سین: (سبزه (رویش و بالش)، سمنو (نماد فراوانی، برکت)، سیب (نماد زیبایی و تندرستی)، سیر (نماد پزشکی، درمان یا طب)، سکه (نماد دارایی)، سنجد (نماد عشق)، سماق: (نماد (رنگ) طلوع خورشید)، آب: (برکت، پاکی). چیزهای دیگری که سین ندارند اما بودنشان ضروری است مانند آب، آینه، کتاب قرآن، هر کدام از این برکت‌ها باروری، عشق، پاکی و طراوت را نمایندگی می‌کنند.

آشپزی نوروز (سبزی‌پلو با ماهی، آجیل پلو، رشته‌پلو و کته کباب) جمع شدن تمام افراد خانواده بر سر سفره عید در لحظه تحويل سال نو

دعای تحويل سال نو

نماز عید

دیدوبازدید

دادن عیدی

تفریحات نوروز (نیاکان ما تعطیلات عید را با برنامه‌های شاد و جمعی جشن می‌گرفتند)

سیزده‌بدر

با نزدیک شدن نوروز، موضوعات گوناگونی در ذهن به وجود می‌آید. از یکسو، فرصتی فراهم می‌شود تا دیدوبازدید با اقوام و دوستان داشته باشید و دو، سه هفته‌ای را دور از دغدغه‌های عادی و روزمره سپری کنید. از سوی دیگر، به‌خصوص اگر پدر و مادر هستید و مسئولیت افراد دیگری با شماست، احتمالاً استرس خرید شب عید و برنامه‌ریزی دیدار از بزرگ‌ترهایی که گاه در شهر و روستایی دیگر هستند نیز شمارا به خود مشغول کرده است. از مهم‌ترین استرس‌های عید، مسائل مالی و خانوادگی است. بررسی‌ها نشان می‌دهد خانم‌ها در برابر استرس‌های تعطیلات،



من از انار به شکوفه‌های بهار رسیدم

راضیه غنّجی

(کارشناس مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان)

پدر که خدا قوت را بدرقه راهم می‌کرد و همین درختان صورتی که روزی زرد و قرمز و نارنجی شدند و دلربایی کردند برای من که مبتلای پاییزم! لحظه‌های سختی که گذشت و همیشه یک نفر بود که بگوید: من همیشه کنارت هستم، نگران نباش...
ظهر شده، کبوتری از کنار نگاهم اوج می‌گیرد یاد شعر فروغ می‌افتم؛ «کسی مرا به آفتاب معرفی نخواهد کرد، کسی مرا به میهمانی گنجشک‌ها نخواهد برد، پرواز را به خاطر بسپار، پرنده مردنی است.»

همین پرنده که از کنارم رد می‌شود، همین برگی که با شاعرانگی تمام می‌رقصد و جلوی پایم می‌نشیند، همین شکوفه‌های صورتی، همین نسیم دل‌انگیز، همین برفی که آرزوی پایتخت نشینی‌ام شده، همین روزها که دور از دغدغه شهر بیشتر می‌توانم کنار خانواده‌ام باشم. همین عکس‌ها که روزی تهران ۱۳۹۴ را روایت می‌کند، همین لحظه که دارم این مطلب را می‌نویسم؛ همه این‌ها داشته‌های من است، داشته‌هایی که به سادگی از کنارشان می‌گذرم.

بهار که می‌شود بی‌تاب تابستانیم، به شهریور تابستان نرسیده پاییز را به انتظار می‌نشینیم. و پاییز را به سرعت رعد و برق رد می‌کنیم که زمستان شود، که برف بیاید، زمستان می‌شود و برف می‌آید و باز در آرزوی شکوفه‌های صورتی، برف را فراموش می‌کنیم. و آه که این نسیان لعنتی آدمی را رها نمی‌کند.

بهار که می‌شود دلم انار می‌خواهد، تهران‌گردی‌ام به تجربش می‌رسد، نیست که نیست. پیرمردی میوه‌فروش با کنایه می‌گوید خانم فصل انار تمام شده. بهار رسیده، باز نگاهم می‌چرخد، دلم عجیب انار می‌خواهد، پیرمرد راست می‌گوید. نیست که نیست. وارد میدان می‌شوم، شکوفه‌ها را می‌بینم یاد رفیق خوب این روزهایم می‌افتم که عجیب شکوفه‌های صورتی را دوست دارد. «پارک ملت که سفید شد رفتم زیر برف آسمان تهران غرق دل‌خوشی‌هایمان شدیم که محیا بانو گفت: آخ؛ اگر این درخت‌ها شکوفه صورتی بزند.

سریع شماره‌اش را می‌گیرم، می‌گویم: بین درختان شکوفه زدند، از پنجره افاق بیرون را نگاه کن. بین درختان صورتی شدند. همان‌که می‌خواستی. به وجد می‌آید، می‌گوید: آنقدر درگیر نوروز و هفت‌سین خانه مادر شدم که حواسم جمع اطرافم نیست. وای راست می‌گویی چند روز از بهار گذشته، اصلاً حواسم به درختان نبود. مرسی که گفתי و تلفن را قطع می‌کند...

تهران‌گردی‌ام با ایستادن در نقطه‌ای در خیابان ولیعصر به وقایع گردی سالی که گذشت می‌گذرد؛ به دانه‌های اناری که به‌راحتی از کنارشان گذشتم. از مردمی که به قول سهراب دانه‌های دل‌شان پیدانیست و به انارهایی که لب گشودند تا بگویند از سرخی روزگار. حتی یادم رفته زمانی که تازه داشتم خواندن و نوشتن یاد می‌گرفتم دارا انار داشت یا سارا... راستش را بخواهید فرقی نمی‌کند اما مهم است که ما انارهای زیادی را فراموش کردیم؛ و فصل‌های فراوانی و شکوفه‌های صورتی بسیاری که جوان کردند این درخت‌های پیر را. تمام خاطرات سالی که گذشت از نگاهم می‌گذرد؛ عطر بهارنارنج چای همکارم، سازدهنی پسر دوره‌گرد که مرا می‌برد به کوچه‌پس‌کوچه‌های دوران کودکی‌ام، هدیه غافلگیرانه مادر که هیچ‌وقت نفهمیدم مناسبتش چه بود، صدای دلگرم‌کننده



باید کاری کرد!

رضا رئیسی زیارانی
(متصدی امور بانکی شعبه امام خمینی(ره))

برای مقابله با این خروش رودخانه زمان باید کاری کرد، چقدر چین بر پیشانی مان جا خوش کند تا بدانیم هیچ گذشت زمانی تنهائی انسانی را جبران نمی کند! انسان اگر زمان را فراموش کند، آن وقت یعنی خود را فراموش کرده است.

نوروز بهانه ای است برای یادآوری خود و بازکردن پنجره خانه تنهایی به سمت چای های دوفره و باهم بودن های بیشتر؛ درست است که عمر می رود و باید رفت، اما باید کاری کرد و رفت! کاری که به قول قدما کاری باشد کارستان. اما واقعا چگونه می شود کاری کرد کارستان؟!

شاید بایستی کمی بیشتر برای پول تلاش کرد، بیشتر اضافه کاری کرد، خانه ای دیگر خرید، ماشین بهتر سوار شد، این همه ما و من را باید بیشتر و بیشتر رشد داد! اما اگر قرار است این ها حال ما را بهتر کند، پس چرا این همه انسان ثروتمند غمگین وجود دارد؟ چرا اینقدر دکتر روانشناس نیازمند به درد و دل وجود دارد؟

آقایان؛ خانم ها باید کاری کرد و رفت! کاری شبیه همین زندگی ساده خودمان، همین لحظه که نشسته ایم و چای می نوشیم، همین حالا که کودک زیبای خود را در آغوش کشیده ایم یا اصلا شاید این لبخند به ظاهر ساده که تحویل همکار خود می دهیم، شاید کار قبل از رفتن مان همان جملاتی است که برای روز مبادا نگه داشته ایم، جملاتی از جنس دوست دارم هایی که باید تحویل پدر و مادر می دادیم یا حتی خرید کتاب مورد علاقه برای دوست مان... ای وای که چقدر: «ای کاش» ذخیره کرده ایم و منتظر آینده ای بهتر هستیم، اما به قول قیصر امین پور: «در صفحه های تقویم روزی به نام مبادا نیست»، بیایم امسال را بدون روزهای مبادا شروع کنیم و فرزند زمان حال باشیم... بیایم امسال کمی بیشتر با خدا باشیم! خدای کارتن خواب ها، خدای دخترک گل فروش سرچهارراه، خدای خنده های از ته دل، خدای لحظه بوسیدن پای مادر، خدای کتاب فارسی اول دبستان، خدای کلمات نامرئی و ناگفته ها، خدای خلاصه در نگاه عاشقانه، بدون بغض، بدون حسرت و بدون کینه بیشتر و بیشتر با خدا باشیم. خوب است امسال به جای برنامه ریزی برای قدم های بزرگ، قدم های کوچکی به سمت آسایشگاه سالمندان برداریم و از لبخند دریغ مداریم، چرا که هیچ دادگاهی به جرم لبخند محکوم مان نمی کند؛ باخنده می توان فهمید که حتی میان داروفروش های ناصر خسرو هم زندگی جاریست، با لبخند می توان حتی بدون لباس های اتو کشیده و کراوات در عمق وجود آدم ها نفوذ کرد و دیگر نیازی نیست روانشناسان یا فالگیر ها را برای شناخت خودمان به زحمت بیندازیم... آری باید امسال کاری کرد... باید کاری کرد... باید...

بهاری بمانیم...

نیلو فر فیاض

(کارشناس مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان)

یادم باشد خواب زمستانی من تا بهار ادامه پیدا نکند. سال که نو می‌شود، من هم نوتر شوم. یادم باشد هنگام تولد دوباره طبیعت، پیچش بوی یاس در کوچه‌ها و آواز خوش هزار در خواب نباشم. همچنان که از برداشت‌های سال گذشته‌ام لذت می‌برم، بدانم از سال جدید چه می‌خواهم. اگر تیزیایی از بی‌راهه بروم و لنگی از راه راست، لنگ زودتر به مقصد می‌رسد. پس چه خوب‌تر می‌شود راهم را مشخص کنم. رسیدن، به من آرامش می‌دهد. شاید در زندگی لحظاتی رخ بدهد که احساس کنیم از مقصد دور شده‌ایم؛ اما اندکی که می‌گذرد، می‌فهمیم آن اتفاقات ما را به آنچه می‌خواستیم نزدیک‌تر کرده است.

به قول سهراب یادم باشد کاری نکنم که به قانون زمین برخورد. در مسیرم از مراعات آدمی دور نشوم، که این مسیر با تمام ویژگی‌هایش از انسان یک فرشته یا شیطان می‌سازد. فرشته که باشی در جهنم هم تو را می‌ستایند. فقط باید قوی باشی...

و یادم باشد این دو روز را آسان گیرم، زیرا که سخت می‌گیرد جهان بر مردمان سخت‌کوش.

یادم باشد همیشه بیدار و بهاری بمانم. یادمان باشد، یادتان باشد.



گفتگو با مادر به زبان حسابداری در آستانه سال نو

مجتبی هادی پرویز

(کارشناس مالی - صورت های مالی)

مادر مهربانم، مانده بانک قلبت، نقدترین حساب فعال عالم است. نمی توان ثبتي را يافت که بيانگر نکول و واخواست سفته های نگاهم و برگشت چک های انتظار باشد.

مادر بين من و تو هيچ مغايرتي وجود نخواهد داشت، هرگز اشتباهات فرزند، نامه های بين راهی اقلامي نيستند که تورا به ياد مغايرت ها اندازد.

ای بزرگترین سهام دار عشق! روزی که متوجه شدم، علاوه بر سهام با نام، تمام سهام بی نام شرکت سهامی مهر را نیز خریده ای، نمی دانی با دیدن هر سهم لبخندت چگونه دیدگانم، اشک شوق هدیه می دادند.

مادر وقتی به یاد ثبت های دو طرفه ای می افتم که در آن مهر تو بدهکار و سرکشی من بستانکار بود و تو آنقدر بزرگی که بدون هیچ رنجشی، سرکشی مرا بدهکار و مهرت را بستانکار کردی. آری، در پایان سال مالی همه سرکشی هایم را با ثبتي معکوس می بستی، به آن امید که به سال بعد منتقل نشود و پی بردم که تو چقدر با عظمتی.

مادر، روزی که تمام چک های انتظار در شعبه قلبم برگشت خورد، نه تنها تقاضای ورشکستگی ام را نکردی بلکه به امید پاس شدن آن چک‌ها به انتظار نشستی.

تقديم به همه مادرها

سال نو مبارک





گفت و گو: محمد علی عرفی نژاد
عکس: محمد حقیقت طلب



خاطره روزهای قبل از افتتاح شعبه

گشت و گذار در شعبه‌های بانک سامان

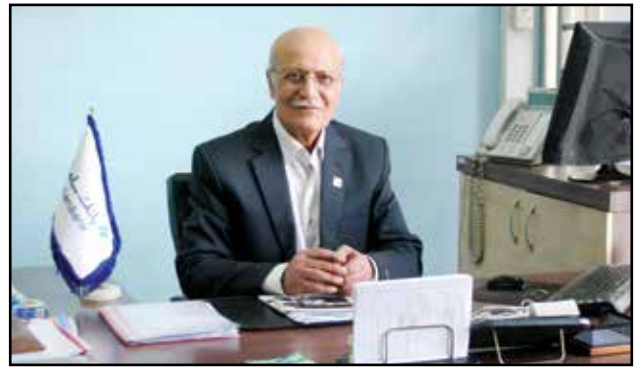
این بار به سراغ شعبه شهر قدس رفته‌ایم

شهرستان قدس به عنوان نخستین قطب صنعتی در زمینه تولید دستگاه‌ها و ماشین‌آلات سنگ‌شکن در خاورمیانه محسوب می‌شود. وجود کارخانه‌های تولیدی و صنعتی بسته‌بندی مواد غذایی و تولید قطعات خودرو این شهرستان را به قطب صنعت در این زمینه تبدیل می‌کند.

تپه‌های کاووسیه، حمام قدیمی قلعه، بازار امام رضا(ع) از موقعیت‌های گردشگری و فرهنگی و باستانی این شهرستان می‌باشد و اینها اطلاعاتی است که آقای نصرالله اسدیان، رییس شعبه قلعه حسن‌خان بانک سامان در اختیارمان می‌گذارد، از بازنشستگان بانک ملی که بعد از حدود ۳۳ سال کار و زندگی در این بانک و با پست مسئول حوزه، از کار و یک دوره حضور در کار بانکی بازنشسته شد، او که اصلیتش طالقانی است می‌گوید: براساس تعاریف تحصیلی آن دوره، بعد از ششم در ۳ سال سیکل می‌گرفتم و بعد از ۳ سال دیگر دیپلم متوسطه. البته پس از امتحان نهایی، اما وقتی سیکل را گرفتم با خانواده راهی تهران شدیم، پدرم شغل آزاد داشت و مغازه‌دار بود، اما من با دیدن چند نفر از اقوام که در بانک ملی مشغول به کار بودند، احساس کردم، کارمندی بانک پرستیژ بالایی دارد. بنابراین مترصد فرصتی بودم تا خودم را در بانک ملی ببینم، به هر حال پس از گرفتن دیپلم و بعد از خدمت سربازی با توجه به ریز نمرات بالایی که داشتم با مراجعه به بانک ملی و گذراندن یک دوره آموزشی پذیرفته و مشغول به کار شدم، از همان اول هم تصمیم گرفتم در کارم صداقت را فراموش نکنم و واقعا با صداقت کارم را ادامه دادم و هیچ‌وقت هم ضرر ندیدم، دنبال پست نرفتم، گذاشتم وضعیت طوری پیش برود که براساس قانون ارتقای پست پیدا کنم.

جالب اینکه این رییس شعبه سامان در جایی تقریبا دور از تهران آسایش و راحتی را پیدا کرده و در زمینه فعالیت‌های بعد از بازنشستگی می‌گوید:

- نمی‌توانستم بی‌کار و معطل بمانم، مطالعه کردن را هم گذاشته بودم برای شب و قبل از خواب، بنابر این به پیشنهاد یکی از مدیران بانک ملی که ۳۰ سال همکاری را با هم دنبال کرده بودیم بار دیگر راهی بانک شدم و این بار از دانش و تجربه‌های دوران فعالیت ۳۰ ساله سود بردم و به آموزش و تدریس بانکداری روی آوردم و بنابر این یک دوره ۳ ساله را هم بر فعالیت‌های گذشته افزودم، البته نه در شعبه‌های بانک ملی که در مرکز آموزش بانک واقع در میدان حسن‌آباد کار تدریس را دنبال کردم، به افراد تازه استخدام شده‌ای که خاطره دوران آغاز به کارم را برایم زنده می‌کردند، آموزش‌های لازم را می‌دادم و باور کنید احساس می‌کردم این ۳۰ سال حضور هر روزه بدون هیچ توقفی را در چند ماه گذرانده‌ام، تدریس تازه‌واردان چون به صورت مقطعی انجام می‌شد هیچ خستگی و زحمتی نداشت، گرچه در آن زمان با دیپلم وارد بانک شدم، اما توانستم فوق‌دیپلم بانکداری را بگذرانم، آن‌هم با معدل ۱۵ که نمره خوبی بود.



شهرستان قدس یکی از شهرستان‌های پرجمعیت در منطقه غرب استان تهران و در همسایگی شهرستان‌های شهریار، اندیشه و مرز بین استان البرز و استان تهران است، شهرستانی آباد و در حال توسعه با ظرفیت‌ها و موقعیت خاص می‌باشد و پیدایش این شهر و گذشته آن در تاریخ برمی‌گردد به دوران حکومت قاجاریه که ناصرالدین شاه در یکی از سفرهای خود به این منطقه برای تفریح و استراحت که منطقه‌ای خوش‌آب و هوا و مستعد کشاورزی بود آن را به یکی از فرزندان خود به نام حسن‌خان هدیه می‌کند و تا آن زمان این منطقه به نام دشت الماس معروف بوده است و حسن‌خان، قلعه‌ای در آن بنا می‌کند و نامش را به نام قلعه حسن‌خان تغییر می‌دهد و نخستین ساکنان این قلعه تعدادی از منطقه خسمه قزوین و تعدادی از منطقه کاشان هستند که ضمن اسکان در قلعه حسن‌خان به شغل کشاورزی مشغول می‌شوند و در اوایل انقلاب اسلامی با جمعیتی بیش از ۷۰ هزار نفر به شهر قدس تغییر نام داده می‌شود و نخستین شهید خود را به نام حمزه عالمی تقدیم انقلاب اسلامی می‌کند و زیر نظر شهرداری منطقه ۱۸ تهران و جزئی از بخش شهریار و کرج قرار می‌گیرد و در سال ۱۳۸۶ به شهر ارتقا یافته و شهرداری مستقل در این شهر استقرار می‌یابد و در سال ۱۳۷۲ به عنوان یک بخش مستقل و با ارتقای شهریار به عنوان شهرستان یکی از بخش‌های پرجمعیت شهریار نامیده می‌شود و در سال ۱۳۸۸ با پیگیری مسئولان محلی و مساعدت هیأت دولت وقت به شهرستان قدس ارتقا یافته و در حال حاضر یکی از شهرستان‌های همجوار پایتخت و مستقل و در حال توسعه استان تهران است که بیش از ۴۰۰ هزار نفر جمعیت داشته و دارای فرمانداری مستقل و شهرداری مستقل است. حدود ۱۱ هزار واحد صنفی و صنعتی و تولیدی در محدوده شهرستان قدس قرار دارد. ۲۵ اتحادیه صنفی، اتاق اصناف، حدود بیش از ۲۰۰۰ واحد تولیدی از جمله شرکت نفت پارس، کارخانه کفش ملی، کارخانه ایران‌وانت، آکام بتون، آکام فلز، و روغن نباتی نوش‌آذر از جمله کارخانه‌های تولیدی مهم و بزرگ در محدوده این شهرستان می‌باشد، معادن شن و ماسه و انجمن شن و ماسه تهران در این منطقه قرار دارد که در نوع خود تامین‌کننده شن و ماسه تهران بزرگ و استان تهران می‌باشد.



برود، در صورت به تعویق افتادن و یا برای جلوگیری از تعویق، ماه به ماه پیگیری می‌کردیم و نمی‌گذاشتیم فرصت را از دست بدهیم. همانطور که مشتری برای من مهم بود، باید پاسخگوی مناسب هم می‌شدیم، به همکارانم گوشزد می‌کردم. اساس حفظ ارزش‌های بانکی است، گفتم، کارتان را بکنید، بدون چشمداشت به تشویق و دریافت جایزه، برعکس هر هفته جلسه می‌گذاشتیم، درباره بخشنامه‌ها حرف می‌زدیم، مسائل را بررسی می‌کردیم، درخواست‌ها را در نظر می‌گرفتیم و بالاخره تلاش می‌کردیم.

یک خاطره خوب

زمینه‌های بازاریابی را با ماشین و پای پیاده و از طریق تلفن بررسی می‌کردم و یادم هست خانم مریم مصطفایی که هنوز هم در همین شعبه مشغول فعالیت هستند، یکبار وقتی صحبت شد که بدون ماشین باید چه کنیم، با جسارت مثال زدنی گفتند، من حتی با موتور هم حاضرم برای بازاریابی نزد مشتری بروم و راست هم می‌گفت: من به برویجه‌های همکار و کاربرهایم افتخار می‌کنم، هم رفاقتی جلو می‌رویم و هم انرژی در مقابل هر اتفاقی سینه سپر می‌کردیم.

در آن روزها و آغاز فعالیت چند نیرو داشتید؟

در کل ۳ همکار داشتم که با من می‌شدند ۴ نفر، چهارتایی همه کارهای شعبه را به سرانجام می‌رساندیم، من باید سرم را بالا می‌گرفتم و اعلام شکست نمی‌کردم، به هر حال با پیشرفت کارها و انسجام لازم و بالا رفتن تعداد سپرده‌گذاران، آنچه که باید اتفاق می‌افتاد به واقعیت پیوست. همکاران خوبی به همکاران قبلی افزوده شدند و در حال حاضر جدا از من، معاون و نیروی خدمات، ۷ کاربر مشغول کار هستند و این حاصل و نتیجه فعالیت‌هایم همراه یاران و همکاران است که امیدوارم روزه‌روز به نتایج بهتر و بیشتری برسیم.

سامانی عاشق بانک

مرتضی باغستانی معاونت شعبه قلعه‌حسن‌خان را به عهده دارد اما به گفته خودش: به شعبه‌مان عشق می‌ورزم، اینجا خستگی را درک نمی‌کنم، پدر و مادرم یزدی هستند اما من در تهران بزرگ شدم، لیسانس مدیریت بازرگانی دارم و بعد از پایان تحصیلات در سال ۸۴ به بانک سامان پیوستم، در شعبه‌های افریقا و بعد ۴

از اتفاقات دوران کار و زندگی می‌پرسم که آقای اسدیان با لبخندی نشسته بر خاطر می‌گوید:

سال ۱۳۵۴ هنگام خدمت در بانک بالاخره ازدواج کردم و در خانه‌ای در خیابان شادمان زندگی تازه‌ای را آغاز کردیم، بهترین خاطره‌ام نیز آمدن دو پسر و یک دختر به محیط زندگی‌ام بود، پسر بزرگم با لیسانس حقوق، در بخش مخابرات فعالیت دارد، دخترم، با فوق‌لیسانس مدیریت بازرگانی، در همین بانک سامان مشغول به کار شده و پسر دیگرم در یک شرکت خصوصی به عنوان کارشناس معدن فعالیت دارد. و البته همسرم ترجیح داد به عنوان یک خانم خانه‌دار زندگی‌مان را رنگ امید و خوشبختی بزند.

چشم‌اندازتان بعد از ۳۰ سال کار بانکداری و بعد از آن تدریس و آموزش چه بود که به بانک سامان پیوستید؟

- راستش من همیشه بانک سامان را به عنوان یک بانک پیشرو و مهم در سیستم بانکداری جدید می‌شناختم و هنگامی که از من دعوت شد تا مشغول فعالیت بشوم، باعث دلگرمی و افتخارم شد، و خیلی هم خوشحال شدم که قرار شد در این بانک کار کنم.

سال ۱۳۸۷ بود که به سامان آمدم و نخستین شعبه‌ای را که در آن شروع به کار کردم معاونت شعبه جهانشهر کرج بود، اما اینکه چگونه به شعبه «قلعه‌حسن‌خان» آمدم ماجرا دارد، آذرماه سال ۹۰ که این شعبه داشت آماده می‌شد آمدم مرکز و نزد آقای خاکسار، یادآوری کردم دوست دارم خارج از تهران باشم، فقط اسم قلعه‌حسن‌خان را شنیده بودم، وقتی این شعبه را به من پیشنهاد کردند، با خوشحالی پذیرفتم، هیچ شعبه بانکی به این زیبایی و چیدمان ندیده بودم، وقتی هم شعبه را دیدم تصمیم گرفتم با یک برنامه‌ریزی درست و مطرح شعبه را به اتفاق همان چند نفر همکار افتتاح کنیم، خودم به فرمانداری رفتم و از فرماندار شهرک دعوت برای افتتاح کردم، بعد هم رییس شورای شهر و مدیران شرکت‌های صنعتی اطراف را دعوت به حضور و همکاری کردیم، روبانی وصل کردیم و هنگامی که دعوت شده‌های قلعه‌حسن‌خان فضای شعبه را دیدند غرق تعجب شدند، چون معتقد بودند چنین شعبه تمیز و چیدمان باسلیقه‌ای را لااقل در این منطقه ندیده‌اند، به هر حال بانک مشغول کار را با برنامه‌ریزی جدید افتتاح کردیم و استقبال زیادی به عمل آمد.

