

# سپان

سال پانزدهم، شماره ۱۴۶  
مرداد ۱۳۹۸



## لبخندهای یک میلیارد ریالی برندگان وین کارت





## امنیت بیشتر رمزها با رمزینه

اپلیکیشن تولید رمز

- استفاده همزمان از رمز دوم پویا و ایستای کارتها
- فعال کردن رمز پویا از طریق نت بانک





# گروه مالی سامان

## بیمه سامان

تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزراء)، ساختمان شماره ۱۲۳  
تلفن: ۸۹۴۳-۰۲۱-نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴  
www.sif24.ir



## کارگزاری بانک سامان

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



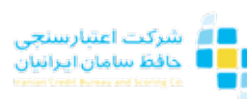
## پروخت الکترونیک سامان کیش

تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونک، انتهای خیابان خدای، بعد از تقاطع آفتاب، پلاک ۱۰۴  
تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰ مرکز ارتباط با مشتریان: ۸۴۰۸۰-نمابر: ۸۸۲۱۹۱۴۰  
www.sep.ir



## اعتبار سنجی حافظ سامان ایرانیان

تهران، خیابان ملاصدرا، خیابان شیراز جنوبی، کوچه بهار دوم، پلاک ۷  
تلفن: ۴۱۷۲۶۰۰۰-نمابر: ۴۱۷۲۶۰۰۱  
www.lcbs.ir



## صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزرا)، خیابان هفتم، پلاک ۱۱  
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۱۹ و ۷-نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰  
www.samanexchange.com



## خدماتی آفتاب تجارت سامان

تهران، خیابان مطهری، نبش خیابان لارستان، پلاک ۱۰۸-واحد ۳  
تلفن: ۸۸۸۰۷۶۹۸-نمابر: ۸۸۹۳۸۴۱۴  
www.aftabts.com



## پردازشگران سامان

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



## تأمین سرمایه کاردان

تهران، خیابان نلسون ماندلا (آفریقا)، خیابان کاج آبادی، شماره ۱۱۴، طبقه ۳  
تلفن: ۹۶۶۲۱۱۱۱-نمابر: ۹۶۶۲۱۱۳۳  
سایت: www.kardan.ir



## کیش سل پارس

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



## تندر نور

تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۷  
تلفن: ۷۷۲۴۱۴۸۱-۰۲۱ - ۷۷۱۸۲۸۴۴-۰۲۱  
www.thunder-light.com







# سامان

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

## همیشه منتظر آثار شما هستیم

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

- تصویب صورت‌های مالی بانک سامان با رأی اکثریت سهام‌داران ۳۷/
- پیام هیئت مدیره و مدیرعامل بانک سامان به مجمع عمومی بانک ۳۸/
- قطار توسعه و رشد آفتاب تجارت سامان به پایانه خط یک متروی تهران رسید ۴۰/
- بسته تسهیلاتی ویژه مشتریان برتر ۴۷/
- برنامه تحول بیمه سامان ۴۸/
- حضور فعال سامانتل در الکامپ ۵۰/ ۹۸
- تأثیر فرهنگ در پیدایش لغات در زبان‌های فارسی و انگلیسی ۵۲/
- تقدیر از برگزیدگان دورنهم طرح تلاش ۵۴/
- نخستین برندگان سورسامانی مشخص شدند ۵۵/
- برگزاری دوره‌های آموزش نت بانک شرکتی برای مدیران مالی شرکت‌ها ۵۶/
- جوایز برندگان قرعه‌کشی وین اهدا شد ۵۸/
- مسابقات فوتسال جام سامان برگزار شد ۶۰/
- شعب بانک سامان ۶۲/
- نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی ۶۶/

- یادداشت سردبیر ۶/
- تأمین مالی نیروگاه کورده مطابق با استانداردهای بین‌المللی ۸/
- اهمیت روابط بلندمدت بین بانک و مشتری ۱۲/
- بررسی وظایف بانک‌ها در قانون صدور چک مصوب ۱۵/ ۱۳۹۷/ ۸/ ۱۳
- مدیریت سود: مزیت یا زیان؟ ۱۸/
- راه حل جامع بانک سامان برای پرداخت یارها ۲۲/
- سامان کارگر شمالی فکر روشن در مسیری درست ۲۳/
- متد چابک (Agile) چیست؟ ۲۸/
- مدیران باید برای کشف نیازهای کارکنان وقت بگذارند ۳۰/
- پرداخت الکترونیک سامان ۱۶ ساله شد! ۳۲/
- شبکه کارت تخفیفی چیست؟ ۳۳/
- مراسم گرامیداشت روز خبرنگار با حضور اهالی رسانه ۳۴/
- نشست صمیمی گروه مالی سامان با اصحاب رسانه برگزار شد ۳۶/

## دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

| نام دفتر                        | نشانی                                                                                  | تلفن              | نمابر        | نام رئیس     |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------|
| دفتر بانکداری شرکتی شهر مشهد    | مشهد، بلوار سجاد، بین چهارراه بزرگمهر و بهار، نبش خ لاله، ساختمان بانک سامان، طبقه دوم | ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۳۹ و ۴۱ | ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۰ | نقیسه سلماسی |
| دفتر بانکداری شرکتی واحد اصفهان | اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه تقی آبادی، ساختمان بانک سامان، طبقه اول           | ۰۳۱-۳۶۲۷۴۰۷۰      | ۰۳۱-۳۶۲۸۶۰۲۸ | زهرا ایلخانی |
| دفتر بانکداری شرکتی تهران       | تهران، خیابان ولی عصر، چهارراه پارک وی، کوچه ترکش دوز، ساختمان اداری بانک سامان        | ۰۲۱-۲۳۰۹۵۶۱۱      | -----        | خانم مهدوی   |

نشانی اداره مرکزی بانک سامان:  
خیابان ولی عصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۱۵۴۳  
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

نشانی روابط عمومی بانک سامان:  
خیابان ولی عصر، خیابان سلطانی (سایه)، نبش بن‌بست نادر، پلاک یک  
تلفن: ۰۲۱-۲۲۶۵۹۴۱۱ | سایت: www.sb24.com

نشانی دفتر مجله سامان:  
خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴  
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۷۹ | فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

## مدیریت تفاوت بیان



ناصر بزرگمهر  
nbozorgmehr@yahoo.com

### به نام او که هرچه بخواند همان می شود

سرمایه را می‌کنیم تو زندگی یکی که اصلاً به ما مربوط نیست، کاری با ما ندارد و از ما چیزی نپرسیده و کمکی نخواسته است. دهانمان را باز می‌کنیم و چیزهایی می‌گوییم که به ما هیچ ارتباطی ندارد. گاهی با اظهار نظر کردن‌های بیخردانه، منم منم می‌کنیم و دل‌های کسانی را که دوروبرمان هستند می‌رنجانیم. این روزها در دنیای مجازی و در تلگرام و واتس‌آپ و اینستاگرام و فیس‌بوک و بقیه که اتفاق‌های بدتری رخ می‌دهد. گاهی بی‌خیال، عکسی را در دنیای مجازی لایک می‌کنیم و می‌گذریم و نمی‌فهمیم که ممکن است شخصی برای انتخاب آن عکس ساعت‌ها وقت صرف کرده و شاید احساسش را در آن ریخته باشد و ما با یک اظهار نظر بی‌ربط دل او را می‌شکنیم. گاهی بی‌خیال‌تر لیست کامنت‌ها را بالا و پایین می‌کنیم و حرف خودمان را بی‌توجه به حرف دیگران، می‌نویسیم و رد می‌شویم. گاهی وسط تبریک‌های تولد یک نفر، در یک گروه، خبر مرگ را پخش می‌کنیم. گاهی وسط یک بحث جدی، یک تصویر فانتری می‌فرستیم. گاهی بی‌معنی‌ترین چیزها برای شما، ممکن است مهم‌ترین اتفاق زندگی فردی دیگر باشد؛ همان «ذرتی» باشد که دیگری با لذت می‌خورد و خود را در بهشت خدا می‌بیند. گاهی نمی‌دانیم ممکن است بین تمام آن حرف‌های بی‌اهمیت برای ما، حرفی باشد که دلی را بشکند، نگاهی را عوض کند یا مسیر زندگی را تغییر دهد.

در دنیای مجازی خواندم که یک نفر چنین نوشته بود: «زمستان بود، در نیویورک جان می‌کنم تا شاید نویسنده شوم. ۳ یا ۴ روز بود لب به غذا نزده بودم. فرصتی پیش آمد تا بالاخره بگویم: «دلم یه عالمه ذرت بوداده می‌خواهد و خدا لطف کرد و مقدار زیادی ذرت بوداده را به من رساند. وای خدای من! مدت‌ها بود غذایی این‌همه به دهانم مزه نکرده بود، هرچه از آن و هر دانه مثل یک قطعه استیک بود. آنها را می‌جویدم و راست می‌افتاد توی معده‌ام. معده‌ام می‌گفت: متشکرم، متشکرم... انگار توی بهشت بودم. همین‌طور قدم می‌زدم که سروکله دو نفر پیدا شد، یکی شان به آن یکی گفت: «خدای بزرگ» طرف مقابل پرسید: «چی شده؟» اولی گفت: «اون یارو را دیدی که ذرت می‌خورد؟ چقدر باشته‌ها می‌خورد، وحشتناک بود!» بعد از آن حرف، دیگر از خوردن ذرت‌ها لذت نبردم. به خودم گفتم: منظورش از وحشتناک چی بود؟ این ذرت‌ها که خیلی خوشمزه بود، من که توی بهشت سیر می‌کنم!» گاهی به همین راحتی با یک کلمه، یک جمله، یک حالت چهره، می‌توانیم مردم را از بهشت خودشان بیرون بکشانیم و این واقعا بی‌رحمانه‌ترین کاری است که هر انسانی می‌تواند بر دیگری روا دارد. مدیریت بیان، حکایت همان ضرب‌المثل معروف ماست: «هر سخن جایی و هر نکته مکانی دارد» گاهی به قول آن کسی که می‌خواسته در نیویورک نویسنده بشود،



مدیریت بیان به ما می‌آموزد که اجازه نداریم،  
هر سخن را به‌صرف مسئولیت یا داشتن یک مدرک  
تحصیلی یا جایگاه اداری و اجتماعی و پول و ثروت  
و مقام به زبان برانیم. باید کلام را در ذهن دل و  
مغز و دهان مزه‌مزه کنیم و بعد جاری سازیم تا جهان  
ارتباطات شکل انسانی‌تری بگیرد

— «حرف‌های من را هم بشنوید و بعد هر دو در مورد این مباحث  
فکر کنیم»

و ده‌ها جمله دیگر که می‌تواند نوع نگاه ما را به یک موضوع واحد  
بیان کند. با قدرت جادویی کلمات، می‌توانیم حتی مخالفان خود را به  
موافق تبدیل کنیم.

مدیریت بیان به ما می‌آموزد که اجازه نداریم، هر سخن را به‌صرف  
مسئولیت یا داشتن یک مدرک تحصیلی یا جایگاه اداری و اجتماعی  
و پول و ثروت و مقام به زبان برانیم. باید کلام را در ذهن دل و مغز  
و دهان مزه‌مزه کنیم و بعد جاری سازیم تا جهان ارتباطات شکل  
انسانی‌تری بگیرد.

در حوزه‌های اداری باید بیشتر دقت کرد. مدیریت منابع انسانی  
مهم‌ترین بخش هر سازمان است. با سخنان نسنجیده همکاران خود  
را نرانجیم.

در حوزه مرتبط با مردم به سخنانی که می‌گوییم و نحوه ارتباط با مشتری  
به نکات اخلاقی و مدیریتی دقت بیشتری کنیم. با یک نگاه، با یک سخن،  
با کمی دقت و گوش کردن به حرف دیگری، می‌توانیم مشتری را برای  
همیشه نگه داریم یا با بی‌توجهی برای همیشه از دست بدهیم.

مدیریت بیان مربوط به یک فرد نیست، تلاش جمعی است که  
از یک فرد شروع می‌شود و نتایج آن به همه جامعه مربوط است.  
رئیس‌جمهوری، وزرا، مدیران عامل و مدیریت‌های کلان و هر کس  
که مسئولیت بیشتری دارد در رعایت مدیریت بیان وظیفه سنگین‌تری  
برعهده دارد.

گاهی در محیط کار، در کوچه و خیابان، در یک مهمانی خانوادگی،  
در یک بحث اجتماعی، در دنیای واقعی، در جهان مجازی، اظهارنظر  
می‌کنیم؛ بدون آنکه دانش لازم را کسب کرده باشیم و کسی منتظر  
دیدگاه و نظریات ما بوده باشد.

البته بی‌شک اظهارنظر با علم و اطلاع، بسیار هم می‌تواند مفید باشد و  
به سؤال‌کننده کمک کند؛ به شرط آنکه سؤال‌کننده‌ای وجود داشته باشد.  
مدیریت بیان می‌تواند به جامعه اطراف ما کمک کند و ما را در شرایط  
مناسب‌تری قرار دهد. باید حس تشخیص موقعیت‌ها را در خودمان  
قوی‌تر کنیم، از دخالت‌های بیجا در زندگی پیرامون خود و دیگران  
فاصله بگیریم، در بیان کلمات کمی دقت کنیم، از بیان مهربانی دریغ  
نکنیم، ارتباطات کلامی یکی از مهم‌ترین راه‌های ارتباط انسانی است  
و در تقویت آن با تغییر نگاه بکوشیم.

تفاوت نگاه مبحث بسیار ساده‌ای است. قدر نگاه‌های مثبت‌اندیش  
پیرامون خود را بدانیم. تأثیراتی که به‌طور مثال جملات ذیل می‌توانند  
پیرامون یک موضوع داشته باشند با همدیگر تفاوت اساسی دارد که  
می‌تواند در روابط انسانی تأثیر شگرف باقی بگذارد:

— «نظریات شما غلط است»

— «من مخالف شما هستم»

— «شما چرت‌وپرت گفتید زیرا...»

— «من هم همین‌طور اما...»

— «من در مواردی مثل شما فکر می‌کنم ولی نقطه نظرانی هم دارم»

— «چه خوب که من هم در مواردی مثل تو فکر می‌کنم و...»

## تأمین مالی نیروگاه کورده مطابق با استانداردهای بین‌المللی

گفت‌وگو: جعفر نکبیری



بانک سامان در راستای مسئولیت‌های اجتماعی خود در حوزه محیط‌زیست و انرژی‌های نو، تأمین مالی نیروگاه خورشیدی ۱۰ مگاواتی کورده لارستان را انجام داده است. تسهیلات بانکی پروژه مذکور در قالب مشارکت مدنی برای شرکت پارس انرژی تخت جمشید تأمین شده است. این روند با کنترل‌های دقیق بانک سامان پیشرفتی نزدیک به ۸۱/۵ درصد تا پایان خرداد را نشان می‌دهد و قرار است با تکمیل شدن پروژه هم‌زمان با هفته دولت شاهد اتصال به شبکه برق سراسری و افتتاح رسمی این نیروگاه ۱۰ مگاواتی در منطقه کورده شهر لارستان از توابع استان فارس باشیم.

آنچه در ادامه می‌خوانید، گفتگویی است با دکتر حسین نقی‌پور منصور رئیس اداره تأمین مالی و مدیریت طرح‌های بانک سامان تا اطلاعات بیشتری از این پروژه زیست‌محیطی کسب کنیم.

● آقای دکتر منصور به عنوان سؤال نخست بفرمایید، چرا بانک سامان در حوزه انرژی‌های نو و انرژی‌های تجدیدپذیر ورود کرده و در حال پیشبرد این پروژه است؟

بانک سامان سعی دارد پروژه‌هایی را تأمین مالی کند که این پروژه‌ها با سیاست‌ها و اهداف بلندمدت بانک هم‌راستا بوده و همچنین در جهت سیاست‌های اقتصادی و جزو پروژه‌های اولویت‌دار کشور باشند و ضمن قابل قبول بودن شرایط فنی، اقتصادی و مالی طرح برای بانک ضوابط و مقررات زیست‌محیطی و اجتماعی را نیز رعایت کرده باشند.

در حال حاضر ما سعی کرده‌ایم تأمین مالی انرژی‌های تجدیدپذیر را در اولویت برنامه‌های کاری خود قرار دهیم. ما آماده هستیم این اولویت را تا زمانی که سازمان ساتبا بتواند بازپرداخت تسهیلات را مطابق با قراردادهای PPA (خرید تضمینی برق) پشتیبانی و بدون تأخیر پرداخت نماید، در اختیار مشتریان و متقاضیان خود قرار دهیم.

● در خصوص تأمین مالی پروژه نیروگاه خورشیدی و شرایط این پروژه توضیح بفرمایید.

بهرتر است قبل از پاسخ به این سؤال، تعریف مختصری از تأمین مالی داشته باشیم. متخصصان اقتصادی معتقدند به‌طور معمول کارگزاران اقتصادی در طول زمان دارای یک جریان درآمدی و یک جریان هزینه‌ای هستند که لزوماً این‌ها باهم منطبق نیستند و شکافی که بین

درآمد و هزینه وجود دارد لازم است پر شود؛ بنابراین، به فرایندی که بتواند منابع مالی را برای سرمایه‌گذاری جمع‌آوری کند یا افزایش دهد، «تأمین مالی» گفته می‌شود. معمولاً تأمین مالی، روش‌های مختلفی دارد که اساساً ۴ روش تخصصی آن بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. براین اساس، یک شیوه تأمین مالی داخلی از منابع داخلی است، شیوه دیگر تأمین مالی با منابع خارجی است، همچنین سرمایه‌گذاری مدل دیگری در این خصوص است؛ اما معمولاً در بانک‌های ایرانی، تأمین مالی داخلی کوتاه‌مدت مورد استفاده قرار می‌گیرد. نمونه آن اعتبار تجاری، وام‌های بانکی، وام‌های مؤسسات مالی تجاری، صدور اسناد تجاری است که در مجموع به آن‌ها «تأمین مالی کوتاه‌مدت» گفته می‌شود. در نهایت مدل دیگر نیز تأمین مالی بلندمدت است که سهام عادی، سهام ممتاز، اوراق صکوک، اوراق قرضه، اوراق بهادار قابل تبدیل به اوراق از جمله آن‌هاست.

تأمین مالی خارجی معمولاً به‌صورت سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی (FDI) و یا به‌صورت روش‌های قرضی (استقراضی)، فاینانس، یوزانس، خطوط اعتباری و یا به‌صورت وام‌های بین‌المللی انجام می‌گیرد.

ما در این پروژه، مسائل زیست‌محیطی، اقتصادی، اجتماعی و سایر موضوعات را به‌صورت دقیق رصد می‌کنیم و با این اقدامات به محقق نمودن اهداف کلیدی کشور در این حوزه‌ها کمک کرده و عملاً دولت را برای تحقق بخشی از برنامه ششم توسعه اقتصادی کشور یاری می‌نماییم

و از روش‌های متداول تأمین مالی؛ خانواده‌های BOT یا BOO یا BIT، BIO را می‌توان نام برد.

آن چیزی که ما در پروژه نیروگاه خورشیدی کورده مدنظر قرارداده‌ایم، ترکیبی از وام‌های بانکی و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی است که بر این اساس، ۵۰ درصد تأمین مالی طرح توسط خود صاحب طرح به‌عنوان FDI از کشور ایرلند تأمین مالی شد و ۵۰ درصد تأمین مالی آن را بانک به‌صورت تسهیلات مشارکت مدنی در اختیار شرکت پارس انرژی تخت جمشید قرارداد.

● چرا کورده برای احداث این نیروگاه انتخاب شد و چرا بانک به این پروژه ورود کرد؟

همانطور که استحضار دارید بانک در مکان‌یابی پروژه‌ها ورود نمی‌کند، بلکه این مشتریان هستند که در این خصوص تصمیم می‌گیرند؛ اما معمولاً قبل از اینکه مشتری مکان‌یابی پروژه را انجام دهد، سازمان ساتبا یک مطالعه امکان‌سنجی پایه‌ای در این خصوص انجام داده که در کدام نقطه از ایران، انرژی خورشیدی بهره‌وری بیشتری دارد؛ بنابراین زمانی که متقاضیان برای ساخت چنین پروژه‌ای اقدام می‌کنند، از طرح‌ها و مطالعات ساتبا نیز بهره می‌گیرند که راه‌اندازی پروژه در کدام منطقه از ایران توجیه‌پذیر است؛ بنابراین از آنجاکه مشتری ما استانداردها را رعایت کرده و منطقه فارس را به‌عنوان مکان پروژه خود انتخاب کرده است و مطابق با مطالعات ساتبا و بر اساس مطالعات اقتصادسنجی پروژه در مرحله ارزیابی طرح‌های این بانک از بهره‌وری مناسب برخوردار است و همچنین با توجه به:

● پاک و بدون آلودگی بودن (حذف انتشار گازهای گلخانه‌ای از جمله دی‌اکسید کربن)

- بی‌پایان بودن انرژی خورشیدی
- رایگان و در دسترس بودن این انرژی در کشور
- کاهش مصرف سوخت‌های فسیلی
- هزینه کم تولید در طولانی‌مدت و هزینه کم نگهداری از تأسیسات تولید آن

- امن و بی‌خطر بودن
- حمایت دولت بر اساس برنامه ششم توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور به‌صورت تضمین خرید برق به مدت ۲۰ سال از این صنعت

ما را بر آن داشت که از این پروژه حمایت کنیم.

نکته مهم این است که ما در این پروژه،

مسائل زیست‌محیطی، اقتصادی، اجتماعی

و سایر موضوعات را به‌صورت دقیق رصد

می‌کنیم و با این اقدامات به محقق نمودن اهداف

کلیدی کشور در این حوزه‌ها کمک کرده و عملاً

دولت را برای تحقق بخشی از برنامه ششم توسعه

اقتصادی کشور یاری می‌نماییم.

این نکته مهمی است که ما منابع بانک را در راستای اهداف

برنامه‌های توسعه‌ای کشور قرارداده و از این مسیر به فکر

درآمدزایی برای سپرده‌گذاران بانک نیز باشیم.

● در این خصوص توضیح دهید که بانک سامان چگونه

پروژه‌ها را تأمین مالی می‌کند؟

ما در بانک سامان ساختاری به نام «اداره تأمین مالی و مدیریت

طرح‌ها» ایجاد کرده‌ایم که این ساختار، برگرفته از استانداردهای

بین‌المللی نظیر بانک جهانی و بانک توسعه اسلامی است. در این

خصوص باید به عرض برسانم که بانک سامان بانکی است پیشرو

که این استانداردهای بین‌المللی را در ایران رعایت می‌کند.

در این ساختار ما براساس چرخه پروژه که عبارت‌اند از: ۱- مرحله

ارزیابی طرح، ۲- مرحله اجرای طرح و ۳- فاز نهایی تحویل طرح

پروژه و یا طرح‌ها را براساس استانداردها و قوانین و مقررات ارزیابی

می‌کنیم، گزارش ارزیابی شده پس از تصویب کمیسیون اعتبارات کلان

و یا هیات مدیره بانک با امضای قرارداد و اعطای تسهیلات وارد فاز

اجرایی می‌گردد. در این فاز از چرخه پروژه، بانک استفاده از خدمات

تیمی را به نام «مشاور خدمات مدیریت طرح» براساس شرایط تسهیلات



بلندمدت این

بانک برای گیرنده تسهیلات الزامی

می‌داند. مشاور خدمات مدیریت طرح، با

داشتن شرح خدمات مشخص، استانداردها و مصوبه

بانک سامان را رعایت کرده و بسته به زمان و نوع پروژه، هر

سه ما یک‌بار و یا هر دو ماه یک‌بار، گزارش‌های پیشرفت فیزیکی

و مالی طرح را به اداره تأمین مالی و مدیریت طرح‌های بانک برای

ارائه عملکرد به کمیسیون اعتبارات کلان تحویل می‌دهد. کمیسیون

نیز گزارش‌ها را از طریق اداره تأمین مالی و مدیریت طرح‌های بانک

ارزیابی و رصد می‌کند که آیا اهداف پیش‌بینی‌شده طرح محقق

می‌شود یا نه و یا اینکه آیا منابع مالی با برنامه تدارکات و برنامه

پرداخت‌ها که در اسناد طرح موجود است مطابقت می‌کند؟ و یا اینکه

چند درصد منابع مالی نسبت به پیشرفت فیزیکی تخصیص یافته و

این تخصیص‌ها با اهداف طرح مطابقت دارد؟ اهداف پیش‌بینی‌شده

در اجرای طرح محقق شده است؟ آیا طرح به مشکلی برخورد کرده

است یا نه؟

بنابراین بانک از طریق این گزارش‌ها، بررسی می‌کند که اگر پروژه

با مشکلاتی مواجه است، از چه طریقی به وام‌گیرنده کمک نماید تا

طرح مطابق برنامه به سرانجام برسد.

بنابراین اصلی‌ترین هدف مدیریت طرح توانمند کردن وام‌گیرنده

است. ما در بانک سامان تسهیلات را بر اساس برنامه تدارکاتی که

در مرحله ارزیابی طرح از صاحبان و متقاضیان طرح دریافت کرده‌ایم

تخصیص می‌دهیم.

بانک سامان از مشاور خدمات مدیریت طرح انتظار دارد که پیشرفت

فیزیکی و پیشرفت مالی را در سیستم نرم‌افزاری که مورد قبول این

بانک باشد ثبت و ضبط نماید؛ این سیستم فارغ از سیستم وام‌گیرنده

است و گزارش‌های آن مطابق با قرارداد بین تسهیلات گیرنده و

مشاور مدیریت طرح می‌تواند در اختیار ذینفعان

پروژه قرار گیرد.