بعد از کلید زدن فعالیت‌ها هم معاون شعبه و چند همکار جوان بانکی هر روز از ساعت ۹ صبح تا ظهر می‌رفتند برای بازاریابی به شرکت‌های صنعتی و مغازه‌ها، دعوت چاپی را تقدیم می‌کردند و هنگامی که شرکتی‌ها و مغازه‌دارها برای دیدار می‌آمدند خوشحالی‌شان را پنهان نمی‌کردند و به دنبال این اتفاق از سال ۱۳۹۰ تا به امروز در مجموع ۲۶۰۰ دستگاه پوز به شرکت‌ها و فروشگاه‌ها دادیم که در جذب مشتری و بالا بردن مقدار سپرده‌ها بسیار موفق بود. با توجه به تجربه‌ها، شروع کردیم به ارائه تسهیلات کارت اعتباری و هر نوع همکاری اقتصادی که در توان‌مان بود، کمترین معوقات را داشتیم و هنوز هم نمی‌گذاریم بالا

سال در شعبه بازار کار کردم و به عنوان رییس باجه فرودگاه امام، ۲/۵ سال فعالیت داشتم، بعد معاونت شعبه هایپر استار قسمتم شد و اردیبهشت ۹۳ به این شعبه آمده‌ام، باور کنید از اینکه با آدم محترمی مثل رییس این شعبه کار می‌کنم خیلی خوشحالم، او مثل پدر به من و دیگر همکاران بها می‌دهد و به ما می‌رسد، کاردانی و شرافتش برایم مهم است.

آقای باغستانی جوان، از کرج به این شعبه می‌آید، جالب اینکه همسرش هم سامانی است و در شعبه جهانشهر کرج کارشناس ارشد شعبه است با نام (فاطمه خانم میرزایی دلیر). این دو همکار دختر کوچولویی دارند به نام بیتا که نزد مادر بزرگش می‌ماند تا پدر و مادر به کارشان برسند، باغستانی در بازار حضور داشته و خانم میرزایی در کرج، همکار بوده‌اند و هم محل، که همین دو عامل برای سرگرفتن یک زندگی کافی است و حرف آخرش این است که:

- بهتر است مسئولان و مدیران نگاه بیشتر و بهتری به این همه نیروی جوان و فعال داشته باشند، آنها بانک را دوست دارند و می‌خواهند مدیران هم به آنها اهمیت بدهند، بچه‌ها تقریباً گلایه‌مند هستند که مثل سال‌های قبل به آنها نگاه نمی‌کنند، دوست داریم مطرح شویم، مورد سوال قرار بگیریم و پاسخ بدهیم، پیشنهادات ما انعکاس پیدا کند، زمانی بود که آقای «آقابابایی» فرصت می‌کردند حرف‌های ما را بشنوند و ما خوشحال می‌شدیم، از جمله چنین شعبه پرکار و پرمشتری و مطرحی چرا باید شعبه درجه ۴ باشد، دل‌مان می‌گیرد. می‌دانیم آنها نیز گرفتاری‌های خودشان را دارند، به هر حال ما اعضای خانواده سامان هستیم و مثل یک خانواده توقع هم‌صحبتی و همیاری داریم. البته، مهم بانک است و حفظ و حراست از جایگاه و نیز جمع مشتریان که می‌توان گفت صاحبان اصلی بانک سامان هستند.

مهم‌ترین مسئله، پیشرفت

سیدحمید غفاری از شهریور ماه سال ۹۰ به بانک سامان آمده، دوره آموزشی را در شعبه یافت‌آباد گذرانده و بعد به شعبه قلعه‌حسن‌خان پیوسته، او می‌گوید:

دنبال کار با پرستیژ می‌گشتم، با دیدن شعبه‌های بانک سامان احساس کردم، این می‌تواند بهترین گزینه باشد، به هر حال پس از پذیرش و مصاحبه با تحصیلات کارشناسی مدیریت صنعتی پذیرفته شدم، جالب اینکه در این سال‌های حضور در سامان هم ازدواج کردم و هم «طاها» پسرمتولد شد. برایم پیشرفت کار مهم‌ترین مسئله است. می‌دانم که کار در بانک اطلاعات زیادی می‌خواهد و باید در همه زمینه‌ها به روز باشیم. مثلاً معتقدم هرچه برنامه‌های آموزش بیشتر باشد موفق‌تر خواهیم بود، گردش شغلی در شعبه‌ها زیر و بم فعالیت را به نمایش می‌گذارد، به هر حال کار بانکی نوعی برقراری ارتباط است.

تنها کاربر خانم

خانم مریم مصطفایی که حالا مدت فعالیت‌اش در شعبه سامان به ۳ سال رسیده؛

جالب است بگویم با آقایان غفاری و اسدی، که در همین شعبه فعالیت دارند روز مصاحبه با هم بودیم، آموزشی را در شعبه اکباتان گذراندیم و به اینجا آمدم. خانه‌مان در شهر اندیشه است، کارشناسی ارشد فیزیک دارم و راستش برای پیدا کردن یک کار خوب می‌گشتم که قسمت شد به بانک سامان بیایم، اما الان جز کار در سامان را نمی‌خواهم، من از جمله نیروهای نخستین این شعبه هستم که آن روزها میزها را خودمان چیدیم و من با ۵۰ روز سابقه کار می‌رفتم بازاریابی، بعد هم دستگاه‌های «پوز» را تقسیم کردیم و تا شد شعبه مورد نظر خیلی کار برد. الان احساس می‌کنم واقعا شعبه خودم هست و یادم هست در ۲۰ روز اول روی میز نقاشی‌های شعبه ناهار می‌خوردیم، دست‌مان کند بود، نیرو کم داشتیم و واقعا اعلام کردم برای ایجاد کار و دستیابی به مشتری بیشتر حاضریم با موتور هم به بازاریابی بروم و با اینکه تنها خانم شعبه هستم راضی هستم، البته با اینکه خودم را با سامان یکی می‌دانم، گلایه‌هایی هم دارم که باید فرق بین نیروهای علاقه‌مند با افراد بی‌انگیزه مشخص باشد، مهمترین گلایه ما این است که شعبه‌ای را که با ۳ نیرو با تلاش و اشتیاق فراوان راه‌اندازی شد، چرا حالا باید در رتبه ۴ باشد، آن هم با این رییس شعبه که نظیرش را نداریم... به هر حال بهتر است در سال آینده برنامه تازه‌ای تنظیم شود.

فقط سامان

«امید ارقند» با کارشناسی حسابداری از دانشگاه شهید شمس‌پور، که قبل از ورود به شعبه سامان، کار حسابداری انجام می‌داده با اظهار علاقه به کار بانکی از اینکه در بانک سامان مشغول شده خوشحال است و می‌گوید:

امیدوارم روز به روز در کار موفق‌تر باشم و سامان را به شدت دوست دارم. افتخار می‌کنم در بانکی کار می‌کنم که به قشر دانشجو بها می‌دهد. بانکی که از لحاظ پرستیژ در مرتبه بالایی قرار دارد. امیدوارم در سال جدید به موفقیت بیشتری برسیم.

اول حساب بدهکار

امیرحسین اسدی، که با تحصیلات لیسانس ریاضی به همکاران سامان پیوسته، درباره ورودش به سامان می‌گوید: از سالیان قبل در سامان حساب داشتم و هر وقت برای پرداخت و دریافت به شعبه می‌رفتم به تزیینات و مبلمان و استفاده از نور و رنگ خیره می‌شدم، و همین مورد باعث شد تا متوجه شوم نیرو می‌خواهند، سریع شرکت کردم و خوشبختانه هم آزمون دادم و هم در مصاحبه قبول شدم، من به کارهایی که برایم اهمیت دارد علاقه‌مندم، قبول شدن در بانک را هم جزو خوشبختی‌های زندگی‌ام می‌دانم، خوشحالم که در این شعبه همه با علاقه کار می‌کنند و مثل زنجیر به هم وصل هستند، وقتی لازم باشد همه کارها را دست می‌گیرند و به پایان می‌رسانند، وقتی به این شعبه آمدم هنوز کارگراها کار می‌کردند، وسایل مورد نیاز و تمیز بودن شعبه صدایش در این منطقه پیچید، مشتری‌های ما، از همه قشری هستند، از صنعتی گرفته تا تجاری و مردم عادی. البته تولیدی‌ها را فراموش نکنیم، همه بچه‌ها بازاریابی کردیم، تا شهرک اندیشه هم رفته‌ایم...

شعبه را به عهده دارد از شهریور سال ۹۰ در سامان فعالیت دارد و تعهد دارد تحصیلاتش را ادامه دهد، ازدواج کرده و دختری به نام ساره دارد.

و در پایان باز این آقای اسدیان رییس شعبه است که برای خالی نبودن عریضه در چند خط خلاصه همه فعالیت‌هایش و آمار فعلی را ارائه می‌کند که با این نوشته و در پایان سال با امید به روشنایی و گل و بهار پشت پنجره همه خانه‌های ایرانی دیدار این شماره را نیز پایان می‌دهیم.

در فروردین ماه ۱۳۸۷ وارد بانک سامان شدم و در شعبه جهان‌شهر کرج مشغول به کار شدم و پس از ۴ سال انجام وظیفه در آذرماه ۱۳۹۰ به عنوان مسئول شعبه جدیدالتاسیس شهر قدس را افتتاح کردیم. در ابتدا با ۳ کاربر جوان و فعال بازاریابی در ساعات غیراداری در اندک زمانی توانستیم بانک سامان را به خوبی در منطقه معرفی کنیم و همین تلاش همکاران باعث شد به لطف خداوند منان پس از ۳ سال تعداد کاربران به ۷ نفر ارتقا یابد. با برخورد خوب کارکنان با مشتریان و با تلاش و هم‌دلی همه‌جانبه و اعطای تسهیلات سالم توانسته‌ایم مشتریان وفادار که سرمایه اصلی بانک می‌باشند داشته باشیم و در حال حاضر در ۳ سال تعداد حساب‌های افتتاح شده ۱۸۰۰۰ فقره، تعداد «پوز» نصب شده حدود ۲۶۰۰ دستگاه و «ای‌تی‌ام» فعال ۴۰ دستگاه سپرده ۴۸۰ میلیارد ریال و تسهیلات اعطایی ۹۰ میلیارد ریال می‌باشد.

امیرحسین اسدی پدر و صاحب یک خانواده ۳ نفره است، پسری ۹ ماهه دارد به نام امیر ماهان.

میشم قصابیان، کارشناس ارشد شعبه:

ورودی ۸۶ هستم، ۴/۵ سال شعبه افریقا بودم، یک سال شعبه سرو (سعادت‌آباد) ۱۸ ماه رییس باجه فرودگاه امام و حدود ۵ ماه هم هست که در شعبه قلعه حسن‌خان مشغول به کار شده‌ام و از وضعیت کلی راضی هستم. قصابیان که با ليسانس مدیریت دولتی وارد بانک سامان شده هم‌اکنون با عنوان دانشجوی ارشد بازرگانی مشغول تحصیل است، همسرش دانشجویست و «آیناز» نام دختر ۳ ساله‌اش است که همه خوشحالی زندگی‌اش را شکل می‌دهم.

سامان، بانک انتخابی

اصغر صبوری‌نیا، با تحصیلات کارشناسی اقتصاد بازرگانی بیشتر از ۴ سال است که در سامان حضور دارد، او که در شعبه‌های بلوار فردوس، شهریار، فرودگاه امام حضور دارد، اینک در این شعبه مشغول به کار است و می‌گوید:

بعد از پایان تحصیلات یک‌ساله دنبال کار می‌گشتم، اما بیشتر از همه به کار بانکی علاقه داشتم، در یک دوره در ۳ بانک قبول شدم و بدون مقدمه سامان را انتخاب کردم. غیر از خودم افراد خانواده‌ام نیز معتقدند پرستیژ سامان بالاتر است. صبوری‌نیا، همین چندماه قبل لباس دامادی پوشیده و چشم به آینده دارد.

عشق به کار

و بالاخره یونس ابراهیمی نیروی شرکتی که بایگانی و خدمات



رمز موفقیت محصول وین کارت، کار گروهی و حمایت اعضای تیم بوده است

گفت و گو: لی لی کیوان



و پیاده سازی این محصول همکاری نموده اند. در اجرای این پروژه افراد زیادی همکاری نموده اند که لیست بلند بالایی را شامل می شود که عده ای از آنها نیز به صورت غیر مستقیم همکاری داشته اند. به این ترتیب از ذکر اسامی پرهیز می کنم و از همکاری تمامی دوستان و همکاران قدردانی می نمایم. اگر بخواهم به عملکرد این محصول طی ۲ ماه گذشته اشاره کنم باید بگویم که جذب بیش از ۵۹ هزار مشتری و انجام بیش از ۱،۲۹۴،۹۳۲ تراکنش الکترونیک جمعاً به مبلغ ۳،۶۸۰/۲ میلیارد ریال در دو ماهه اجرای این محصول، نشان از موفقیت چشمگیر تیم طراح و پیاده ساز محصول وین در بانک سامان دارد. معاون اداره تحقیق و توسعه معتقد است: در بخش صف، همه شعب تهران و شهرستان ها عالی بودند با این حال شعب بلوار جمهوری اسلامی یزد، هاشمیه مشهد، فرامرزی عباسی مشهد و حافظ اصفهان به لحاظ پوشش اهداف تعیین شده عملکرد خوبی داشته اند. وی در مورد نوآوری و جذابیت های وین کارت اینگونه شرح می دهد: بخشی از موفقیت طرح و محصول نیز به جذابیت های خود آن بازمی گردد. در نظر گرفتن مزایایی مانند استفاده از درگاه های مختلف همچون درگاه بانک سامان و سایر بانک ها در کسب امتیاز، شرکت در قرعه کشی ماهانه، نقل امتیازات به ماه بعد در صورت برنده نشدن در قرعه کشی، اطلاع رسانی امتیازات از طریق درگاه های مختلف همانند اس ام اس، وب سایت و سایر درگاه ها، برخورداری امتیاز برای تراکنش از درگاه های الکترونیک مختلف از جمله نت بانک، سامانک، ۷۲۴ و غیره، از جمله عواملی بوده که در جلب رضایت مشتری و استفاده هر چه بیشتر مشتریان از این محصول نقش بسزایی داشته است.

فاطمه قلمزن اصفهانی محصول وین کارت را پسان نوزادی می داند که در طراحی آن جوانب مختلف موفقیت محصول مورد توجه قرار گرفته و پس از تولد هم در مراحل مختلف باید مورد توجه و مراقبت قرار گیرد. خوشبختانه، محصول وین هم اکنون به طور کامل مانیتور می شود و در راستای بهبود آن تلاش های مستمر صورت می گیرد.

وی در پایان می گوید: سعی داریم که در آینده ای نزدیک یعنی حدود اوایل سال بعد، برای ترغیب مشتریان و بهبود محصول، تغییراتی در محصول وین کارت داشته باشیم.

با توجه به اینکه بانک سامان، همواره بانک الکترونیک بوده است، محصول وین کارت به کل مشتریان خرد سامان عرضه شده است. محصول وین کارت به منظور تشویق مشتریان خرد سامان برای استفاده از درگاه های متنوع الکترونیک، سوق دادن هر چه بیشتر مشتری به سمت استفاده بیشتر از فضاهای الکترونیک و کمک به داشتن آسمانی آبی طراحی شده است. آنچه در بالا آمد، بخشی از گفتگو با خانم فاطمه قلمزن اصفهانی، معاون اداره تحقیق و توسعه بانک سامان است، که با هم خواندیم.

قلمزن اصفهانی در توضیح محصول وین کارت اینگونه می گوید: دارنده کارت وین با توجه به درگاه های الکترونیک که استفاده می کند، امتیازات متفاوتی را دریافت می کند، همچنین، فعال بودن و گردش حساب در بالا رفتن امتیاز فرد موثر است. معاون اداره تحقیق و توسعه در مدیریت امور تحقیقات و برنامه ریزی مشغول به کار است که متولی وین کارت هستند. او محصول وین کارت را محصولی جدید می داند و می افزاید: وقتی محصولی نو است، از نقطه ای که کار شروع می شود، از زمان گرفتن مجوز تا زمان عرضه محصول در بازار همچون حلقه های یک زنجیر به هم وصل هستند و برای تبدیل هر محصول به محصولی موفق معتقدیم که همه اجزای این زنجیره و افراد کل تیم باید خوب و منسجم با یکدیگر کار کنند. وی در ادامه در مورد انسجام حلقه های زنجیره موفق وین کارت اظهار می کند که برای پیش بردن این محصول چند گروه با هم کار کردند که به واقع تجربه تیمی بسیار خوبی را با هم داشتیم. ویژگی اصلی در این پروژه موفق، کار گروهی و حمایت اعضا از یکدیگر بود که لازمه اصلی در موفقیت محصول محسوب می شود که در این پروژه من آن را تجربه کردم. پس از طراحی ایده اولیه محصول، روند راه اندازی این محصول در شعب بانک سامان با اخذ مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در شهریور ماه آغاز شد. آماده سازی زیر ساخت فنی محصول با کمک تیمی از مدیریت امور فناوری اطلاعات و مطالعه بازار و تهیه برنامه بازاریابی و فروش محصول از جمله اقداماتی بوده که به موازات یکدیگر طی دو ماه به طول انجامید و پس از ایجاد زیر ساخت های لازم در مرحله پیاده سازی آن مورد توجه قرار گرفت. با توجه به اینکه آشنایی پرسنل شعب با محصول و کارکردهای آن، به منظور ارائه توضیحات کامل به مشتریان و جلب نظر آنها اهمیت بالایی داشته، بنابراین پس از تهیه برنامه آموزشی شعب و ایجاد مقدمات اجرایی آن با کمک کارکنان اداره آموزش و مدیریت امور شعب، آموزش به پرسنل تمامی شعب بانک (تهران و شهرستان) انجام و مرحله پیاده سازی و معرفی محصول به مشتریان در تاریخ ۱۲۶ از امسال با ابلاغ بخشنامه مربوطه برای تمامی مشتریان بانک صورت گرفت.

به گفته قلمزن، افراد مختلفی از مدیریت های متعدد و واحدهای مختلف از جمله فناوری اطلاعات، سازمان و روش ها، بازاریابی و توسعه مشتریان، امور شعب و کل شعب در ارائه موفق این محصول نقش داشته و در اجرا

گزارش

گزارش سالانه تحلیل بازار

(تحلیل دوره ۱۳۹۳)

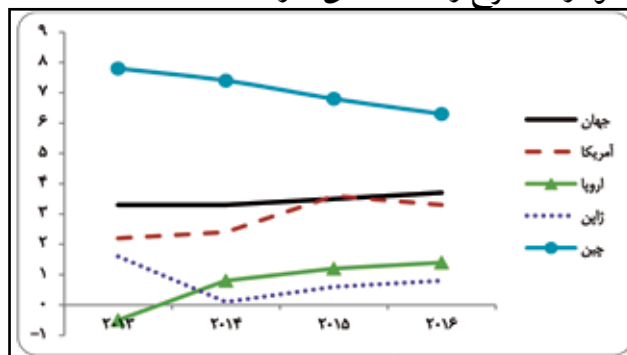
۱- مقدمه

لازمه فعالیت اقتصادی و سرمایه‌گذاری، اطلاع از وضعیت کلان اقتصادی و بازارهای گوناگون است. در همین راستا، پیش‌بینی روند آینده بازارها بدون آگاهی از رویدادهای پیشین اقتصادی امکان‌پذیر نیست. لذا در این گزارش سعی شده تا به منظور روشن شدن افق اقتصادی کشور در سال ۹۴ به بررسی ابعاد مختلف اقتصاد ایران در سال ۹۳ پرداخته شود. از سوی دیگر، با توجه به بسته بودن نسبی اقتصاد ایران، وضعیت اقتصاد جهانی و اقتصادهای بزرگ، با بر اقتصاد کشور اثرگذار نیستند یا با فاصله زمانی معناداری بر اقتصاد ایران اثر می‌گذارند اما تحولات قیمت کالاهای اساسی از این قاعده پیروی نمی‌کند و بلافاصله بر اقتصاد ایران اثر می‌گذارند. از همین رو، برای مثال گرچه رکود در اروپا و ژاپن به دلیل نداشتن رابطه گسترده تجاری با ایران بر اقتصاد ایران تأثیری ندارد اما با توجه به وزن بالای اقتصادی آنها در اقتصاد جهانی و تأثیرگذاری آنها بر قیمت نفت، طلا، ارز، فلزات اساسی و کالاهای پتروشیمی، به طور غیر مستقیم بر ابعاد مختلف اقتصاد ایران اثر خود را باقی می‌گذارند. بر همین اساس، در این گزارش پیش از بررسی اقتصاد ایران، رخدادها و تحولات اقتصادی جهان در سال ۹۳ به طور مختصر ارائه شده است.

۲- اقتصاد بین‌الملل

صندوق بین‌المللی پول، نرخ رشد اقتصادی جهان را در سال ۲۰۱۴، برابر ۳/۳ درصد اعلام نموده است. این موسسه بین‌المللی، رشد اقتصادی جهان را برای سال ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶ به ترتیب ۳/۵ و ۳/۷ درصد پیش‌بینی نموده است. بررسی پیش‌بینی نهادهای بین‌المللی از اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۵، حاکی از خوش‌بینی تحلیلگران نسبت به بهبود تولید جهانی است اما این نکته را نباید فراموش کرد که پیشتر، این سازمان‌ها پیش‌بینی‌های خوش‌بینانه‌تری را برای تولید متصور بودند اما به دلایلی پیش‌بینی خود از رشد اقتصاد جهانی را تعدیل نمودند. از مهمترین این دلایل می‌توان به تداوم رکود در اروپا و ژاپن، حوادث ژئوپلیتیک از جمله درگیری‌های نظامی در شرق اوکراین و پدیده نوظهور داعش در خاورمیانه و کاهش سرمایه‌گذاری در اقتصادهای نوظهور و بالتبع کاهش رشد این اقتصادها اشاره کرد. اما از سوی دیگر، عواملی همچون قیمت‌های پایین نفت و کاهش ارزش یورو و ین، می‌تواند باعث رشد اقتصادی شود لذا در مجموع به نظر می‌رسد که برآیند این دو اثر در سال آینده مثبت باشد. در نمودار ۱، پیش‌بینی نرخ رشد اقتصاد جهانی نمایش داده شده است.

نمودار ۱- نرخ رشد اقتصادی (درصد)



مأخذ: صندوق بین‌المللی پول

تشریح رویدادهای اقتصادی در اقتصادهای بزرگ جهانی از جمله آمریکا، اروپا، ژاپن و چین در سال گذشته می‌تواند وضعیت اقتصاد بین‌الملل در سال ۹۳ را روشن سازد.

آمریکا: آمریکا سال ۲۰۱۴ را با ضعف در تقاضا و مصرف آغاز کرد. سرمای بسیار شدید زمستان در این سال مانع بزرگی برای حرکت چرخ‌های اقتصاد این کشور بود به گونه‌ای که رشد ۲/۱ درصدی سه ماهه نخست در مقایسه با مدت مشابه سال قبل و کاهش تورم، ترس از ورود دوباره به رکود را افزایش داد. اما از فصل بهار ۲۰۱۴ نشانه‌هایی از بهبود ظاهر شد؛ رشد اقتصادی در سه ماهه دوم و سوم بسیار خوب بود و در نهایت با بهبود آمارهای بازار کار، فدرال رزرو به سیاست تسهیل مقداری خود در این سال پایان داد. نرخ بیکاری آمریکا از ۷/۳۵ درصد در سال ۲۰۱۳ به متوسط ۶/۲۹ درصد در سال ۲۰۱۴ رسید (شایان ذکر است نرخ بیکاری در آخرین ماه ۲۰۱۴ برابر ۵/۶ درصد بوده است). نرخ تورم نیز که در سال ۲۰۱۳ زیر ۲ درصد بود در سال ۲۰۱۴ به مرز ۲ درصد افزایش یافت و علی‌رغم کاهش قیمت نفت و آثار کاهنده آن بر تورم همچنان پیش‌بینی می‌شود نرخ تورم آمریکا در سال ۲۰۱۵ به بیشتر از ۲ درصد افزایش یابد. از نظر فدرال رزرو، با توجه به تداوم روند قوی بهبود اقتصادی آمریکا، تورم به سطوح مطلوب بازخواهد گشت و از همین رو، این بانک قصد ندارد تصمیم قبلی خود برای افزایش نرخ بهره کلیدی در سال میلادی ۲۰۱۵ را لغو نماید؛ بر اساس صورتجلسه ماه دسامبر فدرال رزرو، زمان افزایش نرخ بهره از سوی این بانک زودتر از ماه آوریل (فروردین ۱۳۹۴) نخواهد بود.

اروپا: منطقه یورو سال ۲۰۱۴ را با نرخ رشد بسیار اندک، همراه با تورم کاهنده سپری نمود. این شرایط، بانک مرکزی اروپا را مجبور ساخت تا در ۲ نوبت نرخ بهره کلیدی را کاهش داده و برای تحریک رشد اقتصادی منطقه، اقدام به خرید اوراق قرضه نماید، اما مجموعه این اقدامات نتوانست به بهبود شرایط اقتصادی این قطب اقتصادی جهان بیانجامد. نرخ بیکاری در منطقه اروپا در سال ۲۰۱۴ نسبت به سال پیش از آن تغییر چندانی نکرد و تنها با ۰/۳ واحد کاهش به ۱۱/۵۹ درصد رسید که حکایت از بیکاری بالای

نیروهای کار در این منطقه دارد. نرخ تورم نیز که در سال ۲۰۱۳ به طور متوسط ۱/۳۴ درصد بود در سال ۲۰۱۴ به ۰/۵۳ درصد نزول کرد. گرچه طی ماه‌های گذشته نرخ تورم روند کاهشی داشت اما به محدوده منفی وارد نشده بود؛ حال آنکه براساس آخرین آمارها، نرخ تورم در ماه دسامبر (آخرین ماه ۲۰۱۴) به ۰/۲ درصد رسیده است. مجموعه این شرایط باعث شده تا رییس بانک مرکزی اروپا از آماده سازی این بانک برای اجرای سیاست‌های انبساطی جدید در ماه‌های آغازین سال ۲۰۱۵ خبر دهد.

ژاپن: در سه ماهه ابتدایی سال ۲۰۱۴، اقتصاد ژاپن رشد مثبت اقتصادی را تجربه کرد و تورم نیز روند صعودی داشت، اما از سه ماهه دوم بدین سو، وضعیت کاملاً بر عکس شد و افزایش مالیات بر فروش که در ماه آوریل رخ داد با کاهش تقاضای کل، هم رشد اقتصادی را منفی کرد و هم تورم روند نزولی به خود گرفت که این وضعیت تا پایان سال ۲۰۱۴ ادامه داشت. گرچه نرخ تورم در سال ۲۰۱۴ در مقایسه با سال قبل، بهبود چشمگیری داشته و از رقم ناچیز ۰/۳۵ درصد به ۲/۶۵ درصد رسید لیکن در ماه‌های پایانی سال با یک روند کاهشی به ۲/۴ درصد در ماه دسامبر رسید؛ بنا به نظر کارشناسان اقتصادی ژاپن، کاهش شدید بهای نفت، مهمترین عامل این افت تورم بوده است. با توجه به رشد منفی فصلی و تورم ناچیز، دولت ژاپن برای سال ۲۰۱۵، بسته محرک بودجه‌ای به ارزش ۳/۵ تریلیون ین (۲۹ میلیارد دلار) به تصویب رسانده است تا با تحریک بخش تقاضا به رشد اقتصادی و افزایش تورم کمک کند. بسته سیاستی افزایش هزینه‌های دولت، شامل کوبن خرید از فروشگاه‌ها، یارانه سوخت به فقرا و وام‌های کم بهره برای کسب و کارهای کوچک می‌باشد. دولت تخمین زده که بسته سیاستی مذکور می‌تواند تولید ناخالص داخلی را به میزان ۰/۷ درصد افزایش دهد.

چین: چین، به عنوان دومین اقتصاد بزرگ دنیا در سال ۲۰۱۴، کمترین نرخ رشد اقتصادی خود را طی ۲۴ سال گذشته تجربه کرد؛ با وجود نرخ رشد چشمگیر چین در سال ۲۰۱۴ یعنی ۷/۴ درصد، این نرخ از نرخ رشد برنامه‌ریزی شده دولت چین یعنی ۷/۵ درصد، کمتر بود. بنا به پیش‌بینی‌ها، روند نزولی رشد اقتصادی در سال‌های آتی نیز تداوم خواهد یافت و در سال ۲۰۱۵ به ۶/۸ درصد افت خواهد کرد. مهمترین علت این کاهش رشد، رکود در بخش مستغلات و کاهش سرمایه‌گذاری‌ها در بخش ساخت و ساز و مسکن است. مطابق آمارها، میزان فروش مسکن در سال ۲۰۱۴، در شهرهای پرجمعیت چین بین ۲۰ تا ۳۰ درصد افت کرده است. با توجه به این شرایط، دولت چین سعی دارد از طریق گسترش سرمایه‌گذاری‌های عمومی و رشد میزان مصرف، وضعیت کنونی را بهبود بخشد، در همین راستا بانک مرکزی چین برای تشویق بانک‌های این کشور به اعطای وام به شرکت‌ها و در نهایت شتاب بخشیدن به روند رشد اقتصادی، در ماه نخست سال میلادی به ۵ بانک بزرگ کشور ۵۰۰ میلیارد یوان معادل ۶۳ میلیارد یورو نقدینگی تزریق کرده است.

جدول ۱- آمارهای کلان اقتصادهای بزرگ جهان (درصد)

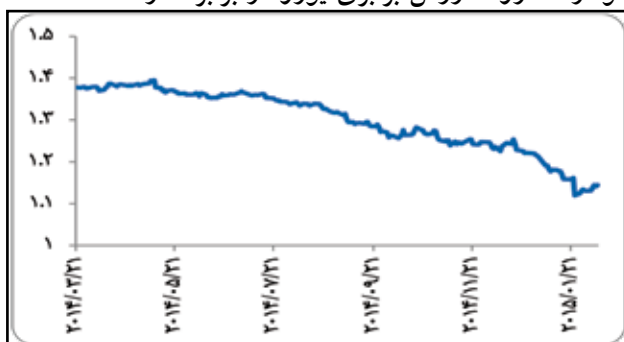
	۲۰۱۵		۲۰۱۴		۲۰۱۳	
	تورم	بیکاری	تورم	بیکاری	تورم	بیکاری
آمریکا	۱.۲۶	۷.۳۵	۱.۹۷	۶.۳۹	۲.۱۲	۵.۹۴
اروپا	۱.۲۴	۱۱.۹۴	-۰.۵۳	۱۱.۵۹	-۰.۹۲	۱۱.۳۸
ژاپن	-۰.۳۵	۴.۰۲	۲.۶۵	۳.۷۶	۲.۰۳	۳.۷۸
چین	۲.۶۲	۴.۱	۲.۲۷۵	۴.۱	۲.۵	۴.۱

مأخذ: صندوق بین المللی پول

۳- بازار ارز

بهای هر یورو در بازارهای بین المللی از ۱/۳۷۸ دلار در روز نخست سال ۹۳ با ۱۶/۹ درصد کاهش ارزش به ۱/۴۴۷ دلار در تاریخ ۱۷ بهمن ۹۳ رسید. بهبود وضعیت اقتصادی آمریکا و تداوم شرایط نامساعد اقتصادی در اروپا، مهمترین علل تقویت دلار بوده است. آمارهای اقتصادی مثبت آمریکا در زمینه رشد، تورم و نرخ بیکاری در این سال به گونه‌ای بود که فدرال رزرو در جلسه کمیته بازار باز خود در ماه اکتبر اعلام کرد این بانک از ماه نوامبر خرید جدیدی از اوراق قرضه در چارچوب سیاست فوق انبساطی انجام نخواهد داد و نرخ بهره را سال آینده افزایش خواهد داد که این دو امر به تقویت شدید دلار انجامید. اما از سوی دیگر در اروپا اوضاع اقتصادی چنان نامساعد بوده است که بانک مرکزی اروپا در سال ۲۰۱۴ ناگزیر شد تا در راستای تقویت ارزش یورو و تحریک سرمایه‌گذاری، دو مرتبه نرخ بهره کلیدی را کاهش دهد؛ تا جایی که هم اکنون نرخ بهره کلیدی در ۰/۰۵ درصد قرار داشته و نرخ بهره پرداختی به مانده سپرده‌های آزاد بانک‌ها را به منفی ۰/۲۰ درصد رسانده است یعنی از سپرده‌های آزاد کارمزد نیز می‌گیرند. مجموع این شرایط موجب شد تا ارزش یورو به شدت تنزل یابد، اما این پایان ماجرا نبود و در ماه پایانی سال ۲۰۱۴، اقدام بانک مرکزی سوئیس نیز بر افت یورو دامن زد. بانک مرکزی سوئیس که از سال ۲۰۱۱ برای جلوگیری از کاهش ارزش فرانک و برای کمک به تقویت یورو، نرخ برابری پول این کشور را به‌طور خزنده به ارز واحد اروپایی می‌خکوب کرده بود، با ادامه افت یورو و جدی شدن آغاز سیاست‌های تسهیل کمی از سوی بانک مرکزی اروپا، اعلام کرد که این سیاست را کنار خواهد گذاشت که این امر موجب تشدید افت ارزش یورو در سال ۲۰۱۴ شد.

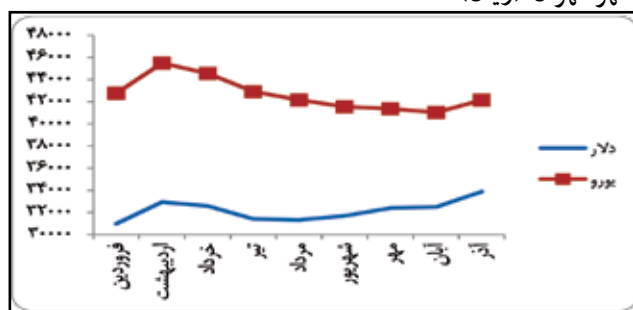
نمودار ۲- روند ارزش برابری یورو در برابر دلار



مأخذ: صندوق بین المللی پول

در بازار داخل نیز، روند حرکت قیمت دلار و یورو مشابه بازارهای بین المللی بود یعنی ارزش دلار در طول سال تقویت و از ارزش یورو کاسته شد. همانطور که در نمودار زیر مشخص است به غیر از اردیبهشت ماه که هر دوی این اسعار روند صعودی به خود گرفتند در سایر ماه‌ها دلار روند صعودی به خود گرفت و یورو تنزل یافت. عامل افزایش قیمت دلار و یورو در اردیبهشت ماه، عدم ورود حواله‌های ارزی واحدهای پتروشیمی به داخل کشور و عدم تزریق آن به بازار آزاد بود که با تدابیر وزارت نفت این محدودیت به تدریج برطرف شد و فاصله میان عرضه و تقاضای ارز در بازار کاهش یافت.

نمودار ۳ - متوسط قیمت فروش دلار و یورو در بازار آزاد شهر تهران (ریال)



مأخذ: بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

۴- بازار نفت

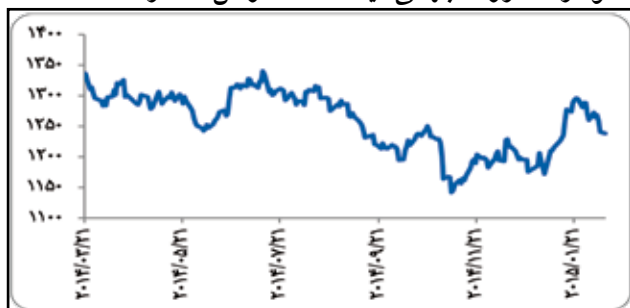
روند بهای نفت در سال ۹۳ به شدت نزولی بوده است. قیمت هر بشکه نفت خام سبد مرجع اوپک در روز نخست سال ۱۳۹۳ برابر با ۱۰۳/۳ دلار بود که با ۵۰/۸ درصد کاهش در ۱۵ بهمن ۹۳ به قیمت هر بشکه ۵۰/۸۱ دلار معامله شد. قیمت نفت از آغاز سال تا پایان بهار روند صعودی داشت و پس از روز ۳۰ خرداد که بهای نفت اوج قیمت خود را به ازای هر بشکه ۱۱۰/۴۸ دلار تجربه کرد وارد فاز نزولی خود شد. به طور خلاصه، آنچه باعث افت شدید قیمت نفت شده، مازاد عرضه گسترده در بازار است که حاصل افزایش عرضه توأم با کاهش تقاضا بوده است. مهمترین عوامل موثر بر هر دو سوی عرضه و تقاضا در بازار نفت که به کاهش بهای نفت در سال ۹۳ انجامیده است مختصراً به شرح زیر است:

■ افزایش سالانه تقریباً یک میلیون بشکه تولید نفت شیل آمریکا در ۴ سال اخیر و تبدیل این کشور به بزرگترین تولیدکننده نفت جهان

■ افزایش تولید ۱/۹۸ میلیون بشکه در روز توسط تولیدکنندگان خارج از سازمان اوپک در سال ۲۰۱۴ (عمدتاً ناشی از افزایش تولید آمریکا، روسیه، بریتانیا و برزیل)

■ افزایش تولید ۸۲۰ هزار بشکه‌ای تولید کشورهای عضو اوپک بین اکتبر سال ۲۰۱۳ تا اکتبر سال ۲۰۱۴ (عمدتاً ناشی از افزایش تولید عراق و لیبی)

نمودار ۵- روند جهانی قیمت طلا (اونس - دلار)



مأخذ: www.kitco.com

۶- اقتصاد ایران

از مهمترین رویدادهای فضای اقتصاد سیاسی ایران در سال ۹۳ می‌توان به اجرای فاز دوم هدفمندی یارانه‌ها و دو دور تمدید توافق موقت هسته‌ای ایران اشاره کرد. با توجه به اینکه اجرای این فاز از طرح هدفمندی با شیب ملایم‌تری نسبت به فاز اول اجرا شد سبب شد که فشار تورمی ناشی از افزایش قیمت حامل‌های انرژی تقریباً پس از دو ماه از آغاز طرح از بین رفته و فشار چندانی به تورم وارد نسازد. بنا به قانون هدفمندی یارانه‌ها، باید از محل درآمدهای ناشی از اصلاح قیمت‌ها در سال ۹۳ که معادل ۴۸ هزار میلیارد تومان پیش‌بینی شده بود، علاوه بر منابع لازم جهت پرداخت یارانه نقدی، ۱۰ هزار میلیارد تومان به بخش تولید اختصاص می‌یافت اما همانطور که پیش‌بینی می‌شد بر اساس آخرین اخبار تا پایان دی ماه تنها ۵۰۰ میلیارد تومان از آن برای کمک به بخش صنعت پرداخت شد.

با توجه به وابستگی شدید اقتصاد ایران به سیاست و تأثیرگذاری تحولات سیاسی بر اقتصاد کشور، فعالان اقتصادی با دقت امور سیاسی کشور را رصد می‌کنند. بر اساس برنامه‌ریزی‌ها، مذاکرات هسته‌ای ایران به عنوان یکی از مهمترین دغدغه‌های سیاسی کشور، در سال ۹۳ پایان نیافته و به سال ۹۴ کشیده خواهد شد. در دور نخست تمدید مذاکرات، تیر ماه ۹۳، طرفین مذاکرات پذیرفتند تا مذاکرات برای ۴ ماه دیگر تمدید شود. مهمترین مفاد این دور تمدید مذاکرات، آزادسازی ۲/۸ میلیارد دلار دیگر از دارایی‌های مسدود شده ایران و در مقابل ادامه تعهدات تهران بر سر برنامه غنی‌سازی مبنی بر اکسید کردن و رقیق‌سازی تاسیسات سوخت هسته‌ای بود. اما با سررسیدن سوم آذر یعنی مهلت تعیین شده برای پایان دوره تمدید شده، ایران و گروه ۵+۱ مجدداً توافق کردند تا مذاکرات هسته‌ای تا ۱۰ تیر ۱۳۹۴ تمدید شود. بر اساس بیانیه مشترک طرفین، ایران و قدرت‌های جهانی، خود را متعهد دانستند که تا ۱۰ اسفند ماه، در مورد اصول کلی موافقتنامه هسته‌ای به توافق سیاسی برسند و پس از آن، در ۳ ماه بعدی منتهی به ۱۰ تیر ماه ۱۳۹۴، جزئیات موافقتنامه جامع هسته‌ای را در جریان گفتگوهای فنی و تخصصی تصویب کنند. شایان ذکر است بر اساس اخبار منتشره از نتایج مذاکرات، تا پایان این مهلت، ایران ماهانه ۷۰۰ میلیون دلار از دارایی‌های مسدود

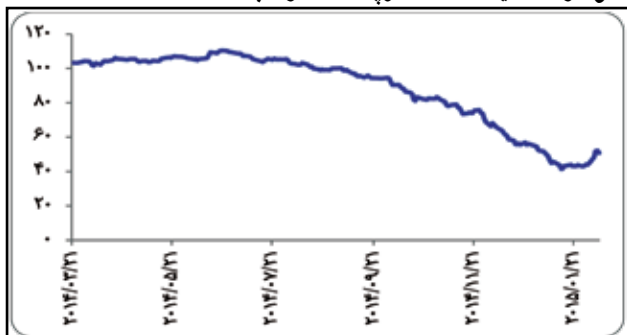
■ کاهش پیش‌بینی‌ها از نرخ رشد اقتصادی جهان در سال ۲۰۱۴ و ۲۰۱۵ توسط نهادهای معتبر بین‌المللی و در نتیجه کاهش خریدهای آتی

■ کاهش مصرف نفت در اروپا و همچنین کاهش نرخ رشد مصرف نفت در چین

■ ارائه تخفیف‌های قیمتی به خریداران از سوی برخی کشورهای عضو اوپک نظیر عربستان، عراق و ایران

■ افزایش ارزش دلار

نمودار ۴- قیمت نفت اوپک (دلار - بشکه)



مأخذ: اوپک

۵- بازار طلا

در سال ۹۳، روند قیمت طلا نزولی بود. بهای هر اونس طلا که در روز نخست سال ۹۳ در بازار لندن برابر ۱۳۳۶ دلار بود به میزان ۹۷/۵ دلار برابر ۷/۳ درصد کاهش یافت و به هر اونس ۱۲۳۸/۵ دلار در تاریخ ۲۰ بهمن ماه رسید. بهای طلا که در اغلب روزهای سال کاهشی بود پس از ثبت رکورد پایین ۱۱۴۲ دلار برای هر اونس، کم‌کم روند صعودی گرفت و توانست بخشی از کاهش ارزش خود را جبران کند. بدون شک مهمترین علت کاهش قیمت طلا در سال ۹۳، بهبود وضعیت اقتصادی آمریکا بوده است. اخبار مثبت از اقتصاد آمریکا در سال جاری به گونه‌ای بود که فدرال رزرو به صورت مداوم هر ماه ۱۰ میلیارد دلار از خرید اوراق قرضه خود کاست. متعاقب این سیاست، کمیته بازار آزاد فدرال رزرو در آبان ماه به طور کامل به برنامه انبساط پولی خود پایان داد. این اقدام فدرال رزرو منجر به کاهش ارزش طلا تا کم‌ترین سطح آن در ۴ سال گذشته شد. از دیگر علل کاهش بهای طلا، تقویت ارزش دلار، رشد بازارهای مطرح سهام در آمریکا و آسیا بود. گرچه نیروهای کاهنده قیمت طلا در بازار غالب بودند اما در برخی از ماه‌های سال نیز قیمت طلا روند صعودی داشت. از مهمترین علل افزایش قیمت طلا در این ماه‌ها به موارد زیر می‌توان اشاره کرد: پیش‌بینی ضعف اقتصاد جهانی در سال ۲۰۱۵، وضعیت نامناسب اقتصادی اروپا و ژاپن، کاهش مقررات سختگیرانه بر واردات طلای هند، سقوط بهای نفت خام، افزایش تنش در اوکراین بین دولت اوکراین و روسیه و افزایش تقاضای فیزیکی در چین در آستانه جشن سال نوی چینی.

سال ۹۴ خبر داده بود اما در لایحه بودجه سال آینده نرخ مالیات بر ارزش افزوده با یک درصد افزایش نسبت به سال ۹۳ به ۹ درصد رسیده است.

شایان ذکر است صندوق بین المللی پول و بانک جهانی، نرخ رشد اقتصادی ایران در سال ۲۰۱۴ را به ترتیب ۲/۲ درصد و ۰/۹ درصد پیش بینی کرده اند.

۷- بازار سهام

شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران در تاریخ ۲۰ بهمن ماه ۹۳ در مقایسه با آغاز سال ۹۳ به میزان ۱۴۰۹۶ واحد، برابر با ۱۷/۸۴ درصد، کاهش یافت و از ۷۹۰۱۴ واحد به ۶۴۹۱۸ واحد رسید. در سال ۹۳ به غیر از ۳ حرکت صعودی که علت آن در ادامه توضیح داده می شود، شاخص کل غالباً نزولی بود. روزهای نخست اردیبهشت ماه، کاهش نرخ سود سپرده های بانکی توسط بانک مرکزی، موجب بازگشت انگیزه و امید به بورس و تشکیل صف های خرید شد که افزایش شاخص را برای مدتی کوتاه باعث شد. در تیرماه نیز واقعی سازی قیمت محصولات پتروشیمی، بورس تهران را از افت بیشتر نجات داد؛ در این ماه، پس از نشست وزرای اقتصاد، صنعت، نفت، رئیس کل بانک مرکزی و رئیس سازمان بورس، موافقت وزارت صنعت در خصوص تغییر مبنای تعیین قیمت پایه محصولات پتروشیمی در بورس کالا از ارز مبادله ای به ارز آزاد، رونق نسبی شاخص ها را در پی داشت. در ماه آبان نیز، به دلیل خوش بینی های ایجاد شده درباره آینده مذاکرات هسته ای در اثر خبر تشکیل جلسه ویژه مذاکرات سه جانبه وزرای امور خارجه ایران، آمریکا و اتحادیه اروپا در کشور عمان شاخص کل بورس طولانی ترین دوره رشد خود در این سال را تجربه و ۲ هفته صعودی را سپری کرد. اما در مجموع در سراسر سال نیروهای کاهنده بر بازار غالب بودند و باعث شدند تا بورس تهران در سال جاری روند نزولی داشته باشد. مهمترین این عوامل در زیر خلاصه شده است:

۱- رکود حاکم بر اقتصاد طی سال های گذشته: با توجه به تأثیر پذیری بورس از بخش واقعی اقتصاد و رکود شدید سال های گذشته که همچنان در اقتصاد وجود دارد نمی توان توقع رشد چشمگیری از بورس داشت. اگرچه تلاش دولت بر این بوده که اقتصاد را از رکود خارج کند اما به گواهی آمارهای در دسترس، رونق اقتصادی ایجاد شده و رشد اقتصادی بیشتر مرهون بخش خودرو و فروش نفت بوده است که اولاً تداوم آن با ابهام روبه رو است و ثانیاً تکافوی خروج اقتصاد از رکود را نمی دهد.

۲- ابهام در نتیجه مذاکرات هسته ای: روشن نبودن آینده مذاکرات هسته ای باعث شده تا وضعیت صنایع نیز مبهم باشد.

۳- ابهام در برخی از سیاست های دولت: موارد تعیین تکلیف نشده مهمی مانند سیاست های خصوصی سازی، تعیین فرمول خوراک گاز پتروشیمی و بسته بودن نماد پالایشگاه ها افت شاخص بورس را به همراه داشته است.

۴- کاهش قیمت نفت: تداوم افت شدید قیمت نفت در سال جاری

شده حاصل از فروش نفت خود را دریافت خواهد کرد.

با وجود چنین شرایطی که فعالان اقتصادی در بخش های مختلف اقتصادی کشور منتظر تعیین تکلیف مذاکرات هسته ای هستند، اقتصاد ایران در سال ۹۳ نشانه هایی از بهبود ملایم را نمایان ساخته است. بر اساس آخرین آمارهای منتشر شده از سوی بانک مرکزی، تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه در ۶ ماهه نخست سال ۹۳ نسبت به مدت مشابه در سال ۹۲، ۴/۰ درصد رشد داشته است. بر همین اساس، رییس کل بانک مرکزی در نیمه آذرماه ۹۳، پیش بینی کرد رشد اقتصادی سال ۹۳ به ۳ درصد و نرخ تورم سال ۹۳ به ۱۷ درصد خواهد رسید. شایان ذکر است سخنگوی دولت در تاریخ ۲۶ بهمن، پیش بینی دولت از نرخ رشد اقتصادی سال ۹۳ را ۲ درصد اعلام کرد.