به منظور تسهیل و شفافیت بیشتر در تصمیم‌گیری این بانک پس از

مصوب شدن طرح، استانداردها و دستورالعمل‌های خودش را جزء

ضمایم مصوبه به وام‌گیرنده ابلاغ می‌کند که باید در طول اجرای

طرح آن‌ها را رعایت نمایند. این مدل نظارتی برگرفته از روش بانک

جهانی و بانک توسعه اسلامی است که در این بانک مورداستفاده قرار

می‌گیرد و اگر بانکی بخواهد در تأمین مالی طرح‌ها و یا تأمین مالی

سرمایه در گردش واحدهای تولیدی بدهی معوقه‌ای نداشته باشد و

سرمایه‌گذاری‌اش به مشکل نخورد، حتماً باید این استانداردها الگو

بگیرد. قطعاً، این طور نیست که با گرفتن وثیقه بیشتر، بتوان تأمین

مالی را کنترل کرد؛ بنابراین وقتی هم قوانین بانک مرکزی و هم

دستورالعمل‌های بانک را در این نوع پروژه‌ها رعایت کنیم، مطمئناً

این طرح‌ها محقق می‌شود. یک‌بار دیگر تأکید می‌کنم که با وثایق

زیاد گرفتن هیچ‌وقت نمی‌توان جلوی معوقات بانکی را گرفت بلکه با

رعایت استانداردهای بین‌المللی است که می‌توان از بدهی‌های معوق

جلوگیری کرد.

● **لطفاً در خصوص نحوه تأمین مالی این پروژه، از طریق بانک**

**سامان هم توضیح دهید.**

بانک سامان در تاریخ ۹۷/۸/۲۳ یک حد اعتباری به‌اندازه ۲۳ میلیارد

و ۶۰۰ میلیون تومان در اختیار شرکت پارس انرژی تخت جمشید

قرار داد که این شرکت نیز با تأمین مالی ۵۰ درصدی سهم خود که

معادل همان ۲۳ میلیارد و ۶۰۰ میلیون تومان است طرح مذکور را

به‌صورت سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی مطابق برنامه تدارکات در

حال انجام دارد.

این طرح در منطقه کورده در شهرستان لارستان استان فارس در

حال اجراست. پس از اعطای تسهیلات و پرداخت‌های انجام‌یافته



از سوی بانک سامان و شرکت پارس انرژی تخت جمشید از اسفند ۹۷ تا خرداد سال ۹۸ حدود ۸۱/۵ درصد پرداخت‌ها مطابق با اهداف پروژه انجام یافته و از نظر فیزیکی نیز در حال حاضر حدود ۷۶ درصد پیشرفت فیزیکی آن محقق شده است.

#### ● پس در آینده شاهد افتتاح پروژه هستیم؟

شرکت پارس انرژی تخت جمشید، تجهیزات و ماشین‌هایی که نیاز به خرید از خارج داشت را خریداری کرده و در مرحله ترخیص تجهیزات از گمرک است و پس از نصب آن در سایت، امیدوار هستیم که ظرف دو ماه آینده پروژه به مرحله بهره‌برداری برسد.

#### ● در گزارش اولیه این پروژه تاکید زیادی در حوزه محیط زیست صورت گرفته، دقیقاً چه استانداردهای محیط زیستی در زمان احداث پروژه رعایت شده است؟

یکی از مواردی که برای بانک سامان مهم و حساس است، تأمین مالی برای پروژه‌هایی است که از نظر مسائل زیست‌محیطی به محیط زیست ایران آسیب نرسانند.

این نکته را باید بدانیم که پروژه نیروگاه خورشیدی کورده، یک پروژه انرژی تجدیدپذیر است و همه پروژه‌های تجدیدپذیر از نظر سازمان حفاظت محیط زیست از نوع گرید C محسوب می‌شوند و نیازی به ارزیابی زیست‌محیطی ندارند. با این حال بانک سامان بازم برای این موضوع ۸ استاندارد را در برنامه خود قرار داد. در این خصوص باید بگویم که کاربری زمین برای ما خیلی مهم است و تأکید داریم که اجرای پروژه، کشاورزی را دچار مشکل نکند. همچنین، امکاناتی که در سایت وجود دارد، آب و خاک کشور را دچار آلودگی نکند. در کنار آن، آلودگی صوتی، هوا و ماده خطرناک در منطقه پخش نکند و بر روی زندگی افرادی که در منطقه زندگی می‌کنند، تأثیر منفی نگذارد. در مجموع، ما با متخصصانی

که در اختیار می‌گیریم، تمامی این نکات را رعایت می‌کنیم. نکته مهم دیگر این است که در مرحله اجرا و ساخت پروژه، نکات مربوط به آثار تاریخی را نیز در نظر خواهیم گرفت و همچنین موضوعات اجتماعی طرح نیز کاملاً محاسبه می‌شود تا اختلال اجتماعی و سلب مالکیت و تضییع حقوق افراد پیش نیاید. همچنین، بانک سامان رعایت این استانداردها در طرح را اعمال کرده و دستورالعمل‌هایش را برای وام‌گیرنده الزام می‌داند و وام‌گیرنده لازم است از این موضوع، مواظبت کرده و وظیفه اجتماعی خود را در حوزه اقتصاد رعایت کند. در نهایت باید بگویم برای ما آینده کشور و توسعه پایدار خیلی مهم‌تر از مسائل گذری اقتصادی و

مالی است.

#### ● در خصوص بازدهی طرح هم توضیحی بیان کنید.

همان‌طور که مستحضریده، برق تولیدی پروژه نیروگاه

کورده تنها یک خریدار اصلی به نام وزارت نیرو (ساتبا) دارد.

این محصول برای این واحد تولیدی با احتساب یک ضریب تعدیل که در قرارداد خرید تضمینی برق از سوی خریدار لحاظ و محاسبه شده و مطابق قرارداد از سوی ساتبا به قیمت روز از تولید کننده مطابق صورت حساب خریداری می‌گردد که این فرمول یک قیمت پایه و یک ضریب تعدیل دارد؛ بنابراین بر اساس ضریب تعدیل خرید برق را انجام داده و مطابق قراردادی که دارد پرداخت‌هایش را انجام می‌دهد. قرارداد کورده هم از این شیوه مستثنی نبوده و ضریب تعدیل به آن تعلق می‌گیرد و چون صورت وضعیت‌هایش را بر اساس ضریب تعدیل دریافت می‌کند و یارانه‌ای که در ضریب تعدیل به آن تعلق می‌گیرد، در قیمت افزایش و کاهش قیمت دلار و هر نوع ارز خارجی لحاظ شده است. با این اوصاف می‌توان گفت که پروژه در نقطه سر به سری ۱۸/۵ تا ۱۸/۶ درصد فروش دارد و در این مرحله به سوددهی می‌رسد. میانگین موزون طرح هم ۱۶ درصد است که میانگین خیلی خوبی است و ۱۹/۱۶ درصد نرخ بازدهی داخلی دارد که بانک همان ۱۸ درصد را رصد می‌کند و تمام هزینه‌های تأمین مالی را در این رقم پوشش می‌دهد.

#### ● اگر نکته‌ای در پایان دارید بفرمایید.

ما اعتقاد داریم که منابع مالی در کشور فراوان است و از بخشی به بخش دیگر بر اساس سیاست‌های پولی و مالی در حال جابه‌جایی است. یکی از مشکلات رایج که در صنعت بانکداری کشور وجود دارد نظارت بر مصرف است. بانک‌های کشور با بدهی‌های معوقه

بیشتری سروکار دارند که یکی از دلایل عمده آن را می‌توان به برخی سیاست‌های پولی و مالی نامناسب و همچنین تأمین مالی بدون نظارت نام برد. نکته مهم این است که ببینیم بانک‌های دنیا چه می‌کنند که از بدهی‌های معوق جلوگیری کنند؛ ما نباید فقط با گرفتن وثایق سنگین، دست و پای همدیگر را در تأمین مالی طرح‌ها ببندیم، بلکه باید بر طرح نظارت و مدیریت داشته باشیم. این دقیقاً کاری است که بانک سامان آن را انجام می‌دهد و من علاقه‌مندم سایر بانک‌های کشور هم از تجارب بانک‌های بین‌المللی در این زمینه بهره بگیرند و بانک سامان افتخار دارد در صورت نیاز، این تجربه مناسب و موفق خود را به سایر بانک‌های کشور تسری دهد.

**پروژه نیروگاه خورشیدی کورده، یک پروژه انرژی تجدیدپذیر است و همه پروژه‌های تجدیدپذیر از نظر سازمان حفاظت محیط زیست از نوع گرید C محسوب می‌شوند و نیازی به ارزیابی زیست‌محیطی ندارند**

# اهمیت روابط بلندمدت بین بانک و مشتری



ابراهیم زارع‌پور  
مدرس دوره‌های بازاریابی بانک سامان

علاوه بر اعتماد، رضایت مشتری نیز به‌طور قابل ملاحظه‌ای در ادبیات بازاریابی به‌عنوان عامل پیش‌نیاز و تعیین‌کننده در افزایش احتمال ایجاد روابط بلندمدت بین سازمان‌ها و مشتریان شناخته می‌شود. کیفیت اطلاعات، کیفیت خدمات، حفظ حریم خصوصی و نگرانی‌های امنیتی به‌طور قابل توجهی بر اعتماد و رضایت مشتری تأثیر گذار است، همان‌طور که اطمینان ساختاری و نرمال بودن شرایط به‌طور قابل توجهی بر عامل اعتماد تأثیر می‌گذارد. در زمینه بانکداری اینترنتی اغلب اذعان می‌شود که اعتماد مهم‌ترین عامل برای پذیرش بیشتر خدمات بر خط (آنلاین) بانکی است و این اعتماد بر بستر آگاهی مصرف‌کننده از بانکداری اینترنتی، اطمینان ساختاری تجربه‌شده، کیفیت وب‌سایت تجربه‌شده، شهرت بانک و مزیت نسبی شکل می‌گیرد. علاوه بر این، هنگام مشاهده اعتماد به بانکداری از طریق موبایل بانک، آرکاند و همکاران (۲۰۱۷) دریافتند که ابعاد کیفی خدمات موبایل بانک، بر اعتماد و رضایت مشتریان تأثیر می‌گذارد. در حالی که اعتماد، بیشتر با عوامل بهره‌برداری و اثربخشی (امنیت / حریم خصوصی و تمرین) مرتبط است، آن‌ها خاطر نشان کردند که رضایت با عوامل مؤثرتری (مانند لذت بردن و اجتماعی بودن) همراه است.

ارتباطات توسعه‌یافته با مشتریان ارتباط مثبتی با وفاداری مشتری دارد که به‌عنوان «قصد ادامه ارتباط و خرید محصولات دیگر از بانک» بیان شده است. رضایت بیشتر مشتری، وفاداری و فرصت‌های فروش محصولات مستقیم و غیر مستقیم بانک‌ها به مشتریان خود، تحت تأثیر پنج بعد مدیریت مؤثر مدیریت ارتباط با مشتری قرار دارد: تعهد

از لحاظ سازمانی، پذیرش سیستم مدیریت ارتباط با مشتری موفقیت‌آمیز به وسیله سه اصل و سه هدف اساسی تعیین می‌شود. سه اصل اساسی عبارت‌اند از: حداکثر سازی فرهنگ سازمانی مدیریت ارتباط با مشتری؛ تضمین یک رابطه مؤثر با ارائه‌دهندگان مدیریت ارتباط با مشتری؛ و به حداقل رساندن ریسک‌های به‌کارگیری و تصویب مدیریت ارتباط با مشتری، در عین حال سه هدف اصلی عبارت‌اند از: حداکثر سازی استفاده و کارایی مدیریت ارتباط با مشتری، حداکثر کردن قابلیت‌های بازاریابی و حداکثر سازی این که مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان محور اصلی فعالیت‌ها باشد. از نگاه مشتریان، توسعه روابط مؤثر و بلندمدت با بانک‌ها تحت تأثیر عوامل بسیاری است از جمله: اعتماد به بانک و خدمات آن، وجود وفاداری و رضایت، درک کارایی کانال‌های ارتباطی، وجود شناخت کافی مشتریان از محصولات و خدمات بانک به‌ویژه در مورد اینترنت و بانکداری تلفن همراه و غیره.

اهمیت اعتماد به‌عنوان یک عامل اساسی برای توسعه روابط بلندمدت مشتری و بانکی اغلب در تحقیقات برجسته است. این روابط به شدت تحت تأثیر توانایی بانکداران برای درک و برآورده ساختن نیازهای خاص مشتریان است که اثر متقابل آن بر روی درک و نگرش کلی مشتریان نسبت به بانک تأثیر می‌گذارد. نقش اعتماد اغلب به دو صورت تفسیر می‌شود، یکی به‌عنوان اعتماد بین مصرف‌کنندگان و بانک و دیگری اعتماد بین کارکنان (مثلاً اعتماد کاربران به کارکنان در بانک‌ها) که عمدتاً به صلاحیت ارائه‌دهندگان خدمات و اعتماد به صداقت و اهداف آن‌ها به‌طوری که حاکی از سرکشی نباشد، بستگی دارد.

اهمیت اعتماد به‌عنوان یک  
عامل اساسی برای توسعه روابط  
بلندمدت مشتری و بانکی اغلب  
در تحقیقات برجسته است



رضایت مشتریان از  
بانکداری برخط، به شدت  
تحت تأثیر عواملی همچون  
امنیت، زیرساخت‌های  
دسترسی به خدمات برخط،  
هنجارهای قانونی و غیره  
بوده است

سازمانی، تجربه مشتری، رویکرد فرایند محور، قابلیت اطمینان و رویکرد فناوری محور وفاداری مشتری به علت افزایش تغییر جهت و رویکرد مشتری، به موضوعی مهم تبدیل شده است، بنابراین بانک‌ها تلاش می‌کنند تا پایگاه مشتریان وفادار را حفظ کنند و موقعیت خود را در بازار تثبیت نمایند و سودآور باشند.

هنگامی که به عوامل مؤثر در توسعه روابط بلندمدت پرداخته می‌شود، بهره‌وری خدمات ارائه شده اغلب به عنوان یکی از مهم‌ترین آن‌ها مورد تأکید قرار می‌گیرد. کارایی بر پایه سادگی و قابلیت است که ارزش بسیاری دارد، به ویژه در مورد وظایف روزمره اولیه، سرعت، سهولت و خودکار سازی فرایند، کارایی بسیار مهم خواهد بود. همچنین نشان داده شده است که توسعه روابط با مشتریان به شدت تحت تأثیر امکان کاهش هزینه‌های تعامل با مشتریان قرار دارد، در حالی است که ممکن است به طور هم زمان هزینه حفظ و نگهداری سپرده‌ها و تراکنش‌های مالی آن‌ها افزایش یابد. نتایج تحقیق نشان داد که قصد مشتریان برای تغییر بانک‌ها عمدتاً تحت تأثیر رضایت از قیمت آن‌ها قرار می‌گیرد. رضایت مصرف‌کنندگان به عوامل زیادی بستگی دارد که همه آن عوامل می‌تواند به یک عامل اشاره داشته باشد. مشخص شد که آگاهی از محصولات، پاسخ به نیاز، پاسخ به سؤالات، خدمات سریع، اتصال سریع به شخص مناسب و تلاش برای کاهش زمان صف و انتظار، تأثیر مثبتی بر رضایت کلی دارد، در حالی که کمک به مشتری، تظاهر و پیگیری کارها تأثیر منفی بر رضایت کلی مشتری داشته است. با توجه به میزان استفاده بیشتر از بانکداری الکترونیک، دستیابی

به رضایت مشتریان به عنوان نتیجه تجربه آن‌ها در محصولات برخط، توجه خوانندگان را جلب کرده است. رضایت مشتریان از بانکداری برخط، به شدت تحت تأثیر عواملی همچون امنیت، زیرساخت‌های دسترسی به خدمات برخط، هنجارهای قانونی و غیره بوده است. امروزه کاربران عمدتاً با استفاده از بانکداری آنلاین به عنوان روال روزانه خود آشنا هستند و آن را راه اصلی ارتباط با بانک خود می‌دانند. نگرش آن‌ها نسبت به خدمات آنلاین و همچنین روند «بانکداری به صورت شخصی» به طور کلی مثبت است.

در زمینه آینده بانکداری آنلاین، تماس‌های ویدئویی و بانکداری با موبایل، به طور مثبت توسط کاربران ارزیابی شده است. فرایند دیجیتال سازی، محاسبات ابری و دستگاه‌های مبتنی بر اطلاعات جدید، آغازگر تغییر نحوه مدیریت اطلاعات مشتری، ایجاد فرصت‌های جدید برای بهبود بازاریابی، مدیریت ارتباط با مشتری و استراتژی کسب و کار در محیط آنلاین هستند. توسعه روابط بر پایه رضایت مشتریان و بانک است، در حالی که سادگی و سهولت برای مشتری در تجربه سایت اینترنتی، عواملی را مشخص کرد که به بانکداری اینترنتی

مرتبط بود. با

همه این مزایا، مشتریان ممکن است

نگران بیگانه شدن و قطع ارتباط حضوری با

بانک باشند. مشتریان اغلب اظهار نگرانی بیشتری در

مقایسه با کانال‌های سنتی دارند، اینکه کمک به افراد در کانال‌های

بانکداری شخصی بسیار مشکل است و بنابراین حل مشکل طول

می‌کشد. به همین دلیل به صورت خودکار تصور می‌شود که اولویت

کاربران به بانکداری آنلاین اختصاص ندارد، زیرا این روند توسط یک

بخش از مصرف‌کنندگان تجربه شده است که به نسبت تراکنش‌ها و

هزینه‌هایی که آن‌ها در بانکداری شخصی می‌پردازند، خدمات کمتری

به آن‌ها ارائه می‌شود. در میان پدیده‌های منفی بالقوه‌ای که در توسعه

روابط بلندمدت موجود است، ادبیات بازاریابی ناسازگاری سیستم

بانکی آنلاین با دستگاه کاربر، عدم دسترسی مستمر یا مشکلات فنی یا

قابلیت استفاده ضعیف را نیز در این خصوص ذکر می‌کند. به طور کلی

اگر بخواهیم صحبت کنیم، کلایک نگرش مثبت

نسبت به روند بانکداری شخصی به‌ویژه در

مشتریان جوان وجود دارد. با این حال، در مورد

کاربران میانسال و قدیمی، هنوز مقاومت و شک

و تردید درباره این خدمات وجود دارد که به

روند کار بانکداری به صورت شخصی فشار وارد

می‌کند.

هنگامی که به مدیریت ارتباط با مشتری با

موبایل پرداخته می‌شود، یافته‌های تجربی

نشان می‌دهد ارزش افزوده درک شده

مهم‌ترین عامل برای خدمات مدیریت ارتباط

با مشتری با موبایل است که با این عوامل ایجاد

می‌شود: سهولت استفاده، زمینه خدمات، سازگاری، هزینه، ریسک

و نوآوری شخصی. برعکس، نگرش منفی نسبت به فناوری، یک

عامل محدودکننده است. مزایای مربوط به استفاده از بانکداری با

موبایل، به‌طور مثبت با رضایت مشتری مرتبط است که منجر به

توسعه اعتماد، وفاداری و تبلیغات مثبت در گروه‌های اجتماعی

می‌شود. در زمینه بانکداری توسط موبایل، استراتژی‌های مدیریت

ارتباط با مشتری بهتر، قطعاً وابسته به پذیرش کانال‌های تلفن

همراه توسط تعداد بیشتری از مشتریان است؛ بنابراین، ادراک،

نگرش و اهداف کاربران همراه بانک، مهم‌ترین دلایل ایجاد روابط

هستند. اگر استفاده از خدمات همراه بانک بین افراد تصویب شود و

موردپذیرش قرار گیرد، به شدت تحت تأثیر دیدگاه نسبت به منافع،

ارزش تجربه شده، سودمندی و زمینه خدمات تجربه شده است.

در عین حال تضمین امنیت تجربه شده، اعتماد تجربه شده، هزینه

تجربه شده و ریسک تجربه شده، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر ارزش

تجربه شده سودمندی درک شده خواهد داشت.

دانش مشتری بعدی است که بیشترین تأثیر مثبت را در توسعه وفاداری

مشتری و مزیت رقابتی بانک دارد. دانش و اطلاعات مشتری به عنوان

ریشه پذیرش بیشتر بانکداری دیجیتال و توسعه مدیریت ارتباط با

مشتری دیجیتال توصیه شده است.

اهمیت کانال‌های ارتباطی مختلف در مدیریت ارتباط با مشتری در بازار

بانکی به وسیله تعدادی از نویسندگان مورد بررسی قرار گرفته است.

به عنوان مثال، آماکو و همکاران (۲۰۱۷)، بر اهمیت ارتباطات تبلیغاتی

در این زمینه تأکید کرده‌اند چون در این زمینه تأثیر مثبت آن بر ارجحیت

بانک و وفاداری مشتری در بانکداری با موبایل مشاهده شده است.

کستیک-استانکویک (۲۰۱۳) بر اهمیت ارتباطات بازاریابی یکپارچه

در مدیریت ارتباط با مشتری تأکید کرده است، به‌ویژه هنگامی که به نفوذ

در رفتار بخش‌های ناهمگن مشتریان مربوط می‌شود. علاوه بر این نشان

داده شده است که بانک‌ها می‌توانند با بهبود بهره‌وری کانال‌های ارتباطی،

چه از جنبه ارسال اطلاعات مهم و دقیق به مشتریان و چه از جنبه به

دست آوردن اطلاعات ارزشمند از سوی مشتریان،

به حفظ و بهبود روابط با مشتریان بپردازند.

با وجود افزایش نقش خدمات بانکداری

شخصی، تماس شخصی و خدمات تماس مؤثر

هنوز به عنوان عوامل بسیار مهم در توسعه روابط

بلندمدت با مشتریان محسوب می‌شود. نقش

مراکز تماس در صنعت بانکی به عنوان وسیله‌ای

برای ایجاد روابط بهتر با مشتریان است. مراکز

تماس اغلب نقاط اصلی تماس مشتریان در

یک سازمان هستند و بنابراین عوامل مهمی در

رضایت مشتریان هستند؛ با توجه به استفاده

بیشتر از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات،

مراکز تماس در شرایط عملیاتی تکامل یافته و به عنوان یک عامل

استراتژیک مدیریت ارتباط با مشتری تبدیل شده‌اند.

در رابطه با نیازهای مشتریان، خدمات اضافی ارائه شده توسط

بانک‌ها اغلب برای توسعه روابط بلندمدت با مشتریان ضروری است.

با این حال، در این زمینه، برای بررسی نظرات مشتری در مورد خدمات

جدید که بانک‌ها در آینده می‌توانند ارائه دهند، بسیار مهم است، زیرا

مشتریان ممکن است درباره خدمات غیر سنتی شک و تردید داشته

باشند و دو دلیل اصلی آن عدم اعتماد و مقاومت کلی در برابر تغییر

است. اگرچه بعضی از خدمات اضافی، مانند فروش بیمه، اغلب به نفع

مصرف‌کنندگان است، اما نگرانی خاصی نسبت به این واقعیت وجود

دارد که بانک‌ها تمرکز بر خدمات اصلی خود را به خاطر خدمات غیر

مرتبط از دست داده‌اند؛ بنابراین، افزودن خدمات اضافی به عنوان ابزار

برقراری روابط جامع‌تر با مشتریان، باید توسط بانک‌ها به دقت مورد

تجزیه و تحلیل قرار گیرد و به این ترتیب آن خدمات پاسخگوی نیازهای

طبقات مختلف مشتریان باشد.

### با وجود افزایش نقش خدمات بانکداری شخصی، تماس شخصی و خدمات تماس مؤثر هنوز به عنوان عوامل بسیار مهم در توسعه روابط بلندمدت با مشتریان محسوب می‌شود

# بررسی وظایف بانک‌ها در قانون صدور چک مصوب ۱۳۹۷/۸/۱۳

علیرضا امامی روشناوند - وکیل پایه یک دادگستری شرکت اعتبارسنجی ایرانیان

**۱- وظیفه بانک در مواجهه با ادعای سرقت یا مفقودی یا جعل چک یا تحصیل از طریق کلاهبرداری یا خیانت در امانت یا جرائم دیگر.**  
ماده ۱۴ قانون چک بیان می‌دارد: «صادرکننده یا ذینفع یا قائم مقام قانونی آن‌ها با تصریح به اینکه چک مفقود یا سرقت یا جعل شده و یا از طریق کلاهبرداری یا خیانت در امانت یا جرائم دیگری تحصیل گردیده است می‌تواند کتباً دستور عدم پرداخت وجه چک را به بانک بدهد و بانک پس از احراز هویت دستوردهنده از پرداخت وجه آن خودداری خواهد کرد و در صورت ارائه چک بانک گواهی عدم پرداخت را با ذکر علت اعلام شده صادر و تسلیم می‌نماید...»

در قسمت اخیر تبصره ۱ ماده فوق‌الاشاره بانک مکلف شده است وجه چک را تا تعیین تکلیف آن در مرجع رسیدگی یا انصراف دستوردهنده در حساب مسدودی نگهداری نماید. آنچه در ماده ۱۴ بیش از پیش خودنمایی می‌کند تصریح قانون‌گذار نسبت به مواردی است که صادرکننده یا ذینفع یا قائم مقام قانونی آن‌ها می‌تواند تقاضای عدم پرداخت وجه چک را به بانک بدهد و آن مفقودی یا سرقت یا جعل یا تحصیل چک از طریق کلاهبرداری یا خیانت در امانت است لذا درجایی که اشخاص در معاملات به اختلاف حساب برمی‌خورند نمی‌توانند به استناد اختلاف حساب تقاضای عدم پرداخت وجه چک را به بانک بدهند. نکته دیگری که از ملاحظه ماده ۱۴ قانون اصلاحی چک به چشم می‌خورد عنوان جرائم دیگری است که در ماده آورده شده که مشخص نیست منظور چه جرائمی است؟ اگر قانون‌گذار تحصیل چک تحت هر نوع جرمی را مجوز دستور عدم پرداخت وجه چک به بانک اعلام می‌نمود دیگر ذکر افقادی یا جعل یا سرقت و تحصیل از طریق کلاهبرداری و خیانت در امانت در ماده ۱۴ جهت دستور عدم پرداخت وجه چک غیرضروری می‌بود.