جدول ۲- رشد تولید ناخالص داخلی بر حسب فعالیت های اقتصادی به قیمت ثابت سال ۱۳۸۳

رشد تولید	۱۳۹۱ (درصد)	۱۳۹۲ (درصد)	شش ماهه نخست سال ۱۳۹۳ (درصد)
بخش کشاورزی	۳/۷	۴/۷	۳/۲
بخش نفت	- ۳۷/۴	- ۸/۹	۹/۲
بخش صنایع و معادن	- ۶/۴	- ۲/۹	۷/۲
بخش خدمات	۱/۱	- ۱/۵	۲/۵
تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه	- ۶/۸	- ۱/۹	۴/۰
تولید ناخالص داخلی به قیمت پایه (بدون نفت)	- ۰/۹	- ۱/۱	۳/۵

مأخذ: بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

همچنین بنا به لایحه بودجه سال ۱۳۹۴، سقف بودجه ۹۴ کل کشور از سوی دولت ۸۳۷ هزار میلیارد تومان پیش بینی شده است که نسبت به سال ۹۳ تنها ۷ درصد افزایش یافته است. این در حالی است که چنانچه تورم در سال آینده حدود ۱۵ درصد باشد، بودجه دولت انقباضی خواهد بود. در لایحه بودجه ۹۴، قیمت دلار در حدود ۲۸۵۰ تومان، میزان بشکه نفت صادراتی در روز در حدود ۱/۴۵ میلیون بشکه و قیمت هر بشکه نفت در حدود ۷۲ دلار در نظر گرفته شده است. همچنین اعتبارات عمرانی در لایحه بودجه ۹۴ حدود ۴۸۰ هزار میلیارد ریال برآورد شده است که نسبت به قانون بودجه ۹۳، معادل ۱۶ درصد افزایش نشان می دهد. شایان ذکر است درآمدهای نفتی در لایحه، حدود ۳۷ درصد از درآمدهای دولت را تشکیل می دهد که سهم آن نسبت به بودجه ۹۳ (۴۵ درصد) کاهش یافته است. بنابه مفاد لایحه، درآمدهای مالیاتی نسبت به سال ۹۳ از رشدی معادل ۲۳ درصد برخوردار شده و با وجود اینکه وزیر اقتصاد چندی پیش، از افزایش نیافتن نرخ مالیات بر ارزش افزوده در بودجه

به حدود مقرر بوده که مطابق اعلام بانک مرکزی، بانک‌های تجاری موظفند در قالب برنامه‌ای ۳ ساله به حدود مورد نظر برسند. از دیگر اتفاقات شایان ذکر در سال ۹۳، تصمیم شورای پول و اعتبار در خصوص تغییر نرخ سود تسهیلات عقود مبادله‌ای در خرداد ماه بود که مطابق تصویب این شورا نرخ سود عقود مبادله‌ای پس از چند سال از ۱۴ و ۱۵ درصد با ۸ درصد افزایش به ۲۲ درصد افزایش یافت تا از این مجرا نرخ بهره واقعی این عقود از دامنه منفی خارج شده و بر جذابیت عقود مبادله‌ای برای بانک‌ها افزوده گردد.

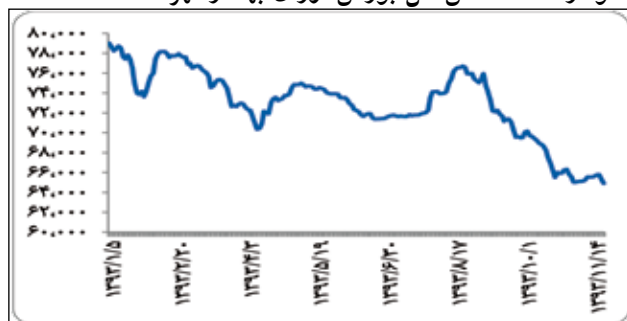
۹- جمع بندی و چشم انداز سال ۹۴

گرچه انتظار می‌رفت در سال ۹۳، تکلیف مذاکرات هسته‌ای ایران مشخص شود لیکن با اطاله روند مذاکرات و کشیدن دامنه آن به تابستان سال ۹۴، اقتصاد ایران در کما باقی مانده و فعالان اقتصادی برای سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت، همچنان چشم به آینده دارند. از سوی دیگر، عدم تحقق وعده دولت مبنی بر اعطای یارانه به بخش صنعت در قالب اجرای فاز دوم هدفمندی یارانه‌ها موجب شده تا بخش صنعت نتواند با قدم‌های محکم و قوی از رکود خارج شود و رشد صنعتی سال ۹۳ بیشتر مرهون رشد چشمگیر تولید خودرو باشد. با این وجود، اراده قاطع دولت در جهت ایجاد انضباط پولی و مالی در سطح کشور در سال ۹۳ ثمرات ارزشمندی داشته است که خروج از رکود سال‌های ۹۱ و ۹۲ و کاهش قابل توجه نرخ تورم از آن دسته بوده است. به نظر می‌رسد در سال ۹۴، اقتصاد ایران با ۳ مسأله اساسی روبرو باشد؛ مسأله هسته‌ای ایران، تداوم بهای پایین قیمت نفت و به تبع آن کاهش منابع ارزی، تصمیم در خصوص اجرا یا عدم اجرای فاز سوم هدفمندی یارانه‌ها و برخی جزئیات آن نظیر حذف افراد غیرنیازمند از فهرست شمول یارانه بگیران.

به نحوی که قیمت نفت از خرداد ماه تا پایان دی ۵۰ درصد کاهش یافته و این امر تحقق درآمدهای بودجه‌ای دولت را تهدید می‌کند

۵- بودجه انقباضی دولت برای سال ۹۴

۶- دخالت مستقیم دولت در تعیین قیمت محصولات نظیر سیمان، خودرو، پتروشیمی‌ها و فولاد
نمودار ۶- شاخص کل بورس اوراق بهادار تهران



مأخذ: بورس اوراق بهادار تهران

۸- بازار پولی

بنابه آخرین گزارش بانک مرکزی در خصوص دارایی‌ها و بدهی‌های بانک‌ها و موسسات اعتباری مربوط به آذر ماه ۱۳۹۳، حجم نقدینگی در پایان آذر ماه ۹۳ به ۶,۸۳۶,۶۳۲ میلیارد ریال رسیده که حاکی از رشد ۲۴/۱ و ۱۴/۹ درصدی نسبت به آذرماه سال ۹۲ و پایان سال ۹۲ است. با توجه به اینکه نرخ رشد نقدینگی در آذر ماه سال ۹۲ نسبت به آذر ۹۱ و پایان اسفند ۹۱ برابر ۲۸/۱ و ۱۹/۶ درصد بوده است لذا گرچه نرخ رشد نقدینگی نسبت به سال گذشته کاهش یافته اما هنوز در سطح بالایی قرار دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد عملکرد سیاست‌گذار پولی در راستای کنترل پایه پولی بوده ولی به دلیل شرایط اقتصادی کشور، ضریب فزاینده پولی با افزایش قابل توجهی مواجه شده است. بنابر آمارها، طی ۹ ماهه سال ۹۳، ۳/۴ درصد از حجم «پول» کاسته شده و ۱۹/۵ درصد بر حجم «شبه پول» افزوده شده است. در نتیجه این تغییرات که از سال پیش آغاز شده و در سال ۹۳ نیز تداوم یافت، سهم پول از کل نقدینگی از حدود ۲۵ درصد در پایان سال ۹۱ به حدود ۲۰ درصد در پایان سال ۹۲ رسید و در پایان پاییز ۹۳ به کمتر از ۱۷ درصد تنزل یافته؛ در مقابل، سهم شبه پول از کل نقدینگی در این مدت، از ۷۵ درصد در پایان سال ۹۱، به حدود ۸۰ درصد در پایان سال ۹۲ و حدود ۸۳ درصد در پایان پاییز ۹۳ رسیده است. یکی از مهم‌ترین عواملی که موجب این وضعیت شده، سطح کنونی نرخ‌های سود بوده است که در فقدان جذابیت بازارهای موازی نظیر سهام، ارز و طلا، موجب جذب بیشتر سپرده‌ها در سیستم بانکی شده است.

یکی از مهمترین رویدادها در بخش بانکی سال ۹۳ جهت دهی سیاستی بانک مرکزی در راستای ارتقای ظرفیت تسهیلات‌دهی بانک‌ها از طریق الزام بانک‌ها به فروش سهام و شرکت‌های متعلق به خود و نیز فروش اموال منقول و غیرمنقول خود جهت رسیدن



بررسی عوامل موثر در توانمندسازی کارکنان

وحید اوریا
(متصدی امور بانکی شعبه تبریز)



فضای رقابتی فشرده ناشی از تغییرات و دگرگونی های سریع در عصر حاضر ، سازمان ها را برای ادامه بقا ناگزیر به توانمندسازی کارکنان کرده است تا سازمان ها علاوه بر دانش و اطلاعات فراوان ، از کارکنان موثر ، خلاق و توانمند برای افزایش بهره وری سازمانی برخوردار شوند ، توانمندسازی فرایند دستیابی به بهبود پیوسته سازمانی است که از طریق توسعه و گسترش نفوذ افراد شایسته و با صلاحیت در بیشتر جنبه ها محقق می شود و در عملکرد فردی و کل سازمان تاثیر می گذارد. کارکنان ، گران بهاترین سرمایه یک سازمان هستند. تحول و پویایی هر سازمان ، به میزان توانمندی نیروی انسانی آن سازمان بستگی دارد. در دنیای امروزی ، سازمان ها نمی توانند فقط به نبوغ و توانایی تعداد معدودی از افراد باهوش و بسیار کارآمد متکی باشند، بلکه همه افراد باید بسیج شوند و هرکس در حوزه کاری خودش نسبت به بهبود شغل و انجام بهتر وظیفه بکوشد. توسعه مهارت ها و گسترش دانش شغلی کارکنان زمانی حاصل می شود که هر سازمان به توسعه آموزش و توانمندی کارکنان در سطح فردی شغل بپردازد و از تمام ظرفیت ها در جهت پیاده سازی بهینه آن استفاده کند. با گذشت زمان ضرورت توانمندسازی کارکنان در عرصه های مختلف حرفه ای، تخصصی و دانشگری برای مدیران و مجریان روز به روز بیشتر می شود. امروزه سازمان ها بایستی به جای تاکید بر اهداف کمی ، بر ظرفیت سازی و ارتقای توانمندی های حرفه ای و تخصصی منابع انسانی در همه سطوح تاکید کنند. برای حصول به این هدف توجه به عوامل موثر در توانمندسازی کارکنان امری ضروری است و مدیران بایستی با توجه به میزان توانایی ها ، مهارت و انگیزه های کارکنان به صورت همه جانبه برنامه آموزش و بهسازی کارکنان را در دستور کار خود قرار دهند تا تحقق اصول و اهداف سازمان میسر گردد.

هدف از این مقاله شناسایی و پیشنهاد عوامل موثر در توانمندسازی کارکنان است. این مقاله با بهره گیری از روش اسنادی و کتابخانه ای انجام شده است و نتایج نشان می دهد آزادی عمل ، مدیریت موثر منابع انسانی ، ارتقای انگیزش ، خود مدیریتی و ارتقای یادگیری سازمانی ، راهکارهای موثری در توانمندسازی کارکنان بوده و نقش کلیدی را در توانمندسازی ایفا می کند.

کلید واژه : توانمندسازی کارکنان ، تعلق سازمانی ، آموزش کارکنان ، تفویض اختیار ، فرهنگ سازمانی



مقدمه :

توانمند کنند. محققان خواهان بررسی بیشتر ویژگی های پیشین و فردی توانمندسازی و گسترش شرايطی هستند که طی آن بتوان در مورد توانمندسازی مطالعه کرد.

با توجه به دیدگاه های موجود در توانمندسازی، برنامه های متفاوتی ارائه شده است. در این برنامه ها برخی از موضوعات به لحاظ ایفای نقش، اثر کلیدی در توانمندسازی کارکنان دارند و بیشتر مورد توجه واقع شده اند که این موضوعات باعث توانمندسازی کارکنان و در نتیجه پیشرفت سازمان خواهد شد.

تعاریف، کلیات و مفاهیم

تعریف توانایی

توانایی یک ویژگی و چارچوب قابل ارزیابی از رفتار، مهارت ها و دانش فردی است که می تواند منجر به عملکردهای عالی در یک کار گردد. به زبانی ساده تر می توان توانایی را این گونه تعریف کرد، رفتار و یا اقداماتی که توسط یک فرد به هنگام انجام کاری به نحو مطلوب، صورت می گیرد را توانایی آن فرد گویند.

انواع توانایی

هر سازمان بسته به نحوه عملکرد و اهدافی که دارد دست به ایجاد یک سری توانایی ها می زند که در آن از انواع گوناگون توانایی ها استفاده می کند. این توانایی ها می توانند به طور عمده شامل موارد زیر باشند:

توانایی اصلی : به آن دسته از توانایی هایی که می تواند ارزش ها و دیدگاه های تعیین شده سازمان ها را تامین کند و معمولاً قابل

اجرا در اکثر شغل ها و سازمان ها است، توانایی اصلی می گویند.

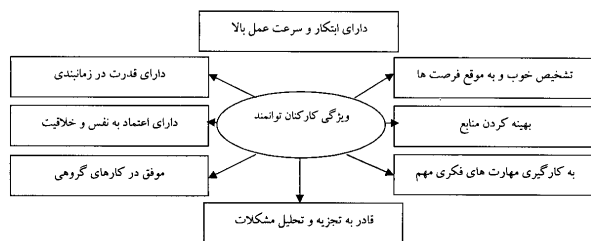
توانایی عمومی : به سایر توانایی ها که اصلی نبوده و از تعریفی عمده در میان سازمان ها برخوردار است، توانایی های عمومی می گویند. از این توانایی ها می توان در شغل های خاص در سراسر

مهمترین عامل پویایی، تغییر، رشد و توسعه و بهره برداری در سازمان ها نیروی انسانی است. لذا اهمیت دارد که در جهت شکوفایی و رشد بالندگی سازمان ها نسبت به بهبود و پرورش نیروی انسانی از طریق ارتقای فرهنگ سازمانی و توانمندسازی کارکنان که موجب بروز رفتارهای با ثبات، هدفمند، پویا و همگام با اهداف مدیران مافوق و سازمان می شود اقدام شود.

سازمان ها برای بقا در عرصه رقابتی ناگزیرند علاوه بر دستیابی به سطح دانش بالا و اطلاعات از کارکنانی خلاق، دانشمدار و با قدرت تصمیم گیری بالا بهره مند باشند. کارکنان توانمندی که با احساس مسئولیت، خلاقیت و ابتکار، اعتماد به نفس، احساس تعلق سازمانی و توانا در کار گروهی با عملکرد خوب بتوانند در افزایش بهره وری سازمان نقش موثری ایفا کنند. برای دستیابی به چنین بهره وری، نیازمند برنامه ریزی کامل مدیریتی در یک محیط کاری پویا مبتنی بر رویکرد های مدرن مدیریتی هستیم. محیط کاری پویا اکثر سازمان ها را مجبور ساخته رویکرد مدیریتی سنتی خود را تغییر دهند و به رویکردهای مدرن روی آورند. از این رو، سازگار کردن رویکرد جدید مدیریت با هدف بالا بردن عملکرد سازمان و ارتقای کیفیت خدمات همچنین حفظ سطح بالایی انگیزه مدیران اولویت دارد. یکی از روش هایی که سازمان ها از آن استفاده کرده و مورد توجه بسیاری از محققان و اجرا کنندگان قرار گرفته است، توانمندسازی کارکنان می باشد.

محققان و رهبران در سطح جهان، برای کمک به سازمان خود در جهت رقابت سالم و موفقیت آمیز در مسیر توانمندسازی کارکنان گام های مهمی برداشته اند. در موضوع توانمندسازی، بسیاری از کارکنان احساس نمی کنند که مدیران شان قصد دارند آنها را

قدرتمند به اهداف سازمان، توانمندسازی کارکنان و بکارگیری و حفظ پرسنل توانمند می باشد.



بررسی توانایی های افراد

اولین اقدام برای توانمندسازی کارکنان بررسی توانایی ها و علایق کنونی کارکنان می باشد. زیرا با دانستن توانایی ها و نقاط ضعف و قوت کارکنان می توان موجبات توانمندسازی آنها را فراهم ساخت. از آنجا که توانمندسازی نیاز به زمان دارد، مدیران ارشد نمی توانند آثار مثبت آن را بلافاصله ببینند بنابراین آنها نیاز به شیوه های ارزیابی دارند تا بر اساس آنها برنامه های توانمندسازی را در مسیر صحیح خود ارزیابی و هدایت کنند.

اصول توانمندسازی

توانمندسازی به معنای اعطای قدرت نبوده چراکه دانش، مهارت، تلاش، تخصص و انگیزه هر فرد، نشانگر قدرت اوست. لذا، توانمندسازی تنها به معنای آزاد کردن این قدرت ها نیست.

اصل اول: پرورش کارکنان به گونه ای که کمتر به مدیر متکی بوده و بر اساس مصوبات، دستور العمل ها و برنامه های تعیین شده در چارچوب ارزش ها و در جهت ارتقای سطح فرهنگ سازمان، اقدامات مقتضی را به بهترین نحو و در سریع ترین زمان ممکن به انجام برسانند.

اصل دوم: از میان برداشتن ترس برای دریافت نقطه نظرات پرسنل، ایجاد فضای مناسب برای بالفعل در آوردن استعداد های بالقوه و ایجاد اعتماد به نفس در کارکنان جهت مسئولیت پذیری بیشتر در خصوص تصمیمات و اقدامات انجام شده.

اصل سوم: مشخص شدن ارزش ها، اهداف سازمانی، وظایف، مسئولیت ها و انتظارات سازمان از تمامی کارکنان به طور شفاف و اطمینان از اینکه این پیام ها به خوبی انتقال داده شده و توسط آنان درک شده است.

اصل چهارم: تشویق و ترغیب پرسنل جهت انجام کارهای تیمی، به طوری که افراد ضمن کمک به یکدیگر در حل مشکلات پیچیده هم فکری و همکاری داشته و به نتایج از قبل تعیین شده نایل آیند.

اصل پنجم: در صورت بروز مشکل به بررسی و ارائه پیشنهادات در جهت رفع آن و جلوگیری از تکرار مجدد آن بپردازید و عوامل دیگر یا یکدیگر را بر اساس فرهنگ مچ گیری مقصر ندانید.

اصل ششم: آموزش، پرورش، جمع آوری و ارائه اطلاعات موجبات ترغیب، شکوفائی، خلاقیت و امکان مشارکت کارکنان را در حل مسائل و مشکلات سازمان در جهت رضایتمندی مشتریان

یک سازمان نظیر تاثیر گذاری، آگاهی های استراتژیک، رهبری و مدیریت استفاده کرد.

توانایی فردی: به آن دسته از توانایی ها که می توان تنها در گروهی از مشاغل خاص و یا زیر مجموعه ای از مشاغل به کار برد، توانایی فنی گویند.

کلیات و مفهوم توانمندسازی

پژوهشگران و نظریه پردازان سازمانی و مدیریتی تا دهه ۱۹۹۰ توانمندسازی را فرایند تفویض اختیار و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی می دانند اما از دهه ۱۹۹۰ به بعد نظریه پردازان و صاحب نظران روان شناسی سازمانی، توانمندسازی را مفهومی چند وجهی می دانند که فقط تفویض اختیار قدرت تصمیم گیری از سوی مدیران مافوق به کارکنان رده پایین را شامل نمی شود. آنان از منظر باورها و احساسات کارکنان به آن توجه دارند به عبارتی این واژه در بر گیرنده قدرت و آزادی عمل بخشیدن به افراد برای اداره خود و در مفهوم سازمانی به معنای «تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد هدایت محیط سازمانی» است.

توانمندسازی ساختاری بر توانمندسازی کارهای مدیریتی همچون تفویض اختیار، تصمیم گیری از سطوح بالا تا پایین سازمان و افزایش میزان دسترسی به اطلاعات و منابع در میان افراد با رتبه پایین تاکید دارد. اولین گام در تعریف مفهوم توانمندسازی، پرداختن به حدود و مرزهای آن است برخی بر این باورند که توانمند سازی، دادن قدرت به کارکنان است، برخی دیگر این مفهوم را رد می کنند و معتقدند با توجه به اینکه کارکنان، سرمایه ای از دانش و انگیزه هستند، بنابراین به خودی خود قدرت انجام کار به نحو عالی را دارا هستند. بر این اساس توانمندسازی را فراهم کردن زمینه برای آزاد کردن این قدرت بالقوه تعریف می کنند.

توانمندسازی بر انگیزنده خود بازده بودن است همچنین از توانمندسازی به عنوان انگیزه ذاتی برای انجام مسئولیت که نشان دهنده تعهد یک فرد به نقشش از دیدگاه هدفمندی، مهارت، آزادی عمل و تاثیرگذاری است نام برده می شود.

ضرورت توانمندسازی کارکنان

یکی از شرط های لازم برای پیشرفت سازمان، توانمندسازی کارکنان می باشد.

می توان گفت میزان انتظارات یک سازمان از افراد با توانایی و مهارت های آنها رابطه مستقیم دارد. افراد با کسب مهارت و توانایی (و با دانستن اطلاعاتی در مورد کارهایی که انجام می دهند) موجب پیشرفت و ارتقای سازمان می شوند. برای کسب توانایی های جدید افراد نیاز به دوره های آموزشی و وجود فاصله بین مهارت های موجود و مهارت هایی که باید کسب کنند دارند. وجود چنین فاصله ای در روند پیشرفت می تواند منجر به طرح ریزی، ارتقا و پیشرفت سازمانی شود. افراد در این شرایط به دنبال فرصت ها هستند و خود را برای روبرو شدن با آنها باید آماده سازند. مهمترین عامل در ایجاد بستر مناسب برای دستیابی سریع و

فراهم می سازد.

اصل هفتم: مستندسازی راه حل ها و نتایج حاصل از بهبود ها ،
افتخارات کسب شده ، دگرگونی های اساسی و تجربیات ارزنده
در تمامی سطوح می تواند یکی از عوامل مهم جلوگیری از بروز
و تکرار مجدد شکست ها و خطاها بوده و روشی جهت شفاف
سازی اقدامات اجرایی و تضمین موفقیت ما باشند.

اصل هشتم: شایسته سالاری بر مبنای معیارهای عینی (دانش
،هوش، استعدادهای ذاتی، مهارت، تخصص، پابندی به ارزش های
سازمانی، نظم، تلاش و انگیزه) و نه بر معیارهای سلیقه ای و ذهنی
موجبات برطرف شدن موانع پیشرفت افراد متعهد و متخصص شده
و از اتلاف استعدادها و بالقوه و به تبع آن کاهش کارایی سازمان
جلوگیری به عمل آورده و آنان همیشه به سازمان و ارزش های آن
پایبند باقی خواهند ماند.

عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان

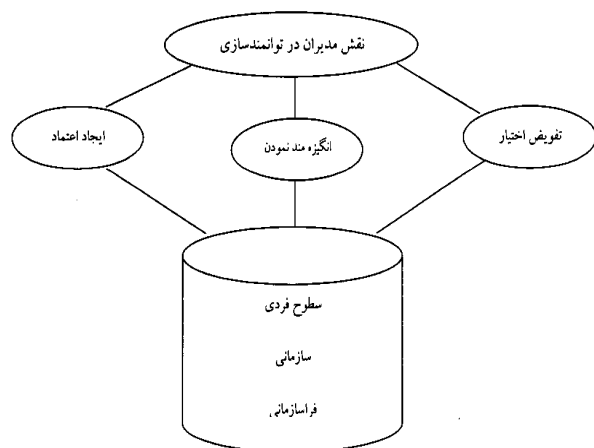
توانمندسازی، فرایند دستیابی به بهبود مستمر در عملکرد
سازمانی است که از طریق توسعه و گسترش نفوذ افراد و
گروه های شایسته و با صلاحیت در بیشتر جنبه ها و وظایف شان
محقق می شود و این به نوبه خود در عملکرد فردی و در کل
سازمان اثر گذار است.

روش های مختلفی برای توانمندسازی کارکنان مطرح شده است
که در این مقاله به دلیل محدودیت حجم مطالب تنها به ارائه
روش های پیشنهادی ، بدون بررسی روش های ارائه شده پرداخته
می شود.

عوامل فردی	عوامل مدیریتی	عوامل توانمند ساز
۱-۱ سطح تحصیلات و سنوات خدمتی	۱-۲ تعلق سازمانی	۱-۳ آموزش
۲-۱ عزت نفس	۲-۲ تفویض اختیار	۲-۳ ایجاد شرایط دسترسی به منابع
۳-۱ خلاقیت	۳-۲ تقویت احساس تعهد سازمانی	۳-۳ به روز کردن اطلاعات افراد
۴-۱ دریافت پاداش	۴-۲ ایجاد وجدان کاری در کارکنان	۴-۳ فرهنگ سازمانی
	۵-۲ ایجاد اشتیاق بین کارکنان برای مشارکت در جهت نیل به اهداف	
	۶-۲ ایجاد فرهنگ کار	
	۷-۲ ایجاد اعتماد به نفس	
	۸-۲ تشویق و تنبیه کارکنان	

نتیجه گیری:

توانمندی از جمله مولفه ها و عواملی است که موجب می گردد
کارکنان به صورت همه جانبه استعداد، توان و فکر خود را در
اختیار سازمان قرار دهند. توانمندسازی فقط با آموزش رسمی
حاصل نمی شود بلکه کارکنان سازمان بایستی با اصول و روش
های جدید مدیریتی به توانمندی های هماهنگ و متوازن مجهز
شوند. از طریق تفویض اختیار ، تعامل با محیط و ساختار دهی می
توانند توانمندسازی کارکنان را دنبال نمایند. به طور کلی مدیران بر
اساس الگوی زیر با توانمندسازی کارکنان به اثربخشی و نهادی
شدن سازمان کمک می کنند.



با مشارکت دادن کارکنان در هدف گذاری و همسوئی اهداف
فردی و اهداف سازمانی می توان تلاش کارکنان را مضاعف کرد و
به سمت تحقق اهداف سازمان سوق داد و از بی انگیزگی ، غیبت ،
تاخیر و ... کارکنان جلوگیری کرد . با هدفمندتر کردن نشست های
فصلی مدیران ارشد و گسترش عمودی این نشست ها تا پایین
ترین رده می توان همسوئی اهداف فردی و سازمانی را در سطح
کلی ایجاد کرد. در سازمان هایی که کار آنها بر اساس ماموریت های
جمعی و کارگروهی است با تشکیل گروه های کاری بر اساس
اهداف ماموریتی و ویژگی های گروه با افراد تخصصی مورد نیاز و
آموزش و مهارت افزایی آنان و یا با بازنگری در گروه های موجود
می توان با حداقل افراد حداکثر نتیجه را به دست آورد.

منابع و ماخذ:

ابطحی ، سیدحسین، (۱۳۸۶) توانمندسازی کارکنان، تهران: انتشارات موسسه
تحقیقات آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
دنیس، تی، جف، و سیندیادی اسکات، (۱۳۷۷)، توانمندسازی کارکنان زمینه ای
برای مدیریت توانمند، ترجمه دکتر بهزاد رضانی، تهران : نشر دایره
قاسمی، جعفر، (۱۳۸۲)، توانمندسازی، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، سال
چهاردهم، شماره ۱۳۲
میلز، راجر، (۱۳۸۶)، تکنیک های شناسایی مهارت و توانایی، ترجمه دکتر علی
دنیاده، تهران: اندیشه آریا



جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات

مدیریت امور سازمان و روش ها

ارج نهادن به تلاش مدیران و کارکنان سازمان‌ها در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات که در سازمان خود به کیفیت توجه لازم را مبذول داشته‌اند و در مسیر ارتقای آن کوشا هستند. جلب توجه مدیران و کارکنان سازمان‌ها در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات به مفاهیمی پایه‌ای چون مدیریت کیفیت، جلب رضایت مشتریان، خلاقیت و نوآوری، رشد و یادگیری و تلاش برای کسب رضایت متوازن ذی‌نفعان، به منظور دستیابی به موفقیت پایدار و تعالی سازمانی

جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات جمهوری اسلامی ایران (ICTINQA) که به استناد مصوبه یک‌صد و چهارمین جلسه شورای عالی استاندارد، توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات پایه‌گذاری شده است، همه‌ساله بر اساس مدل ملی ارزیابی کیفیت ایران، جهت شناسایی واحدهای برتر در زمینه‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات و انتخاب و معرفی برترین‌ها برگزار می‌گردد. این جایزه بر اساس نتایج ارزیابی‌های دقیق و علمی بر مبنای مدل ملی ارزیابی کیفیت ایران به سازمان‌ها و شرکت‌های فعال دولتی، خصوصی و تعاونی در عرصه ارتباطات و فناوری اطلاعات که متقاضی حضور در فرایند جایزه می‌باشند در سطوحی که ذیلاً تعریف خواهند شد، اعطا می‌گردد. این جایزه دارای سطوح زیر می‌باشد:

- گواهی‌نامه اهتمام به کیفیت
- تقدیرنامه اشتها به کیفیت یک ستاره
- تقدیرنامه اشتها به کیفیت دو ستاره
- تقدیرنامه اشتها به کیفیت سه ستاره
- تندیس کیفیت برنزی
- تندیس کیفیت سیمین
- تندیس کیفیت زرین
- متقاضیان در صورت کسب الزامات اولیه جایزه، مورد ارزیابی قرار گرفته و بر اساس امتیازهای اخذشده در ارزیابی در یکی از سطوح مذکور قرار می‌گیرند.

اهداف ارزشی تدوین‌شده برای این جایزه عبارت‌اند از: ارتقای سطح کیفیت ارائه خدمات زیربنایی دولت الکترونیک از طریق توسعه و ترویج مدیریت کیفیت در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات
ارتقای توان رقابت‌پذیری حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات کشور در بازارهای جهانی به‌عنوان بخش‌های دارای مزایای نسبی فراوان در کشور



شکل ۱: نمای مدل جایزه ملی کیفیت ایران

تمامی سازمان‌ها، شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی، تولیدی و خدماتی فعال و مجاز در عرصه ارتباطات و فناوری اطلاعات کشور اعم از کوچک، بزرگ و متوسط، دولتی و غیردولتی می‌توانند متقاضی حضور در فرایند جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات جمهوری اسلامی ایران باشند. متقاضیان مذکور با یک نام تجاری مشخص (برند) پذیرفته می‌شوند و در تمامی مراحل ارزیابی نیز تمام معیارهای مدل در راستای چرخه کامل

ارائه خدمات و تولید محصول مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت. معرفی ابعاد مدل جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات نمای مدل به شکل چرخ (شکل ۱)، به عنوان نمادی از حرکت، طراحی شده است. این مدل دارای ۷ معیار است که ۴ معیار آن توانمند سازها و ۳ معیار دیگر نتایج هستند. اولین معیار توانمند سازها رهبری و مدیریت است، که در وسط مدل قرار دارد، ۳ معیار دیگر از گروه توانمند سازها به ترتیب معیارهای فرایندها، منابع و کارکنان هستند. ۳ معیار نتایج نیز عبارتند از معیار نتایج مشتریان و مصرف کنندگان به عنوان محوری ترین ذی نفعان سازمان و معیار نتایج محیط زیست و جامعه و نهایتاً معیار نتایج عملکردی که شامل نتایج مالی، غیرمالی و همچنین کارکنان به عنوان مهم ترین بخش از سرمایه های سازمان است. نیروی چرخشی مدل از یادگیری از نتایج شروع شده و از خلاقیت و نوآوری در توانمند سازها به سمت کسب نتایج مورد انتظار ادامه می یابد. حرکتی که با ایفای مناسب نقش رهبری و مدیریت هرگز نمی ایستد. در ادامه، معرفی اجمالی از هر کدام از معیارهای مدل ارائه شده است.

معیار ۱- رهبری و مدیریت

مدیران ارشد سازمان اطمینان حاصل می نمایند که نیازهای حال و آینده مشتریان و سایر ذی نفعان شناسایی شده و بر اساس آن راهبرد سازمان تدوین و جاری می گردد. ارزش های سازمانی و سامانه های مدیریتی لازم برای ارتقای ابعاد گوناگون کیفیت محصول را تعریف، اندازه گیری و بازنگری می نمایند. مدیریت ارشد دستیابی به کیفیت محصول و استمرار آن را از طریق اقدامات و رفتارهای خود شخصاً تسهیل و پشتیبانی می نماید.

معیار ۲- فرایندها

سازمان های موفق فرایندها و محصولات خود را مبتنی بر خواسته ها و انتظارات ذی نفعان به نحوی طراحی و مدیریت نموده و بهبود می بخشند که رضایت مشتریان و سایر ذی نفعان را جلب و برای آن ها ارزش ایجاد نمایند.

معیار ۳- منابع

سازمان های موفق، شراکت ها، تأمین کنندگان و منابع درونی را برای حمایت از راهبردهای کیفیت محصول و عملکرد مؤثر بر فرایندهای ذی ربط، طرح ریزی و مدیریت می کنند. در این خصوص سازمان باید الزامات لازم برای مدیریت مؤثر بر شراکت ها و تأمین کنندگان، منابع مالی، زیرساخت ها از جمله ساختمان ها، تجهیزات، ابزار، مواد، انرژی و محیط کار، فناوری و یادگیری سازمانی و دانش گروهی و فردی را فراهم آورد.

معیار ۴- کارکنان

سازمان های موفق استعداد های کارکنان خود را در سطح فردی، گروهی و سازمانی به طور کامل به کار گرفته و مدیریت می کنند و آنان را در راستای ارتقای کیفیت محصول، ترغیب و تشویق کرده و توانمند ساخته و اقدامات لازم را جهت افزایش انگیزه و مشارکت

آن ها در بهبود کیفیت محصول به عمل می آورند.

معیار ۵- نتایج مشتریان و مصرف کنندگان

سازمان های موفق به طور مستمر نتایج فعالیت های خود را در ارتباط با مشتریان اندازه گیری کرده و به نتایج برجسته ای دست می یابند. شاخص های این معیار به ۲ دسته شاخص های برداشتی و شاخص های عملکردی تقسیم می شوند. شاخص های برداشتی با توجه به نظرسنجی های مشتری، گروه های نمونه، تقدیرها و شکایات به دست می آیند. شاخص های عملکردی درون سازمانی هستند که سازمان از آن ها برای پایش، شناخت، پیش بینی و بهبود عملکرد سازمان و پیش بینی برداشتهای مشتریان بیرونی استفاده می کند.

معیار ۶- نتایج محیط زیست و جامعه

این معیار نیز شامل شاخص های برداشتی و عملکردی است. از نمونه شاخص های برداشتی می توان به مواردی چون میزان مشارکت در فعالیت های زیست محیطی، نهادهای اجتماعی، فعالیت های فرهنگی و ورزشی و داوطلبانه و بشردوستانه که از نظرسنجی ها، گزارش ها، مقالات مطبوعاتی و جلسات عمومی حاصل می شود اشاره کرد و همچنین میزان توجه و تأکید بر گواهی ها، مجوزها، مالیات و اشتغال را می توان از شاخص های عملکردی این معیار دانست.

معیار ۷- نتایج عملکردی

سازمان های موفق نتایج عملکردی و نتایج منابع انسانی خود را با توجه به بهبود کیفیت محصول و منافع ذی نفعان اندازه گیری کرده و به نتایج برجسته دست می یابند. سازمان باید مواردی را که در حوزه کیفیت محصول انتظار دارد به طور شفاف و روشن در راهبردهای کیفیت محصول بیان کند. نتایج عملکردی خود شامل نتایج مالی مانند سودآوری حاصل از محصول و نتایج غیرمالی مانند نرخ نوآوری، میزان معایب ساختمان ها، تجهیزات و مواد می باشد.

منطق RADAR، ابزار ارزیابی معیارهای مدل

ابزار توصیه شده توسط مدل برای ارزیابی معیارهای مدل در سازمان، منطق رادار می باشد. اندازه گیری نتایج به عنوان بخشی از فرایند تعیین استراتژی و خط مشی، راهنمای سازمان است. این نتایج، عملکرد مالی و عملیاتی و انتظارات ذی نفعان سازمان را در بر می گیرد. نتایج بر اساس این الگو باید به موقع، قابل اطمینان، صحیح، بخش بندی شده و مربوط به رویکردهای اتخاذ شده باشد. همچنین نتایج باید دارای روند، اهداف از قبل تعیین شده، تحلیل و مقایسه و شناسایی علت ها باشند.

از طرفی برای رسیدن به نتایج مذکور، سازمان باید رویکردهایی را اتخاذ کند که مناسب و یکپارچه باشند. منظور از ویژگی مناسب این است که دارای منطقی روشن، فرایندهای تعریف شده، متمرکز بر نیاز ذی نفعان و اصلاحات رویکرد در طول زمان بوده و منظور از ویژگی یکپارچگی پشتیبانی از استراتژی ها و در ارتباط بودن با

دیگر رویکردهای سازمانی می‌باشد.

اتخاذ رویکردها به تنهایی برای رسیدن به اهداف منظور کافی نیست، بلکه این رویکردها باید در وهله اول در نواحی مربوطه به موقع و ساخت یافته اجرا شده و در صورت نیاز توانایی مدیریت تغییرات در محیط را داشته باشد.

در نهایت کارایی و اثربخشی رویکردهای استقرار یافته باید به صورت منظم اندازه گیری شوند و از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید یا تغییر یافته استفاده نمود.

پس از انجام ارزیابی معیارهای مدل، نقاط قوت و فرصت‌های بهبود شناسایی شده و برای پوشش شکاف میان وضعیت موجود و مطلوب اقدامات و پروژه‌های بهبود تعریف می‌گردد.

اقدامات انجام شده برای حضور بانک در جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات

در جلسه شانزدهم هیات عامل به تاریخ ۱۳۹۳/۰۹/۱۱ مشارکت بانک در جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات مطرح شد و مورد تأیید قرار گرفت. به منظور مدیریت پروژه، خانم مرضیه عزیزی مدیر امور سازمان و روش‌ها به عنوان مدیر تعالی منصوب گردید. پروژه تحت مدیریت ایشان و با همکاری خانم نگار اسدیان، آقای وحید امینی طوسی از مدیریت امور سازمان و روش‌ها و نمایندگان مدیریت‌های امور شعب، امور اطلاعات، امور تحقیقات و برنامه ریزی و امور سرمایه انسانی فعالیت خود را جهت دریافت گواهینامه اهتمام به کیفیت آغاز نمود.

در ادامه فهرست اقدامات صورت گرفته جهت شرکت بانک در جایزه مذکور ارائه شده است.



انتخاب مدیر امور سازمان و روش‌ها به عنوان مدیر تعالی، صدور حکم و ابلاغ آن و شرح وظایف مربوطه

انتخاب گروه راهبری پروژه و راه اندازی وبسایت پروژه جهت اطلاع رسانی

عقد قرارداد با شرکت گروه مشاوران سرآمد کسب و کار برای انجام خدمات مشاوره و برگزاری دوره‌های آموزشی لازم

برگزاری دوره‌های آموزشی مدل و خودارزیابی

تشکیل گروه خودارزیابی از مدیریت‌های مختلف اعم از مدیریت امور سازمان و روش‌ها، مدیریت امور تحقیقات و برنامه ریزی، مدیریت امور شعب، مدیریت امور منابع انسانی و مدیریت امور فناوری اطلاعات

برگزاری کارگاه‌های خودارزیابی و تکمیل پرسشنامه‌های خودارزیابی

استخراج پروژه‌های بهبود، اخذ نظرات مساعد دیگر مدیریت‌ها، اولویت بندی آن‌ها و پیش بینی بودجه لازم برای آن‌ها در سال ۱۳۹۴

تدوین اظهارنامه و ارسال به دبیرخانه جایزه

در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ با حضور ۴ نفر از ارزیابان دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات، جلسات ارزیابی برگزار شد و در نهایت با اتفاق نظر کلیه ارزیابان بانک سامان در حوزه خدمات بانکداری الکترونیک موفق به احراز صلاحیت سطح اهتمام به کیفیت جایزه مذکور گردید.

مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۰۹ مراسم اختتامیه جایزه مذکور در محل هتل المپیک تهران برگزار شد و گواهینامه اهتمام به کیفیت بانک سامان برای مدیریت کیفیت در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک تقدیم جناب آقای طاهری بهبهانی، مدیرعامل محترم بانک گردید.

برنامه‌های بانک جهت حضور در برنامه جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات در نمودار مقابل ارائه شده است.



پانویس:

1-Information & Communication Technology
Iranian National Quality Award

2-Result, Approach, Deploy, Assess & Refinement

منابع:

اساسنامه جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات

معرفی مدل جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری

گزارش سطح اهتمام به کیفیت بانک سامان در حوزه بانکداری الکترونیک

گردآوری: محمد رضا ملاپراهمی
(کارشناس فروش و بازاریابی شعبه مدرس مشهد)

آیا بانکداری موبایلی به تعهدات خود پایبند است؟

نزدیک به ۵۷ درصد کاربران از خدمات بانکداری موبایلی بانک خود راضی هستند، این در حالی است که قریب به ۷۶ درصد مشتریان بانک ها که از خدمات بانکداری آنلاین استفاده می کنند، از آن ابراز رضایت می کنند. ۷ درصد دیگر از کاربران بانکداری موبایلی از خدمات ناراضی هستند و بقیه کاربران نظر قابل توجهی در این خصوص ندارند، مسلماً تکنولوژی بانکداری موبایلی قادر به برانگیختن تحسین این گروه نبوده است. البته باید یادآور شد که اکثر مشتریان بانکداری تلفن همراه از شبکه بانکداری موبایلی به منظور انجام کارهای نسبتاً ساده مثل کنترل تراکنش ها و انتقال وجوه استفاده می کنند. بدیهی است که بهبود عملکرد این حوزه فرصت های افزایش سطح رضایتمندی مشتریان را برای بانک ها فراهم خواهد آورد.

برنامه های کاربردی

در میان گروهی از کاربران که از خدمات بانکداری موبایلی بانک خود ابراز نارضایتی می کردند، شکایات اولیه مربوط به کیفیت برنامه کاربردی ارائه شده و محدودیت های آن در انجام فرایندهای اساسی و واقعی بانک است. برای نمونه ۴۶ درصد از کاربران اظهار می کنند که برنامه کاربردی ارائه شده از سوی بانک

بانکداری موبایلی دیگر پدیده ای نوین به شمار نمی رود و به یکی از بخش های معمول کسب و کارها تبدیل شده است. بانک ها با هدف کاهش هزینه سعی در هدایت مشتریان به استفاده از شبکه های الکترونیک دارند و به آن به عنوان یک موفقیت بزرگ می نگرند. اما آیا بانکداری موبایلی انتظارات مشتریان را برآورده می سازد؟ کاربرد چنین تکنولوژی هایی تا چه اندازه ابزارهای قدیمی بانکداری را تحت تاثیر قرار داده است؟

گروه MSR در ۳ ماه پایانی سال ۲۰۱۳ به دنبال پاسخ هایی برای این پرسش ها بوده است. بنا بر مطالعات انجام شده در ایالات متحده آمریکا توسط این گروه، ۳۸ درصد مشتریان بانک ها اظهار داشته اند که با استفاده از گوشی های موبایل امور شخصی بانکی خود را در طول ۲ هفته گذشته انجام داده اند. ۸ درصد دیگر گفته اند اگرچه در این بازه زمانی از بانکداری همراه استفاده نکرده اند ولی با خدمات آن آشنا بوده و از آن استفاده می کنند. این آمار حاکی از افزایش ۲۱ درصدی کاربران بانکداری موبایل نسبت به ۳ ماه اول سال ۲۰۱۳ میلادی است و نشان دهنده رشد روزافزون آن است. در این مقاله به بررسی کیفیت پاسخگویی بانکداری موبایلی به نیاز های مشتریان می پردازیم.

آیا مشتریان راضی هستند؟

مشتریان انتظاراتی از خدمات بانکداری موبایلی دارند و شواهد نشان می دهد این شبکه در پاسخگویی به این انتظارات موفق بوده است. با این حال، مطمئناً جای رشد و پیشرفت وجود دارد.

نظر مشتری است. وقتی کاربران از شبکه های جدید استفاده می کنند احتمالا در نحوه استفاده از شبکه های موجود تجدیدنظر می کنند، اما مسلما شبکه های جدید به طور کامل جایگزین روش های پیشین نخواهد شد. در واقع روش ها و گزینه های بسیاری پیش روی کاربران و مشتریان راضی قرار دارد. براساس مطالعات انجام شده توسط گروه MSR، کاربرانی که از شبکه های چندگانه بانکداری استفاده می کنند نسبت به کاربرانی که فقط به واسطه یک شبکه با بانک در ارتباط هستند، از نرخ رضایتمندی بالایی برخوردارند. اگر ۱۰ سال



پیش از مشتریان بانک ها در خصوص میزان اهمیت بانکداری موبایلی می پرسیدید گروه قابل توجهی پاسخ منفی داشتند. تکنولوژی های نوین با گذر زمان برای افراد قابل لمس و درک می شوند و اغلب دلیل عدم درک افراد از نیاز هایشان به دلیل عدم آگاهی آنان از وجود چنین نیازهایی است. در حال حاضر بانکداری موبایلی پاسخگوی انتظارات مشتریان است. با این وجود ارتقای رضایتمندی کاربران به یکی از مهمترین دلایل بهبود و توسعه قابلیت های برنامه های کاربردی بانک ها تبدیل شده است. به یاد داشته باشید که ایجاد امکانات و اعمال گزینه های بیشتر احتمالا نحوه استفاده از شبکه های خدماتی بانک ها را تغییر خواهد داد و این امر به نوبه خود افزایش سطح انتظارات کاربران را نیز به دنبال خواهد داشت. بنابراین بانک هایی که از نظرات و بازخوردهای مشتریان نسبت به خدمات بانکداری موبایلی به بهترین نحو و به صورت تجربی و عملی استفاده می کنند و از آن در قالب محرکی برای توسعه و بهبود خدمت رسانی بهره می گیرند آینده روشن تری پیش رو خواهند داشت.

منبع :

www.donya e eqtesad.com

همیشه آن طور که باید کار نمی کند. ۲۹ درصد دیگر بر این باورند که برنامه کاربردی از لحاظ طراحی دچار ضعف هایی است و ۲۶ درصد از سرعت آن شکایت دارند. مسلما بانک ها باید به چنین شکایاتی رسیدگی کنند و با بهبود عملکرد برنامه کاربردی عدم رضایت مشتریان را کاهش دهند و از روی آوردن آنان به خدمات رقبا جلوگیری به عمل آورند.

تاثیرات بر سایر شبکه ها

کاربران بانکداری موبایلی اظهار می دارند که از زمان آغاز استفاده از این شبکه میزان مراجعات خود به شعب بانک و خودپردازها را کاهش داده اند. با این حال بیش از یک سوم کاربرانی که چنین ادعایی دارند گفته اند که در طول ۲ هفته گذشته حداقل یکبار به

یکی از شعب بانک مراجعه کرده اند. درحالی که این آمار نسبت به آمار مراجعین حضوری (۵۱ درصد) بسیار ناچیز است، اما بالاخره این گروه در زمره کاربرانی قرار دارند که علاوه بر مراجعات حضوری از خدمات بانکداری موبایلی نیز استفاده می کنند. در بررسی تاثیرات ظهور بانکداری موبایلی بر بانکداری آنلاین مشتریان بانکی اظهار کرده اند که از هر دو شبکه در کنار هم استفاده می کنند. ۹۱ درصد از کاربران بانکداری موبایلی گفته اند که از بانکداری آنلاین کمتر استفاده می کنند، این در حالی است که تنها یک سوم از این کاربران اظهار کرده اند که به دلیل کاربرد بانکداری موبایلی از بانکداری آنلاین هم بیشتر استفاده می کنند. در واقع این آمار اثباتی بر یافته های پژوهش های پیشین است؛ افراد از شبکه هایی استفاده می کنند که پاسخگوی نیازهای خاص مالی آنان به آسان ترین و سریع ترین نحو ممکن باشد. بدیهی است که در برخی موارد استفاده از موبایلی که ۲۴ ساعت شبانه روز آماده پاسخگویی به نیازها است مورد نظر کاربران است و بعضا مراجعه به وبسایت بانک و حتی گاهی تعامل چهره به چهره با کارکنان شعب بهترین راه حل از



همکاران نمونه سال ۹۳ بانک سامان

در شهریور ماه سال ۹۳ فرایند انتخاب همکار نمونه در بانک سامان انجام شد. در ابتدا با برگزاری یک نظر سنجی، هریک از همکاران ۲ نفر از همکاران را در اولویت های اول و دوم به عنوان همکار خود انتخاب نمودند. با توجه به امتیازی که هر فرد از آرای همکاران خود به دست آورده بود و همچنین عملکرد فرد حاصل از خروجی فرایند های ارزیابی عملکرد، سپاس، تشویق و تنبیه و نظر مسئول مستقیم ایشان، در دو گروه مدیریتی و غیر مدیریتی همکاران نمونه بانک مشخص شدند که اسامی آن ها در ادامه آمده است.