در ماده ۱۴ صحبت از ارائه دستور عدم پرداخت وجه چک به صورت کتبی شده است که موضوع را از شمول دستور عدم پرداخت شفاهی، اینترنتی، تلفنی و ... خارج می‌نماید که در ادامه ماده نیز بانک مکلف به احراز هویت دستوردهنده شده است. این موضوع از طریق مراجع صادرکننده یا ذینفع یا قائم مقام قانونی آن‌ها طبق تصریح صدر ماده و ارائه دستور کتبی عدم پرداخت وجه چک به بانک و یا ارائه دستور عدم پرداخت چک از طرف صادرکننده و تطبیق امضای موجود در برگ دستور کتبی با نمونه امضای موجود در بانک جهت احراز هویت دستوردهنده است. وظیفه دیگری که برای بانک ذکر گردیده زمانی است که بانک پس از احراز هویت دستوردهنده از پرداخت وجه چک خودداری می‌نماید و چک به بانک ارائه می‌گردد که بانک می‌بایست گواهی عدم پرداخت را با ذکر علت اعلام شده صادر و تسلیم ارائه‌کننده نماید و وجه چک را تا



امروزه بسیاری از روابط تجاری و مالی در دنیا از طریق چک انجام می‌شود و به خاطر مشکلاتی که نقدینگی در گردش برای افراد جامعه ایجاد می‌کند، سعی دولت‌ها بر این است که ابزاری بسازند که جایگزین پول و نقدینگی باشد و چنان اعتبار و اهمیتی به آن بدهند که مردم به راحتی در روابط مالی خود آن را بکار گیرند. در این نوشتار سعی بر این است تا با بررسی وظایف بانک‌ها طبق قانون اصلاح قانون صدور چک مصوب ۱۳۹۷/۸/۱۳ بیش از پیش با وظایف بانک‌ها به عنوان محال علیه آشنا شده و نقش بانک‌ها در رابطه با مسائل حقوقی کنونی بالاخص چک تبیین و تشریح گردد.



تعیین تکلیف آن در مرجع رسیدگی و یا انصراف دستوردهنده در حساب مسدودی نگهداری نماید.

در صورتی که طبق تبصره ۲ ماده ۱۴ دستوردهنده ظرف مدت یک هفته نسبت به ارائه شکایت خود به مراجع قضایی اقدام ننماید و گواهی تقدیم شکایت خود را به بانک تسلیم ننماید، بانک می‌بایست پس از انقضای مدت مذکور از محل موجودی که در حساب مسدود نگهداری شده است به تقاضای دارنده چک وجه آن را پرداخت نماید.

## ۲- واریسی تسلسل ظهر نویسی‌های چک

در صورتی که چک از طریق ظهرنویسی دست‌به‌دست انتقال یافته، بانک محال‌علیه بایستی سلسله امضاهای سند را موردتوجه قرار دهد. وفق ترتیبات تبصره ۳ ماده ۵ مقررات و شرایط عمومی حساب‌جاری «در مورد چک‌هایی که به حواله‌کرد شخص یا اشخاص معین صادرشده و دارای ظهر نویسان متعددی است اعم از آنکه کلمه آورنده خط‌خورده یا خط نخورده باشد، صرف ملاحظه بانک به اینکه پشت‌نویسی‌ها مرتب است کافی بوده و بانک هیچ‌گونه مسئولیتی نسبت به صحت امضای ظهر نویسان نخواهد داشت»

در این مورد ماده ۳۵ پیمان ژنو وظیفه بانک را این‌گونه بیان می‌نماید: «محال‌علیه که وجه یک چک ظهر نویسی شده را تأدیه می‌کند ملزم است نظم سلسله ظهر نویسی و نه صحت امضاهای آن را رسیدگی کند یعنی مؤسسه مذکور به تقدم و تأخر تواریخ ظهر نویسی توجه می‌نماید. اگر امضایی قلم گرفته شده باشد محذوف تلقی می‌گردد» و طبق ماده ۱۱ همان پیمان پشت‌نویسی‌ها کان لم یکن است.

## ۳- احراز هویت دارنده و صادرکننده چک

متصدی امور بانکی می‌بایست به هنگام پرداخت وجه چک امضای صادرکننده را با نمونه امضای موجود در بانک تطبیق نماید. طبق ماده ۶ قانون اصلاحی جدید ارائه دسته‌چک صرفاً از طریق سامانه صدور یکپارچه چک (صیاد) نزد بانک مرکزی صورت می‌پذیرد و این سامانه پس از اطمینان از صحت مشخصات متقاضی با استعلام از سامانه ملی اعتبار سنجی یا رتبه‌بندی اعتباری از مؤسسات اقدام نموده و متناسب با نتایج دریافتی سقف اعتبار مجاز متقاضی را محاسبه و به هر برگ چک شناسه یکتا و مدت اعتبار اختصاص می‌دهد و در تبصره یک ماده مذکور بانک‌ها مکلف به ارائه اطلاعات صحیح و کامل به‌منظور اعتبار سنجی و یا رتبه‌بندی اعتباری می‌باشند. لیکن تازمان تهیه دستورالعمل ضوابط این ماده توسط بانک مرکزی بانک‌ها مکلف به رعایت ضوابط قانون قبلی می‌باشند. علاوه براین مطابق تبصره ۳ بند ۵ مقررات و شرایط عمومی حساب‌جاری اعم از آنکه سند در وجه شخص معین و یا در وجه حامل باشد بانک موظف به احراز هویت دارنده یعنی آخرین امضاکننده چک خواهد بود که این مورد به‌صراحت در بخش دوم ماده ۱۱ قانون صدورچک این‌گونه آورده شده: بانک‌ها مکلفند به‌محض مراجعه دارنده چک هویت کامل و دقیق او را در پشت چک با ذکر تاریخ قید نمایند و در همین ماده منظور از دارنده چک شخصی است که برای اولین بار چک را به بانک ارائه داده است. گواهی و تصدیق مطابقت امضای صادرکننده چک با امضای موجود در ذیل چک صادره از طرف بانک

محال‌علیه آن‌چنان اهمیت و رسمیتی دارد که به منزله گواهی و تصدیق صدور سند، از منتسب الیه از سوی طرفی است که سند علیه او اقامه شده است و در نتیجه چکی که مطابقت امضای ذیل آن با امضای صادرکننده از سوی بانک محال‌علیه تصدیق و گواهی شده باشد چون قانوناً در حکم سند لازم‌الاجرا است می‌توان آن را در زمره اسناد عادی که اعتبار اسناد رسمی را دارد به شمار آورد و در این صورت آثار ذیل بر آن مترتب می‌شود.

الف- بدون مراجعه به دادگاه‌ها با شرایط مقرر در قانون قابل صدور اجراییه است.

ب- امضای چک در صورت گواهی مطابقت آن با نمونه امضای صادرکننده نزد بانک محال‌علیه از سوی بانک می‌تواند برای رسیدگی و احراز اصالت امضای سند عادی دیگری که به امضای صادرکننده چک مضی شده است در صورت تکذیب یا تردید اساس تطبیق قرار گیرد. از اصطلاح «هویت دقیق و کامل» که بانک‌ها مکلف به قید آن در ظهر چک گردیده‌اند در این قانون تعریفی نشده است ولی می‌توان منظور مقنن را از اصطلاح «هویت کامل و دقیق» مرادف اصطلاح «مشخصات» مندرج در ماده ۴ قانون چک دانست که این اصطلاح در ماده ۴ آئین‌نامه اجرایی ماده ۳۹ منسوخ قانون ثبت‌احوال کشور مصوب ۱۳۵۵/۷/۱ چنین تعریف کرد: «مشخصات عبارت است از نام و نام خانوادگی، نام پدر، شماره شناسنامه، محل صدور، تاریخ تولد، شغل، تابعیت، مذهب، نشانی محل سکونت و سایر مواردی که در فرم‌های مربوطه پیش‌بینی شده است»

## ۴- صدور گواهینامه عدم پرداخت وجه چک:

هرگاه وجه چک، به علتی از علل مندرج در ماده ۳ قانون صدور چک با ماده ۱۴ همان قانون پرداخت نشود، بنا به تقاضای دارنده چک و به‌موجب ماده ۴ قانون صدور چک، بانک مکلف است فوراً غیرقابل پرداخت بودن آن را در سامانه یکپارچه بانک مرکزی ثبت نماید و با دریافت کد رهگیری و درج آن در گواهینامه‌ای که مشخصات چک و هویت و نشانی کامل صادرکننده در آن ذکر شده باشد علت یا علل عدم پرداخت را صریحاً قید و آن را امضا و مهر و به متقاضی تسلیم نماید. در برگ مزبور باید مطابقت یا عدم مطابقت امضای صادرکننده با نمونه امضا موجود در بانک (در حدود عرف بانکداری) از طرف بانک گواهی شود.

## ۵- صدور گواهینامه کسر موجودی حساب (پرداخت قسمتی از وجه چک):

در صورتی که موجودی حساب صادرکننده چک نزد بانک کمتر از مبلغ چک باشد بنا به تقاضای دارنده چک بانک مکلف است مبلغ موجود در حساب را به دارنده چک بپردازد. دارنده چک با قید مبلغ دریافت شده در پشت چک آن را به بانک تسلیم می‌نماید بانک مکلف است بنا به درخواست دارنده چک فوراً کسری مبلغ چک را در سامانه یکپارچه بانک مرکزی وارد نماید و با دریافت کد رهگیری و درج آن در گواهینامه‌ای با مشخصات مندرج در ماده ۴ به متقاضی تحویل دهد گواهینامه صادره بانک در این مورد برای دارنده چک جانشین اصل چک می‌شود و این گواهینامه نسبت به مبلغی که پرداخت نشده چک بی‌محل

محسوب می‌شود. بانک با کشیدن دو خط مورب موازی (قرمز رنگ) بر روی چک مبلغ موجود در حساب را که به دارنده چک پرداخته است روی چک می‌نویسد و به مهر پرداخت مهور و سپس آن را جزء اسناد نگهداری می‌کند.

#### ۶- ارسال نسخه دوم گواهینامه عدم پرداخت به صادرکننده چک:

بانک مکلف است به منظور اطلاع صادرکننده چک فوراً نسخه دوم برگ (تصدیق عدم پرداخت چک) را به آخرین نشانی صاحب حساب که در بانک موجود است ارسال دارد. در برگ مزبور باید نام و نام خانوادگی و نشانی کامل دارنده چک قید گردد. همچنین در مورد چک‌هایی که مبلغ آن‌ها زیاده از موجودی صادرکننده چک در بانک است، نسبت به پرداخت آن‌ها تا میزان موجودی در بانک اقدام نموده و نسبت به مبلغی که به علت بلامحل بودن چک منجر به صدور گواهینامه عدم پرداختی قسمتی از وجه چک شده یک نسخه از گواهینامه مذکور را (جانشین اصل چک) برای صاحب حساب ارسال دارد. در صورت مراجعه مجدد ذینفع و موجود بودن وجه کسری چک، بانک باید با دریافت این برگ (گواهینامه) مبلغ کسری را به ذینفع بپردازد.

#### ۷- بستن حساب صادرکننده چک بلامحل

مطابق ماده ۲۱ قانون چک؛ بانک‌ها مکلف‌اند کلیه حساب‌های جاری اشخاصی را که بیش از یک‌بار چک بی‌محل صادر کرده و تعقیب آن‌ها منتهی به صدور کیفرخواست شده باشد بسته و تا سه سال به نام آن‌ها حساب جاری دیگری بازنمایند.

#### ۸- عدم پرداخت چک بلامحل

از آنجاکه بانک‌ها طبق روش جاری جز به موجب قرارداد خاص اعتبار مالی برای دارندگان حساب جاری در نظر نمی‌گیرند چک‌های خالی از وجه باید با عدم تأدیه و تحویل گواهینامه عدم پرداخت مواجه گردد. اگر صاحب حساب چک بلامحل جهت اخذ وجه به بانک محال علیه ارائه و با تبانی کارمند بانک که مسئولیت یکی از مراحل کنترل را به عهده داشته مبلغ معقد در آن را وصول نماید، کارمند مذکور به عنوان شرکت در کلاهبرداری قابل تعقیب جزائی خواهد بود.

#### ۹- محرومیت صادرکننده چک بلامحل از خدمات بانکی موضوع

##### ماده ۵ مکرر قانون چک

در صورت غیرقابل پرداخت بودن چک و یا کسری مبلغ چک بانک مکلف به ثبت آن در سامانه یکپارچه بانک مرکزی بوده و با اطلاع بانک مرکزی و پس از گذشت بیست و چهار ساعت کلیه بانک‌ها مکلف‌اند تا زمان رفع سوء اثر از چک اقدامات ذیل را نسبت به صاحب حساب معمول دارند

الف - عدم افتتاح هرگونه حساب و صدور کارت بانکی جدید

ب- مسدود کردن وجوه کلیه حساب‌ها و کارت‌های بانکی و هر مبلغی متعلق به صادرکننده که تحت هر عنوان نزد بانک یا موسسه اعتباری دارد به میزان کسری مبلغ چک به ترتیب اعلامی بانک مرکزی

ج- عدم پرداخت هرگونه تسهیلات بانکی یا صدور ضمانت‌نامه‌های ارزی یا ریالی

د- عدم گشایش اعتبار اسنادی ارزی یا ریالی

#### ۱۰- رفع سوء اثر از چک‌های بلامحل

مطابق با تبصره ۳ ماده ۵ قانون اصلاحی چک، بانک مکلف است در هر یک از موارد زیر مراتب را در سامانه یکپارچه بانک مرکزی اعلام کند تا از چک به صورت برخط رفع سوء اثر نماید.

الف- واریز کسری مبلغ چک به حساب جاری نزد بانک محال علیه و ارائه درخواست مسدودی که در این صورت بانک مکلف است ضمن مسدود کردن مبلغ مذکور تا زمان مراجعه دارنده چک و حداکثر به مدت یک سال، ظرف مدت سه روز واریز مبلغ را به شیوه‌ای اطمینان‌بخش و قابل استناد به اطلاع دارنده چک برساند

ب- ارائه لاشه چک به بانک محال علیه.

ج- ارائه رضایت‌نامه رسمی تنظیم شده در دفاتر اسناد رسمی از دارنده چک یا نامه رسمی از شخص حقوقی دولتی یا عمومی غیردولتی دارنده چک.

د- ارائه نامه رسمی از مرجع قضائی یا ثبتی ذی صلاح مبنی بر اتمام عملیات اجرائی در خصوص چک.

ه- ارائه حکم قضائی مبنی بر برائت ذمه صاحب حساب در خصوص چک.

و- سپری شدن مدت سه سال از تاریخ صدور گواهینامه عدم پرداخت مشروط به عدم طرح دعوی حقوقی یا کیفری در خصوص چک توسط دارنده.

#### ۱۱- انسداد حساب در صورت تأمین ثانوی محل

مطابق ماده ۹ قانون چک، در صورتی که صادرکننده چک قبل از تاریخ شکایت کیفری موجبات پرداخت آن را در بانک محال علیه فراهم نماید بانک مذکور مکلف است تا میزان وجه چک، حساب صادرکننده را مسدود نماید و به محض مراجعه دارنده و تسلیم چک وجه آن را بپردازد.

#### ۱۲- تأمین کسری وجه چک صادره مشتری‌ان:

چنانچه دارنده حساب جاری بخواهد کسری وجه چک خود را از حساب‌های دیگری چون قرض الحسنه و سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت و یا حساب جاری دیگری که در نزد بانک دارد تأمین نماید می‌تواند به بانک محال علیه وکالت و اختیار تام بدهد که در صورت کسری وجه چک عهده حساب جاری مشتری، بانک می‌تواند به استناد وکالت کسری وجه چک را از سایر حساب‌های مشتری تأمین نماید.

منابع

۱- اخلاقی، بهروز، مقاله تحت عنوان «چک در قلمرو حقوق تجارت بین‌الملل»، مجله حقوقی نشریه، دفتر خدمات حقوق بین‌المللی جمهوری اسلامی ایران، شماره ۱۳، چاپ ۱۳۶۹.

۲- رئیس، محمود، بانکداری علمی از انتشارات مؤسسه علوم بانکی.

۳- قانون پولی و بانکی کشور، مصوب ۱۳۵۱/۴/۱۸.

۴- قانون صدور چک مصوب، ۱۳۵۵/۴/۱۶ و اصلاحی ۱۳۹۷/۸/۱۳

۵- کنوانسیون راجع به قانون متحدالشکل در خصوص چک، ژنو، ۱۹ مارس، ۱۹۳۱.

۶- محمدی، ولی‌الله، عملیات بانکی، چاپ ۱۳۶۹.



# مدیریت سود: مزیت یا زیان؟

آرش آذین‌فر / متصدی امور بانکی شعبه بابل

هدف از این مقاله بررسی تأثیر مدیریت سود مبتنی بر تعهد و مدیریت سود مبتنی بر واقعیت بر اساس عملکرد فاکتورهای پیش‌بینی است که بر مبنای بازده دارایی و جریان نقدی اندازه‌گیری می‌شود. اگرچه مدیریت سود به‌طور گسترده‌ای مستند شده است، اما تأثیر آن بر عملکرد شرکت‌ها تا حد زیادی مشخص نیست. مدیریت سود مانند زرق و برق دار کردن حساب‌هاست تا منجر به بهبود گزارش مالی و عمل به‌عنوان یک سیگنال برای استفاده‌کنندگان از اطلاعات مالی شود. از سوی دیگر، مدیریت سود وضعیت مالی واقعی یک شرکت را توضیح نمی‌دهد. متأسفانه، استفاده‌کنندگان از اطلاعات مالی به‌طور کامل تأثیر مدیریت سود را در دوره‌های بلندمدت فرا نمی‌گیرند. اعداد حسابداری بر استفاده‌کنندگان از اطلاعات مالی نظیر مدیران، اعتباردهندگان، سهامداران و دولت اثر می‌گذارد. اطلاعات حسابداری مانند درآمد اغلب به‌عنوان پارامترهای اصلی مدیریت عملکرد و به‌عنوان یکی از معیارهای موردتوجه حسابداری و تصمیم‌گیری‌های سرمایه‌گذاری سرمایه‌گذاران محسوب می‌شوند، به همین علت، به دلایل مختلف، درآمد بسیار مهم و لازم برای استفاده‌کنندگان مختلف است. مدیریت سود به‌طور کلی شامل انواع مختلفی برای دست‌کاری درآمد برای دستیابی به درآمد موردنظر یا سود مورد انتظار است، هرچند که وجود آن اغلب از تخلف از اصول حسابداری یا استانداردهای حسابداری جلوگیری می‌کند. با این حال، مدیریت سود می‌تواند منجر به درآمدی شود که وضعیت مالی واقعی شرکت را نشان نمی‌دهد که ممکن است استفاده‌کنندگان را از این اطلاعات گمراه کند.

## مدیریت سود

فرایند اندازه‌گیری سود و نتیجه آن نقش مهمی در اداره شرکت دارد و معمولاً کاربران صورت‌های مالی اهمیت زیادی برای آن قائل‌اند. از آنجاکه محاسبه سود بنگاه‌های اقتصادی متأثر از روش‌های برآوردی حسابداری است و تهیه صورت‌های مالی به‌عهده مدیریت واحد تجاری است، ممکن است بنا به دلایل مختلف، مدیریت اقدام به مدیریت سود نماید. در تعریف مدیریت سود گفته شده است: «مدیریت سود، دخالت عمومی در فرایند گزارش‌گری مالی خارجی با قصد به دست آوردن سود است.» تمایل به دستیابی به قیمت بالای سهام و یا سطح مطلوبی از سود، مدیران شرکت را بر آن می‌دارد تا به مدیریت سود روی آورند. هیلی و والن در سال ۱۹۹۹، مدیریت سود را این چنین تعریف کرده‌اند: «مدیریت سود هنگامی رخ می‌دهد که مدیران از قضاوت‌های شخصی خود در گزارش‌گری مالی استفاده کنند و ساختار معاملات را جهت تغییر گزارش‌گری مالی، دست‌کاری نمایند. این هدف یا به قصد گمراه نمودن برخی از صاحبان سود در خصوص عملکرد اقتصادی شرکت یا تأثیر بر نتایج قراردادهایی است که انعقاد آن‌ها منوط به دستیابی به سود شخصی است.» این محققان، دو شکل از مدیریت سود را مستند می‌کنند. شکل اول، شامل انتخاب روش‌های حسابداری مناسب برای دستیابی به سطوح مطلوب و موردنظر سود (به عبارت دیگر، مدیریت سود مبتنی بر ارقام حسابداری) است و شکل دوم از زمان‌بندی و یا میزان تصمیمات عملیاتی برای دستیابی به سود مطلوب و موردنظر بهره می‌گیرد. (به عبارت دیگر، دست‌کاری فعالیت‌های واقعی). شکل اول مدیریت سود یعنی مدیریت سود مبتنی بر ارقام حسابداری، نسبتاً

## فلسفه مدیریت سود

فلسفه مدیریت سود، بهره‌گیری از انعطاف‌پذیری روش‌های استاندارد و اصول پذیرفته شده حسابداری است. البته تفسیرهای گوناگونی که می‌توان از روش‌های اجرایی یک استاندارد حسابداری برداشت کرد، از دلایل وجود مدیریت سود است. نظریه مدیریت سود برای اولین بار توسط تحلیل گران مالی و کارگزاران بورس اوراق بهادار مطرح شد، زیرا آن‌ها احساس می‌کردند، سود گزارش شده، قدرت سود شرکت را آنقدر نشان نمی‌دهد که در ذهن مجسم می‌کنند. آن‌ها دریافته‌اند که پیش‌بینی سودهای آتی بر مبنای نتایج گزارش شده، کار مشکلی است. ضمناً تحلیل گران دریافته‌اند که تجزیه و تحلیل صورت‌های مالی شرکت‌ها به دلیل نقاط ضعف متعدد در اندازه‌گیری اطلاعات حسابداری کار

مشکلی است. پدیده مدیریت سود طی نیم قرن اخیر بسیار مورد توجه محققان حسابداری بوده است. این پدیده به رفتار آگاهانه‌ای اطلاق می‌شود که به منظور کاهش نوسانات دوره‌ای سود انجام می‌شود. پژوهشگران عموماً بر این باورند که مدیران به منظور نشان دادن تصویری باثبات از روند سودآوری در چارچوب منعطف اصول و روش‌های متداول حسابداری به مدیریت سود دست می‌زنند. برخی شواهد نشان می‌دهد که اغلب صاحبان سهام و بستانکاران تمایل به سرمایه‌گذاری در شرکت‌هایی دارند که مدیریت آن‌ها قادر است تصویر هموارتری از سودآوری منعکس نماید. چنین رفتارهایی می‌تواند ناشی از انگیزه‌هایی نظیر افزایش رفاه مدیریت، افزایش رفاه سهامداران و تسهیل قابلیت پیش‌بینی سود باشد. در سیستم اقتصادی امروز دنیا، انتقال و گزارش اطلاعات صحیح مالی به مراکز تصمیم‌گیری، اهمیت بسیار زیادی دارد. سهامداران که اندوخته‌های خود را به شکل سرمایه در اختیار شرکت‌ها

قرار می‌دهند، برای آگاهی از چگونگی اداره سرمایه‌های خود و اطمینان از صحت عمل و کارایی مدیران، وسیله دیگری جز صورت حساب‌ها و گزارش‌های مالی سالانه شرکت‌ها در اختیار ندارند. دولت نیز به دلایل مختلفی از جمله، اطمینان از صحت مصرف وجوه و منابع تحصیل در آمد از طریق وصول مالیات و ... نیازمند گزارش‌های دقیق و صحیح مالی است. از طرف دیگر، اطلاع دقیق از نتایج فعالیت‌های مختلف اقتصادی و دقت در اجرای اصول حسابداری و برقراری سیستم مناسب انتقال اطلاعات به صورت گزارش‌های مالی، عامل مؤثری در تحقق برنامه‌های اقتصادی کشور به حساب می‌آید. در ارزیابی عملکرد و توان سودآوری و همچنین نقد شوندگی سهام

یک شرکت، رقم سود گزارش شده برای سرمایه‌گذاران مهم است و بر تصمیم‌های آن‌ها تأثیر مستقیمی دارد. میزان سود و نوسان آن از دیدگاه سهامداران شرکت حائز اهمیت است و بر ارزش سهام شرکت تأثیر می‌گذارد؛ بنابراین باید اولاً ابزار هموارسازی سود و ثانیاً سود عادی تعیین شود. در واقع، سود عادی هدف فرضی مدیریت است که با استفاده از مدل‌های مختلف طراحی می‌شود. بازی با «ارقام مالی» (نامی که گاهی اوقات برای مدیریت سود به کار می‌رود)، می‌تواند تأثیر کاملاً منفی، در کشف شدن باقی‌گذار. با استفاده از حسابداری مدیریت سود، مدیریت می‌تواند تصورات سایرین را نسبت به عملکرد شرکتش تغییر دهد. ارزیابی قدرت سودآوری شرکت ممکن است به اشتباه تعبیر و باعث تعیین نامناسب قیمت اوراق بدهی و سرمایه شود. هنگامی که اشتباهاتی کشف می‌شود، شرکت دیگر اطمینان بازار را به دست نخواهد آورد و این باعث کاهش شدید اوراق بدهی و سرمایه‌اش خواهد شد. به طور کلی مدیریت سود عبارت است از اعمال نظر مدیریت شرکت در تقدم و تاخر ثبت حسابداری هزینه‌ها و درآمدها و یا به حساب گرفتن هزینه‌ها یا انتقال آن‌ها به سال‌های بعد به طوری که باعث شود شرکت در طول چند سال مالی متوالی از روند سود بدون تغییرات عمده برخوردار

## مدیریت سود واقعی از کاهش بودجه مخارج اختیاری مانند تحقیق و توسعه، تبلیغات، آموزش کارکنان و استفاده از هزینه‌های بازاریابی، عمومی و اداری شرکت استفاده می‌کند

باشد. هدف مدیریت این است که شرکت را در نظر سرمایه‌گذاران و بازار سرمایه باثبات و پویا نشان دهد. مدیریت سود مربوط به استفاده از تعهد اختیاری است و مدیریت سود واقعی تأثیر مستقیم بر جریان نقدی دارد. ژانگ در سال ۲۰۰۷ نشان داد که مدیران از دستمزد تعهدی و واقعی به عنوان جایگزین برای حسابداری استفاده می‌کنند. با این حال، گراهام و همکاران در سال ۲۰۰۵ نشان دادند که مدیریت سود واقعی بیشتر از طریق مدیریت انتخاب شده است تا هدف در آمد خود را افزایش دهد. دلیل آن این است که مدیریت سود واقعی در آینده بر مدیریت سود تعهدی تأثیر می‌گذارد. به تازگی مدیران از دلایل مختلفی از مدیریت سود واقعی برای مدیریت سود تعهدی استفاده کرده‌اند. اولاً مدیریت سود تعهدی به راحتی توسط استفاده‌کنندگان از اطلاعات مالی در مقایسه با مدیریت سود واقعی قابل تشخیص است. ثانیاً، مدیر ممکن است انعطاف‌پذیری محدودی برای اداره جایگزینی داشته باشد.