نام و نام خانوادگی	کد پرسنلی	نام محل خدمت	مدرک تحصیلی	گروه پستی	تاریخ استخدام
	۳۹۱۰۴۱	مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان	لیسانس	کارشناس	۱۳۹۱/۰۳/۸
	۳۹۰۲۶۲	نهاد نظارت و حسابرسی داخلی	لیسانس	کارشناس ارشد	۱۳۹۰/۶/۲۷
	۳۹۱۲۲۲	مدیریت امور سرمایه گذاری	فوق لیسانس	کارشناس	۱۳۹۱/۹/۸
	۱۹۶۷۶	اداره پایاپای	دیپلم	کارمند	۱۳۸۱/۹/۱۶
	۳۹۱۰۹۰	مدیریت سرمایه انسانی	فوق لیسانس	کارشناس	۱۳۹۱/۴/۱۷
	۳۸۸۰۸۱	مدیریت امور اعتبارات خرد و متوسط	فوق لیسانس	کارشناس	۱۳۸۸/۹/۲
	۳۱۸۳۸۸	مدیریت امور سازمان و روش ها	لیسانس	معاون اداره سازمان	۱۳۸۵/۱۰/۲
	۳۸۸۰۹۴	یزد	لیسانس	متصدی امور بانکی	۱۳۸۸/۹/۸
	۸۸۷۶۶	بلوار میرزای شیرازی	لیسانس	متصدی امور بانکی	۱۳۸۶/۷/۲۹
	۲۰۴۶۱۱	بلوار هاشمیه - مشهد	لیسانس	رئیس دایره صندوق و خزانه داری	۱۳۸۴/۱۱/۱۵
	۳۸۸۰۵۰	سرپرستی استانهای شمال غرب	لیسانس	کارشناس	۱۳۸۸/۶/۷
	۲۶۸۶۳۴	۱۷ شهریور تبریز	لیسانس	رئیس دایره صندوق و خزانه داری	۱۳۸۵/۵/۲۲
	۲۳۲۲۹۰	سنندج	لیسانس	معاون شعبه	۱۳۸۳/۹/۱۵

۱۳۹۰/۶/۳۰	متصدی امور بانکی	لیسانس	کریم خان زند	۳۹۰۲۳۸	فرهاد سقرجوقی فراهانی	
۱۳۸۵/۸/۲۹	معاون عملیات شعبه	لیسانس	شهری	۲۸۳۳۰۸	احمد آقاجانی فر	
۱۳۸۸/۲/۶	کارمند	فوق دیپلم	اداره پایاپای	۸۷۵۱۴۵	سید عیسی حسینی	
۱۳۹۰/۶/۲	متصدی امور بانکی	لیسانس	بلوار مرزداران	۳۹۰۱۴۶	مهشید جلالی	
۱۳۸۸/۱۰/۲	متصدی امور بانکی	لیسانس	مهرشهر کرج	۳۸۸۱۰۵	احمد پویامنش	
۱۳۸۴/۴/۱۲	معاون ریالی شعبه	لیسانس	اریکه ایرانیان	۱۳۱۰۰۱	طیبه پاپی	
۱۳۸۸/۲/۲۳	کارشناس	لیسانس	سرپرستی منطقه یک تهران	۱۰۰۹۱۱۵	مسعود علیرضائی تهرانی	
۱۳۸۷/۸/۱۳	متصدی امور بانکی	لیسانس	فلکه سوم تهرانپارس	۹۵۱۹۴۷	مجید توکلی	
۱۳۹۱/۹/۱۱	متصدی امور بانکی	لیسانس	فلکه اول تهرانپارس	۳۹۱۲۴۶	سید حمید قدیمی ذاکر	
۱۳۸۵/۵/۲	مدیر امور مالی	فوق لیسانس	مدیریت امور مالی	۶۶۵۵۲۰۰	زینبده مهتدی حقیقی	
۱۳۹۲/۵/۵	مدیر امور حقوقی	لیسانس	مدیریت امور حقوقی	۳۹۲۱۱۶	حمید تهمتن	
۱۳۸۲/۹/۲۶	سرپرست گروه شعب	فوق دیپلم	سرپرستی منطقه یک تهران	۴۵۷۷۰	عزیزاله عزیزی	
۱۳۸۲/۷/۲۸	رئیس شعبه	دیپلم	بازار	۴۲۲۷۰	طهماس اختیاری	
۱۳۸۰/۳/۱	رئیس شعبه	فوق لیسانس	زاینده رود	۶۰۵۰	مجید سیف الدینی	
۱۳۸۳/۹/۱۵	سرپرست شعبه	لیسانس	بابل	۹۰۵۲۶	سید عبدالمجید طاهری اطاقسرائی	
۱۳۸۴/۳/۳	سرپرست شعبه	لیسانس	فلکه جهاد	۱۲۲۷۰۱	مهدی مجاهدی	

لذت انجام امور بانکی را با تلفن بانک سامان تجربه کنید

نیلوفر فیاض

(کارشناس مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان)

تلفن بانک محسوب می‌شود. خدمات کارت تلفن بانک این امکان را به کاربر می‌دهد تا بتواند همانند سپرده، مانده حساب اصلی کارت خود را دریافت کند. جالب است بدانید در صورت گم شدن کارت یکی از سریع‌ترین راه‌های مسدود کردن آن می‌تواند تلفن بانک باشد. پرداخت قبض و انتقال وجه به سپرده یا کارت سامان نیز از دیگر خدمات کارت در تلفن بانک به‌شمار می‌رود. توجه داشته باشید همانطور که در خرید اینترنتی به رمز دوم نیاز دارید، برای استفاده از خدمات کارت نیز به رمز دوم کارت نیاز است. علاوه بر ۲ خدمتی که اشاره شد با خدمات چک تلفن بانک می‌توانید از وضعیت چک‌های صادر شده و واگذار شده آگاه شوید و در صورت نیاز چک را مسدود کنید. خوب است بدانید برای استفاده از خدمات اختصاصی به شماره مشتری و رمز تلفن بانک نیاز دارید. خدمات عمومی سامانه تلفن بانک سامان شامل پرداخت قبض و دریافت شبای سپرده است که شما برای استفاده از این خدمات به شماره مشتری و رمز تلفن بانک نیاز ندارید.

بانک سامان از بانک‌های پیش‌تاز در ارائه خدمات الکترونیکی است. تلفن بانک سامان نیز خدمتی در همین راستاست. شما می‌توانید پس از افتتاح حساب، رمز استفاده از تلفن بانک خود را دریافت کرده و برای امنیت بیشتر از منوی تغییر رمز، رمزتان را تغییر دهید. برای استفاده از تلفن بانک با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰۲۱ تماس گرفته و منوی یک را انتخاب کنید. با انتخاب کلید اول وارد تلفن بانک شده و سپس می‌توانید از خدمات اختصاصی و عمومی آن بهره‌مند شوید. با خدمت اختصاصی تلفن بانک سامان می‌توانید خدمات مربوط به سپرده، کارت و چک را انجام دهید. همچنین امکان تغییر رمز از این بخش فراهم است. خدمت سپرده تلفن بانک این امکان را به شما می‌دهد تا مانده سپرده و ۳ گردش آخر سپرده خود را دریافت کنید. همچنین در صورت دسترسی به فکس می‌توانید صورت حساب خود را ببینید. انتقال وجه بین سپرده‌های سامانی، دیگر خدمت اختصاصی



ساحه خيال

بهاریه

محمود رحمانی
(رئیس شعبه اصفهان)

آمد بهار و سبزه به کوه و کمر دوید
طی شد شب فراق و سپیدی زره رسید
شبم به آبیاری آلاله قد فراخت
باد بهار، پیرهن غنچه را درید
ساقی ز شوق، ساغر صهبا به کف گرفت
مرغ غزل سرا بسوی بوستان پرید
مطرب نواخت ساز و مغنی به صوت خوش
سرداد این ترانه، که صبح طرب رسید
بلبل به ناز و گل به صبوری صلا زدند
در کوچه باغ عشق، غزل واره امید
بگرفت باغبان پیر طبیعت قلم به دست
نقش شکوفه بر همه دشت و دمن کشید
فصل بهار فصل جوانی و عاشقی است
بر طرف جویبار و کنار درخت بید
نازم به ناز و جلوه پروردگار حسن
کاین نقش ها به پرده اسرار، آفرید
محمود، نکته هاست به گفتار نغز تو
بهتر ز نوبهار به دوران کسی ندید

رُز چگونه با شغل خود سرطان را شکست داد

این کار چندین برنامه مربیگری دارم. همچنین در وبلاگ شخصی خودم هم مطالبی را در زمینه مدیریت به اشتراک می‌گذارم، برای روزنامه‌ها مطلب می‌نویسم و ماهانه یک بار برای وب‌سایتی در رابطه با رهبری و مدیریت زنان مقاله می‌نویسم. در کنار این کارها گاهی اوقات در رویدادهای مهم و جلسات سخنرانی می‌کنم.

قدم‌های اول را چطور برداشتی؟

اولین کاری که کردم، نگاه و بررسی عمیق پتانسیل در دسترس بود. چون من در شرایط خوبی بودم و قادر بودم هرکاری که می‌خواستم را در سازمان انجام دهم و بدین ترتیب قادر بودم پتانسیل ارباب رجوع را دقیق بسنجم و موقعیت خوبی به دست آورم. وقتی ارزشم را در بازار کار دریافتم، فهمیدم کارهای زیادی برای انجام دارم. وب‌سایت‌ها، برندهای تجاری، ثبت نام برای GST و... من همه این پتانسیل‌ها را شناسایی کردم و این قدم اولی بود که برداشتم.

موثرترین راه‌های افزایش آگاهی عموم مردم نسبت به شغل چیست؟

جالب است که بیشتر کارم به‌خاطر ارجاع مشتری‌های جدید توسط مشتری‌های قبلی‌ام است. بیشتر مشتری‌های جدیدم به‌خاطر توصیه یکی از مشتری‌های قبلی به من رجوع می‌کنند. ارجاع دادن یکی از بهترین روش‌های رونق دادن تجارت است به این صورت که افراد به تو اعتماد می‌کنند و کارت را می‌پسندند، در نتیجه سایر افراد را نیز به مراجعه به تو تشویق می‌کنند. اگر کسی شغلش را به نحو احسن انجام دهد، مطمئناً گفته مرا تجربه خواهد کرد. علاوه بر ارجاع داده شده‌ها، مشتری‌هایی نیز داشته‌ام که مرا به‌خاطر سخنرانی‌هایم یا مطالب وبلاگم انتخاب کرده‌اند.

بزرگ‌ترین چالش‌هایی که در طول کارت با آنها روبه‌رو شده‌ای چه بودند؟

هرچقدر که در کارم مشغول می‌شوم، وقت کم می‌آورم و اصلاً هم تمایلی به محول کردن کارم به کس دیگری ندارم! این که

سرطان آخر راه نیست. این به شعار پزشکی نیست و آدم‌های زیادی هستند که ثابت کردن با روحیه قوی می‌شه غول سرطان رو شکست داد. رز کاردینال یکی از این آدم‌هاست. او روزی که فهمید به سرطان سینه دچار شده تصمیم گرفت همه کارهایی رو که قرار بود «یه روز دیگه» انجام بده، شروع کنه. یکی از این کارها شروع شغل مشاوره‌ای خودش بود. رز تو این مسیر نه تنها کاری رو شروع کرد که همیشه آرزوش رو داشت، بلکه خیلی زود متوجه شد که با انرژی کار و خلاقیت تونسته سرطانش رو هم درمان کنه. این مصاحبه جالب و خوندنی با این کارآفرین پُرانگیزه رو از دست ندید.

قبل از بیماری و قبل از اینکه کسب و کار خودت را شروع کنی، چه کار می‌کردی؟

به عنوان مدیر ارشد سازمان توسعه فعالیت می‌کردم و این کاری بود که همان زمان هم دوستش داشتم. در سال ۲۰۱۰، وقتی ۴۲ ساله بودم دچار سرطان سینه شدم. در طول درمان، وقت کافی برای فکر کردن درباره بهبود کارها داشتم و در همان مقطع بود که تصمیم گرفتم همه کارهایی را که به «یک روز دیگر» موکول کرده بودم انجام دهم. یکی از این کارها سفر کردن و دیگری شروع شغل مشاوره‌ای خودم بود. وقتی طول درمانم تمام شد و سر کار برگشتم، سازمانی که برایش کار می‌کردم تصمیم به کوچک‌سازی و بازسازی گرفت و من از این تغییر به عنوان فرصتی برای یک جهش بزرگ استفاده کردم.

و چه کار کردی؟

بیشتر کار من در ارتباط با رهبران و تاجرانی است که در پی ایجاد تغییراتی در کارشان هستند. آنها مرا استخدام می‌کنند تا فرهنگ درست کار را در سازمان‌شان توسعه بدهم، رهبران و رؤسای را راهنمایی کنم تا بتوانند یک تیم کاری خوب تشکیل دهند و در نتیجه تجارت‌شان به خوبی پیش برود و رونق بگیرد. من علاوه بر سازمان‌ها، مدیران را به صورت فردی راهنمایی می‌کنم و برای



نکته در تجارت به نظر من درک چگونگی شروع آن تجارت است. در ابتدای کار هیچ کس قادر به انجام تمام و کمال کارها نیست. شبکه سازی کنید. اجازه دهید مردم بدانند که شما چه فکری در سر دارید و چه تجارتی را می خواهید راه بیندازید. به گروه های اینترنتی پیوندید. در رویدادهای مهم درباره کارتان حرف بزنید و ارزش کارتان را برای مردم روشن کنید. همیشه اطلاعاتتان را به روز کنید، با این کار به مشتری نشان می دهید که به مشکل اش اهمیت می دهید. از بالا و پایین های کارتان نترسید و عقب نکشید. اعتماد به نفس داشته باشید. به کارتان عشق بورزید و شاد باشید!

چگونه در مواجهه با سختی ها انگیزهات را از دست نمی دهی؟

فکر می کنم سخت تر از زمان سرطانم هیچ زمان سختی را در طول زندگی تجربه نکرده ام. وقتی به گذشته برمی گردم می بینم تنها کلید پیروزی من آینده نگری و برنامه ریزی بوده است. مدتی غمگین شدم، خیلی گریه می کردم. ولی کمی که گذشت خودم را جمع و جور کردم و تصمیم گرفتم با بیماری بجنگم. هر روز بیشتر انرژی مثبت کسب می کردم. آنقدر احساس قدرت می کردم که همیشه با پای خودم به بیمارستان می رفتم و حتی یک بار هم روی ویلچر ننشستم. این یکی از ارزش های من است که هر بار با چالشی مواجه شدم آن را خرد کنم و کم کم حلش کنم.

آیا فلسفه کاری خاصی داری؟

اگر کاری را که دوست دارید انجام دهید چنان جلوه می کند که انگار هیچ کار سختی انجام نمی دهید! کسب و کار من بر اساس آرمان ها و ارزش هاست و من اهدافم را به خوبی برای خود روشن کرده ام.

من اعتقاد دارم که هرکسی ظرفیت عالی بودن را دارد. گاهی وقت ها فقط کمی کمک لازم است تا به پتانسیل بالایت پی ببری.

منبع:

www.rangirangi.com

من نمی توانم کارم را به کس دیگری بسپارم، تنها مختص به من نیست و در مورد بیشتر زنان شاغل صدق می کند. شغل ما به منزله کودک ماست که فکر می کنیم کسی جز ما نمی تواند به خوبی از او مراقبت کند. البته من در این رابطه کمی اوضاعم را بهبود داده ام و در حال حاضر با کسی همکار شده ام و در مواقع اضطراری از او کمک می گیرم.

چالش سختی بود، چون احتمالاً با روحیه شخصی تو گره خورده است. چطور با این مشکل کنار آمدی؟

خیلی مهم است که بفهمی نمی توانی از پس هرکاری بریایی. مربی تجاری من از من خواست که یک لیست از تمام کارهایی که می توانستم به کس دیگری محول کنم بنویسم و وقتی این کار را کردم متوجه شدم که اشتباه من این بوده که می خواستم همه کارها را خودم انجام دهم. درحالی که افراد متخصص در آن زمینه می توانستند آن کار را بهتر از من و در زمان کوتاه تری برایم انجام دهند. اوایل وقتی کارم را به کس دیگری می سپردم واقعا عصبی و نگران می شدم، ولی وقتی نتیجه خوب را دیدم نسبت به این قضیه خوش بین تر شدم و نگرانی ام کم شد.

چه حسی در مورد رئیس خودت بودن داری؟

کارم را خیلی دوست دارم و واقعا خوشحال می شوم وقتی می بینم مشتری هایم موفق می شوند و رشد می کنند.

یکی از اساسی ترین ارزش های من «ایجاد تفاوت» است و تقریباً هر روز این تفاوت را در کارم می بینم. در کار من چیزی نیست که نتوان دوستش داشت! نکته دیگر آزادی در کارم است؛ لازم می دانم بگویم من مصاحبه و سئوالات را درحالی که شلوار ورزشی به تن دارم و پرنده های خانگی ام برایم آواز می خوانند در نور شمع های وانیلی و در خانه ام انجام می دهم. خب این یعنی آزادی!

توصیهات به سایر کارآفرینان چیست؟

درواقع من در این باره چند ماه قبل مقاله ای نوشتم. اساسی ترین

نیلوفر فیاض
(کارشناس مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان)



قاصدک! مان، چه خبر آوردی؟ از کجا و زکه خبر آوردی؟ خوش خبر باشی

همکارمان خانم لیلا نوری از نیروهای مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان برایمان عکس هایی را از پرنده یاکریم کنار پنجره شان ارسال کردند که از زمان لانه سازی تا تولد جوجه این پرنده، نشان از امید و آغاز یک زندگی نو دارد. من نگارنده، با دیدن عکس های این پرنده، لفظ قاصدک و شعر اخوان ثالث در ذهنم خطور کرد، چرا که کرک های روی جوجه تازه متولد شده یا کریم، حس قاصدک هایی را می داد که خبر از امید که این امر در سال نو محقق شود... آمین.





باغ آرزوها در سال ۹۳

تصاویری که با هم می بینیم تخم مرغ های رنگارنگی است که کارکنان مدیریت امور بازاریابی و توسعه مشتریان در یکی از روزهای پایانی سال، با مهر و محبت فراوان بر آنها رنگ عشق و طرحی از خود پاشیدند تا پس از گذشت روزهای سخت، طاقت فرسا، ولی زیبایی پایان سال، حس امید و آرزوی روزهای پر از رنگ و عشق را در سال جدید نوید دهند.

به واقع، این تخم مرغ ها سمبل شادی، رنگ و امید هستند که با در کنار یکدیگر قرار گرفتن و شکل گیری باغچه ای پر از حس های خوب، از اتحاد و یکپارچگی تک تک اعضای تیم خبر می دهد که با وجود تفاوت سلاقی و باورها تیمی رنگی و متحد را ساخته است.





۵ ایده برای داشتن زندگی بهتر

برای داشتن یک زندگی شادتر و بهتر راه های زیادی هست که اتفاقاً بیشتر اونها هم مجانی هستن و میتونن کلی حس خوب بهمون بدن، و اگه تبدیل به عادت بشن، به سادگی کمکمون میکنن که زندگی خیلی لذت بخش تری برای خودمون بسازیم.

منبع:

<http://rangirangi.com>

۵ علامت که نشون میده بین کار و زندگیتون تعادل برقرار کردین

کسی نیست که بتونه بگه کار کردن مسئله کم اهمیتی هست؛ اما نکته مهمی که گاهی فراموشش میکنیم اینه که رسیدن به بقیه جنبه های زندگی هم به همون اندازه اهمیت داره. ما که قرار نیست مدت محدود عمرمون رو فقط در حال کار بگذرونیم. البته حالت عکسش هم ممکنه و منطقی نیست که بخوایم کل زندگیمون رو تفریح کنیم. مهم ترین ماموریت ما برقراری تعادل بین این دو هست. این فکت گرافی ۵ تا از علامت های کسانی رو که بین کار و زندگیشون تعادل برقرار کردن بهمون میگه.

منبع: <http://rangirangi.com>



۵ علامت که نشون میده مدیر خوبی دارین

ما بخش زیادی از زمانی رو که بیدار هستیم، توی محل کارمون میگذرونیم و کسانی که باهاشون در ارتباط هستیم واقعاً توی حسی که نسبت به زندگیمون داریم موثر هستن. یکی از مهم ترین کسانی که در محل کار باهاش در ارتباطیم، مدیرمون هست. اگه مدیرتون این علامت ها رو داره، هر چه سریعتر ازش قدر دانی کنین

منبع:

<http://rangirangi.com>

چگونه همکار نمونه شویم؟

(مدیریت امور سرمایه انسانی)

۵. آرامش روانی

انجام صحیح کارها نیاز به روانی سالم و دور از استرس دارد. اگر مشکلات محیط کار و یا خانواده مانعی بر سر انجام کارهایتان شده سعی کنید آنها را برطرف کنید. اگر لازم بود چند روز مرخصی بگیرید و مشکلات خانوادگی تان را برطرف کنید یا با همکاران تان در مورد حل مشکلات موجود به تفاهم برسید. به علاوه می توانید از مشاور نیز برای حل این مشکلات یاری بگیرید.

۶. ایجاد فضایی شاد

سعی کنید محیط شادی برای کارتان ایجاد کنید. برای خودتان زمانی برای استراحت در نظر بگیرید، از گیاه و رنگ های شاد در محیط کارتان استفاده کنید. برنامه تغذیه ای سالمی در محیط کارتان داشته باشید. تعامل سازنده ای با سایرین برقرار کنید و به این ترتیب عملکردتان را بهبود ببخشید.

۷. بی توقع باشید

نه تنها در محیط کار بلکه در زندگی تان از هیچ کس توقعی نداشته باشید چرا که توقع هرچند هم ناب جا نباشد در شما انتظار ایجاد می کند و به این ترتیب اگر به خواسته تان نرسید افسرده می شوید. همیشه به سایرین احترام بگذارید اما توقع احترام نداشته باشید. همواره سعی کنید اولویت اولتان لذت بردن از کار باشد و نه دریافت تشویق و پاداش. به این ترتیب کار لذت بخش تر خواهد شد.

۸. تفکیک مسائل

همیشه بین مسائل مختلف کاری و شخصی تفکیک قائل باشید. هیچ وقت مسائل شخصی تان را در قضاوت کاری تان دخیل نکنید و مسائل محیط کار را هم به منزل نبرید به این ترتیب موفقیت شما تضمین خواهد شد.

۹. حرفه ای باشید

در برخورد با همکاران داخل و خارج شرکت عملکرد کاملاً حرفه ای داشته باشید و اجازه ندهید رشته امور از دست تان خارج شود. با صداقت و دقت در مورد مسائل اظهار نظر کنید و در خصوص آنچه در مورد آن تخصصی ندارید به هیچ وجه اظهار نظر نکنید.

۱۰. اخلاق داشته باشید

رعایت اصول اخلاقی نظیر امانت داری، صداقت و مهربانی معجزاتی هستند که در هر محیطی به ویژه محیط های کاری شما را یاری می کنند. اگر از این اصول به درستی استفاده کنید آنها شما را به سمت همکار نمونه شدن هدایت خواهند کرد.

همکار نمونه بودن لزوماً به معنای اینکه در نزد رئیس تان همکار خوبی باشید نیست بلکه به مفهوم آن است که ضمن انجام تمامی وظایف تان عملکرد خود را بهبود ببخشید و از انجام آنچه وظیفه شماست لذت ببرید. انجام کار همراه با لذت، دوری از استرس و بدون اینکه به عقربه های ساعت خیره شوید و منتظر پایان ساعت اداری باشید به معنی این است که همکار نمونه ای هستید و از کارتان لذت می برید. جدای از یک سری عوامل محیطی و روانشناختی که به عهده مدیریت هر مجموعه است که با رعایت آنها فضای سالم کاری برای همکاران فراهم آورند خود شما هم می توانید با رعایت برخی موارد ساده عملکرد خود را بهبود ببخشید.

۱. شفافیت

شما دقیقاً باید بدانید جایگاهتان در مجموعه کاری تان چیست و چه وظایفی برعهده دارید. هیچ نقطه نامفهوم و مشکوکی نباید در ذهن شما وجود داشته باشد پس اگر ابهامی دارید همین امروز از مسئول مستقیم تان بخواهید تا با توضیحی دقیق و شفاف ابهامات شما را برطرف نماید.

۲. شناخت روابط

باید دقیقاً بدانید که در محیط کار شما وظایف هریک از همکاران تان چیست و هر مسئله و مشکلی را با چه کسی باید در میان بگذارید.

همچنین روابط خود را با افرادی که خارج از شرکت شما کار می کنند اما کارشان به شما گره خورده بشناسید و بدانید چه زمان لازم است از کمک آنها بهره ببرید.

۳. برنامه ریزی

باید یک جدول زمانی مشخص برای انجام هر بخش از وظایف خودتان داشته باشید و طبق برنامه عمل کنید. یک برنامه ریزی خوب زمانی کارآمد است که منعطف بوده و قابل تغییر باشد. اگر ذره ای سیکل کاری تان تغییر کرد و همه برنامه های شما به هم ریخت یعنی برنامه ریزی خوبی نداشته اید. به عنوان مثال رفتن ۳۰ دقیقه برق در ساختمان محیط کار نباید مانند فاجعه ای باشد که کار شما را مختل کند.

۴. خود ارزیابی

اصلاً لازم نیست که رئیس شما به بررسی عملکرد شما بپردازد شما باید سیستم خود ارزیابی داشته باشید و بدانید که هر ماه عملکرد شما چه تغییری کرده تا به بهبود عملکرد و برطرف کردن نقاط ضعف تان بپردازید.

اخبار



بانک سامان گواهینامه اهتمام به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک گرفت

بانک سامان گواهینامه اهتمام به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک گرفت. بانک سامان در چهارمین دوره جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری در حوزه ارائه خدمات بانکداری الکترونیک، گواهینامه اهتمام به کیفیت را دریافت کرد.