مدیریت سود واقعی از کاهش بودجه مخارج اختیاری مانند تحقیق و توسعه، تبلیغات، آموزش کارکنان و استفاده از هزینه‌های بازاریابی، عمومی و اداری شرکت استفاده می‌کند. کاهش هزینه‌های اختیاری تحت تأثیر فشار بر مدیریت برای افزایش سود کوتاه مدت است. فشار بر سود کوتاه مدت، مدیریت را تشویق می‌کند تا به صورت فرصت‌های گوناگون رفتار کند، به طوری که مدیران بیش از حد بر چیزهایی که بر درآمد تأثیر می‌گذارد، تمرکز بیشتری داشته و در نتیجه، بر برنامه‌ریزی بلندمدت شرکت کمتر تمرکز خواهند کرد. مدیریت اغلب هزینه‌های اختیاری را برای رسیدن به اهداف خاص خود کاهش می‌دهد. طبق استانداردهای حسابداری، هزینه‌های اختیاری به عنوان هزینه‌های دوره‌ای که در معرض آن قرار می‌گیرند، در نظر گرفته می‌شود. کاهش بودجه بر هزینه‌های اختیاری مانند تحقیق و توسعه، تبلیغات، آموزش و پرورش کارکنان و هزینه‌هایی را که در یک دوره معین متحمل می‌شوند کاهش می‌دهد، به طوری که باعث افزایش جریان نقدی و درآمد عملیاتی برای رسیدن به هدف می‌شود. این رویکرد از طریق مدیریت ترجیح داده می‌شود. این تکنیک‌ها در مقایسه با مدیریت در آمد تعهدی دارد. بیشتر هزینه و پیچیدگی گراهام و همکاران در سال ۲۰۱۳ نشان دادند که کاهش هزینه‌های اختیاری تأثیر منفی بر عملکرد بلندمدت شرکت (کاهش جریان نقدی و درآمد در دوره آینده) خواهد داشت.

### روش‌های مدیریت سود

سیستم حسابداری تعهدی مدیران را ملزم به قضاوت‌های حسابداری متعددی می‌سازد که دارای اثر عمیقی روی سود گزارش شده هستند. نمونه‌های قضاوت‌های اختیاری حسابداری که می‌تواند به طور نامحسوس سود را رفته رفته در یک جهت تغییر دهد، شامل موارد زیر است:

۱. پیمان‌های ساختمانی درازمدت مستلزم بر آورد پیشرفت کار و



مخارج تکمیل است. مدیران می توانند از بر آورد خوش بینانه پیشرفت کار استفاده کنند تا سود را افزایش دهند.

۲. محاسبات استهلاک، مستلزم بر آورد عمر مفید و ارزش اسقاط است. مدیران می توانند از بر آورد خوش بینانه عمر و ارزش اسقاط دارایی های استهلاک پذیر استفاده کنند و در عین حال هزینه استهلاک را کاهش دهند.

۳. حساب های دریافتنی باید به خالص ارزش باز یافتنی ارائه شود. مدیران می توانند از بر آورد خوش بینانه وصول پذیری استفاده کنند تا سود را بیش از واقع نشان دهند.

۴. مخارج باید به عنوان مخارج محصول یا مخارج دوره طبقه بندی شوند. از طریق طبقه بندی بعضی از مخارج به عنوان مخارج محصول به جای مخارج دوره، مدیران می توانند هزینه ها را طی زمان های رشد موجودی ها کاهش دهند.

۵. سود ناشی از واگذاری دارایی ممکن است در دوره فروش به طور کامل شناسایی شود. مدیران می توانند به منظور کمک به سود، فروش دارایی هایی را که ارزش آن ها افزایش یافته است، مثل اوراق بهادار معامله شدنی در بازار و دارایی های ثابت، در برنامه کار قرار دهند.

۶. شرکت های ساخت نرم افزار باید زمانی را که محصولات نرم افزاری به توجیه پذیری فنی رسیده اند، بر آورد کرده و مخارج ساخت نرم افزار را بعد از آن زمان به بهای تمام شده دارایی منظور کنند. مدیران می توانند این تاریخ را سرعت بخشند و از هزینه نمودن آنی بعضی مخارج ساخت نرم افزار جلوگیری کنند.

۷. مخارج پیش بینی شده ایفای تعهدات ضمانت محصول (گارانتی) باید ثبت و با درآمد عملیاتی تطابق داده شود. مدیران از طریق انجام برآوردهای خوش بینانه مخارج ضمانت محصول، می توانند هزینه های جاری را کاهش دهند.

۸. تعمیرات عادی به عنوان هزینه منظور می شود، در حالی که تعمیرات اساسی و عمده به بهای تمام شده دارایی منظور می شود. مدیران می توانند با تلقی کردن تعمیرات عادی به عنوان تعمیرات عمده، به سود جاری کمک کنند.

۹. مدیران می توانند به منظور کمک به سود، در مشتریان خود انگیزه ایجاد کنند (مثل تخفیف قیمت) و بدین ترتیب، سرعت فروش را بالا ببرند.

۱۰. موجودی ها باید به کمترین بهای تمام شده یا بهای بازار گزارش شود. مدیران می توانند از ارزش بازار خوش بینانه استفاده کنند که منجر به کاهش زیان کاهش ارزش موجودی مواد و کالا می شود.

### تئوری آژانس

تئوری آژانس در سال ۱۹۷۶ توسط جنسن و مک کینگ ارائه شد که نشان می دهد ارتباط بین مدیر و سهامدار در شرکت وجود دارد. مدیر و سهامدار افرادی هستند که تلاش می کنند منافع خود را به حداکثر برسانند. این باعث می شود که منافع بین آن ها متفاوت باشد. مشکل تئوری آژانس اثر عدم تقارن اطلاعات بین مدیر و سهامدار است. مشکلات تئوری آژانس به عنوان یک نتیجه از رفتار مدیریت فرصت طلبی به وجود می آید که ناشی از عدم تقارن اطلاعات بین مدیریت و سهامدار است.

تقارن اطلاعات شرايطی است که نشان می دهد مدیریت دارای دسترسی بیشتری به اطلاعات در مورد امور شرکت در مقایسه با یک بیگانه است؛ بنابراین عدم همبستگی اطلاعات، مدیریت را برای دخالت در شیوه های مدیریت در آمد، برای دستیابی به اهداف خاص در آمد، تشویق می کند.

### مدیریت سود مبتنی بر تعهد

مدیریت سود مبتنی بر تعهد شامل دست کاری سود برای به حداکثر رساندن ثروت برای فرد در مدیریت است. این باعث کاهش کیفیت سود می شود. مدیریت سود مبتنی بر تعهدی معمولاً به عنوان تخلف از قوانین و اصول حسابداری محسوب نمی شود، زیرا مدیر دارای اختیار تصمیم گیری برای روش های حسابداری و روش های مورد استفاده برای تهیه صورت های مالی است. بسیاری از مدیران معتقدند که برخی از انواع مدیریت سود قابل قبول یا حتی مطلوب هستند دلیل اصلی این است که مدیران فرصتی برای ایجاد اعداد حسابداری در صورت های مالی دارند. مدیریت سود بر مبنای تعهدی بر اساس تعهدات اختیاری سنجیده می شود. تعهدات اختیاری شامل دست کاری در سیاست های حسابداری تعهدی است.

### مدیریت سود واقعی

مدیریت سود واقعی، رفتار مدون است که ارزش یا پتانسیل ارزش بلندمدت یک شرکت را فدا می کند. بر اساس تحقیقات روچایجری در سال ۲۰۰۶ بر روی فاکتورهای جریان نقد غیر طبیعی از عملیات (دست کاری فروش) و هزینه های اختیاری (هزینه های تحقیق و توسعه، هزینه های تبلیغات، هزینه های آموزش و پرورش کارمندان و هزینه های آموزشی، فروش، هزینه های عمومی و اداری) مشخص نمود که مدیریت در سرمایه گذاری در هزینه های اختیاری، با شرايطی مواجه است. به این معنا که هزینه ها در دوره فعلی متحمل می شوند، اما مزایای کاهش هزینه ها در دوره های آینده رخ می دهد. نظرسنجی و مصاحبه ای که از بیش از ۴۰۰ مدیر مالی در ایالات متحده آمریکا توسط گراهام و همکاران در سال ۲۰۰۵ انجام شده است، نشان داد که مدیران بر این باورند که هزینه های انتخابی را می توان در تلاش برای دستیابی به اهداف درآمد دوره جاری کاهش داد. ۸۰ درصد از مدیران مورد بررسی نیز با اقدام برای کاهش هزینه های اختیاری به منظور دستیابی به هدف درآمد موافق هستند. خطر مدیریت سود واقعی، کاهش ارزش شرکت در آینده (درآمد و جریان نقدی) است. شواهد تجربی نشان می دهد که مدیریت سود واقعی تأثیر منفی بر جریان نقدی و بازده دارایی ها در دوره های مالی پس از اجرای تکنیک های مدیریت سود واقعی دارد.

### مزایا و معایب مدیریت سود

مزایای متعددی وجود دارد که مدیران به دست کاری اطلاعات درآمدی می پردازند، مانند: (۱) برای رسیدن به اهداف درآمدی و در نتیجه افزایش پاداش مالی خود؛ (۲) افزایش ارزش شرکت؛ (۳) برای پیش بینی سود یا معیار سنجش و (۴) بهبود اطلاعات سود.

موضوع‌های مرتبط با انگیزه‌های قراردادی، بازاری و مقرراتی می‌توان به مجله‌ها و مرکز اطلاع‌رسانی مراجع حرفه‌ای مراجعه کرد. یکی از اهداف اولیه مدیریت سود حفظ اعتبار شرکت است. چراکه اعتبار باعث می‌شود شرکت، کارآ و پویا به حساب آید. کسب جایگاهی مناسب در میان رقبا و بازار سرمایه باعث می‌شود سرمایه‌گذاران و اعتباردهندگان نسبت به شرکت نظر مساعدتری داشته باشند و شرکت از صرف هزینه‌های بیشتر در رقابت با سایر شرکت‌های مشابه بی‌نیاز شود و با هزینه‌ی کمتر اعتبار و وام دریافت کند. نتایج حاکی از آن است که مدیریت سود مبتنی بر تعهد با تعهدات محرمانه حسابرسی و مدیریت سود واقعی از طریق دست‌کاری فروش و هزینه‌های اختیاری، پس از یکی و دو سال، با بازده دارایی رابطه مثبت دارد. در همین حال، مدیریت سود مبتنی بر تعهد و مدیریت سود واقعی از طریق دست‌کاری فروش موجب افزایش جریان‌های نقدی عملیاتی می‌شود. با این حال، مدیریت سود واقعی از طریق هزینه‌های اختیاری پس از یکی یا دو سال، جریان‌های نقدی عملیاتی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. این مقاله نشان می‌دهد که با استفاده از اقدامات تجربی برای شناسایی درآمد مدیریت، تأثیر بر عملکرد عملیاتی آینده از طریق بازده دارایی‌ها و جریان‌های نقدی مثبت است، اما کاهش عملکرد اجرایی در آینده شرکت، موضوعی است که نمی‌توان از آن اجتناب کرد. در یک طرف، مدیریت سود می‌تواند برای دوره فعلی سودمند باشد، اما مدیریت سود همچنین می‌تواند منجر به تأثیرات منفی بر عملکرد عملیاتی شرکت در آینده شود.

#### منابع:

1. Paulina Sutrisno, (2017), «Earnings Management: An Advantage or Disadvantage?», Trisakti School of Management, Jl. Kyai Tapa No.20, 11440, Jakarta, Indonesia. 64-72.
2. Akram, M.A., A.I. Hunjra, S. Butt, I. I. (2015). Earnings Management and Organizational Performance: Pakistan VS India. Basic Research Journal of Business Management and Accounts 4(9), 211-220.
3. Jooste, L. (2011). A Comparison of Ethical Perceptions of Earnings-Management Practices. South African Journal of Economic and Management Sciences 14(4), 422-435.
4. Yuliana, A., & Trisnawati, I. (2015). Pengaruh Auditor Dan Rasio Keuangan Terhadap Manajemen Laba [The Influence Of Auditor And Financial Ratios on Profit Management]. Jurnal Bisnis dan kuntansi, 17(1), 33-45.
5. Zang, A.Y. (2012). Evidence on the Trade-Off between Real Activities Manipulation and Accrual- based Earnings Management. The Accounting Review, 87(2), 675-703.

معایب مدیریت سود عبارت‌اند از: کاهش عملکرد عملیاتی مانند بازدهی پایین دارایی، کاهش بازده حقوق صاحبان سهام، جریان نقدی پایین‌تر، سود هر سهم و قیمت پایین‌تر نسبت به درآمد. یولینا و تریسناواتی در سال ۲۰۱۵ به این نتیجه رسیدند که جریان نقدی عملیاتی عامل تعیین‌کننده پول نقد شرکت برای تأمین هزینه‌های عملیاتی آن، پرداخت بدهی‌های کوتاه‌مدت و حفظ قابلیت‌های عملیاتی شرکت است. جریان نقدی عملیاتی از تقسیم جریان نقدی به ارزش کل دارایی حاصل می‌شود. استدلال منطقی به همین دلیل است که مدیریت سود منفی بر بازده دارایی‌ها و جریان نقدی تأثیر می‌گذارد به این دلیل که مدیر می‌تواند بودجه مخارج اختیاری را کاهش دهد، بنابراین شرکت کاهش هزینه‌های گزارش شده را، در حالی که افزایش درآمد در همان دوره است. مخارج اختیاری (تبلیغات، تحقیق و توسعه، آموزش کارمندان) سرمایه‌گذاری در آینده شرکت است؛ بنابراین، در دوره بعدی، این شرکت با کاهش مزایای رقابتی (بازده سرمایه‌گذاری و...) مواجه خواهد شد. به همین ترتیب، اگر مدیران فروش را با ارائه تخفیف‌های قیمت یا اعتبار افزایش دهند، این امر باعث افزایش ریسک در عملکرد عملیاتی بعدی خواهد شد. افزایش فروش در دوره جاری به دلیل کاهش تخفیف‌ها منجر به افت فروش در زمانی که شرکت قیمت‌های قدیمی را دوباره به دست می‌آورد می‌شود.

مدیریت سود تعهدی تأثیر غیرمستقیم بر عملکرد عملیاتی بعدی شرکت دارد. مدیریت سود تقریبی عمدتاً نادیده گرفته می‌شود، زیرا دست‌کاری اعداد حسابداری فقط از حسابداری تعهدی استفاده می‌کند مانند سیاست‌های حسابداری دست‌کاری، دوره زمان‌بندی، برآورد و روش‌های حسابداری که تغییر می‌کنند؛ بنابراین، پیامدها جریان نقدی ندارد. در حالی که مدیریت سود تعهدی می‌تواند بازده دارایی‌ها را در همان دوره افزایش دهد، مدیریت درآمد تعهدی باعث می‌شود که مدیر بیش از حد اهداف کوتاه‌مدت را در نادیده گرفتن اهداف بلندمدت متمرکز کند. گزینه‌های متعددی برای اندازه‌گیری مدیریت سود واقعی وجود دارد که به شرح زیر است:

- (۱) دست‌کاری هزینه‌های تحقیق و توسعه؛
- (۲) دست‌کاری هزینه‌های فروش، عمومی و اداری؛
- (۳) دست‌کاری هزینه‌های تبلیغات؛
- (۴) دست‌کاری فروش - تسریع زمان فروش از طریق افزایش تخفیف‌های قیمت یا شرایط اعتبار کمتر؛
- (۵) تولید بیش از حد - افزایش تولید برای گزارش هزینه‌های کمتر از کالاهای فروخته‌شده.

#### جمع‌بندی

انگیزه‌ها در قلب مدیریت سود قرار دارد. در نبود انگیزه‌های خاص، مدیران صرفاً با قصد گزارشگری منصفانه عملکرد، اقدام به قضاوت‌ها و تصمیم‌گیری‌های حسابداری می‌کنند؛ اما در موقعیت‌های مختلف، انگیزه‌های اقتصادی برای مدیران وجود دارد که به مدیریت سود بپردازند، زیرا ارزش شرکت و ثروت مدیران و مالکان آن به شکل تفکیک‌ناپذیری به سودهای گزارش شده مرتبط است. برای جستجوی



مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان خبر داد:

## راه حل جامع بانک سامان برای پرداخت یارها

| جعفر تکبیری |

می‌شد، ولیکن در حال حاضر تمامی شرکت‌هایی که قصد ارائه خدمات پرداخت یاری دارند می‌بایست ضمن عقد قرارداد بایکی از شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت (psp) نسبت به اخذ مجوز شاپرک اقدام نمایند. پرداخت یاران می‌توانند پس از اخذ معرفی نامه از شاپرک، جهت افتتاح حساب ویژه پرداخت یاری به یکی از شعب بانک سامان مراجعه نمایند. طبق قوانین بانک مرکزی این حساب‌ها به نام پرداخت یار افتتاح می‌شوند ولیکن پرداخت یار حق برداشت از آن را به شاپرک تفویض می‌نماید. شرکت شاپرک توسط وب سرویس‌های انتقال وجه، مبالغ را از حساب پرداخت یار برداشت و با پذیرندگان تسویه می‌نماید. نیری در همین ارتباط اضافه کرد: بانک سامان از ابتدای تعریف فرایندهای پرداخت یاری از ابتدای سال ۹۷ در کنار شرکت شاپرک ضمن تهیه زیرساخت‌های لازم و افتتاح حساب ویژه پرداخت یاری، سرویس‌های تسویه حساب پرداخت یاران را در اختیار شاپرک قرار داده است. نیری در همین راستا ادامه داد: هم‌اکنون حدود ۶۰ شرکت پرداخت یاری ضمن اخذ مجوزهای لازم، توسط شاپرک جهت افتتاح حساب پرداخت یاری به بانک سامان معرفی شده‌اند که ۳۶ شرکت پرداخت یار تست‌های فنی شاپرک را گذرانده و آماده ارائه خدمات پرداخت یاری هستند که نام این شرکت‌ها در سایت شاپرک موجود است.

مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان از راه اندازی وب سرویس جدید این بانک برای تسویه حساب پرداخت یارها خبر داد. به گزارش بانک سامان، عباس میرزانی در گفتگو با سامان رسانه در خصوص این خدمت تازه بانک سامان عنوان کرد: بانک مرکزی و شرکت شاپرک از سال ۹۷ فعالیت نوینی را در حوزه خدمات پرداخت تحت عنوان پرداخت یار به منظور ایجاد دسترسی ساده تر برای اتصال پذیرندگان به شبکه پرداخت کشور معرفی کرده و به رسمیت شناخته‌اند. یکی از سیاست‌های بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در خصوص فناوری‌های مالی یا فین تک‌ها، قانون‌گذاری در زمینه فعالیت این شرکت‌هاست. فین تک‌ها در ۵ گروه: پرداخت ساز، پرداخت یار، پرداخت بان، حساب یار و ضابطه یار توسط بانک مرکزی دسته بندی و در ابتدا چارچوب فعالیت پرداخت یاران مشخص شده است. پرداخت یاران شخصیت‌های حقوقی هستند که خدمات پرداخت را به صورتی جذاب تر، سفارشی سازی شده و مشتری محورتر عرضه می‌کنند. با توجه به تخصصی که این شرکت‌ها در زمینه فناوری اطلاعات دارند می‌توانند خدمات پرداخت را به صورتی ارائه دهند که انطباق بیشتری با نیازمندی‌های مشتریان داشته باشد. پیش‌تر این خدمات توسط درگاه‌های واسط به پذیرندگان خرد ارائه





سامان به ما اعتماد کرد

سامان کارگر شمالی

فکر روشن در مسیری درست





بودن و داشتن یک مدیر مدبر، یک راهبر راه‌بلد و هدایتگر درستکار برای هر تیم و مجموعه‌ای از ضروریات است، چراکه نقش بسیار مهمی در رشد و نمو سیستم دارد. وقتی مجموعه‌ای به درستی و هوشمندانه و بدون هیچ حاشیه‌ای هدایت شود و مسیر خود را بپیماید به طور قطع باعث انگیزه بیشتر کارکنان می‌شود، زیرا بازخورد مثبتی دریافت می‌کند و در نهایت منجر به موفقیت خواهد شد. مجموعه سامان نیز از همان ابتدا خشت اول را درست و دقیق گذاشت و توانست با مدیریت هوشمند و فکر روشن مدیران ارشد، تا اینجا پله‌های موفقیت را یکی پس از دیگری طی کند. به دنبال این مهم، رئیس‌ان پایین‌دستی پر از انگیزه و انرژی به کار خود ادامه می‌دهند و کارکنان را نیز در این مسیر پرورش می‌دهند. شعبه کارگر شمالی یکی از همین شعب بانک سامان است که با مدیریتی صمیمانه و فکری درست، قدم در راه موفقیت گذاشته و این مهم را می‌شد در همین چند ساعت اندکی که در خدمتشان بودیم متوجه شد.

پیمان جمشیدیان لیسانس اقتصاد دارد و مدرک خود را از دانشگاه شهید بهشتی اخذ کرده است. از سال ۱۳۸۲ وارد مجموعه سامان شد و به سرعت هم این اتفاق رخ داد. او متولد اسفند ۵۵ است و درباره نحوه ورودش به بانک سامان می‌گوید: قبل از اینکه به بانک بیایم کار تحقیقاتی انجام می‌دادم و با هم‌دانشگاهی‌ها دائم در این بخش فعال و جزو تیم دکتر معین در دانشگاه بهشتی بودیم. در آن زمان درباره صنعت بسته‌بندی تحقیق می‌کردیم که برای کار در سامان درخواست دادم. ابتدا با آقای عزیزی صحبت کردم و بعد از آن وقتی از مجموعه بیرون رفتم، هنوز یک چهارراه را هم نرفته بودم که تماس گرفتند و گفتند فردا صبح برای مصاحبه با آقایان

حیدری و افغان بروم. در آن سال به شدت خودم را برای کارشناسی ارشد آماده می‌کردم و اطلاعات به‌روز و کاملی هم داشتم؛ به همین دلیل هر سؤالی که پرسیدند پاسخ دادم و برایشان رضایتبخش بود، به نحوی که بعد از اینکه با آقای رجایی مدیرعامل محترم وقت صحبتی داشتم تقریباً همانجا بخش کاری مرا مشخص کردند که قرار شد بروم شعبه پاسداران مشغول کار شوم.

جمشیدیان می‌گوید: آن زمان دوران خیلی خوبی داشتیم چون جوی صمیمانه و عالی برقرار بود. با اینکه کار خیلی زیاد بود. اما تعامل و همراهی و همکاری بیشتر بود. آن زمان اگر می‌گفتند کاری باید انجام شود باید انجام می‌شد و بچه‌ها هنگام کار آموزش هم می‌دیدند. به نظر من اصل کار نیز همین است؛ تا وارد کار نشویم، هیچ چیز را به‌خوبی یاد نمی‌گیریم.

آقای رئیس بعد از پاسداران در شعبه‌های سعادت‌آباد، جنت‌آباد، سی‌تیر و نازی‌آباد هم بوده و در شعبه نازی‌آباد حکم معاونت خود را گرفت. بعد از آنجا هم به شعب شهرک راه‌آهن و آذربایجان منتقل شد که بعد از مدتی کار در شعبه آذربایجان حکم ریاست را دریافت کرد.

جمشیدیان یک دختر به نام آوین دارد که امسال به کلاس دوم می‌رود. وقتی از دخترش می‌گوید چشمانش برق می‌زند. او عشق پدرانه‌اش را این‌گونه توصیف می‌کند: «ما جونمون واسه هم میره» آقای رئیس در بخش دیگری از سخنانش درباره مجموعه سامان می‌گوید: من اهل شعار نیستم و در عمل حرفم را ثابت می‌کنم. من معتقدم سامان به ما اعتماد کرد و ما نیز آنچه در توان داریم را برای سامان می‌گذاریم. همیشه با علاقه در سامان کار کردم چون تیم خوبی دارد و با روحیات من نیز بسیار سازگار است. احساس

پیمان جمشیدیان لیسانس اقتصاد دارد و مدرک خود را از دانشگاه شهید بهشتی اخذ کرده است. از سال ۱۳۸۲ وارد مجموعه سامان شد و به سرعت هم این اتفاق رخ داد. او متولد اسفند ۵۵ است و درباره نحوه ورودش به بانک سامان می‌گوید: قبل از اینکه به بانک بیایم کار تحقیقاتی انجام می‌دادم و با هم‌دانشگاهی‌ها دائم در این بخش فعال و جزو تیم دکتر معین در دانشگاه بهشتی بودیم. در آن زمان درباره صنعت بسته‌بندی تحقیق می‌کردیم که برای کار در سامان درخواست دادم. ابتدا با آقای عزیزی صحبت کردم و بعد از آن وقتی از مجموعه بیرون رفتم، هنوز یک چهارراه را هم نرفته بودم که تماس گرفتند و گفتند فردا صبح برای مصاحبه با آقایان

پیمان جمشیدیان لیسانس اقتصاد دارد و مدرک خود را از دانشگاه شهید بهشتی اخذ کرده است. از سال ۱۳۸۲ وارد مجموعه سامان شد و به سرعت هم این اتفاق رخ داد. او متولد اسفند ۵۵ است و درباره نحوه ورودش به بانک سامان می‌گوید: قبل از اینکه به بانک بیایم کار تحقیقاتی انجام می‌دادم و با هم‌دانشگاهی‌ها دائم در این بخش فعال و جزو تیم دکتر معین در دانشگاه بهشتی بودیم. در آن زمان درباره صنعت بسته‌بندی تحقیق می‌کردیم که برای کار در سامان درخواست دادم. ابتدا با آقای عزیزی صحبت کردم و بعد از آن وقتی از مجموعه بیرون رفتم، هنوز یک چهارراه را هم نرفته بودم که تماس گرفتند و گفتند فردا صبح برای مصاحبه با آقایان



لوگوی سامان باشد می‌شناسد و درباره‌اش صحبت می‌کند. شاطری مهر سال گذشته وارد این شعبه شد و می‌گوید: آقای جمشیدیان یکی از بهترین رئیسانی است که با آنها کار کردم؛ من از ایشان بسیار آموختم. ما در این شعبه سعی می‌کنیم سرعت و سهولت و دقت در برخورد با مشتریان را سرلوحه کارمان قرار دهیم چراکه وجه تمایز سامان با دیگر بانک‌ها پرسنل بانک است که با انگیزه کار می‌کنند.

#### توصیه به جوانان:

فقط پشتکار داشته باشند تا به نتیجه دلخواه‌شان برسند و خسته نشوند.

#### یک جمله به کسانی که دوستان دارند:

از همسرم تشکر می‌کنم که باوجود شرایط کاری سخت و پراسترس من از پسرمان نگهداری می‌کند و همراه خوبی برای من است. عاشقانه او و پسرمان را دوست دارم و امیدوارم همیشه شاد و سلامت باشند. همچنین از پدر و مادر عزیزم کمال قدردانی و تشکر را دارم؛ خیلی دوستان دارم.

#### احترام به مشتریان

امید افشه دارای کارشناسی اقتصاد صنعتی و ۳۱ ساله است. از سال ۹۳ وارد سامان شد و به گفته خودش دو خاطره خوب از ورودش به سامان دارد. او می‌گوید: وارد شدن به سامان را کمک امام حسین (ع) می‌دانم؛ شب اول محرم بود که مشغول خیمه زدن بودیم و تماس گرفتند و خبر پذیرش را دادند که حس فوق‌العاده خوبی بود. اتفاق خوب بعدی اینکه سر کلاس‌های آکادمی بودم که خبر دادند خواهرزاده‌ام به دنیا آمد که خاطره‌ای بسیار شیرین و به یادماندنی بود؛ خواهرزاده‌ام امیرعلی است که همسن سامانی من است.

می‌کنم اگر خودم زمانی پول داشتم و قرار بود یک بانک تاسیس کنم همین شکل و شمایل و روش را داشت. به گفته او، سامان اهل نمایش نیست بلکه اهل عمل است. جمشیدیان اظهار می‌کند: فکر نمی‌کنم کاری بوده که بانک باید انجام می‌داد اما انجام نداده باشد. در واقع با روشفکری خوبی که مدیران و سهامداران اصلی دارند همیشه پیشرفت خوبی داشته‌اند؛ اداره کردن این بانک نمی‌تواند شانسی باشد. سامان به‌روز، مدرن و بی‌حاشیه است و شاید اگر من در بانک دیگری بودم به این میزان از خودم و محیط کارم احساس رضایت نداشتیم.

#### توصیه به جوان‌ها:

شاید شرایط به گونه‌ای باشد که بچه‌ها ناامید شوند اما من معتقدم اگر قرار باشد اتفاقی بیفتد، می‌افتد؛ فقط باید کار خود را به درستی انجام دهند. اگر درس می‌خوانند واقعا خوب درس بخوانند یا اینکه در هر جایگاه و شغلی هستند به بهترین نحو کار کنند. شاید برخی بگویند جامعه شرایط را برای ما مهیا نکرده است؛ بله شرایط جامعه مهیا نیست اما با تلاش بسیار به‌طور قطع به نتیجه خواهید رسید. بچه‌های ما نباید انگیزه خود را از دست بدهند. من همیشه این را می‌گویم که همواره سعی و تلاش کنید؛ حتی اگر فکر می‌کنید قدمی که برمی‌دارید خیلی کوچک است.

#### یک جمله به کسانی که دوستان دارید:

برای دخترم که عاشقش هستم و دوست دارم و سعی می‌کنم به گونه‌ای تربیت و هدایش کنم که بتواند کاری که به دنبالش می‌رود را با موفقیت به اتمام برساند و موفق باشد: اول اینکه استعدادش را داشته باشد و دوم اینکه هیچ گاه ناامید نشود و کار را به سرانجام برساند.

امور مهم زندگی ما دست همسر است و تمام هماهنگی‌ها با ایشان انجام می‌شود؛ واقعا اگر نباشد هیچ کاری پیش نمی‌رود. من واقعا قدردان همراهی و محبت او هستم. با اینکه شاغل است اما مدیر خوبی است و در تربیت دخترمان به بهترین نحو عمل می‌کند. همچنین از پدر و مادر عزیزم بابت تمام تلاش‌ها و زحماتی که در زندگی کشیده‌اند تشکر می‌کنم.

#### سرعت و دقت سرلوحه کار ماست

محبوبه شاطری معاون شعبه است. سال ۱۳۸۶ وارد سامان شد و با شعبه افریقا شروع به کار کرد. بعد هم به شعب دولت، پاسداران اقدسیه، نیاوران و نبوت رفت و با انتقال به شعبه کارگر شمالی حکم معاونت را نیز دریافت کرد.

شاطری یک پسر ۶ ساله به نام پرهام دارد و می‌گوید: ۱۴ سال است که ازدواج کردم و ۱۲ سال است که در بانک سامان مشغول کار هستم. لیسانس حسابداری از دانشگاه تهران و کارشناسی ارشد مدیریت دارم و در حال حاضر نیز دانشجوی دکترای مدیریت هستم. وی درباره سامان گفت: سامان با زندگی ما عجین شده و خوشحالم که در این بانک کار می‌کنم؛ چون بازخورد خوبی از مردم می‌گیریم و روزی نیست که در خانه ما صحبتی از سامان نباشد. پسر هر جا



کار را پیش می‌بریم. من در این مدت کارم هیچ وقت حس نکردم فاصله‌ای بین رئیس و بچه‌ها وجود دارد بلکه همیشه همراهی و همکاری بوده است.

او ضمن تشکر از سرپرستی منطقه آقای محمدی گفت: ایشان حمایت خوبی از من داشتند چراکه من در دوره‌ای دچار مشکل شده بودم. واقعا به من لطف کردند و پشتیبان من بودند. در کل حامی بچه‌ها هستند.

همچنین از سامان قدردانی می‌کنم چراکه در دوره‌های اخیر که شاهد تورم بالا بودیم، هوای بچه‌ها را داشت و پرداختی‌ها بیشتر شد.

به گفته اصفهانی، مدیران ارشد بانک هوشمندانه بانک را به سمتی برده‌اند که ریسک کار پایین آمده است. همچنین تنوع محصولات بانک نشان می‌دهد مدیران به‌روز هستند و باعث شده دست ما جلوی مشتری پر باشد. قراردادهای گروهی که منعقد می‌کنیم نیز درآمدهای پایدار شعبه را بیشتر کرده و این کار کمک می‌کند که سامان بین مردم شناخته‌تر شود.

#### یک جمله به کسانی که دوستان دارید:

قدردان همسرم هستم چراکه باوجود مشغله بسیار من همیشه صبوری می‌کند و همراهی خوبی در زندگی دارد.

#### به بانک‌های خارجی نزدیک شده‌ایم

سارا بخشی‌زاد متولد ۱۳۶۳ است؛ از سال ۹۳ وارد سامان شد و کارشناسی ارشد اقتصاد هم دارد. او می‌گوید: با شعبه ملاصدرا شروع کردم و بعد هم به شعبه پارک ساعی و بازار رفتم و حالا هم کارگر شمالی.

از نگاه او، سامان نسبت به بانک‌های دیگر مشتری‌مداری بالایی

افشه ابتدا با شعبه افریقا شروع کرد و بعد به پارک ساعی رفت. از نگاه او، سامان با بانک‌های دیگر متفاوت است و تمایز اصلی آن را مشتری‌مداری می‌داند.

او ادامه می‌دهد: احترامی که سامان به مشتریان می‌گذارد بانک‌های دیگر نمی‌گذارند؛ در حدی که شاید بیشتر از کارکنان به مشتریان بها بدهد و این را می‌توان از حس رضایت مردم فهمید.

افشه فعالیت ورزشی هم دارد و در تیم فوتبال سرپرستی منطقه ۲ در زمین بازی توپ می‌زند. این تیم ۲ سال قهرمان شد و امیدوارم بار دیگر نیز قهرمانی را کسب کند.

#### یک جمله به کسانی که دوستان دارید:

دست پدر و مادر عزیزم را می‌بوسم و واقعا مدیونشان هستم چون معتقدم این جایگاه فعلی من فقط با دعای آنها بوده است. از همسر عزیزم هم صمیمانه سپاسگزارم که با کم‌وکاستی‌های حضور من می‌سازد و همراه خوبی است. خدا را شکر خانواده‌ام هم حامی همسرم هستند و نبود مرا به‌نوعی پر می‌کنند.

#### فاصله‌ای بین رئیس و بچه‌ها نیست

امید اصفهانی متولد ۲۸ بهمن ۶۲ است و سال ۸۹ نیز وارد سامان شد. لیسانس اقتصاد از علامه طباطبایی دارد و بعد از خدمت سربازی چون محیط سامان را بیشتر از بانک‌های دیگر دوست داشت وارد این بانک شد.

یک سالی از ازدواج او می‌گذرد و در شعبه‌های افریقا، آرژانتین و ملاصدرا کار کرده است.

از نگاه اصفهانی، بانک سامان بانک منظمی است و کارکنان آن همه یک خانواده هستند تا همکار و رقیب. در این بانک بیشتر از اینکه ضوابط بانکی وجود داشته باشد مثل اعضای یک خانواده



دارد و خدماتی هم که ارائه می‌دهد باعث رضایت مردم است. همچنین خدمات الکترونیک سامان بسیار محبوب است و این موضوع برای مردم بسیار اهمیت دارد. می‌توان گفت به نوعی با این خدمات به بانک‌های خارجی نزدیک شده‌ایم.

#### یک جمله به کسانی که دوستشان دارید:

کسانی که در پیشرفت من مؤثر بودند پدر و مادرم هستند که قدران آنها هستم. همسر من نیز از زمانی که وارد زندگی من شدند حامی و همراه خوبی بودند که از ایشان هم ممنونم. همچنین از خواهر عزیزم بسیار ممنونم که همیشه حامی و مشوق خوبی برای من در زندگی شخصی و کاری بوده است.

#### رابطه صمیمانه

حسین نصیری در شرف متأهل شدن است و ۳۰ سال سن دارد. کارشناسی مدیریت دارد، اما متأسفانه روزی که مدرکش را به بانک تحویل داد بخشنده آمد که دارندگان مدرک علمی کاربردی را جذب نمی‌کنند. او می‌گوید: در وهله نخست برای خودم و بعد برای پیشرفت کاری‌ام درس خواندم تا بتوانم ثبات شغلی داشته باشم اما نشد.

او اواخر سال ۹۰ وارد سامان شد و با شعبه بهشتی شروع کرد که ۸ ماه بعد از آغاز به کار به پیشنهاد یکی از دوستانش در شعبه بهشتی یعنی مهدی ترکمان مشغول درس خواندن شد.

نصیری می‌گوید: سامان مجموعه بسیار خوبی است که رابطه صمیمانه‌ای بین کارکنان برقرار کرده و امیدوارم بتوانم روزی وارد مجموعه سامان شوم و با مجموعه آفتاب تجارت خداحافظی کنم.

#### یک جمله به کسانی که دوستشان دارید:

دارایی مهم زندگی من مادرم است که امیدوارم همیشه سایه‌اش بالای سرم باشد و دعایش بدرقه راهم. پدرم هم به رحمت خدا رفته است.

از همسر عزیزم هم تشکر می‌کنم که در این یک سال پشتیبان و همراه خوبی برای من بوده و هست. هر دو عزیز را دوست دارم و امیدوارم سلامت باشند.

#### پیشرفت از همه نظر

محمدرضا آشتیانی متولد ۶۱ و دارای فوق‌لیسانس زبان است. از سال ۸۶ وارد مجموعه سامان شد و می‌گوید: داشتم برای تورلیدری درس می‌خواندم که تماس گرفتند و گفتند در بانک پذیرفته شدم. او خانواده بانکی دارد و درحال حاضر دارای دو فرزند به نام‌های آذین ۹ ساله و مهسا ۳ ماهه است. در شعبه‌های میرداماد، ولنچک، باغ فردوس، جام‌جم و ایران‌زمین مشغول بوده است.

آشتیانی می‌گوید: سامان از سال ۹۰ رشد بسیار خوبی را تجربه کرد که این رشد با همکاری کارکنان عالی که دارد محقق شد. هیچ بانک دیگری این‌گونه نبود و نیست. از لحاظ آموزشی نیز پیشرفت داشتیم؛ ضمن اینکه سامان هم از لحاظ ظاهری و هم کارکرد از دیگر بانک‌ها متمایز و شناخته‌شده‌تر است. با این حال به نظر من سامان از نظر آموزشی می‌تواند قوی‌تر شود.

#### یک جمله به کسانی که دوستشان دارید:

مادرم، همسر و فرزندانم را دوست دارم و بابت مهربانی‌هایشان و زحماتی که می‌کشند ممنونم. امیدوارم همیشه سلامت باشند.





# متد چابک (Agile) چیست؟

| علی جباری / مدیر روابط عمومی و صدای مشتریان |

تا [یک مزیت] را ایجاد کنم.

برای بازاریابی، یوزر استوری چیزی شبیه به این خواهد بود:  
به عنوان مدیر بازاریابی، می خواهم به وبسایت بخشی اضافه کنم تا  
بازدید کنندگان تشویق شوند برای دریافت اطلاعات بیشتر بر روی آن  
کلیک کنند.

## ۲. صاحب محصول

صاحب محصول، فردی است که برای خروجی نهایی پروژه برنامه ریزی  
می کند. این شخص تصمیم می گیرد که پروژه شامل کدام یوزر استوری باشد  
و نتیجه مورد نظر پروژه را به گروه اعلام می کند.

## ۴. تیم

شما به گروهی از افراد نیاز دارید که شمارا در توسعه و انتشار محصولات  
یاری کنند. تیم می تواند شامل نویسندگان، طراحان، مدیران خلاق،  
توسعه دهندگان، متخصصان اطمینان کیفیت و متخصصان داده باشد.

## ۵. اسپرینت

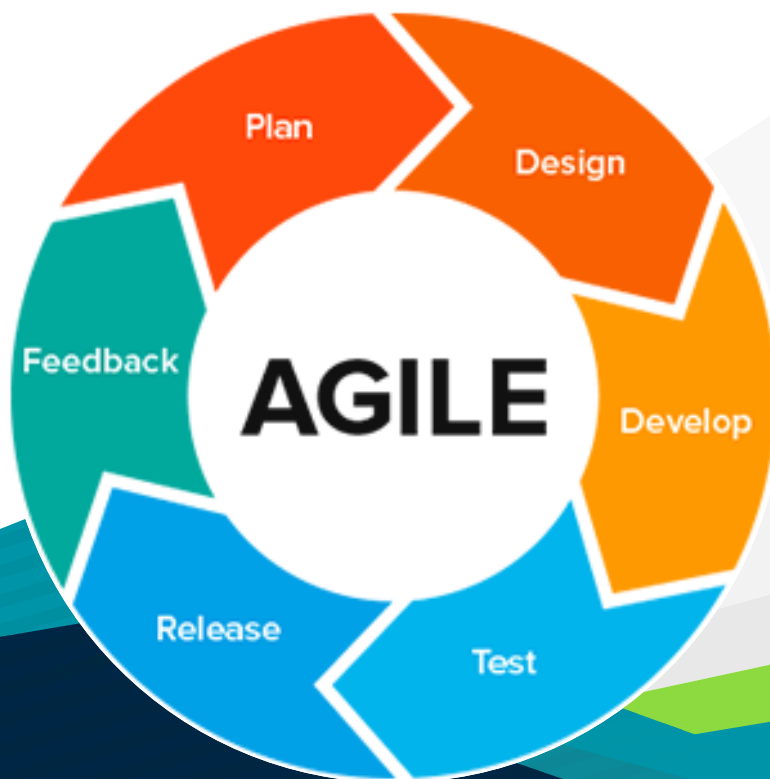
اسپرینت به دوره زمانی گفته می شود که در آن تعداد مشخصی از یوزر

در توسعه نرم افزار، تیم ها کار خود را با تهیه یک فهرست از ویژگی های  
مورد نظر محصولشان شروع می کنند. این ویژگی ها به نام «یوزر استوری»  
معروفند. یوزر استوری ها، ابتدا انتخاب می شوند، اولویت بندی شده و  
سپس به صورت اصولی مورد رسیدگی قرار می گیرند. متدولوژی Agile  
در سال هایی به وجود آمد که شرکت های نرم افزاری در تولید محصول خود  
با شکست مواجه می شدند. علت این شکست برآورده نشدن نیازهای  
مشتریان بود. به عنوان مثال روی یک پروژه نرم افزاری زمان و انرژی گذاشته  
می شد ولی در هنگام تحویل آن، نیازهای مشتری را مرتفع نمی کرد. دلیل  
آن هم عمدتاً این بود که آن ها به نیازمندی و رضایت مشتری که یکی از  
اهداف اصلی پروژه است توجه کمتری می کردند. در این هنگام مدیران چند  
شرکت نرم افزاری در سال ۲۰۰۱ گرد هم آمدند و متدهای مدیریتی را به  
وجود آوردند که باعث می شد محصول نهایی کاملاً مطابق نیاز مشتری باشد.

## عناصر اصلی متد چابک

### ۱. یوزر استوری

یوزر استوری به هر ویژگی هایی گفته می شود که می خواهید محصولات  
داشته باشد. یکی از این مثال ها را ببینید:  
به عنوان [نقش یا عنوان درخواست کننده]، من [یک ویژگی] را می خواهم



چیزهایی در پروژه بعدی قابل ارتقا است، به گفتگو بپردازند. حتی مشتری یا نماینده مشتری در شرکت شما (مثلا کارشناس فروش) بهتر است در این جلسه حضور داشته باشد.

حال پس از اینکه اصطلاحات را بررسی کردیم به تشریح فرایند چابک می‌پردازیم.

۱. صاحب محصول، خلاصه‌ای از هدف، ویژگی‌های مطلوب، اجزای محصول نرم‌افزاری یا ایده بازاریابی را تهیه می‌کند.

۲. گروه کاری انتخاب شده و لیستی از یوزر استوری‌های مدنظر نوشته می‌شود.

۳. اسکرام مستر، جلسه برنامه‌ریزی اسپرینت را ترتیب می‌دهد. به هر یک از یوزر استوری‌ها، زمانی اختصاص داده می‌شود. یوزر استوری‌ها انتخاب شده و در اسپرینت‌هایی که از متد کانبان استفاده می‌کند، قرار می‌گیرند. نقش‌ها تعیین و زمان‌بندی اسپرینت‌ها تا زمان تحویل پروژه مشخص می‌شود.

۴. تولید آغاز می‌شود و اسکرام مستر هر روز جلسه‌ای را برای ردیابی پیشرفت و موانع راه‌برگزار می‌کند.

۵. از بک‌لاگ محصول برای پیشرفت کار استفاده می‌شود.

۶. محصول منتشر می‌شود.

۷. به منظور ایجاد بازخوردهایی برای استفاده در پروژه‌های آتی، یک جلسه گذشته‌نگر تشکیل می‌شود.

برخلاف متدهای سنتی در این روش همواره دریافت بازخورد از مشتری باعث ایجاد بهبود در محصول یا نحوه بازاریابی خواهد شد. در محیط‌های سریع و پیچیده، برای کمک به تولید محصولات عالی و برنامه‌های یکپارچه، استفاده از متدهای چابک الزامی است. با انتشار کارهای عالی، تیم شما احساس قدرت می‌کند، مشتریان شما خوشحال شده و طرح‌های شما شکوفایی می‌شود.

استوری‌ها باید تکمیل شوند. تیم با شرکت در جلسه برنامه‌ریزی اسپرینت، تصمیم خواهد گرفت که یک اسپرینت مشخص، شامل کدام یوزر استوری باشد و اینکه چند اسپرینت لازم است تا پروژه تکمیل شود. طول مدت اسپرینت برای پروژه‌های نرم‌افزاری معمولاً دو هفته است. اما برای پروژه‌های بازاریابی ممکن است کوتاه‌تر باشد.

## ۶. بک‌لاگ محصول

بک‌لاگ محصول در واقع یک لیست کاری است. در محیط اسکرام، بک‌لاگ به مجموعه‌ای از یوزر استوری‌ها برای یک چرخه اسپرینت مشخص گفته می‌شود. هر یوزر استوری در یک زمان تخمینی، تکمیل می‌شود و اولویت‌بندی یوزر استوری‌ها، به عهده صاحب محصول است. بک‌لاگ محصول، موجب شفاف‌سازی عملکرد پروژه می‌شود و نشان می‌دهد که آیا پروژه در مسیر مورد نظر حرکت می‌کند یا نه.

## ۷. اسکرام روزانه

اسکرام روزانه یا جلسه روزانه، جلسه کوتاه و ایستاده‌ای است که با حضور همه ذی‌نفعان برگزار می‌شود. طول آن حدود ۷ تا ۱۵ دقیقه بوده و توسط اسکرام مستر، مدیریت می‌شود. هدف این جلسه، ایجاد یک گرد هم آیی کوتاه برای صحبت در مورد دست‌یافته‌های روز قبل و کارها و موانع پیش رو در همان روز است. اسکرام مستر از این جلسه برای حرکت دادن پروژه در مسیر مورد نظر و تعیین نحوه عملکرد پروژه استفاده می‌کند و هرگونه مانعی را که از تکمیل به موقع پروژه جلوگیری می‌کند، تشخیص می‌دهد.

## ۸. جلسه گذشته‌نگر

پس از تکمیل همه بخش‌ها و انتشار برنامه، برای ذی‌نفعان پروژه خیلی مهم است که جلسه‌ای داشته باشند و در مورد اینکه چه چیزهایی خوب بوده و چه

# راهکارهای مؤثر در حفظ و نگهداشت منابع انسانی

## مدیران باید برای کشف نیازهای کارکنان وقت بگذارند

مهدی رضوانی، کارشناس ارشد مدیریت دولتی (مشتري شعبه میدان قزوین بانک سامان)

کارکنان، تغییر ارزش‌ها در جامعه، افزایش مقررات دولتی، تغییرات تکنولوژی و توجه فزاینده سازمان‌ها به بهره‌وری و سود بیشتر و... موجب رشد روزافزون اهمیت مدیریت منابع انسانی شده‌اند. در حقیقت می‌توان اظهار داشت که مدیریت منابع انسانی بر دو اصل اساسی استوار است:

۱- رسیدن به اهداف سازمانی از طریق تأمین نیازهای منابع انسانی آن سازمان  
۲- تأمین نیازهای منابع انسانی از طریق رسیدن به اهداف انسانی

در نتیجه مدیران منابع انسانی پلی هستند بین مدیران ارشد سازمان و کارکنان که رسیدن به اهداف سازمانی را آسان‌تر می‌سازند. منابع انسانی ارزشمندترین منابع سازمان‌های

امروزه بیش از هر زمان دیگر مشخص شده است که رشد و توسعه سازمان‌ها و در پی آن جامعه و کشور در گرو استفاده صحیح نیروی انسانی است. با وجود شبیهاتی مبنی بر اینکه در آینده ربات‌ها یا به عبارتی فناوری جای انسان را می‌گیرد و نقش آن را کم‌رنگ‌تر می‌سازد، به گفته پیترو دراکر کاریدی جای خود را به کار ماشینی می‌دهد، اما نقش تعیین‌کننده انسان به عنوان حاکم سازمان همچنان برقرار و مستدام خواهد بود. موفقیت هر سازمانی بستگی به نحوه به کارگیری مناسب ابزار، مواد، سرمایه و منابع انسانی آن دارد و این امر هنگامی محقق می‌گردد که سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند. رشد خدمات و کار



امروزی به شمار می آیند چرا که به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسائل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می بخشد.

افزایش بهره‌وری و توسعه روز افزون آن مستلزم رشد و بهره‌وری کارکنان و نیز تقویت نیروی انگیزش آنان است. دستیابی به بهره‌وری پایدار در کشور و تولید با کیفیت بالا و در سطح جهانی رویکردی است که به منابع انسانی و توجه استراتژیک به آن را می طلبد.

در خصوص دلایل و چرایی ترک سازمان هر من اعتقاد دارد کارکنان به پنج دلیل اصلی و مهم مشاغل و سازمان خود را ترک می کنند:

۱- کارکنان احساس خوبی نسبت به سازمان و محل کارشان ندارند که این احساس متأثر از بعضی ابعاد کارکردی فرهنگ سازمان می باشد.

۲- کارکنان احساس می کنند ارزشی برای سازمان ندارند و تمام منافع مادی دنیا هم نمی تواند آن‌ها را در سازمان نگه دارد.

۳- وقتی ناکامی‌ها و عدم موفقیت‌ها از حد و آستانه تحمل کارکنان خارج شود.

۴- فقدان فرصت پیشرفت از دیگر دلایل ترک سازمان از سوی کارکنان است. پیشرفت و ترقی لزوماً به معنی ارتقای مقام و سمت سازمانی نیست بلکه بیشتر به معنی رشد حرفه‌ای و تخصصی است. رشد شخصی محرک قوی برای نیروی کار امروزی محسوب می شود. فرصت‌های آموزش حین کار معیار اصولی و عمده اولویت‌بندی انتخاب محل کار است.

۵- جبران خدمت ناکافی و عدم کفایت پرداخت‌ها دلیل عمده دیگری برای ترک سازمان از ناحیه کارکنان است و کارکنان خواستار جبران خدمت عادلانه هستند.

چه بسا در سازمان‌ها با بهترین شیوه‌های استخدامی شایسته‌ترین افراد برگزیده و به خدمت آن سازمان درآمده باشند (نظام جذب نیروی انسانی) و سپس با روش‌های مختلف ارزیابی و آموزش فرصت افزایش مهارت و دانش این کارکنان فراهم نشده باشد (نظام بهسازی منابع انسانی) چنانچه در حین خدمت از آنها به نحو خوب و مطلوب نگهداری نشود باعث می شود به راحتی سازمان را ترک کرده و تمام زحمات و تلاش و هزینه‌های مربوطه به استخدام، تربیت و تجهیز نیروی انسانی و سرمایه‌گذاری روی افراد به هدر می رود.

هر من پنج دسته راهبرد مجزا و مشخص و روشن برای نگهداشت کارکنان در سازمان‌ها معرفی می کند:

۱- راهبردهای محیطی: مشتمل بر اصول اخلاقی و ارزش‌های محوری و بنیادی که سازمان به آن تکیه می کند،

سیاست‌هایی که این ارزش‌ها را تفسیر می کند و محیط فیزیکی که کارکنان در آن کار می کنند.