به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، مهدی قرهی معاون اجرایی بانک سامان با اعلام این خبر اظهار داشت: در مراسم پایانی جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات که با حضور جمعی از مقامات و مدیران ارشد حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات کشور در هتل المپیک تهران و در تاریخ ۹ اسفند ۹۳ برگزار شد، گواهینامه اهتمام به کیفیت در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک با امضا و تأیید وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و رئیس شورای سیاست‌گذاری به بانک سامان اعطا شد. معاون اجرایی بانک سامان درباره اهمیت این جایزه گفت: در این دوره جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری، از میان ۵۵ شرکت دولتی و خصوصی ثبت‌نام کرده در فرایند جایزه، تنها ۲۰ شرکت موفق به کسب امتیازهای لازم جهت رتبه‌بندی در سطوح جایزه شدند.

قرهی گفت: جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات جمهوری اسلامی ایران (ICTINQA) توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات پایه‌گذاری شده و سالانه بر اساس مدل ملی ارزیابی کیفیت ایران، جهت شناسایی واحدهای برتر در زمینه‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات و انتخاب و معرفی برترین‌ها برگزار می‌شود. وی خاطرنشان کرد: این جایزه دارای سطوح گواهی‌نامه اهتمام به کیفیت، تقدیرنامه اشتها به کیفیت و تندیس است.



عکس ها: نیلوفر قیاض

اسامی برندگان دور دوم قرعه کشی وین کارت مربوط به بهمن ماه ۱۳۹۳ اعلام شد

لیست برندگان دور دوم قرعه کشی جایزه یکصد و پنجاه میلیون ریالی وین کارت

ردیف	نام و نام خانوادگی	کد شعبه
۱	معین بیگلری بیگدلی	۸۱۹
۲	بیژن کاظمی	۹۲۷۱
۳	محمود غلامی	۸۵۵
۴	علیرضا عسائی	۸۲۶
۵	مهدی نریمانی	۹۰۳
۶	بهزاد کشت پور	۸۳۳
۷	نادر گلی	۹۵۲۱
۸	محمد قطعی	۹۱۰۴
۹	علی بیرانوند	۹۲۸۱
۱۰	احسان دهقانی نوشنق	۸۶۶
۱۱	مهرزاد علیخانیاں	۹۰۳
۱۲	عبداله حقیقت پرست	۸۶۵
۱۳	حسین زالی	۸۰۷
۱۴	محمدرضا قدمیاری	۹۳۰۲
۱۵	مهدی کبیری یزدی زاد	۸۰۹

لیست برندگان دور دوم قرعه کشی جایزه پنج میلیون ریالی وین کارت

ردیف	نام و نام خانوادگی	کد شعبه
۱	ابوالفضل نویدی کیا	۹۳۴۱
۲	جلال کریمی	۹۳۰۱
۳	سید صابر میلانی	۹۳۰۱
۴	امیر جاویدیان	۹۳۰۱
۵	مهدی نقدی گیلی	۸۳۴
۶	امین خبازادگان	۹۵۰۲
۷	علی جان نثار	۹۸۰۱
۸	حامد شاکر	۸۲۸

۹	جمشید پویا	۹۴۰۱
۱۰	معصومه ندایی عزیزلو	۸۰۷
۱۱	محمدحسن کمالیان	۸۳۱
۱۲	مجتبی رستمی	۸۵۴
۱۳	محمدتقی خطیبی	۸۴۵
۱۴	محمدحسن بشاش کنزق	۸۶۹
۱۵	حسین سعید کاظمیان	۹۳۰۱
۱۶	حسن حداد مولایان	۸۲۱
۱۷	پیمان خسروییانی	۹۲۸۱
۱۸	محمودولی بهرامی	۹۲۲۱
۱۹	آزاده شاه حسینی	۸۶۱
۲۰	سعید حبیبی	۹۶۸۱
۲۱	رضاجعفرپور عجمی	۹۰۱
۲۲	اعظم خلخالی محدث	۸۵۵
۲۳	محدث مؤمنان	۹۴۴۱
۲۴	مجید رضائی بزاز	۹۳۰۱
۲۵	علی محقق هنرور	۹۳۰۵
۲۶	بابک مصیب	۹۵۲۱
۲۷	نادر پالشی	۸۶۴
۲۸	امیر راضی	۹۳۰۱
۲۹	حضرت ولی	۹۳۰۱
۳۰	نصیر عشقی گیلوان	۹۰۲
۳۱	فرح نجف	۹۰۰۱
۳۲	علیرضا وفائی نیا	۹۵۴۲
۳۳	امیرمسعود متولی ایبازنی	۸۰۹
۳۴	زهره حقانی ذبیحی	۹۳۰۳
۳۵	مسعود آزادی	۸۰۲
۳۶	زهره امینیان ملک آبادی	۹۵۱۱
۳۷	فریبرز ضرغام	۸۰۸
۳۸	زهره حقی صف سری	۸۲۵

۳۹	مجید آرام	۹۲۴۱
۴۰	سید ایمان سیدی حلاج	۹۳۰۴
۴۱	علیرضا پلوئی	۸۳۲
۴۲	احسان جشن	۸۲۵
۴۳	امیررضا میرابی	۸۰۴
۴۴	عباس ملکوتی خواه	۸۱۹
۴۵	حسن اکبری مستان آباد	۸۱۸
۴۶	وهاب بهنام شیراز	۹۸۰۱
۴۷	سعید سوادى چركنیلوئی	۸۴۸
۴۸	فائزه دانشجو	۸۱۱
۴۹	علی اصغر رصاف	۹۱۰۲
۵۰	سعید اذانی	۹۳۰۲
۵۱	امیرحسین محبت پور	۸۷۸
۵۲	محمدعلی غفارزاده	۹۶۲۱
۵۳	سیداحمد هاشمی زیدانلو	۹۳۰۵
۵۴	علیرضا یگانه	۸۷۹
۵۵	محمد زهره ئی	۸۱۹
۵۶	حمید بختیاری داش خانه	۹۳۰۱
۵۷	محمدتقی منتظریان حقیقی	۸۴۹
۵۸	حبیب اناری حبشی	۹۶۲۲
۵۹	جواد شیرازی	۹۴۴۱
۶۰	هوشنگ محروقی	۸۴۴
۶۱	محمدانور حسین زاده	۹۳۰۱
۶۲	زهره اسفی نجف آبادی	۹۵۲۱
۶۳	پیمان مثنوی	۸۱۱
۶۴	مجتبی آقایی قلهکی	۸۶۸
۶۵	آرش مقدس نژاد	۸۶۶
۶۶	سید حمیدرضا اسدزاده بیرجندی	۹۳۰۴
۶۷	حسین یمینی	۸۱۳
۶۸	وحید هوشمند	۸۴۸
۶۹	حسن پیری	۸۵۴

۷۰	محسن صدیق یاساقی	۹۳۰۵
۷۱	علیرضا فاضل تهران نژاد	۹۳۰۱
۷۲	اویس شیخ احمدی	۹۳۰۵
۷۳	علی جبرئیل زاده اوایلق	۹۶۰۳
۷۴	علی اصغر آجورلو	۸۱۹
۷۵	علیرضا فردوسی	۸۳۸
۷۶	رامین لطفی	۸۰۷
۷۷	علی محمدی	۹۸۰۱
۷۸	حمید اسحقى	۹۳۱۶
۷۹	محمد مجید	۹۵۲۳
۸۰	عرفان ابوطالبی افشار	۹۶۲۱
۸۱	سید اسماعیل علوی نژاد مرزنگو	۹۴۳۱
۸۲	روح اله خیری	۹۵۲۱
۸۳	پژمان اکبری	۸۸۳
۸۴	اسامه حسن زاده نجار	۹۶۴۲
۸۵	مینا کریم زاده استادی	۹۶۰۲
۸۶	مریم لطفی	۹۳۱۶
۸۷	عباس فهامی	۹۵۲۱
۸۸	احمد جمالی	۸۴۹
۸۹	امین خرمی	۸۱۴
۹۰	مریم ثنائی زاده	۹۵۲۱
۹۱	فؤاد عطارناجی	۸۵۶
۹۲	فرید فضلی خانی	۸۸۳
۹۳	علی بادکوبه هزاوه	۸۷۴
۹۴	داود اشرف پور	۹۵۲۲
۹۵	رامینا کاظمی بیدوختی	۸۴۰
۹۶	اسماعیل امیری دوگاهه	۸۲۸
۹۷	فرشید زارعی قوشچی	۹۲۸۱
۹۸	حامد حسینی	۹۳۰۱
۹۹	امیرحسین آصفی	۸۲۳
۱۰۰	محسن کاظمی حسنلوئی	۹۶۰۱

کارکنان شعبه تبریز در یک روز سرد زمستانی در محفلی گرم خاطره ای خوش ساختند



در یکی از روزهای سرد بهمن ۹۳ تمامی کارکنان عزیز شعبه تبریز به همراه خانواده های محترم شان به صرف ناهار گرد هم آمدند و رنگی زیبا بر ماه های پایانی سال زدند و خاطره ای خوش از یکدیگر در اذهان بر جا گذاشتند. در این محفل خودمانی و گرم، احمد فرامرز زاده، مسئول شعبه تبریز از منوچهر خامنه اصل که سال ها در بانک سامان مشغول به کار بوده اند و نقش بسزایی در آموزش نیروها و راه اندازی شعب تبریز داشته اند و به نوعی پایه گذار شعب بانک سامان در منطقه آذربایجان شرقی بوده اند، قدردانی ویژه ای داشتند. همچنین، در ادامه مسئول شعبه تبریز، به پاس زحمات فراوان همکاران مان

سیامک قادرزاده اسگویی، رئیس دایره اعتبارات شعبه تبریز و غلامرضا تاروردی، معاون ارزی شعبه و حسین مردانه، کاربر بانکداری الکترونیک، هدایایی را به این عزیزان زحمتکش اهدا کردند. ما نیز برای تک تک کارکنان عزیز و شایسته شعبه تبریز بهترین ها را خواهیم و قدردان زحمت هایشان هستیم و به زبان خودشان می گوئیم: «اوشاغلار آلریرا غریماسین».

سمینار رهیافت های اقتصاد جهانی در آکادمی سامان برگزار شد



آکادمی سامان در راستای توسعه فعالیت های بین المللی و ارتباط با دانشگاه های معتبر جهان، سمینار رهیافت های اقتصاد جهانی را با سخنرانی استاد دانشگاه فرانسوی بوردو برگزار کرد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، دکتر داود سوری رئیس آکادمی سامان درخصوص این برنامه اظهار داشت: این آکادمی برای بالا بردن سطح دانش، توانمندسازی و ظرفیت سازی مدیران و کارکنان ارشد بانک برنامه های گسترده ای را برای دعوت از صاحب نظران

بین المللی و داخلی در زمینه های اقتصادی و بانکی تدارک دیده است. سوری با اشاره به برگزاری سمینار رهیافت های اقتصاد جهانی گفت: در این سمینار که با حضور مدیرعامل، اعضای محترم هیات مدیره، معاونان و مشاوران مدیرعامل، مدیران امور و مدیران شرکت های تابعه بانک برگزار شد، پروفیسور کارین ژافو (Corynne Jaffeux) درباره تغییرات اقتصاد جهانی، انتظارات جهانی درخصوص اقتصاد و پیش بینی بازارهای جهانی سخنرانی کرد. وی خاطر نشان کرد: در پایان این برنامه نیز پنل پرسش و پاسخ میان حاضران برگزار شد. رئیس آکادمی سامان درخصوص اهداف و برنامه های این آکادمی گفت: موسسه تحقیق و توسعه آکادمی سامان فعالیت های خود را در قالب ۳ مبحث آموزش، پژوهش های اقتصادی، بانکی و نیروی انسانی و تشکیل اتاق های فکر و آینده پژوهی در زمینه سیاست های اقتصادی دنبال می کند.

پیشنهادهای و انتقادهای مشتریان را در وبسایت بانک سامان ثبت کنید

سامانه ثبت پیشنهادهای و انتقادهای مشتریان در وبسایت بانک سامان راه اندازی شد. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، منصور مومنی مدیر بازاریابی و توسعه مشتریان ضمن اعلام این خبر گفت: این سامانه با هدف ایجاد ارتباط مستقیم و تسریع در فرایند پاسخگویی به شکایات و آشنایی با ایده های جدید مشتریان ایجاد شده است. مومنی تصریح کرد: مشتریان از این پس در تمام ساعات شبانه روز می توانند با مراجعه به بخش صدای شما در وبسایت بانک سامان و ثبت اطلاعات خواسته شده، شکایات یا پیشنهادهای خود را ثبت کنند. مدیر بازاریابی و توسعه مشتریان بانک سامان درخصوص موارد قابل طرح در این سامانه اظهار داشت: تمام پیشنهادهای مرتبط با خدمات و محصولات بانک یا شکایات و انتقادهای از خدمات، محصولات، عملکرد کارکنان بانک در شعب و ستاد و سایر مشکلاتی که مشتریان در بانک با آنها روبرو می شوند قابل طرح است. وی افزود: پس از ثبت اطلاعات، شماره ۹ رقمی پیگیری به شماره تلفن همراه ثبت شده ارسال خواهد شد و همزمان فرایند پیگیری، تا لحظه پاسخگویی به مشتری آغاز خواهد شد.

حمایت بانک سامان در خرید تجهیزات اساسی برای درمان سرطان



همزمان با هفته ملی سرطان، بونکر (اتاق) و دستگاه شتابدهنده خطی با انرژی پایین در بخش آنکولوژی بیمارستان شهدا تحت پوشش موسسه خیریه بهنام دهش پور، با حمایت بانک سامان افتتاح شد و رسماً شروع به کار کرد. دستگاه شتابدهنده خطی با انرژی پایین، قابلیت تولید پرتو X با انرژی پایین را دارد. این دستگاه ساخت شرکت واریان می باشد و پیش بینی می شود قابلیت خدمت رسانی به بیش از ۲۰۰۰ بیمار را در طول سال با استفاده از تعرفه های بیمه درمانی داشته باشد. بخشی از هزینه خرید این دستگاه به همراه تعمیر و تجهیز بونکر (اتاق) توسط بانک سامان پرداخت شده است. گفتنی است، شماره حساب خیریه بهنام دهش پور در بانک سامان: ۰۱-۸۰۶۰۷۰۸۰-۵۰۶۰۷۰۸۱-۸۴۷ است.

سفر نوروزی سامانیان با تخفیف های ویژه



مدیریت امور مشتریان ویژه و خاص بانک سامان در آستانه فرا رسیدن تعطیلات نوروز ۱۳۹۴، با هدف جلب رضایت بیشتر مشتریان برتر، طرح ها و تخفیف های ویژه ای را برای استفاده از خدمات مرکز رزرو سامان فراهم کرده است. به گزارش اداره روابط عمومی بانک سامان، رضا حیدری مدیر امور مشتریان ویژه و خاص ضمن اعلام این خبر گفت: تمام مشتریان برتر (سامانیان) می توانند با رزرو هتل، رزرو تور یا خرید بلیت پروازهای داخلی و خارجی، جهت استفاده در زمان دلخواه، برای خود یا آشنایان خود تا پایان فروردین ماه ۱۳۹۴، از طریق مرکز رزرو خدمات سامان، از مشوق های ویژه بهره مند شوند. وی تصریح کرد: این مشوق ها شامل تخفیف ویژه در خرید بلیت هواپیما، صدور ۲ فقره بیمه نامه مسافرتی رایگان و اعطای جوایز ماهانه خواهد بود که با احتساب سهمیه و سقف های مربوطه محاسبه خواهد شد. گفتنی است، علاقه مندان به کسب اطلاعات بیشتر می توانند به صورت ۲۴ ساعته با شماره تلفن ۰۲۱-۲۲۶۶۲۱۰۵ مرکز رزرو خدمات سامان تماس بگیرند.

اعلام ساعت کار شعب منتخب تهران و شهرستان در روزهای تعطیل نوروز ۹۴

شعب شهرستان شامل:

شیراز، بلوار میرزای شیرازی، قصردشت شیراز، اصفهان، زاینده رود اصفهان، چهارباغ بالای اصفهان، مشهد، بلوار سجاد مشهد، مدرس مشهد، نیشابور، بجنورد، بیرجند، اهواز، بوشهر، ایلام، خرم آباد، منطقه آزاد اروند، تبریز، ولیعصر تبریز، شهریار تبریز، بازار تبریز، ارومیه، اردبیل، زنجان، ساری، بابل، تنکابن، آمل، گنبد، گرگان، رشت، کرمان، رفسنجان، زاهدان، قزوین، همدان، سمنان، شهرکرد، یزد، قم، اراک، سنندج، کرمانشاه، یاسوج، بندرعباس، مناطق آزاد کیش و قشم

شعب تهران و البرز شامل:

آفریقا، مرکزی، باغ فردوس، پاسداران، بازار، صادقیه، اقدسیه، میرداماد، سعادت آباد، میدان ونک، یافت آباد، شهر ری، جام جم، پیروزی، میدان آرژانتین، فلکه اول تهرانپارس، نازی آباد، مولوی، تهرانسر، هاپراستار، میدان تجریش، شهرک اکباتان، شمس آباد، میدان نبوت، شهر قدس، گیشا، ولنجک، الهیه، دکتر بهشتی، دکتر فاطمی، توحید کرج، شهریار، جهانشهر کرج، دزاشیب، پارک ساعی، شهرک راه آهن، قلهک، کریمخان زند، اریکه ایرانیان

روزهای دوشنبه و سه شنبه ۳۰ فروردین و چهارشنبه ۱۲ فروردین ۹۴

۹ تا ۱۲ صبح

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نماینده	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	آقای ساعی نیا
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خ انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، شماره ۸۰۳	۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۶۴۹۹۸	آقای تفرشی
۳	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خ ولیعصر، رو به روی باغ فردوس، بالاتر از سه راه زعفرانیه، پلاک ۱۶۳۸	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	آقای باقی
۴	پاسداران	۸۰۵	تهران، خ پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، شماره ۲۳۸	۲۲۵۹۵۶۵۷-۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	آقای رضا زاده
۵	بازار	۸۰۶	تهران، بازار، خ ۱۵ خرداد غربی، بین چهار راه گلوندک و ابوسعید، شماره ۶۸۱	۵۵۵۷۵۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	آقای اختیاری
۶	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۱	۴۴۲۵۴۵۱۷	آقای رضائی
۷	سه راه اقدسیه	۸۰۸	تهران، خ پاسداران، نبش نارنجستان یازدهم، پلاک ۶۷	۲۲۸۲۱۹۱۸-۲۰	۲۲۸۲۲۲۲۳	آقای سیفی
۸	میرداماد	۸۰۹	تهران، خ میرداماد، نرسیده به میدان مادر، جنب آزمایشگاه پیشگام شماره ۱۴۸	۲۲۹۲۴۴۵۱-۳	۲۲۹۲۴۴۳	خانم طرفی نژاد
۹	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خ دکتر فاطمی، روبروی خ کاج، نبش کوچه ششم	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۵	۸۸۹۸۲۱۹۴	آقای ملامحمدی
۱۰	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خ سعادت آباد، میدان کاج، ضلع شمال غربی میدان، جنب مسجد الرسول	۲۲۰۸۶۱۹۶-۹۹	۲۲۰۸۷۷۰۸	آقای یوسفی پور
۱۱	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خ جنت آباد، نبش لاله شرقی، مجتمع سمرقند	۴۴۴۹۲۰۱-۹	۴۴۴۹۵۲۲۸	آقای رضائیان
۱۲	دولت	۸۱۳	تهران، خ دولت-نرسیده به ۴راه پاسداران- جنب ایران خودرو- پ ۱۸	۲۲۷۶۴۲۸۲-۷	۲۲۷۶۰۳۳۸	آقای رسائی فر
۱۳	میدان ونک	۸۱۴	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از میدان ونک نبش خیابان شریفی، پلاک ۱۳۲۵	۸۸۲۰۵۴۵۵-۵۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	آقای نیری
۱۴	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خ ایران زمین، پاساژ ایران زمین پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	خانم میزان
۱۵	اریکه ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع تجاری اریکه ایرانیان	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	خانم قندیان
۱۶	یافت آباد	۸۱۷	تهران، تقاطع جاده ساوه و یافت آباد، مجموعه بازار میل، پلاک ۲۰/۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	آقای میرزاخانی
۱۷	شهرری	۸۱۸	تهران، شهر ری، خ ذکریای رازی-پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۴۲-۳	۵۵۹۷۰۷۳۰	آقای دانش بقا
۱۸	پل رومی	۸۱۹	تهران، خ شریعتی، بعد از پل رومی، نبش کوی سلمان، پلاک ۱۷۶۹	۲۲۲۱۳۱۹۴ و ۹۶	۲۲۲۱۳۱۹۵	خانم خسروی
۱۹	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، بلوار آفریقای شمالی، تقاطع دستگردی، پلاک ۱۷۲	۸۸۸۸۸۳۱۱ و ۳۱	۸۸۷۷۳۱۵۱	خانم بابائی
۲۰	جام جم	۸۲۱	تهران، خ ولیعصر، نرسیده به چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۳	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	آقای سماک
۲۱	پیروزی	۸۲۲	تهران، خ پیروزی، نبش خ عادل، پلاک ۵۱۷ و ۵۱۹	۳۳۳۲۳۱۴۰-۴۱	۳۳۳۲۳۱۴۳	آقای حمیدیا
۲۲	ولنجک	۸۲۳	تهران، خ ولنجک، خ چهاردهم، پلاک ۳	۲۲۴۲۱۲۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	آقای قاسمی
۲۳	آذربایجان	۸۲۴	تهران، خ آذربایجان، نبش آزادی، روبروی یهودی، پلاک ۱۰۷۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	آقای صالحی کیا
۲۴	شهرک اکباتان	۸۲۵	تهران، شهرک اکباتان، انتهای فاز ۲، بلوار گلها، مجتمع تجاری گلها، پلاک ۱	۴۴۶۳۶۳۰۹-۱۸	۴۴۶۵۶۸۹۶	آقای امین کاهه
۲۵	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، خ بیهقی، ضلع غربی محوطه فروشگاه شماره یک شهروند پلاک ۲۱۰	۸۸۵۱۷۴۱۸-۱۹	۸۸۵۱۷۳۸۱	آقای سلمانی
۲۶	ملت/اکباتان	۸۲۷	تهران، خ سعدی جنوبی، خ اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۴-۷	۳۳۹۹۸۰۰۹	آقای حاجی پور
۲۷	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی درب شمالی پارک قیطریه، پلاک ۱۶۱	۲۲۲۳۴۰۹۷	۲۲۲۳۴۲۵۸	آقای عباس محمدی
۲۸	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خ ملاصدرا، بعد از چهار راه شیراز، پ ۱۳۲	۸۸۶۲۷۴۴۸-۸۸۶۲۷۵۱۷	۸۸۶۲۶۷۳۱	آقای مصطفی محمدی
۲۹	اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خ سیدجمال الدین اسدآبادی، نبش خ ۵، پلاک ۳۸۳	۸۸۰۵۵۴۶۱-۴	۸۸۶۱۰۲۹۵	خانم آیت‌النبی
۳۰	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خ کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۷۲-۴	۵۵۴۸۱۱۷۹	آقای پاکزاد
۳۱	دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خ شهید دکتر بهشتی، بعد از چهار راه سه‌رودی، پلاک ۱۳۶	۸۸۵۱۳۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	آقای نصیری
۳۲	کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خ کارگر شمالی، بالاتر از خ دکتر فاطمی، پلاک ۲۴۳	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	آقای جمشیدیان
۳۳	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خ تهران پارس، بالاتر از فلکه سوم، نبش خ ۱۴ شرقی، پلاک ۴۴۳	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	خانم کسرائی پور
۳۴	پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خ ولیعصر، بالاتر از خ شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	آقای اعتمادیه
۳۵	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، خ تهرانپارس، فلکه اول تهرانپارس، نبش خ ۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	آقای کریمی
۳۶	بازار کفاش‌ها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ، انتهای بازار کفاش‌ها، مقابل سرای مشکوه، ساختمان ضیای	۵۵۱۵۱۸۰۵	۵۵۶۱۶۰۷۳	آقای سروری
۳۷	الهیه	۸۳۸	تهران، الهیه، خ مریم شرقی، نبش خ شریفی مش، پلاک ۶۰	۲۶۲۰۳۴۷۰-۱	۲۲۰۲۷۹۳۰	خانم ترابی
۳۸	منیریه	۸۳۹	تهران، خ ولیعصر، میدان منیریه، خ معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵ و ۸۸	۶۶۴۹۱۰۷۳	آقای رسولی
۳۹	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، شهرک راه آهن، میدان امیر کبیر، خ امیر کبیر، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۶۹ و ۵۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	آقای بخشی
۴۰	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، ضلع جنوبی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	آقای سلیمان بیات
۴۱	دلاوران	۸۴۲	بلوار دلاوران، بعد از چهارراه آزادگان- پلاک ۳۴۰	۷۷۲۱۱۶۵۱-۷۷۲۱۱۹۳۴	۷۷۲۱۳۷۷۷	آقای نودست
۴۲	شهران	۸۴۴	تهران، شهران، نبش فلکه دوم، ابتدای خ ۱۲ متری، پلاک ۱۲	۴۴۳۱۲۹۵۵	۴۴۳۰۳۶۹۱	آقای اسلامی
۴۳	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بلوار فردوس، بزرگراه شهید ستاری، ابتدای بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۴۸	۴۴۰۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۰۶۸۲۶	آقای پرند