۲- راهبردهای مناسبات و روابط: به این مهم کمک می کند که چگونه با افراد رفتار شود و آن‌ها با هم چگونه باید رفتار کنند.

۳- راهبردهای حمایت و پشتیبانی: در برگیرنده تأمین ابزار و تجهیزات مورد نیاز کارکنان برای کار و انجام فعالیت‌های مربوط به شغل آن‌هاست.

۴- راهبردهای رشد: مدیران باید برای کشف نیازهای متفاوت کارکنان و بهترین راه اقتناع آن‌ها وقت بگذارند. این راهبرد با رشد شخصی کارکنان سروکار دارد. کارکنان می خواهند ارزش خود را در بازار کار بهبود دهند و مهارت و دانش خود را تکامل بخشند.

۵- راهبردهای جبران خدمت: اگر سازمان‌ها نتوانند بعضی از اشکال و انواع پرداخت‌های برانگیزاننده و تشویقی را که بر عملکرد مبتنی باشد ارائه و اعمال کنند خود را در معرض تهدید هوولناک قرار خواهند داد.

محرک‌های انگیزشی از دیرباز به عنوان عوامل مؤثر در افزایش کارایی منابع انسانی مطرح بوده و تلاش برای وادار کردن نیروی انسانی به منظور سعی و کوشش بیشتری در هر عصری مورد توجه قرار گرفته است.

صاحب نظران در صحبت از فنون و ویژه انگیزه عواملی از قبیل حقوق و دستمزد، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، سبک و شیوه مدیریت و سرپرستی، کیفیت زندگی کاری و شرایط محیط کاری، غنی‌سازی شغل، مزایای جنبی رفاه و آسایش و آموزش را از جمله عوامل مؤثر در انگیزه کارکنان قلمداد کرده‌اند.

در کارکرد حفظ و نگهداشت منابع انسانی به عنوان یکی از مؤلفه‌ها و اجزای مهم مدیریت منابع انسانی دو موضوع اساسی وجود دارد که یکی آگاهی به دلایل و علل ترک افراد در سازمان و دیگری راهبردها و راهکارهای کاهشی و حتی از میان بردن آن علل و دلایل است.

### منابع

آرمسترانگ، مایکل، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، نشر دفتر

پژوهش‌های فرهنگی

الوانی، سید مهدی، مدیریت عمومی، نشر نی

میر سپاسی، ناصر، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، چاپ هجدهم، انتشارات میر، تهران

کمی زاده، جعفر، دانش بهسازی و نو سازی سازمان، چاپ اول، انتشارات روایت





## پرداخت الکترونیک سامان ۱۶ ساله شد!

| نویسنده: ناهید چوپانی |

امروز پرداخت الکترونیک سامان یک تیم دارد. یک تیم هم‌دل و همراه. در تمام زمینه‌های پرداخت حرفی برای گفتن دارد، خلاق است، بازار را می‌شناسد و ۱۶ سال اعتبار دارد. امروز این شرکت خانواده دارد، خانواده‌ای محکم و پرتلاش که برای رسیدن به موفقیت در کنار هم گام برمی‌دارند؛ برای برداشتن موانع تلاش می‌کنند و به دنبال خلق فرصتند.

۱۶ سالگی سپ است و این روزها بیشتر از همیشه نامش می‌درخشد. کسانی که کنارش بودند و همپای هم رشد کرده‌اند، امروز با چه تعبیهایی از همراهی خود می‌گویند؛ «با پرداخت الکترونیک

سامان بزرگ شدم» اولین جمله فرید ستاره، مدیر واحد تحقیق و توسعه این شرکت است و تعبیر زیبای حسین واعظ قمصری، مدیرعامل پرداخت الکترونیک سامان، سال‌ها تلاش و رشد را یادآور می‌شود: «ما همانند یک تیم فوتبال بودیم که از زمین خاکی شروع کردیم و امروز این تیم آماده ورود به جام جهانی است.»

با تمام این‌ها، پرداخت الکترونیک سامان در کنار دیگر اعضای گروه مالی سامان، مسیر خود را برای دستیابی به اهداف بالاتر ادامه می‌دهد و معتقد است برای دست‌یافتن به موفقیت‌های بیشتر باید فرصت‌های طلایی را خلق کرد و با تمام توان، موانع مسیری را که هدف آن رشد و توسعه است، برطرف کرد.



از نخستین روزهای تکاپو برای آغاز مسیری که نویدبخش روزهای روشنی در عرصه پرداخت الکترونیک بود، ۱۶ سال می‌گذرد. ارمغان طی کردن مسیری طولانی با تمام فراز و نشیب‌هایش، اعتبار و درخشیدن نام «پرداخت الکترونیک سامان» در این صنعت است. اعتباری که بدون شک با تلاش‌های یک تیم منسجم و سازمان‌یافته، دست‌یافتنی شد. پرداخت الکترونیک سامان در تمام این سال‌ها تلاش کرده است تا همگام و همسو با تغییرات فناوری، بهترین بسترهای پرداخت را برای هم‌وطنان فراهم آورد. بستری از جنس امنیت که نیازهای مشتریان خود را راحت

و سریع برطرف کند. مشتری‌مداری، به روز بودن و تلاش برای ارائه بهترین‌ها، لحظه‌ای از اهدافش جدا نبوده است و برای همین هدف سال‌ها جنگیده است.

پنجم تیرماه، پرداخت الکترونیک سامان ۱۶ سالگی خود را در حالی جشن گرفت که در بسیاری از عرصه‌های پرداخت، به جایگاهی شایسته دست پیدا کرده است. سال ۱۳۸۲ اولین سال فعالیت این شرکت بود و خیلی زود توانست شرایط ورود به بازاری بزرگ‌تر را کسب کند. ایجاد ساختاری محکم با تکنولوژی‌های نوین، به همراه داشتن سرمایه نیروهای جوان و متخصص، همچنان این شرکت را پیش‌تاز عرصه‌های مهمی در نظام فناوری‌های مالی کرده است.



## شبکه کارت تخفیفی چیست؟

بر روی کارتخوان وارد کند؛ دستگاه پس از کنترل شماره کارت و درصد تخفیف ثبت شده، به صورت خودکار از مبلغ اصلی وارد شده، درصد تخفیف را کسر و در رسید چاپ می کند.

به یاد داشته باشید می توانید بدون محدودیت از جهت تعداد، کارت خود را ثبت کنید و در صورت احراز شرایط لازم و نبود مشکل کارت شما بعد از ۷۲ ساعت کاری به مدت یک سال فعال است. از مهم ترین مزایای این طرح می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- تخفیف های ویژه و با نرخ های قابل توجه
- پرداخت آنلاین و اعمال تخفیف به صورت آنی
- خدمت تجاری امن
- پشتیبانی کامل در تمام مراحل از سوی شرکت پرداخت الکترونیک سامان و سامانیوم
- خرید ارزان تر و بدون واسطه
- صرفه جویی در زمان و هزینه
- امکان عضویت به صورت انفرادی از طریق سامانیوم

**برای کسب اطلاعات بیشتر:**

لینک دانلود سامانیوم/لینک سایت سامانیوم/لینک اینستاگرام باشگاه/لینک کارت تخفیف

بر آن شدیم که با توجه به استقبال مشتریان از محصولات با ارزش اما با قیمت مناسب، بتوانیم سامانه ای را راه اندازی کنیم تا مشتریانمان با خاطری آسوده از فروشگاه ها با بهای مناسب تر خرید کنند.

این سامانه با نام سپار (شبکه تخفیف شرکت پرداخت الکترونیک سامان) معرفی می شود. شبکه تخفیفی سپار در فروشگاه سامانیوم عرضه می شود که به منظور بهره مندی از این محصول تنها می توانید با پرداخت ۲۰۰,۰۰۰ ریال عضو شبکه شده و پس از دریافت کد تخفیف کارت خود را ثبت و به مدت یک سال از خرید با تخفیف از فروشگاه های طرف قرارداد شرکت سب بهره مند شوید. سپار دارای بیش از ۲۳۰۰ مرکز فروش کالا و خدمات است که با عضویت در این شبکه، می توان از تخفیف ۳ تا ۴۵ درصدی این مرکز بهره مند شد. خدمات فوق بر اساس تنوع نیازهای اعضای باشگاه شامل نیازهای روزمره، خدمات رفاهی، تفریحی، پزشکی، ورزشی، پوشاک، رستوران ها و... انتخاب شده است. عضویت در این شبکه با هر کارت شتابی/سامانی امکان پذیر است. در فرایند خرید، مبلغ تخفیف به صورت کامل توسط این سیستم محاسبه و هنگام کشیدن کارت بر روی دستگاه کارتخوان، از مبلغ اصلی کسر می گردد. در خرید تخفیفی، مشتری بایستی اصل مبلغ خرید را بر



## مراسم گرامیداشت روز خبرنگار با حضور اهالی رسانه









## نشست صمیمی گروه مالی سامان با اصحاب رسانه برگزار شد

مراسم بزرگداشت روز خبرنگار با حضور جمعی از اصحاب رسانه و مدیران شرکت‌های گروه مالی سامان برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، در این مراسم که به همت بانک سامان، بیمه سامان، شرکت پرداخت الکترونیک سامان و کارگزاری بانک سامان برگزار شد، مدیران مسئول، سردبیران و خبرنگاران مطبوعات، خبرگزاری‌ها، پایگاه‌های خبری و رسانه‌های برخط در حوزه‌های بانک، بیمه، بورس و بازار سرمایه حضور داشتند.

گفتنی است، در ابتدای این مراسم، فرنود حسینی مدیر روابط عمومی بانک سامان ضمن خوش آمد گویی به حضار از تلاش‌ها و کمک‌های اصحاب رسانه به مجموعه گروه مالی سامان تشکر کرد. وی در ادامه ضمن آرزوی سلامتی برای سیف‌الله یزدانی از پیشکسوتان رسانه ابراز امیدواری کرد که همکاری و هماهنگی روابط عمومی‌های شرکت‌های گروه مالی سامان با رسانه‌ها زمینه‌ساز معرفی دقیق‌تر و بهتر دستاوردها و عملکرد مجموعه سامان در جامعه باشد.

در ادامه حسین واعظ قمصری مدیرعامل شرکت پرداخت الکترونیک سامان، طی سخنانی ضمن تبریک فرارسیدن روز خبرنگار و معرفی جایگاه کنونی شرکت پرداخت الکترونیک سامان در صنعت پرداخت کشور، به دستاوردها و اقدامات این شرکت در حمایت از استارت آپ‌ها و ارائه نسل جدید خدمات پرداخت اشاره کرد. وی همچنین به‌عنوان عضو هیأت مدیره شرکت بیمه سامان از تلاش‌های این شرکت برای ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات سخن گفت. پس از آن علیرضا معرفت قائم‌مقام بانک سامان ضمن تقدیر از همراهی رسانه‌ها در نقد صحیح عملکرد بانک سامان در بیست سال اخیر از اقدام جدید بانک سامان در ارائه خدمات اعتبارسنجی و اهمیت و تأثیر آن در بهینه‌سازی فضای کسب‌وکار از طریق سایت میزانتو و ارائه خدمات بانکی از طریق درگاه موبایلی با نام تجاری موبایلت سخن گفت. در پایان مراسم شرکت پرداخت الکترونیک سامان از اولین سامانه پرداخت موبایلی در بستر بلوتوث با نام تجاری بلوت رونمایی کرد و ویژگی‌های فنی و کاربردی آن برای خبرنگاران حاضر تشریح شد.





## تصویب صورت‌های مالی بانک سامان با رأی اکثریت سهام‌داران

نوبت دوم مجمع عمومی عادی بانک سامان در تاریخ ۱۳ مرداد ۱۳۹۸ برگزار و صورت‌های مالی بانک، با رأی اکثریت سهام‌داران به تصویب رسید. به گزارش سامان رسانه، در ابتدای این مجمع که با حضور بیش از ۶۷ درصد سهام‌داران تشکیل شد و رسمیت رسید، پیام هیأت مدیره بانک سامان که تشریح دستاوردها و موفقیت‌های بانک در سال گذشته بود، قرائت شد و در ادامه پس از قرائت گزارش حسابرس قانونی، صورت‌های مالی سال ۱۳۹۷ به تصویب اکثریت قاطع سهام‌داران رسید. گفتنی است، حاضران در مجمع موسسه حسابرسی آزمون پرداز ایران مشهود را به عنوان بازرس قانونی و روزنامه اطلاعات را نیز به عنوان روزنامه رسمی بانک برگزیدند.



## پیام هیئت مدیره و مدیر عامل بانک سامان به مجمع عمومی بانک

پیر ویر گزاری مجمع عمومی عادی سالانه بانک و تصویب صورت‌های مالی بانک در این مجمع هیئت مدیره بانک پیامی را برای تبیین اقدامات و دستاوردها به مجمع ارائه کردند که متن این پیام در ادامه می‌آید.

### سهامداران عزیز و همراهان سامان

بانک سامان با پایان سال مالی ۱۳۹۷ توانست با سر بلندی، بیستمین سال فعالیت خود را در عرصه اقتصاد ایران به اتمام برساند. بیست سالی که برای ما توأم با تجارب و دستاوردهای ارزشمند و نوآوری‌های بسیار برای ایجاد سبک جدیدی از بانکداری در ایران عزیز بود. سامان در بدو تأسیس به عنوان نخستین مؤسسه مالی و اعتباری بخش خصوصی توانست مفاهیم جدیدی را در اقتصاد و بانکداری کشور ایجاد کند و با عرضه جدیدترین فناوری‌ها در عرصه بانکداری و پرداخت الکترونیک توانست هوشمندی را به کسب و کار و زندگی مردم اضافه کند. همچنین ما با طراحی و اجرای برنامه اول و دوم استراتژیک بانک از نیمه دوم سال ۱۳۸۹ تا به امروز که بر اساس راهبرد بر سه محور راحتی، سرعت و اعتماد بود، توانستیم در فرایندها و کلیه فضاهای ارائه خدمات به مشتریان بانک تغییر ایجاد کنیم تا حضور در بانک و استفاده از خدمات بانکی برای مشتری توأم با حس خوب و ایجاد اعتماد و وفاداری هر چه بیشتر باشد. همین راهبرد، ما را به هدف مهم «تبدیل شدن به انتخاب اول مشتریان» نزدیک کرد، به گونه‌ای که موفق شدیم در سال ۱۳۹۷ نیز همانند سال قبل از آن، با آرای مردمی حدود ۶۰ هزار شرکت کننده به عنوان محبوب ترین بانک ایران انتخاب شویم.

### ۱۳۹۷ نقطه عطف سامان

سال ۱۳۹۷ به جرئت نقطه عطفی در تاریخ بیست ساله بانک سامان محسوب می‌شود. در این سال با توجه به تغییراتی که در سال ۱۳۹۶ با جهت‌گیری مثبت در محیط اقتصادی ایران و بانک مرکزی ج.ا.ا. بانگاه جدید ایجاد شد، ما توانستیم به پشتوانه زیر ساخت‌ها و امکاناتی که در سال‌های گذشته روی آن سرمایه‌گذاری کرده بودیم تهدیدهای حاصل از بازگشت ناعادلانه و ناجوانمردانه تحریم‌ها و خروج آمریکا از برجام را به فرصت‌هایی برای رشد تبدیل کنیم. ویژگی مهم دیگری که سال ۱۳۹۷ و بیست سالگی سامان را برای ما تبدیل به یک نقطه عطف کرد، این بود که ما موفق شدیم در این سال اولین فاز برنامه راهبردی جدید بانک موسوم به سامان ۱۴۰۰ را عملیاتی کنیم و به دلیل هدف گذاری درست و وفق شرایط موجود و پیش‌رو از همان ابتدا شاهد دستاوردها و نتایج مثبت آن باشیم.

### گام‌هایی برای سودآوری در بانکداری بین‌المللی و خرد

یکی از برنامه‌های اصلی مادر سامان ۱۴۰۰ تمرکز بر ادامه بهبود و ساده‌سازی

روش‌ها و فرایندهای داخلی بانک بود که بر این اساس با تکیه بر تجارب قبلی، نیازسنجی مداوم از مشتریان و استفاده از مشاورین مجرب بین‌المللی توانستیم در دو مسیر افزایش فروش خدمات و محصولات و کاهش هزینه‌های عملیاتی و اجرایی موفقیت‌های بسیار خوبی به دست آوریم که نتیجه آن در صورت‌های مالی بانک در دو بخش افزایش درآمدهای مشاع (تسهیلات اعطایی) به میزان ۳۱ درصد و مدیریت و کاهش هزینه‌ها با توجه به تورم بیش از ۲۷ درصد در سال ۱۳۹۷ محسوس است. بررسی عملکرد مادر عملیات بین‌الملل نشان می‌دهد که مادر سال ۱۳۹۷ با رغم چالش‌های بسیار در حفظ و توسعه روابط کارگزاری به دلیل مسائل ناشی از تحریم‌ها، نسبت به سال قبل از آن موفق تر عمل کرده و رشد ۴۷ درصدی را در حجم عملیات بین‌الملل تجربه کرده‌ایم. علاوه بر این با مجموعه اقدامات انجام شده قیمت تمام شده پول در سامان از ۱۵،۳ به ۱۳،۴ درصد رسید و درآمدهای تسهیلاتی نیز از نرخ موثر ۱۵،۵ به ۱۷،۴ درصد افزایش یافته است. در کنار آن، با تمرکز روی تغییر و ساده‌سازی روش‌ها و تأکید روی فروش، توانستیم اثربخشی بیشتری را در مدیریت هزینه‌ها و افزایش سودآوری به دست آوریم. ماهمچنین برای تقویت و اجرای صحیح برنامه‌های راهبرد سامان ۱۴۰۰ تلاش کردیم تا با تأمین زیر ساخت‌های فنی و فرایندی، عملکرد همکاران را با اهداف تعیین شده بسیار واقعی تر گره بزنیم تا همکاران ما بتوانند علاوه بر ارتقای کیفی خدمات خود سطح کمی خدماتشان را نیز بهبود ببخشند و به واقع اجرای مدل جدید ارزیابی عملکرد در سال ۱۳۹۷ باعث بهبود قابل توجهی در عملکرد همکاران و روش‌های اجرایی بانک شده است.

### سرمایه‌گذاری از برنامه تا دستاورد

علاوه بر دستاوردهای حاصل از عملیات بانکی در سال ۱۳۹۷ یکی از دستاوردهای مهم مادر این سال معطوف به حوزه سرمایه‌گذاری‌های بانک بود که با ورود شرکت پرداخت الکترونیک سامان به بورس تجلی دوباره یافت و با استقبال خوب و ارزش گذاری قابل پیش‌بینی بازار بر آن، بانک توانست ارزش افزایی خوبی را که حاصل سرمایه‌گذاری ۱۵ ساله بانک بود، در این بخش برای خود ثبت کند. ما با رصد دقیق کلان‌روندهای حوزه دیجیتال و صنعت بانکداری و پرداخت، دورویکر در پیش گرفته‌ایم: اول اینکه از بستر شرکت‌های استارت‌آپی در حوزه فین‌تک استفاده و حمایت کنیم که یکی از اقدامات استراتژیک مادر این خصوص سرمایه‌گذاری در شرکت‌های تپسی، موبایل‌ت و ادامه سرمایه‌گذاری در شرکت سامان تل بوده است. علاوه بر این روی چهار استارت‌آپ از طریق شرکت سب سرمایه‌گذاری کردیم که در حوزه بلاک چین، فین‌تک، هوش تجاری و پرداخت فعال هستند. امیدواریم که این سرمایه‌گذاری‌های اولیه در شرکت پرداخت الکترونیک سامان که در راستای عملیات موجود و آتی صنعت بانکداری است در آینده نه‌چندان دور ارزش افزایی قابل توجهی را برای بانک و گروه ایجاد کند.

### برنامه‌های سامان مبتنی بر تحقیقات است

کلیه اقدام‌ها و پیش‌بینی‌ها در برنامه اجرایی بانک بر اساس پژوهش‌ها و مطالعاتی انجام می‌شود که می‌تواند ریسک‌های عملیاتی و تصمیم‌گیری‌ها را در آینده کاهش دهد. بر این اساس آکادمی سامان علاوه بر مأموریت جدی خود در حوزه آموزش از دو سال پیش، مأموریت جدیدی برای تحقیق و تحلیل



حوزه اقتصاد کلان و بخش های مختلف اقتصادی که نیاز جدی تصمیم گیری در بازار است را آغاز کرد که نتایج همین تحقیقات به مافدرت پیش بینی خوبی از نظر اقتصادی در خصوص روندهای حاکم بر حوزه های ارزی، ریالی و اعتباری داده است. به عنوان نمونه گزارش های اقتصاد کلان آکادمی سامان به ما کمک کرد تا در اتخاذ تصمیم در سیاست های ارزی بانک جهت گیری درستی داشته باشیم و با پیش بینی صحیح نرخ ارز توانستیم از محل تسعیر ارز در آمد خوبی برای بانک ایجاد کنیم.

### افزایش سرمایه بانک

با توجه به افزایش نرخ ارز بسیاری از مشتریان بانک که در زمینه تولید و بازرگانی فعالیت می کنند با مشکلات عمده ای در زمینه نقدینگی و کاهش سرمایه در گردش مواجه شده اند و عدم حمایت بانک از آن ها احتمال خروج آن ها از بانک و یا ورود آن ها به وضعیت رکودی را بالا می برد. با این دغدغه ما برای تطبیق خود با شرایط و نیازهای مشتریان برنامه افزایش سرمایه را پیش گرفتیم و با تکیه بر مجموعه اقدامات بانک در سال ۹۷ بستر مساعدی برای افزایش سرمایه بانک در سال ۱۳۹۸ فراهم کردیم و بر این اساس هیأت مدیره بانک در صدد است تا افزایش سرمایه را تا پایان سال ۱۳۹۸ به انجام برساند که همانند گذشته همراهی صمیمانه سهامداران را در این برهه طلب می کند.

### حمایت از رونق تولید برای ما جدی است

با توجه به وجود صنایع تولیدی در کشور که توانمندی و ظرفیت خوبی برای رشد و حرکت و کارآفرینی دارند، تلاش کردیم با دو رویکرد راهبردی برنامه های حمایتی خود را در راستای رونق صنایع تولیدی تدوین کنیم. در این جهت رشد اعتبارات و تسهیلات پرداختی به بخش تولید در سال ۱۳۹۷ نسبت به سال قبل بیش از ۴۰ درصد افزایش یافته است؛ بنابراین در تلاشیم که اول با افزایش سرمایه، سقف اعتباردهی به این مجموعه ها را افزایش دهیم و دوم با اعطای تسهیلات به زنجیره تولید به مصرف، زمینه تسریع در گردش پول، در سطح صنایع تولیدی غذا و دارو که تمرکز جدی بانک بوده و هست را بالا ببریم. از سوی دیگر با طراحی محصولات اعتباری جدید برای کارکنان این شرکت های تولیدی، در زمینه حفظ و افزایش انگیزه آن ها قدم جدی برداشته و امیدواریم این مجموعه ها با دغدغه کمتری در امور پرسنلی خود، تمرکز بیشتری بر تولید داشته باشند.

### سامان انتخاب اول در عرصه بین الملل است

ما منطبق بر استراتژی تبدیل شدن به انتخاب نخست بانک های بین المللی، کماکان علاوه بر تقویت حضور بین المللی سامان در کشورهای دیگر بر به حفظ و توسعه روابط کارگزاری خود با رعایت و تطبیق دقیق فرایندها با اصول و استانداردهای بین المللی متمرکز بوده ایم و در این راستا به رغم بازگشت تحریم ها ضمن حفظ و نگهداری دفتر نمایندگی خود در کشور ایتالیا و آلمان که این مهم زمینه ساز ارتباط و تعامل گسترده و سازنده ما با بانک مرکزی ایتالیا و آلمان بوده است، کماکان تقاضای تبدیل دفتر به شعبه در آلمان نیز در حال پیگیری است که امیدواریم در آینده نزدیک نسبت به افتتاح شعبه فوق اقدام کنیم

### مدیریت ریسک از اولویت های جدی سامان است

یکی از ارکان پویا و فعال بانک کمیسیون ریسک و واحد مدیریت ریسک است که مأموریت آن مدیریت و کنترل و کاهش سه ریسک اصلی بانک است. اولین ریسک، ریسک اعتباری است که با زیرساخت های جدیدی که در طول سال ۱۳۹۷ ایجاد شده است، در هنگام اعطای اعتبار به مشتریان نسبت به رتبه بندی کامل چه در بخش خرد و چه کلان اقدام می شود. زیرساخت ایجاد شده با کمک شرکت Scope آلمان پیاده سازی شده است که از همین زیرساخت برای شعبه بانک در آلمان نیز استفاده خواهد شد. نتیجتاً نسبت مطالبات بانک حتی در شرایط ایجاد شده در اقتصاد کشور کماکان روند کاهشی خود را طی می کند. ریسک بعدی، نقدینگی است که با مدیریت دقیق نقدینگی، توانستیم ضمن کنترل میزان نقدینگی بانک در حد مؤثر و نه بیش از حد، قیمت تمام شده منابع را از ۱۵٫۳ به ۱۳٫۴ درصد کاهش دهیم. گفتنی است که کمیسیون دارایی و بدهی های بانک در حال حاضر بیش از ۸ سال است که در این زمینه دارای تجربه های ذی قیمتی است و خوشبختانه در هیچ دوره ای این بانک به بانک مرکزی ج.ا.ا. بدهکار نبوده و نیست و حتی نقش بسیار فعالی در بازار بین بانکی ایفا می کند. در بخش ریسک بازار که عمده ریسک مرتبط به آن ریسک نرخ ارز بوده است، با مراقبت و نگهداری وضعیت بازار ارزی به ارزهای مختلف در قالب مقررات بانک مرکزی ج.ا.ا. توانسته ایم وضعیت قابل قبولی را در شرایط موجود کشور مهیا کنیم.

### پیاده سازی قوانین تطبیق و مبارزه با پولشویی در بالاترین حد استاندارد بین المللی

به دلیل اهمیت جدی مراودات بین المللی در بانک سامان، مبحث تطبیق و مبارزه با پولشویی همیشه برای بانک اولویت محسوب می شود و در همین راستا علاوه بر انطباق با قوانین داخلی کشور، از طریق یک مشاور بین المللی طی ۱۸ ماه نسبت به بهبود و بازبینی روش های اجرایی بانک اقدام کردیم و موفق به کسب گواهی بین المللی، برای بهبود روش ها و فرایندهای اجرایی شدیم. بر اساس دستاوردهای حاصله، استاندارد مذکور به خوبی در واحدهای ستادی و شعب بانک پیاده شده و در حال اجراست. رسیدن به این نقطه نیازمند زیرساخت ها و اقدامات بسیاری بود و امروز به عنوان یکی از مزیت های بانک سامان در عرصه بین الملل مورد توجه کارگزاران بین المللی است.

### یک سامان، یک تیم

برنامه ها و راهبردهای کلان هیأت مدیره بانک در قالب برنامه سامان ۱۴۰۰ و دستاوردهای خوب و مثبت بانک در سال ۱۳۹۷ در آستانه بیست و یکمین سال فعالیت سامان حاصل نمی شد مگر به همت و همکاری و تلاش همکاران کوشا و ساعی بانک سامان در همه سطوح از ستاد تا شعب، از این رو هیأت مدیره بانک سامان وظیفه خود می داند از تلاش همه این عزیزان برای اجرای صحیح و دقیق برنامه های مذکور تشکر کند و همچنین سپاس ویژه خود را تقدیم مجموعه سهامداران می کند که با حضور، اعتماد و حمایتشان زمینه ساز شکل گیری این نقطه عطف تاریخی در برنامه های اقتصادی سامان شده اند.

هیأت مدیره بانک سامان

Megatrends[۱]



## قطار توسعه و رشد آفتاب تجارت سامان به پایانه خط یک متروی تهران رسید

شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان از طرف شرکت بهره‌برداری راه آهن شهری تهران و حومه به عنوان برنده مناقصه شستشو و نظافت ناوگان، نگهداری فضای سبز و نظافت پایانه خط یک متروی تهران اعلام گردید. شرکت آفتاب تجارت سامان طبق قرارداد منعقد شده با شرکت بهره‌برداری متروی تهران فعالیت خود را در پایانه خط یک از مردادماه ۹۸ آغاز کرده است.

بهترین و شایسته‌ترین خدمات را به مشتریان خود عرضه نماییم. این شرکت با اهتمام روزافزون در ارائه فعالیت‌های منطبق بر استانداردهای موجود گام برداشته و با استفاده از نیروهای متخصص در جهت ارائه خدمات باکیفیت و مطلوب، آموزش کارکنان را در بدو استخدام و حین کار سرلوحه خود قرار داده و از طریق کارکنان متعهد و تجهیزات نظافتی مکانیزه با رعایت تمامی اصول و قوانین آماده ارائه خدمات به مشتریان است.

### خدمات شرکت آفتاب تجارت سامان:

۱- تأمین نیروی انسانی کارآمد در مشاغل کارشناسی، اداری، خدماتی، نظافتی، پذیرایی و تشریفات و ...  
امروزه تأمین نیروی انسانی متعهد و آموزش دیده یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران سازمان‌های دولتی و خصوصی است. شرکت

موفقیت پیشرفت است نه به نقطه پایان رسیدن، موفقیت از آن کسانی است که هرگز از شکست و تجدید مبارزه بیم و هراس ندارند چون بر این باورند یا راهی خواهیم یافت و یا راهی خواهیم ساخت. جایگاه شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان حاصل زحمات و همت بلند تلاشگران و مدیران گذشته این مجموعه و آینده‌نگری و سخت‌کوشی کارکنان و مدیران شاغل در شرکت است.

ما خود را متعهد می‌دانیم در جهت ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده و همچنین افزایش سطح رضایتمندی مشتریان با استفاده از به‌روزترین امکانات و بهره‌مندی از نیروهای متعهد و کاردان در هر حوزه و سطح، برنامه‌ریزی و پیش‌بینی‌های لازم را به عمل آورده و با اجرای اثربخش و دقیق آن و بهره‌گیری از منابع، امکانات و نیروهای توانمند خود که ارزشمندترین سرمایه سازمان هستند،



## ۲- توانمند سازی نیروهای انسانی از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی مهارتی برای کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها:

- برگزاری کارگاه‌های آموزشی متعدد در زمینه ایجاد و بهبود مهارت‌های فنی متناسب با وظیفه شغلی هر فرد
- برگزاری کارگاه مهارت‌های ارتباطی شامل فرهنگ‌سازمانی، ارتباطات مؤثر در سازمان، اصول بهداشت روانی و ارتقای کیفیت زندگی کارکنان

## ۳- انجام فعالیت‌های پژوهشی در زمینه پژوهش‌های کاربردی منطبق با نیازهای اساسی سازمان‌ها و بازار:

- سنجش رضایت و وفاداری مشتریان
  - سنجش اثربخشی تبلیغات محیطی
  - پایش بازار و کانال‌های توزیع فروش
  - تحلیل رفتار مصرف‌کنندگان و فروشندگان
  - بررسی بازار و ضریب نفوذ محصول/خدمات
  - بررسی نامحسوس عملکرد مسئولان و کارکنان سازمان نسبت به مشتری-رضایت سنجی مشتریان درون‌سازمانی
- این شرکت با استفاده از روش‌ها و تکنیک‌های پژوهشی و با در نظر گرفتن اصل محرمانه بودن اطلاعات، در حداقل زمان ممکن و با دقت بالا در حوزه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، بازرگانی و سنجش افکار عمومی، اطلاعات موردنیاز را با کیفیت بالا استخراج و با انجام تحلیل داده، گزارش‌های مربوطه را در اختیار تصمیم

خدماتی آفتاب تجارت سامان با بیش از سال‌ها تجربه ارائه خدمات در زمینه تأمین نیروی انسانی در مشاغل مختلف برای سازمان‌ها، شرکت‌های خصوصی و بانک سامان، توانایی تأمین نیروی انسانی کارآمد و توانمند و آموزش‌دیده را در زمینه‌های مختلف دارد. کلیه مراحل جذب، استخدام، نظارت، آموزش‌های حین خدمت، ارزیابی عملکرد و ترک کار توسط شرکت انجام می‌گیرد، ضمن اینکه مسئولیت حقوقی کارکنان در مقابل سازمان‌های دولتی مرتبط از جمله وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی و... به عهده شرکت است.

## برخی مزایای این نوع از خدمات به شرح زیر است:

- برگزاری دوره کارآموزی و آموزش‌های جامعه‌پذیری برای کارکنان جدید الاستخدام
  - برگزاری آموزش‌های توانمندسازی و ضمن خدمت برای کارکنان شاغل
  - ارزیابی و نظارت مستمر بر عملکرد کارکنان
  - ارائه تسهیلات بانکی (وام مسکن - وام ضروری) به کارکنان
  - ارائه لباس فرم سازمانی به کارکنان متناسب با نوع شغل
  - ارائه شارژ بن کارت جهت خرید در ایام خاص
- استفاده از این خدمت برای سازمان‌ها توأم با ارزش افزوده است، زیرا علاوه بر افزایش بهره‌وری و بهبود کیفیت کار ارائه شده، در درازمدت هزینه‌های مالی سازمان‌ها را در این خصوص کاهش می‌دهد.



گیران و مدیران سازمان‌ها و شرکت‌های طرف قرارداد قرار می‌دهد.

**۴- مدیریت و راهبری مجتمع‌های چندمنظوره (اداری، تجاری، تفریحی و مسکونی):**

با توجه به پیچیدگی فعالیت‌های مجتمع‌های چندمنظوره نیاز به راهکارهایی برای تسهیل و اثربخش نمودن نحوه مدیریت و راهبری موفق این مجتمع‌ها ضروری به نظر می‌رسد. شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان با توجه به مأموریت خود یعنی مدیریت و راهبری خدمات عمومی مجتمع‌ها با کیفیت و ارزش‌افزوده اقدام به ارائه راهکاری نوین برای مدیریت مجتمع‌های چندمنظوره نموده است. مدیریت و راهبری خدمات عمومی مجتمع‌های چندمنظوره شامل:

- تأمین نیروی انسانی مجتمع‌ها
  - نظافت مجتمع‌های چندمنظوره
  - خدمات نگهداری و حفاظت فیزیکی مجتمع‌ها
  - راهبری و نگهداری تأسیسات برقی، مکانیکی و ...
  - تشریفات، مدیریت روابط عمومی و راهنمای مشتریان
  - خدمات اداری و پشتیبانی مجتمع‌ها
  - خدمات بازاریابی و تبلیغات مجتمع‌ها
- ۵- خدمات شستشوی تابلو و نما (نماشویی)**

خدمات شستشوی نما (نماشویی) با استفاده از تجهیزات به‌روز و متد جدید Rope Access همراه با بیمه مسئولیت با دارا بودن کادری از کارشناسان فنی و کارکنان ماهر و مجرب شستشوی نما (نماشویی) و گروه‌های تخصصی کار در ارتفاع (راپل) شستشوی نما اصطلاحی است که برای شستشوی نما یا نماشویی ساختمان استفاده می‌شود. امروزه با وجود آلاینده‌های موجود در هوا، دود و گردوغبار و همچنین کاهش کیفیت نمای سنگ ساختمان‌ها و کدر شدن درگذر زمان؛ شستشوی دوره‌ای نمای ساختمان‌ها در کلان‌شهرها یک ضرورت است.

در بسیاری از ساختمان‌های نوساز نیز مشاهده می‌شود بعد از پایان پروژه عمرانی، نما چهره زشت و ناپسندی به خود می‌گیرد و در این هنگام بهترین کار استفاده از شستشوی نما است تا زیبایی و جذابیت را به ساختمان بازگرداند.

#### مزایای شستشوی نما و نماشویی

یکی از مزایای مهم نماشویی امکان ترمیم سنگ نمای ساختمان است که ترک‌خورده و یا در طول سال‌ها از بین رفته است. یکی از عمده مشکلاتی که در صورت به تعویق انداختن نماشویی دوره‌ای رخ می‌دهد ریزش سنگ‌های نما و از بین رفتن کیفیت آن است زیرا آلودگی هوا، جرم و وجود آلاینده‌ها باعث می‌شود تا سنگ‌ها

شکسته شوند و با گذر زمان هزینه ترمیم افزایش یابد.

#### انواع نماشویی (شستشوی نما)

به‌طور کلی نماشویی با دستگاه سند بلاست (واتر سند بلاست)، واتر جت و ... انجام می‌شود و افراد با توجه به وضعیت ساختمان از روش‌های زیر برای شستشوی نما استفاده می‌کنند:

- استفاده از داربست برای شستن نما
- به‌کارگیری طناب و کمر بند محافظ (راپل کار) در نماشویی
- استفاده از تجهیزات نماشویی (نماشویی با استفاده از تجهیزات صنعتی)

#### روش‌های شستشوی نما

در نماشویی سه روش به کار گرفته می‌شود که به شرح زیر است:

**۱- نماشویی با آب:**

در این روش شستشو با آب انجام می‌شود زیرا نما دارای جرم و کثیفی زیادی نیست و با استفاده از آب، نما زیبایی خود را به دست می‌آورد.

#### **۲- نماشویی با استفاده از آب و سیلیس:**

در این روش با استفاده از آب و سیلیس لکه‌ها و جرم‌های سخت را از بین می‌برند.

#### **۳- نماشویی با اسید (اسید شویی)**

در این روش که کارایی آن برای از بین بردن ماسه شسته و تمیزی گرانیت و برخی از سنگ‌ها است از اسید استفاده می‌شود و در اصطلاح به آن اسیدشویی گویند.

#### برآورد هزینه و قیمت نماشویی:

عوامل زیر در قیمت تمام‌شده نماشویی مؤثر است:

#### **۱- ارتفاع نمای ساختمان و مساحت نماشویی**

ارتفاع نما نقش مستقیم در تعیین روش نماشویی دارد که خود یکی از عوامل مؤثر در تعیین قیمت تمام‌شده نماشویی است. گفتنی است مساحت نما نیز یکی از عوامل تعیین‌کننده قیمت نماشویی خواهد بود.

#### **۲- نوع مواد و متریال نمای ساختمان**

بسته به اینکه نمای ساختمان از چه مواد و یا متریالی ساخته شده است هزینه و قیمت نماشویی متفاوت خواهد بود.

#### **۳- میزان و نوع آلودگی نمای ساختمان**

نوع آلودگی و میزان آن تعیین‌کننده نوع مواد شوینده و روش نماشویی است که این موضوع تعیین‌کننده قیمت تمام‌شده نماشویی است.

#### ۴- عمر نمای ساختمان

نمای ساختمان‌ها در گذر زمان به دلایل مختلف آسیب می‌بینند و نیازمند به ترمیم هستند که این موضوع در صورت تأیید و توافق مشتریان به ترمیم نما در برآورد هزینه نماشویی نقش بسزایی خواهد داشت. برخی از روش‌های ترمیم نمای ساختمان شامل درزگیری، رنگکاری، پیچ و رول پلاک، سیمانکاری پوششی و ... است. شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان با دارا بودن کادری از کارشناسان فنی و کارکنان ماهر و مجرب شستشوی نما (نماشویی) و گروه‌های تخصصی کار در ارتفاع (راپل) و با استفاده از تجهیزات به‌روز و متد جدید Rope Access خدمات نماشویی را با مناسب‌ترین قیمت و بالاترین کیفیت انجام می‌دهد. کارشناسان فنی شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان پس از بازدید از نمای ساختمان موردنظر و بر اساس عوامل مؤثر بر قیمت نسبت به تعیین و ارائه قیمت کارشناسی و نوع روش ارائه خدمات نماشویی اقدام می‌نمایند.

#### برخی از خدمات نظافتی شستشوی سطوح و نما (نماشویی):

- ارائه خدمات شستشوی نمای ساختمان جرم‌گیری و شستشوی سطوح و نما با مواد حلال (نمای سنگی، نمای آجری، نمای سیمانی، نمای کامپوزیت، نمای شیشه‌ای و ...) توسط دستگاه واتر جت با خروج پرفشار آب از نازل‌های مخصوص به‌منظور شستشو و لایه‌برداری مؤثر
- واتر سند بلاست سطوح و نماهای سنگی، آجری، سیمانی و ...
- شستشوی تابلوهای تبلیغاتی
- رنگ‌آمیزی نمای ساختمان
- نورپردازی نمای ساختمان
- پوشش درز انقطاع در نما

#### ۶- خدمات نظافت مکانیزه - نظافت صنعتی:

شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان به دلیل بهره‌مندی از به‌روزترین و پیشرفته‌ترین تجهیزات نظافت مکانیزه قادر به برطرف کردن طیف وسیعی از نیازهای نظافتی مشتریان در محیط‌های گوناگون است. خدمات نظافت مکانیزه شامل:

نظافت داخلی (Domestic Cleaning)

نظافت محوطه (Landscape cleaning)

نظافت صنعتی (Industrial cleaning)

#### ۱- نظافت داخلی (Domestic Cleaning)

نظافت فضای داخلی ساختمان‌ها و مجتمع‌های تجاری و اداری با توجه به گستردگی وسعت آن‌ها، فرآیندی دشوار و زمان‌بر است. تأثیر غیرقابل‌انکار بهداشت و پاکیزگی یک محیط بر سلامت،

روحیه و کارایی افراد حاضر در آن محیط، نظافت و شستشوی پیوسته و حرفه‌ای مجتمع‌های تجاری، اداری و مسکونی را به یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران و مسئولان این مکان‌ها تبدیل کرده است. تعداد قابل‌توجه کارمندان و ساکنان مجتمع‌های تجاری، اداری و مسکونی و همچنین حجم بالای تردد در این ساختمان‌ها، باعث افزایش میزان آلودگی محیطی شده و انجام عملیات نظافت و شستشوی روزانه را به امری غیرقابل‌اجتناب تبدیل می‌نماید. انجام عملیات نظافت و شستشو در چنین مقیاسی مستلزم مدیریت اصولی، به‌کارگیری نیروی انسانی باتجربه و کاردان و استفاده از ابزار و تجهیزات نظافتی کارآمد است. در چنین شرایطی، استفاده از تجربه، تخصص و امکانات شرکت‌های خدماتی آفتاب تجارت سامان به‌عنوان راه‌حلی ایده‌آل برای انجام عملیات نظافت داخلی فضاهای بزرگ مطرح می‌گردد. آشنایی دقیق شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان با انواع نیازهای نظافتی مجتمع‌های بزرگ و بهره‌مندی آن از نیروهای متخصص و تجهیزات نظافتی مدرن سبب افزایش سرعت و کیفیت عملیات نظافت و کاهش هزینه‌های مرتبط می‌گردد.

#### نظافت داخلی شامل:

|                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| نظافت کف‌ها            | دیوارها و دیوارک‌ها |
| ورودی‌ها و راهروها     | سرویس‌های بهداشتی   |
| مبل‌ها و تجهیزات اداری | فرش و موکت          |
| سالن‌های همایش         | نظافت آشپزخانه‌ها   |
| آسانسورها              | پله‌برقی و رمپ برقی |
| پارکینگ‌ها و رمپ‌ها    | راه‌پله‌ها          |

#### ۲- نظافت محوطه (Landscape cleaning)

محوطه بیرونی هر ساختمان از بخش‌های یک ساختمان است که در معرض دید عموم قرار دارد و در نخستین نگاه موردتوجه افراد قرار می‌گیرد. زیبایی و پاکیزگی محوطه یک ساختمان و فضای خارجی آن محدود به ساکنان، کارکنان یا مراجعه‌کنندگان آن ساختمان نیست و بر سلامت روحی کل جامعه تأثیرگذار خواهد بود. این مسئله اهمیت نظافت و حفظ زیبایی و پاکیزگی فضای خارجی مجتمع‌های تجاری، اداری و مسکونی را مشخص می‌نماید. محوطه بیرونی پیرامون ساختمان به‌طور پیوسته تحت تأثیر آلودگی‌های محیطی همچون آلودگی ناشی از باد، باران،

### آلودگی خشک

آلودگی‌های خشک از طریقت متفاوتی همچون عبور و مرور افراد و وسایل نقلیه، تغییرات آب و هوایی همانند باد و توفان در محوطه‌های بیرونی انتشار می‌یابند و کلیه سطوح را آلوده می‌نمایند.

### آلودگی تر

آلودگی تر شامل نزولات جوی، مواد روغنی، نوشیدنی‌های خوراکی رنگی و هر نوع مایعی که باعث آلودگی و تغییر رنگ شود را شامل می‌شود که در صورت باقی ماندن بر سطح به پوشش کف آسیب وارد می‌نماید.

### روش‌های نظافت و شستشو

در این بخش با توجه به نوع و میزان آلودگی دستگاه و تجهیزات موردنظر تعیین و در قسمتی که نیاز به رفع آلودگی دارد استفاده می‌شود.

### جاروب خیابانی

دستگاه جاروب خیابانی یا سوییپر صنعتی به منظور انجام نظافت و جمع‌آوری زباله‌های خشک در محیط‌های صاف و هموار مورد استفاده قرار می‌گیرد. این دستگاه‌ها قابلیت مکش گردوغبار و ذرات ریز آلودگی از سطوح نیز دارند و به دلیل برخورداری از مخازن جمع‌آوری زباله بزرگ، امکان نظافت فضاهای وسیع را نیز فراهم آورده‌اند.

### مکنده

مکنده یا جاروبرقی صنعتی جهت نظافت مقطعی سطوح ناهموار و مکش آلودگی‌ها از میان شیارها مورد استفاده قرار می‌گیرد و با استفاده از این دستگاه امکان غبارروبی از کلیه تجهیزات موجود در محیط همچون صندوق‌ها، نرده و حفاظ‌ها نیز وجود دارد. از برترین ویژگی‌های دستگاه‌های مکنده می‌توان به جمع‌آوری هم‌زمان جامدات و مایعات اشاره نمود که در صورت اختلاط ذرات درشت و سنگ‌ریزه با آب به راحتی می‌توان این مواد را از سطح جمع‌آوری نمود.

### شستشو

حذف لکه‌های ایجادشده بر سطح تنها با انجام عملیات شستشوی و استفاده از آب و مواد شوینده صورت می‌پذیرد. با انجام عملیات

گردوغبار ناشی از تخریب و ساخت‌وساز ساختمان‌های همسایه و همچنین آلودگی حاصل از سوخت فسیلی اتومبیل‌ها و مراکز صنعتی قرار دارد و بدون تردید حجم آلودگی آن بیشتر از فضای داخلی ساختمان خواهد بود. یکی از مهم‌ترین خدمات نظافت ارائه‌شده توسط شرکت‌های خدماتی نظافتی، عملیات نظافت محوطه خارجی ساختمان‌ها است. استفاده از نیروی متخصص و امکانات ویژه یک شرکت خدماتی معتبر بهترین راه حل برای انجام عملیات دشوار نظافت محوطه است که سرعت و کیفیت انجام این عملیات را تضمین نموده و زمان نظافت دقیق محوطه ساختمان را به حداقل کاهش می‌دهد.

هنگام انجام عملیات نظافت محوطه بیرونی یک مجتمع مسکونی، تجاری یا اداری بزرگ توجه به پارامترهای متعددی همانند وسعت محوطه، سطح آلودگی و وجود تجهیزات و موانع محیطی همچون انواع نیمکت، استخر، آب‌نما، تجهیزات ورزشی و وسایل بازی کودکان، نوع سنگفرش و طراحی و جنس نرده‌ها و فنس‌ها و ... حیاتی است.

بی‌توجهی به این موارد و انتخاب روش یا دستگاه نظافت نامناسب منجر به اتلاف قابل توجه انرژی، زمان و هزینه و کاهش کیفیت عملیات انجام‌شده می‌گردد.

مشاوره با کارشناسان شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان و استفاده از تجربه، امکانات و تجهیزات نظافتی شرکت به انجام باکیفیت عملیات نظافت با حداقل زمان و هزینه کمک می‌نماید.

### نظافت کف محوطه

نظافت کف محوطه به واسطه رابطه مستقیم با زیبایی محیط امری ضروری است و شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان با به کارگیری انواع تجهیزات نظافتی و راهکارهای مؤثر به صورت کاملاً حرفه‌ای اقدام به حفظ بهداشت و پاکیزگی محیط می‌نماید. اهمیت پاکیزگی این مناطق از جهت چشم‌انداز ورودی‌ها و جلب توجه افراد قابل درک است. با شناسایی شرایط محیط و میزان آلودگی‌های موجود می‌توان راهکارهای مناسبی را در زمینه نظافت بهینه محوطه بکار گرفت. فضای محوطه شامل کلیه مشاعات است که عموماً رفت‌وآمد بیشتری در این بخش‌ها صورت می‌پذیرد.

### انواع آلودگی‌ها

انواع آلودگی‌های کف به طور کلی به دو بخش آلودگی خشک و تر تقسیم‌بندی می‌شوند.



نظافت صنعتی کارخانه‌ها، مراکز تولید، سایت‌های ساخت و ساز، آشپزخانه‌های بزرگ و ... هستند. از سوی دیگر شرایط خاص محیط‌های صنعتی ایجاب می‌نماید که عملیات نظافت با سرعت بالا و در حداقل زمان ممکن انجام گیرد که این امر درگرو استفاده از تجهیزات نظافتی مکانیزه و دستگاه‌های مدرن است. هزینه بالای خرید این تجهیزات و عدم آشنایی کافی با روش صحیح بکار بردن آن‌ها، بسیاری از صاحبان صنایع را به همکاری با شرکت‌های خدماتی نظافتی فعال در زمینه نظافت صنعتی ترغیب نموده است. انواع خدمات نظافت صنعتی ارائه شده توسط شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان را می‌توان در چهار گروه اصلی دسته‌بندی نمود که عبارت‌اند از:

### نظافت و شستشوی کف

حجم بالای تردد در محیط‌های صنعتی، رفت و آمد پیوسته دستگاه‌هایی همانند لیفتراک، چرخ‌دستی و ...، ریخته شدن تصادفی مواد و مایعات در حال انتقال و عوامل متعدد دیگر باعث می‌شود سرعت آلوده شدن و میزان آلودگی کف در محیط‌های صنعتی همانند کارخانه، انبارها، سالن‌های تولید، سردخانه‌ها، محل نگهداری طیور و دام‌ها نسبت به بخش‌های دیگر بالاتر باشد؛ در نتیجه به منظور حفظ سلامت کارکنان، کاهش خطر لغزش بر روی زمین لغزنده و آلوده، همچنین کاهش احتمال انتقال آلودگی از محلی به محل دیگر، لازم است عملیات نظافت و شستشوی کف به‌عنوان یکی از بخش‌های مهم در برنامه نظافتی محیط‌های صنعتی مورد توجه قرار گیرد. با توجه به مساحت بالای فضاهای صنعتی و وجود ابزارآلات، تجهیزات و سایر موانع محیطی در آن، باید روشی برای نظافت کف انتخاب شود که در حداقل زمان و با صرف میزان معقول انرژی و هزینه عملیات را به انجام رساند.

### جمع‌آوری و انتقال مواد

حجم بالای مواد موجود در محیط‌های صنعتی باعث می‌شود که جمع‌آوری و انتقال این مواد به روش دستی و با استفاده از نیروی انسانی غیرممکن باشد؛ بنابراین انتخاب یک روش پرسرعت، کارآمد، مقرون به صرفه و بی‌خطر برای جمع‌آوری و انتقال مواد در صنعت، از اهمیت بالایی برخوردار است. استفاده از مکند‌های صنعتی و انجام عملیات جمع‌آوری، انتقال و تخلیه مواد یکی از مهم‌ترین زمینه‌های فعالیت شرکت‌های خدماتی نظافت صنعتی است.

شستشو سطحی براق و صیقلی به ارمغان می‌آید و آلودگی‌های چسبیده بر سطح نیز با اجرای عملیات شستشو قابل حذف می‌باشند.

### اسکراپر

اسکراپر یک دستگاه اتوماتیک با برس‌های ثابت یا گردان است که کف زمین را شستشو می‌دهد و هم‌زمان با عملیات شستشو به وسیله یک موتور مکند خشک می‌نماید. با توجه به مساحت و نوع فضا می‌توان از اسکراپرهای سرنشین‌دار و دستی استفاده نمود.