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعب/باجه‌ها
۴۴	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران-قم، فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، سالن ورودی، طبقه همکف	۵۵۶۷۸۴۰۸-۱۱	۵۵۶۷۸۴۱۰	آقای حسینی
۴۵	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خ شهرداری- جنب سینما آستارا- پلاک ۸۱	۲۲۷۳۲۳۵۲-۲۲۷۳۲۱۳۹	۲۲۷۳۲۴۴۸	آقای دادخواه
۴۶	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خ مدانی، بعد از ایستگاه برق، پلاک ۱۱۸ و ۱۱۶	۵۵۳۳۱۰۰۶-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	آقای میرحسینی
۴۷	سی تیر	۸۴۹	تهران، خ سی تیر، جنب بانک ملی شعبه سی تیر، نبش کوچه بهزاد، پلاک ۸۳	۶۶۷۵۰۴۱۲-۱۸	۶۶۷۵۰۲۳۶	آقای عطائی فر
۴۸	باجه هواپیمائی ماهان	۸۵۱	تهران، اول اتوبان کرج، خ آزادگان، برج هواپیمائی ماهان	۴۸۳۸۱۴۹۲-۹۴	۴۸۳۸۱۴۹۵	---
۴۹	مهرآباد ترمینال ۲	۸۵۲	تهران، فرودگاه مهرآباد، پروازهای داخلی، ترمینال ۲	۴۴۶۹۰۰۹۰	۴۴۶۶۲۵۲	آقای حسینی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان پارس‌ستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی نبش کوچه علیرضا جاویدی، پلاک ۱۲۰	۳۳۱۳۷۸۹۶	۳۳۱۳۸۳۱۴	آقای فکوری
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، میدان محمدیه، خ مولوی شرقی، ایستگاه سعادت‌نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۴۷۲۹	آقای امیری
۵۲	لواسانی	۸۵۵	تهران، خ کامرانیه، شهید لواسانی غربی، نبش دو راهی آریا، پلاک ۲	۲۲۸۱۶۶۹۰-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	آقای پوریایی امیری
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، بلوار اصلی تهرانسر، نبش خ چهاردهم، پلاک ۶۴	۴۴۵۱۷۵۵۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	آقای صفری
۵۴	هاپیر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهیدستاری، بلوار فردوس غربی، بزرگراه شهیدباکری، مرکز خرید هاپیر استار	۴۴۱۶۷۱۸۲-۸۷	۴۴۱۶۷۱۹۹	آقای البرزی
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکونی پور، پلاک ۱۹	۲۶۸۰۲۶۳۰ و ۴۱	۲۲۴۳۲۶۹۲	خانم قدمی
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	آقای ملک شاهی
۵۷	اختیاریه	۸۶۰	تهران، خ شهید کلاهدوز (دولت)، خ اختیاریه جنوبی، نبش کوچه خداجو، پلاک ۲۶	۲۲۷۷۶۵۷۲ و ۷۳	۲۲۷۷۶۵۷۱	آقای صدقیانی
۵۸	مقدس اردبیلی	۸۶۱	خیابان زعفرانیه-خیابان مقدس اردبیلی-نبش شرقی خیابان فرخ-پلاک ۱	۲۶۸۰۲۴۵۳	۲۶۸۰۱۴۶۱	خانم حکیمی
۵۹	ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	آقای اطهری
۶۰	دزاشیب-سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	آقای علیخانی
۶۱	بورس کالا	۸۶۴	تهران، خ طالقانی، نبش خیابان بندر انزلی، ساختمان بورس کالا، طبقه همکف	۸۸۹۴۱۷۵۲	۸۸۹۴۵۱۹۲	آقای آهنگری
۶۲	جمهوری-ابوریحان	۸۶۵	تهران، خ جمهوری، پس از تقاطع فلسطین، جنب اورژانس تهران پ ۱۰۴۰	۶۶۴۷۷۶۶۶	۶۶۴۷۷۶۵۵	خانم پور اقدامی
۶۳	سرو	۸۶۶	سعادت آباد-سرو غربی-میدان سرو-ضلع جنوب شرقی میدان-پلاک ۷	۲۲۱۴۶۰۸۳-۴	۲۲۱۴۵۸۳۲	خانم رضایی
۶۴	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خ شهید یعقوبی پلاک ۲	۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	آقای اصلان زاده
۶۵	قلهک	۸۶۸	خیابان شریعتی-قلهک-نبش کوچه خلیل پور-پلاک ۱۴۹۸	۲۶۶۰۱۵۰۵-۸	۲۶۶۰۱۵۰۹	آقای علی اصغر بیات
۶۶	ستارخان	۸۶۹	میدان توحید-ابتدای خیابان ستارخان-نبش کوچه ستایش-پلاک ۲	۶۶۵۶۳۶۱۵	۶۶۵۷۲۸۶۵	آقای اسلامی
۶۷	پونک	۸۷۰	خیابان اشرفی اصفهانی-بالاتر از میدان پونک-نبش کوچه نوزدهم-پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	آقای رشیدی
۶۸	آجودانیه	۸۷۱	خیابان اقدسیه-بعد از خیابان سپند-نبش کوچه نسیم-پلاک ۶۳	۲۲۸۲۳۲۴۹	۲۲۸۲۳۲۴۵	خانم قاسمی
۶۹	شمس آباد-میدان ملت	۸۷۲	خیابان استادحسن بنیاد، بالاتر از میدان ملت-نبش شهیدعبیدی، پلاک ۱	۲۲۳۱۷۹۶۸ و ۶۹	۲۲۵۳۰۱۴۶	آقای صفری
۷۰	کریم خان زند	۸۷۳	تهران، خ کریم خان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، ضلع جنوبی، پلاک ۴۲	۸۸۸۴۵۹۴۲	۸۸۸۴۶۱۹۰	آقای حیدر هانی
۷۱	نیاوران	۸۷۴	خیابان دکتر باهنر (نیاوران)، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۲۶۱۱۷۲۰۱ - ۲۶۱۱۷۱۹۲	۲۶۱۱۷۱۹۵	خانم یدیسار
۷۲	بلوار ۴۲تری سعادت آباد	۸۷۵	سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۴۲ متری، نبش کوچه چهارم غربی	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم حاجی بابایی
۷۳	آقابزرگی- الهیه	۸۷۶	تهران، الهیه، خ شهید آقابزرگی، نبش استانبول، پلاک ۳۰	۲۲۶۹۶۴۵۱-۵۲	۲۲۶۹۶۴۵۳	خانم رحیمی
۷۴	بزرگراه فتح	۸۷۷	بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۹۶۵ و ۲۸ و ۹۷	۶۶۸۱۶۰۰۸	آقای احسنی
۷۵	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس (قلعه حسن خان) بلوار ۴۵ متری انقلاب، جنب بانک ملت، پلاک ۱۱۲	۴۶۸۳۲۲۳۰	۴۶۸۳۲۲۴۱	آقای اسدیان
۷۶	رسالت- مجیدیه	۸۷۹	بزرگراه رسالت- نبش جنوب شرقی رسالت و تقاطع مجیدیه- پلاک ۴۱۷	۲۲۳۱۷۱۹۴ و ۹۵	۲۶۳۱۹۹۲۷	آقای عظیمی
۷۷	بلوار مرزداران	۸۸۱	شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰	۴۴۲۱۱۸۴۱	آقای جلالی
۷۸	بلوار کشاورز	۸۸۲	بلوار کشاورز- رویروی وزارت کشاورزی پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	آقای جلیل زاده
۷۹	بلوار دریا	۸۸۳	سعادت آباد، بلوار دریا، پلاک ۵۰	۸۸۵۷۸۱۷۱ و ۸۸۳۳۳۸۱۸	۸۸۳۶۶۷۶۹	خانم سعیدی
۸۰	گیشا	۸۸۴	کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۳۶۲	۸۸۴۵۷۲۶۲	۸۸۴۵۷۲۸۴-۹۱	آقای احمدی
۸۱	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول خ جهان شهر، نبش نیلوفر، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵ و ۲۰	۰۲۶-۳۴۴۴۸۱۴۴۵	آقای ملکی
۸۲	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خ شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان	۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۲ و ۹	۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۶۲	آقای سامانی پور
۸۳	بورس کرج	۹۰۳	کرج، میدان هفت تیر، ابتدای بلوار شهدای دانش آموز، تالار بورس	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۵	۰۲۶-۳۲۷۷۰۱۹۶	خانم سمرمدی
۸۴	مهرشهر کرج	۹۰۵	مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز ۲، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۵۷۳۳ و ۵	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۵	آقای رضایی
۸۵	شهریار	۹۰۴	شهریار، خ ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام، پلاک ۱۳۰	۰۲۱-۶۵۳۶۹۰۲۱ و ۳	۰۲۱-۶۵۳۶۹۸۹۶۲	آقای ایرج کاوندی
۸۶	تبریز	۹۰۱	تبریز، خ امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰ و ۲۰	۰۴۱-۳۳۳۶۵۱۶۰	آقای فرامرز زاده

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
۸۷	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر، حد فاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۲۷	۰۴۱-۳۳۳۲۷۰۸۵	۰۴۱-۳۳۳۱۹۸۶۴	خانم هریسچی
۸۸	۱۷ شهر یور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهر یور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۱-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	آقای رضایی
۸۹	استاد شهریار	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، بالاتر از هتل شهریار، نبش کوی الهی پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۶۳-۴	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۶۰	آقای محمودی
۹۰	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، بلوار جمهوری اسلامی، ابتدای خ دارایی، پلاک ۱۹۲۷۳۲	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۲۶۲۳	آقای میرزایی
۹۱	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خ کاشانی، روبروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۳۶۶۸-۹	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	خانم امامی
۹۲	سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خ سرداران، جنب مسجد قدس، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۲-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۲۷۸۴۶	آقای نامی‌فر
۹۳	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خ شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۲۶۰۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	آقای ستاری
۹۴	شریعتی اردبیل	۹۶۴۲	اردبیل، خیابان امام خمینی (ره) - مابین ایستگاه سرعین و میدان شریعتی - پلاک ۵۵۵	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۱-۸	۰۴۵-۳۳۲۵۴۰۹۹	آقای هوشیاری
۹۵	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خ فردوسی، نبش منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	آقای رحمانی
۹۶	زاینده رود اصفهان	۹۵۲۱	اصفهان، خ توحید، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۲-۸	۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹	آقای سیف‌الدینی
۹۷	چهار باغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خ چهار باغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۴	۰۳۱-۳۶۲۹۱۳۲۹	آقای غیور
۹۸	حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان نقش جهان، ابتدای خیابان حافظ	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	آقای سبزه‌زار
۹۹	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، خانه اصفهان، ابتدای خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۲-۵	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	آقای کیلانی‌فر
۱۰۰	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خ طالقانی، روبه روی فرمانداری ایلام، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴۱-۳۳۳۳۱۵۲	آقای کریمی
۱۰۱	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم‌آباد، بلوار علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	آقای راهنمایی
۱۰۲	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	آقای فرشیدفر
۱۰۳	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی و میرزا رضای کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	آقای تیموری
۱۰۴	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، سی متری اول، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	آقای آرزومندان
۱۰۵	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۲-۷	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	آقای تونزنده جانی
۱۰۶	بلوار سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاده یا خ لاله جنوبی	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	خانم سازگار
۱۰۷	فرامرز عباسی مشهد	۹۳۰۴	مشهد، بلوار فرامرز عباسی، بین عباسی ۳، پلاک ۱۶۸	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۲۵۴	۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵	آقای حاتمی
۱۰۸	هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۴	۰۵۱-۳۸۸۳۴۸۴۴	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	آقای طوسی
۱۰۹	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی، روبروی کوچه واعظی، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵	۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶	آقای علی ابراهیمیان
۱۱۰	بیرجند	۹۳۴۱	بیرجند - خیابان مدرس - نبش چهارراه دوم - مقابل حسینیه گزاری‌ها - کدپستی ۹۷۱۸۶۹۷۱۵	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۰-۴	۰۵۶-۳۴۴۵۰۹۷۵	آقای نیک کار
۱۱۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خ کیانپارس، حدفاصل خیابان‌های ۱۳ و ۱۴ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۲۹۰۵۲۴-۶	۰۶۱-۳۳۲۹۰۷۴۵	خانم حیاتی
۱۱۲	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام	۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰	۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳	آقای فنفوری
۱۱۳	سعدی شمالی زنجان	۹۶۸۲	زنجان، خ سعدی شمالی، نبش کوچه روشن، ساختمان اشراق، پلاک ۷۲	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۵۱	۰۲۴-۳۳۵۶۸۶۸۱	آقای دارویی
۱۱۴	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان، میدان امام علی (ع)، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴-۳۳۲۶۰۱۷۸	۰۵۴۱-۳۲۲۶۲۸۲	آقای شهرکی
۱۱۵	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، پلاک ۳۹۶، ساختمان پاسارگاد	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۲۱-۲۷	۰۷۱-۳۲۳۱۹۵۱۳	آقای آزادی
۱۱۶	فلکه گازجام جم شیراز	۹۱۰۲	شیراز، فلکه گاز، ابتدای خیابان جهاد سازندگی، جنب فروشگاه رفا، پلاک ۲۰	۰۷۱-۳۲۲۶۲۸۵۲-۴	۰۷۱-۳۲۲۷۴۸۳۴	آقای باری‌فر
۱۱۷	قصرالدشت شیراز	۹۱۰۳	شیراز، خ قصرالدشت، روبروی خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰ و ۸۹	۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶	آقای بردبار
۱۱۸	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، نبش کوچه ۲۷، کدپستی ۷۱۸۷۷۱۱۶۴۵	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	آقای جمسی
۱۱۹	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، بین خ مبعث و مطهری	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۱-۱۲	۰۷۱-۳۸۳۳۳۸۱۴	آقای نظری
۱۲۰	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خ خیام شمالی، جنب بانک ملی شعبه خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۳۵۷۳۰۵-۸	۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵	آقای فرضی
۱۲۱	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار امام قلی خان، روبروی مرکز تجاری خلیج فارس و مرجان	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۴۰-۴۷	۰۷۶۳-۵۲۴۲۶۵۰	آقای بهاری
۱۲۲	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۱-۳	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	آقای درویشی
۱۲۳	فلکه جهاد قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خ ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۱	۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹	آقای مجاهدی
۱۲۴	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، خ سید قطب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۳۱-۴	۰۸۷۱-۳۲۴۵۴۳۶	آقای سخاوی
۱۲۵	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خ قره نی، نرسیده به ژاندارمری، نبش تیمچه	۰۳۴-۳۲۲۳۳۴۹۶	۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰	آقای ابراهیمی
۱۲۶	کوثر کرمان	۹۵۰۲	کرمان، شهرک باهنر، میدان کوثر، جنب شهرداری منطقه ۲	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۶۵	آقای شفیع
۱۲۷	رفسنجان	۹۵۱۱	ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۴	۰۳۴-۳۴۳۲۱۰۲	آقای علی‌پور
۱۲۸	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۲-۳۷۲۵۹۹۶۳-۴	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	آقای توحیدلی
۱۲۹	یاسوج	۹۲۵۱	یاسوج، بلوار مطهری، پلاک ۴۰۰	۰۷۴-۳۳۲۳۵۳۴۸	۰۷۴۱-۲۲۳۵۳۷۵	آقای حسینی
۱۳۰	کیش	۹۸۰۱	کیش، خ فردوسی، مجتمع تجاری کیش، طبقه همکف، پلاک ۶۴ و ۶۷	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶۴-۴۴۵۲۴۵۹	آقای خیاطی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه	کد شعبه	آدرس	تلفن	نمابر	نام مسوول شعب/پاچه‌ها
۱۳۱	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خ ولیعصر، بین عدالت ۱۰ و ۸	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۲-۸	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	آقای میدانی
۱۳۲	گنبد	۹۴۴۲	گنبد کاووس، خ امام خمینی جنوبی، بین خ گلشن و شهدای شرقی پلاک ۱۸۳۹	۰۱۷-۳۳۴۷۶۱۲-۱۹	۰۱۷-۳۳۴۷۶۱۲۴	آقای قاضی
۱۳۳	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، میدان باستانی شعار، اول بلوار گلزار	۰۱۳-۳۳۱۱۴۷۱۰	۰۱۳۱-۷۲۲۴۷۱۳	آقای بابک دولتی
۱۳۴	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱	۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵	آقای ملکی پاشا
۱۳۵	ساری	۹۴۰۲	ساری، خ فرهنگ، بعد از تقاطع قارن	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۲-۶	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	آقای اساسه
۱۳۶	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خ مدرس، رو بروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۱	۰۱۱-۲۱۹۷۱۴۸	آقای عبدالمجید طاهری
۱۳۷	تنکابن	۹۴۲۲	تنکابن، خ امام خمینی، نبش شهید مروتی	۰۱۱-۵۴۲۱۰۲۶۱-۴	۰۱۹۲-۴۲۱۰۲۷۴	آقای قنبرزاده
۱۳۸	اراک	۹۵۶۱	اراک، خ شهید رجایی، پلاک ۸۸۳۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۵۰۴-۱۰	۰۸۶-۳۲۲۵۹۵۷	آقای کریمی
۱۳۹	بندرعباس	۹۱۲۱	بندر عباس، خیابان امام خمینی، سه راه دلگشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۸	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	آقای گوری
۱۴۰	همدان	۹۲۲۱	همدان، خ جهان نما، رو بروی خ آزادی، پلاک ۱۵۳، برج شهیار، طبقه همکف	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	آقای ترابیان
۱۴۱	خواجه رشیدهمدان	۹۲۲۲	همدان، خ شریعتی، نرسیده به چهارراه خواجه رشید، رو بروی کوچه نبوی، پلاک ۲۷۳	۰۸۱-۳۲۵۷۳۳۲	۰۸۱-۳۲۵۷۳۳۸	آقای سعید طاهری
۱۴۲	یزد	۹۵۴۱	یزد، خ امام خمینی، جنب کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۶۹۵۲۵	آقای رشیدی
۱۴۳	جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه وحدت، پلاک ۷۹	۰۳۵-۳۵۴۸۲۰۳-۵	۰۳۵-۳۵۴۸۲۰۶	آقای زارع
۱۴۴	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، خ مولوی، سه راه فرمانداری سابق، پلاک ۲۲۴	۰۲۳-۳۳۳۲۰۲۸۹	۰۲۳-۳۳۳۲۰۴۷۶	آقای شهاب
۱۴۵	شهرکرد	۹۵۷۱	شهرکرد، خ ملت، نرسیده به چهار راه بازار، پلاک ۳۹۲	۰۳۸-۳۲۲۷۷۵۸۳	۰۳۸۱-۲۲۷۷۵۸۰	آقای یزدانی
۱۴۶	منطقه آزاد اروند	۹۸۵۱	منطقه آزاد اروند، بلوار شهید منتظری (شاهپور سابق) نبش خیابان امیری	۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵	۰۶۱-۶۳۲۲۶۷۳۱	آقای بهرامی

شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما (ساعت کاری روزهای معمول سال)

پنجشنبه	باجه بعدازظهر	شنبه تا چهارشنبه	شعب
۸ تا ۱۳	-----	۸ تا ۱۶	شعب استان‌های تهران، فارس، اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قم و البرز
۸ تا ۱۳	-----	۸ تا ۱۸	شعبه هایپراستار
۲۴ ساعته		۲۴ ساعته	فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP
۷:۳۰ تا ۱۳	۱۶ تا ۱۸	۷:۳۰ تا ۱۴	شعب شهرستان و مناطق اروند
۷:۳۰ تا ۱۳	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۴	شعبه منطقه آزاد قشم
۷:۳۰ تا ۱۳	۱۷ تا ۱۹	۷:۳۰ تا ۱۴	شعبه منطقه آزاد کیش

لیست مشخصات مربوط به سرپرستی‌ها

نام	سمت	آدرس
عزیزاله عزیزی	سرپرست منطقه ۱	خیابان دزاشیب سه راه عمار، پلاک ۱۵۸- طبقه فوقانی شعبه دزاشیب- تلفن: ۲۲۳۹۷۶۳۹- نمابر: ۲۶۸۵۰۴۶۰
هادی صدیقی	سرپرست منطقه ۲	خیابان ولی عصر، بالاتر از خیابان دکتر شهید بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳، طبقه فوقانی شعبه پارک ساعی. تلفن: ۸۸۴۸۱۲۷۸- نمابر: ۸۸۴۸۱۴۰۱
محمد غفاری	سرپرست منطقه ۳	سعادت آباد- خ سرو غربی- میدان سرو- پ۷- طبقه فوقانی شعبه سرو- تلفن: ۲۲۰۷۵۴۹۸- نمابر: ۲۲۰۷۸۵۵۴
تقی لقمانی	سرپرست استان‌های مرکز	اصفهان - خیابان توحید میانی- نبش کوچه شهید نقی آبادی- پلاک ۵- ط اول - تلفن: ۳۶۲۴۰۸۰- نمابر: ۳۶۲۴۰۹۰- ۰۳۱
منصور صرافی	سرپرست استان‌های جنوب شرق	کرمان- خیابان سپهبد قره نی- نرسیده به میدان سپهبد قره نی (ژاندارمری سابق)- جنب تیمچه- پلاک ۲۱۶- تلفن: ۰۳۴-۳۲۲۶۸۷۹۴- نمابر: ۰۳۴-۳۲۲۶۳۲۲۴
احمد ابراهیمیان	سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق	مشهد- بلوار سجاده- نبش سجاده۸- (خیابان لاله جنوبی)- ساختمان بانک سامان طبقه ۶- تلفن: ۳۷۶۹۱۴۳-۴۴-۰۵۱
عبداله اصفهانی	سرپرست استان‌های شمال غرب	تبریز- خ امام خمینی- بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ- پلاک ۵۲۱- طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز- تلفن: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۳- نمابر: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۳۷
محمد نبی وفا	سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب	شیراز، خ زند، بین خ فلسطین و ۲۰ متری سینما سعدی، ساختمان پاسارگاد تلفن: ۳۲۳۱۹۴۵۷- نمابر: ۳۲۳۱۹۴۶۶-۰۷۱
سید حسین ایمانی	سرپرست استان‌های شمال	ساری- خیابان فرهنگ- بعد از سه راه قارن- طبقه فوقانی شعبه ساری- تلفن: ۳۲۵۹۷۸۴-۱۵۱-۰
ابوالحسن گروسی	سرپرست استان‌های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خ امام- تلفن: ۰۱-۳۳۳۶۵۸۶- نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۴

نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

جدول نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار ارزی
از تاریخ ۹۳/۱۱/۳۰ (نرخ‌ها به درصد)

نوع ارز	۱ ماهه	۲ ماهه	۳ ماهه	۶ ماهه	۹ ماهه	۱ ساله
یورو	۱/۷۵	۲	۳/۲۵	۴/۷۵	۵/۲۵	۶
درهم امارات	۱/۷۵	۲	۳/۳۰	۴/۳۰	۴/۷۵	۵/۷۵
پوند انگلیس	-----	-----	۰/۶	۰/۸	-----	۱
دلار آمریکا	۰/۵	۱	۱/۵	۳/۲۵	۳/۵	۵

جدول نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های سرمایه‌گذاری
مدت‌دار ریالی از تاریخ ۹۳/۱۰/۰۱

نوع سپرده	نرخ سود سالانه
سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت	٪۱۰
سپرده کوتاه مدت ویژه ۳ ماهه	٪۱۴
سپرده کوتاه مدت ویژه ۶ ماهه	٪۱۸
سپرده کوتاه مدت ویژه ۹ ماهه	٪۲۰
سپرده بلندمدت یک ساله	٪۲۲

نرخ سود اندوخته‌های بیمه نامه عمر و تشکیل سرمایه سامان



نرخ سود فنی با تضمین ۱۰ ساله	نرخ سود قطعی سال ۱۳۹۲	
٪۱۵	٪۱۸	اندوخته‌های با ریسک کم
٪۱۴	٪۱۹/۵	اندوخته‌های با ریسک متوسط
٪۱۲	٪۲۵	اندوخته‌های با ریسک زیاد





با یک تماس به مقصد برسید.

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.com

در مسیری ویژه با شما هستیم

- خرید بلیت پروازهای داخلی و خارجی با تخفیف‌های جذاب
- دو جایزه ۵ میلیون تومانی در هر ماه

برای مشتریان ویژه و خاصی که از خدمات مسافرتی مرکز رزرو سامان از ابتدای بهمن ۹۳ تا انتهای فروردین ۹۴ استفاده می‌کنند.



آب هست
ولی کم است!

نوروز ۱۳۹۴ خجسته باد

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲
www.sb24.com