### دستگاه کارواش صنعتی

در مواردی که چسبندگی مواد بر کف محوطه بیشتر باشد و آلودگی‌ها در میان خلل و فرج نفوذ نمایند جهت شستشوی این آلودگی‌ها می‌توان از واترجت یا دستگاه کارواش صنعتی استفاده نموده و با استفاده از تکنولوژی پاشش آب با فشار بالا آلودگی‌ها را از مقطع مورد نظر جدا نمود. طرز کار با دستگاه به این صورت است که آب با شدت و فشار بالا به محل آلودگی برخورد کرده و تمامی لک و آلودگی کف محوطه از زمین پاک می‌شود.

در بعضی از محوطه‌ها که با توجه به نوع فضا، میزان و نوع آلودگی یا تمایل افراد به استفاده از روش سنتی و دستی نیاز و شرایط استفاده از دستگاه‌های نظافتی وجود نداشته باشد، می‌توان از ترولی‌های نظافتی برای رفع آلودگی استفاده نمود.

### ۳- نظافت صنعتی (Industrial cleaning)

اصطلاح نظافت صنعتی برای دامنه گسترده‌ای از عملیات نظافتی از جاروب و شستشوی محوطه بیرونی، کف سالن‌ها و انبارهای کارخانه گرفته تا جمع‌آوری و انتقال مواد و شستشوی تخصصی مخازن، لوله‌ها و مبدل‌های حرارتی به کار می‌رود. انواع عملیات نظافتی در محیط‌های صنعتی با دو هدف کلی صورت می‌گیرد که عبارت‌اند از:

- حفظ بهداشت، سلامت و ایمنی محیط کار
  - حفظ عملکرد بهینه دستگاه‌ها و تجهیزات خط تولید در طول زمان
- ارتباط مستقیم بین موارد یادشده و میزان سودآوری و بازده نهایی کارخانه، اهمیت نظافت کارآمد در محیط‌های صنعتی را مشخص می‌نماید. وسعت بالای محیط‌های صنعتی، حجم زیاد آلودگی، وجود ابزارآلات و دستگاه‌های متعدد و انواع مواد و بخارات قابل اشتعال یا خطرناک در محیط، مسائل مرتبط با محیط‌زیست و ایمنی کارکنان، تنها تعداد محدودی از پارامترهای تأثیرگذار بر عملیات



### نظافت عمومی

راه حل برای انجام بهینه این عملیات استفاده از خدمات ارائه شده توسط شرکت خدمات آفتاب تجارت سامان خواهد بود.

#### ۷- نظافت و آراستگی خودپردازها و خود دریافت های بانکها (ATM):

- تمیز کردن خودپرداز و خود دریافت ها با مواد شوینده استاندارد
  - تعویض برچسب های خودپرداز
  - آراستگی خودپردازها
  - نظافت فضای اطراف خودپرداز
- #### ۸- انجام خدمات ترابری:

- در ارائه خدمات ترابری به مشتریان نکات زیر رعایت می گردد:
- ارائه خدمات ترابری با کیفیت مناسب با استفاده از خودروهایی با مدل بالا

- استفاده از سیستم سرمایش و گرمایش مناسب
  - الزام کلیه رانندگان به آراستگی و پوشش مناسب (لباس فرم)
- شرکت خدماتی آفتاب تجارت سامان در حال حاضر با پشتوانه سرمایه انسانی بیش از ۷۰۰ نفر و با تکیه بر اصل مشتری مداری، شناخت نیازها و ارائه خدمات با کیفیت و ارتقای بیش و دانش کارکنان به موفقیت هایی همچون پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت و اخذ گواهینامه ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵، اخذ جایزه بین المللی MTP-Services Awards از مؤسسه ICS اتحادیه اروپا، برگزیده اجلاس سرآمدان اقتصاد ایران در زمینه کیفیت ارائه خدمات نوین و استفاده از فناوری اطلاعات دست یافته است و آمادگی خود را جهت ارائه خدمات با کیفیت اعلام می نماید.

بخش های مختلف یک کارخانه یا سایت صنعتی به طور پیوسته در معرض گردوغبار، انواع بخارات و گازهای آلاینده، آلودگی ناشی از سوخت های فسیلی، مایعاتی همانند روغن و گریس و ... قرار دارند. حفظ سلامت و ایمنی کارکنان و افراد حاضر در محیط کار و عملکرد بهینه دستگاه ها درگرو نظافت اصولی و منظم بخش های مختلف و تجهیزات و ابزارآلات است.

شرکت های خدمات نظافت صنعتی با برخورداری از نیروی متخصص و تجهیزات مدرن قادر به ارائه خدمات نظافت عمومی شامل نظافت کلی انبارها، سالن های تولید، تجهیزات صنعتی، آشپزخانه های صنعتی و همچنین شستن ماشین های باکیفیت بالا و هزینه مقرون به صرفه است.

### نظافت تخصصی

خطوط انتقال مواد و سیالات، مخازن، کانال ها، حوضچه ها، تجهیزاتی همانند مبدل های حرارتی بخش هایی از یک سایت صنعتی هستند که در معرض انباشت رسوب، جرم، زنگ و انواع پسماندها قرار دارند و عدم توجه به رفع گرفتگی، رسوب زدایی و زنگ زدایی این بخش ها در طولانی مدت، موجب اختلال در کل سیستم، زمان طولانی وقفه در خط تولید و هزینه های سنگین تعمیر یا تعویض قطعات خواهد شد.

این مسئله اهمیت نظافت تخصصی در محیط های صنعتی را مشخص می نماید. شستشو و نظافت تخصصی در محیط های صنعتی غالباً نیازمند تجهیزات و دانش خاص است و بهترین

# بسته تسهیلاتی ویژه مشتریان برتر



ما برای رفع نیازهای ضروری مشتریان برتر طرحی را راه اندازی کرده ایم. در این طرح، شما می توانید در سریع ترین زمان ممکن و با نرخ سود و بازپرداخت کم، تسهیلات مورد نیاز خود را بدون هیچ محدودیتی در مبلغ دریافت کنید.

## ویژگی های این تسهیلات چیست؟

- دریافت راحت و سریع تسهیلات
- امکان بازپرداخت تسهیلات حداکثر ۱۲ ماه.
- امکان دریافت تسهیلات با نرخ های ۶ درصد و ۸ درصد.
- دریافت تسهیلات بر اساس میزان وثیقه قابل اعطا و بدون سقف مشخص.
- امکان ارائه تسهیلات توسط تمامی شعب و همچنین دفاتر بانکداری اختصاصی. (دفاتر بانکداری اختصاصی در تهران، تبریز و مشهد)
- تسهیلات رفع نیازهای ضروری به چه کسانی تعلق می گیرد؟
- افراد یا اشخاص حقیقی که واجد شرایط مشتریان برتر (در حال حاضر، مجموع سپرده هایشان نزد بانک، بیش از ۳/۵ میلیارد ریال است) هستند، می توانند برای استفاده از این تسهیلات درخواست دهند.

## شرایط تسهیلات و ضمانت های مورد نیاز چیست؟

- مشخصات تسهیلات رفع احتیاجات ضروری مشتریان برتر به شرح جدول زیر است:

| حداکثر مدت بازپرداخت | میزان توثیق وثیقه           | نرخ سود تسهیلات | حداکثر نرخ سود سپرده وثیقه | نوع سپرده مورد نیاز                         | حداکثر مبلغ قابل پرداخت         |
|----------------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|
| ۱۲ ماه               | ۱۲۵ درصد اصل تسهیلات اعطایی | ۶ درصد          | ۰ درصد (صفر درصد)          | سپرده قرض الحسنه                            | معادل ۸۰ درصد ارزش سپرده        |
|                      | ۲۵۰ درصد اصل تسهیلات اعطایی | ۸ درصد          | ۱۰ درصد                    | هر یک از انواع سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت | معادل ۴۰ درصد ارزش سرمایه گذاری |

- بازپرداخت این تسهیلات به صورت اقساط مساوی ماهانه است.



## برنامه تحول بیمه سامان

از یک میلیون و ۲۸۰ هزار پرونده خسارت، مبلغ ۴ هزار و ۵۸۷ میلیارد ریال خسارت به مردم پرداخت کرد. وی همچنین با اعلام این که انقلاب صنعتی چهارم با ظهور فناوری های نوین در تمدن بشری و به عبارتی «تحول دیجیتال» در حال وقوع است، گفت: صنعت بیمه کشور نیز در حال تغییر است و اگر اکوسیستم لازم برای پرورش استعدادها، بارورسازی فرصت ها و تکمیل زنجیره ارزش مهیا باشد، شاهد جهش ضریب نفوذ بیمه در کشور به ۷ درصد خواهیم بود.

ضرابیه افزود: شرکت بیمه سامان نیز در این حوزه رویکرد استراتژیک خود را مشخص و برنامه ریزی کرده که در مدل کسب و کار و فرآیندهای کاری، تغییراتی ایجاد کند. به گفته وی طبق این هدف استراتژیک در پایان سال ۱۴۰۰ بخش عمده مدل کسب و کار بیمه سامان مبتنی بر فناوری بوده و به صورت الکترونیکی اجرا خواهد شد.

او ادامه داد: ما در بیمه سامان برنامه ریزی کرده ایم تا بتوانیم مبتنی با این تحولات نه تنها مدل کسب و کار بیمه سامان را تغییر دهیم، بلکه در پایه گذاری اکوسیستم بیمه دیجیتال در کشور نیز نقش آفرینی کنیم.

وی با تأکید بر این که یک شرکت می تواند از فناوری برای توانمندسازی و حمایت از نمایندگان و کارگزاران بیمه بهره بگیرد، گفت: رشد شرکت های بیمه و صنعت بیمه وابسته به رشد عوامل فروش است.

مدیرعامل بیمه سامان همچنین پیاده سازی Insurance as a Service به معنای «ارائه

وی با اشاره به این که در الگوریتم زمان بندی در سال های ۱۴۰۱ تا ۱۴۰۵ بیمه سامان در فاز رشد تحول دیجیتال خواهد بود، اظهار کرد: تحولی که بیمه سامان در برنامه منتج به ۱۴۰۰ خود در حال پیاده سازی آن است و از سال ۱۴۰۱ به بعد مورد بهره برداری قرار گیرد، آینده کسب و کار مدیریت ریسک، صنعت بیمه و ارائه خدمات به مردم را تغییر خواهد داد.

وی بایان اینکه برنامه راهبردی این شرکت بر ارائه خدمات به خانواده ها تمرکز دارد، گفت: بیمه های زندگی، اتومبیل، درمان خانواده، منازل مسکونی و تلفن همراه در واقع خدماتی هستند که غایت مطلوب آن ها کاهش ریسک خانواده های ایرانی است.

مدیرعامل بیمه سامان بایان اینکه روش های سنتی بازاریابی صرفاً بر فروش بیمه نامه تمرکز داشت، اذعان می کند که این شرکت منطبق با روش های جدید همواره به منظور ایجاد ارزش واقعی برای مشتریان خود اقدام می کند.

ضرابیه تمرکز بر کیفیت ارائه خدمات به ذینفعان را اصلی ترین راهبردهای سال جاری و آینده عنوان و اضافه کرد که شرکت در این دو سال با ارزیابی صحیح ریسک و ارائه نرخ های فنی برافزایش کیفیت خدمات متمرکز خواهد بود. ضرابیه با اشاره به اینکه این شرکت در سال ۹۷ بیش از یک میلیون و ۴۸۰ هزار بیمه نامه صادر کرده که سهم بیمه های زندگی در پرتفوی شرکت ۳۴ درصد بوده است، افزود: شرکت در سال گذشته با تشکیل بیش

مدیرعامل شرکت بیمه سامان ضمن تأکید بر پیاده سازی برنامه تحول دیجیتال و آینده صنعت بیمه بر مبنای حرکت حول محور این استراتژی گفت: برنامه ریزی بیمه سامان برای سال های ۱۴۰۱ تا ۱۴۰۶ بر مبنای تحولات اینسورتک ها و تحولات دیجیتال خواهد بود، از این رو هدف خود را مطابق با انقلاب صنعتی چهارم، تغییر مدل کسب و کار و حرکت به سمت دیجیتالی شدن قرار داده ایم.

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، احمد رضا ضرابیه ۲۹ تیرماه در نشست خبری ضمن تشریح عملکرد سال گذشته و برنامه های پیش روی شرکت، به سؤالات خبرنگاران پاسخ گفت.

مدیرعامل بیمه سامان با بیان این که در جریان افت و خیزهای اقتصادی، شرکت های مالی نیازمند برنامه ریزی های دقیق و بادید بلندمدت هستند، گفت: تحولات اقتصادی بنگاه های اقتصادی را ملزم به بازنگری در برنامه های کوتاه مدت و میان مدت خود کرده است و بیمه سامان نیز به عنوان شرکتی برنامه محور از بدو فعالیت خود با نگاه بلندمدت اقدام به تهیه برنامه های راهبردی سه ساله و پنج ساله کرده و در همین راستا، برنامه جامع راهبردی گروه بیمه سامان برای دوره ۱۴۰۰-۱۳۹۶ با دقتی متفاوت بازنگری شد.

او ادامه داد: بیمه سامان برنامه دارد تا در افق ۱۴۰۰ بالغ بر ۶ درصد سهم از کل بازار کشور کسب کند و نیز کسب ۱۵ درصد از بازار بیمه های زندگی را در پایان همان سال هدف گیری کرده است.

محصول بیمه‌ای در لحظه مورد نیاز مشتری» را یکی از نیازهای امروز بیمه‌گذاران دانست و خاطرنشان کرد: گروه مالی سامان مرکز نوآفرینی سرآمد (پلنت) را در همین راستا ایجاد کرد تا بتواند با ایجاد یک اکوسیستم، عوامل فروش، کارشناسان، نخبگان و هر فرد و مجموعه صاحب ایده را به سمت خلق ارزش هدایت کند. وی در پاسخ به پرسشی درباره احتمال ورود گروه مالی سامان به تأسیس یک شرکت اتکایی نیز گفت: شکی نیست که ظرفیت اتکایی کشور باید افزایش یابد و بیمه سامان نیز معتقد است این بازار باید رونق بگیرد، بنابراین متناسب با این هدف اقداماتی صورت گرفته است، اما جزئیات بیشتر آن پس از طی مراحل مقدماتی اعلام می‌شود.

ضرایبه همچنین در پاسخ به سؤالی درباره میزان مطالبات این شرکت از گروه خودروسازی سایپا، گفت: بیمه سامان در حوزه بیمه شخص ثالث خودروهای صفرکیلو متر قراردادی با شرکت سایپا نداشته و از این بابت هم طلبی از این شرکت ندارد.

ضرایبه درباره آخرین وضعیت همکاری‌های استارت آپ‌ها با «پلنت» نیز گفت: این کارخانه نوآوری هم اکنون با ۱۲ استارت آپ همکاری دارد، اما ظرفیت افزایش آن‌ها به ۱۰۰ واحد وجود دارد، به طوری که می‌توان به همه آن‌ها امکانات مشاوره‌ای و خدماتی ارائه کرد.

مهدی فلاح، معاون فنی بیمه سامان نیز که در این نشست حضور داشت در پاسخ به سؤالی درباره علت افزایش سهم بیمه‌های درمان در پرتفوی این شرکت گفت: خوشبختانه

بیمه‌های درمان تکمیلی به ویژه محصول کم نظیر بیمه درمان خانواده بیمه سامان مورد استقبال مخاطبان قرار گرفته و از این رو بیمه‌های درمان سهم خوبی در سبد شرکت دارد، اما همه چیز در این بخش کنترل شده است.

وی افزود: نسبت خسارت بیمه درمان در شرکت کمتر از ۹۰ درصد است و این رقم کمتر از متوسط نسبت خسارت صنعت بیمه در این رشته است و این نسبت معقول ناشی از عملکرد درست متولیان این رشته در بیمه سامان است.

حجت جاهد معاون توسعه کسب و کار بیمه سامان نیز در این نشست با بیان این که اپلیکیشن‌ها و سامانه‌های متعدد حوزه بیمه نیاز به یکپارچه سازی دارند، گفت: شرکت بیمه سامان در این حوزه اقداماتی را آغاز کرده است، چراکه ذینفع صنعت بیمه نمی‌تواند با چندین سامانه متعدد در ارتباط باشد. وی افزود: ارزیاب خسارت، بیمه‌گذار، بیمه‌گر، بیمه‌شده و بیمه مرکزی، با انواع سامانه‌ها در ارتباط‌اند، در حالی که می‌توان در یک فرایند میان مدت همه این سامانه‌ها را تجمیع و امکان ارتباط آن‌ها با یکدیگر را برقرار کرد.

#### واریز آتی سود سهامداران بیمه سامان در مجمع عمومی

طی برگزاری مجمع عمومی عادی سالانه شرکت بیمه سامان که روز پنج‌شنبه ۲۷ تیرماه با حضور بیش از ۷۸ درصد صاحبان سهام بیمه سامان برگزار شد، صورت‌های مالی منتهی به

۲۹ اسفند سال ۹۷ با اکثریت آراء تصویب و بر اساس آن به ازای هر سهم ۱۰۰ ریال سود تقسیم و به حساب سهامداران حقیقی واریز شد. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، تولید حق بیمه این شرکت، در سال ۱۳۹۷ که بارشد ۵۳ درصدی نسبت به سال قبل به مبلغ ۱۰،۱۶۹ میلیارد ریال رسیده است در مقایسه با رشد متوسط ۲۵ درصدی بازار بیمه کشور، از وضعیت مناسبی برخوردار است. تحقق این رشد حاصل تغییر نگرش شرکت و تبدیل آن از یک پلتفرم به اکوسیستمی در صنعت بیمه و در محیط کسب و کار است که موجبات جهش زیرساخت اقتصادی و اشتغال را فراهم خواهد آورد. همچنین سازماندهی حوزه عملیات و شعب و سرپرستی‌ها یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار در جریان این رشد به شمار می‌رود.

بیمه سامان در سال گذشته همچنین یک میلیون و ۲۸۰ هزار پرونده خسارت را بررسی و ۴۵۰ میلیارد تومان خسارت نیز پرداخت کرده است. بر اساس این گزارش، توانگری مالی بیمه سامان نیز در سال ۹۶، معادل ۱۳۲ درصد و سطح یک بود که در سال ۱۳۹۷ در سطح یک باقی مانده است، این در حالی است که شرکت برنامه دارد توانگری مالی بیمه سامان را در پایان سال ۹۸ به ۱۸۰ درصد برساند. همچنین طبق مصوبه این مجمع عمومی، از مبلغ ۶۴۸ میلیارد ریال سود قابل تخصیص پس از کسر اندوخته‌های قانونی و سرمایه‌ای، تقسیم مبلغ ۱۵۰ میلیارد ریال (به ازای هر سهم ۱۰۰ ریال) توسط مجمع تصویب شد که سود سهامداران حقیقی در همان ساعت به حساب ایشان واریز شد.

#### همکاران برتر از نگاه مشتریان

| نام و نام خانوادگی    | محل خدمت                 |
|-----------------------|--------------------------|
| سولماز ابوالشمس اصغری | آصف                      |
| سعید غریبی            | شهر قدس                  |
| امیر میرز             | بلوار ۲۴ متری سعادت آباد |
| احسان حجی زاده        | مدرس مشهد                |
| مهدی زمین پرداز       | اصفهان                   |
| سمانه حصاری           | نیشابور                  |



## حضور فعال سامانتل در الکامپ ۹۸

برای شرکت‌ها ارائه شد. ارائه راهکار و محصولات سازمانی، خدمات مرکز داده، (Data Center) و تجهیزات ذخیره و بازیابی نیروی برق (UPS) نیز از خدمات جدید سامانتل است که در این نمایشگاه عرضه شده است. همچنین سامانتل با ایجاد فضایی در سالن ۲۷ (الکام جابز)، فرصتی را برای نشست با استارت‌آپ‌ها و نیروهای متخصص به منظور بررسی فرصت‌های همکاری، فراهم کرد. نمایشگاه الکامپ ۹۸ از ۲۷ تا ۳۰ تیرماه در محل دائمی نمایشگاه بین‌المللی تهران برگزار شد.

شماره‌های رند را برای بازدیدکنندگان پیش‌بینی و تهیه کرده است. علاوه بر این، ارائه خدمات موبایل سازمانی، شبکه اختصاصی تلفن همراه و شبکه امن همراه که انتقال امن اطلاعات تحت شبکه خصوصی را امکان‌پذیر می‌سازد هم بخشی از خدماتی است که سامانتل در این نمایشگاه به سازمان‌ها معرفی کرد. در همین بخش، محصول جدید بیمه پیمایشی که حاصل همکاری سامانتل و بیمه سامان است، به عنوان محصولی نوآورانه با امتیاز انحصاری بیمه سامان

بیست و پنجمین نمایشگاه بین‌المللی الکترونیک، کامپیوتر و تجارت الکترونیک الکامپ با حضور فعال اپراتور سامانتل برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، اپراتور سامانتل با هدف معرفی و ارائه دستاوردها و توانمندی‌های خود در حوزه خدمات ارتباطی در نمایشگاه الکامپ ۹۸ حضور فعال داشت.

سامانتل در این نمایشگاه، انواع بسته‌های ویژه تخفیفی، سیم‌کارت اختصاصی دانشجویان به همراه بسته هدیه برای خرید







سامان جمشیدی  
مدرس زبان آکادمی سامان

## تأثیر فرهنگ در پیدایش لغات در زبان‌های فارسی و انگلیسی

هر زبان، متأثر از فرهنگ آن زبان باشند، چراکه در حقیقت آن‌ها برای اشاره به مفاهیم اطراف ما ساخته می‌شوند که این مفاهیم نیز به‌نوبه خود نشأت گرفته از فرهنگ هستند.

برای مثال، می‌توان به ضمائر در زبان فارسی در مقایسه با زبان انگلیسی اشاره کرد. در زبان فارسی، برای اشاره به «شخص غایب و مفرد»، از ضمیر «او» استفاده می‌کنیم در صورتی که در زبان انگلیسی بر اساس جنسیت فرد، اگر «سوم شخص غایب» مرد باشد، از ضمیر **he** و اگر زن باشد از ضمیر **she** استفاده می‌شود که خود این امر تا سطوح بالا برای فارسی‌زبانانی که مشغول یادگیری زبان انگلیسی هستند، مشکل‌آفرین است. از سمت دیگر، ما در فارسی برای مخاطب جمع رسمی، از ضمیر «شما» و برای مخاطب مفرد از ضمیر «تو» استفاده می‌کنیم اما در زبان انگلیسی در هر دو حال از لغت **you** استفاده می‌شود.

این بحث محدود به ضمائر نیست؛ برای نمونه، در فرهنگ و زبان فارسی، «رابطه» انسان‌ها باهم مهم‌تر از «جنسیت» آن‌هاست؛ اما در زبان انگلیسی، کاملاً برعکس است. به همین دلیل است که برای «دایی، عمو،

پیش‌ازاین در ارتباط با تأثیر فرهنگ بر شکل‌گیری واژگان در زبان‌های مختلف، به‌خصوص فارسی و انگلیسی، صحبت کردیم. در مورد اثرگذاری فرهنگ بر زبان نیز جهات مختلفی را بررسی کردیم. از آنجاکه در ظاهر کماکان زبان آموزان با فهم و تحلیل بسیاری از لغات انگلیسی، دست‌وپنجه نرم می‌کنند و نیز تأکید بر کشف «معادل دقیق فارسی» برای هر واژه انگلیسی و بالعکس را دارند، خالی از فایده نیست که به برخی ابعاد دیگر این مبحث نیز بپردازیم. شاید برای فهم نقش فرهنگ در شکل‌گیری زبان، می‌بایست نخست به بررسی اجمالی اجزای تشکیل‌دهنده زبان بپردازیم. هر زبانی، به‌طور کلی از چند بخش تشکیل می‌شود:

### ۱- لغات

طبیعی است که واژگان مهم‌ترین بخش هر زبانی را تشکیل دهند. درواقع طبق تعریف برخی زبان‌شناسان، «زبان سامانه‌ایست متشکل از مفاهیم و عبارات قراردادی (لغات) که طبق اصولی مشخص و به‌منظور ارتباط با دیگران مورد استفاده قرار می‌گیرد.» و طبیعی است که لغات





در ظاهر و از نظر گرامری و لغوی، این یک مکالمه احمقانه است، چراکه هیچ گونه ارتباط زبانی منطقی بین جملات نمی توان دید؛ اما با درک «مفاهیم غیرمستقیم» یا همان *circumlocution*، می توان فهمید که درواقع شوهر در حال استحمام است و قادر به پاسخ گویی تلفن نیست و زن نیز این موضوع را متوجه شده و پاسخ می دهد که خود وی تلفن را جواب خواهد داد. این عنصر زبانی که برای فهم اصطلاحات، طعنه، اغراق، لطیفه گویی، تعریف و تعارف زبانی ضروری است هم به شدت متأثر از فرهنگ هر کشور است و درواقع به همین دلیل است که بسیاری از لطیفه ها، متلک ها یا طنزهای، پس از ترجمه، «جان کلام» را از دست می دهند چراکه واژگان به تنهایی قادر به انتقال مفهوم اصلی که در پشت واژه ها...

#### ۴- فرهنگ

بسیاری از زبان شناسان، فرهنگ را بخشی مجزا در هر زبان می دانند چراکه معتقدند، فرهنگ هم بر اجزای مختلف هر زبان تأثیرگذار است و هم خود به تنهایی یکی از مؤلفه های زبانی است. از همین روست که ما برای یادگیری راستین هر زبانی، ناگزیر از آشنایی با فرهنگ آنیم. چگونه می شود «فریدن بازی، چهارشنبه سوری، یلدا، نوروز، خواستگاری سنتی، حجاب، نامردی، جوانمردی» و مفاهیمی از این دست را از زبان فارسی جدا کرد. به همین سبب، یادگیری زبان انگلیسی میسر نیست جز با درک و شناخت هر چه بیشتر (و نه لزوماً عمل به!) فرهنگ کشورهایایی که زبان انگلیسی را به عنوان زبان مادری، صحبت می کنند که این امر نیز، با تعامل بیشتر با انگلیسی زبانان، خواندن داستان و روزنامه، دیدن فیلم و تلویزیون و گوش دادن به موسیقی و رادیو انگلیسی امکان پذیر است.

شوهر عمه و شوهرخاله» صرفاً واژه *uncle* مورد استفاده قرار می گیرد. یا برای نمونه، در انگلیسی معادلی برای خواهرزاده یا برادرزاده وجود ندارد، بلکه انگلیسی زبانان برای اشاره به «دخترخواهر یا برادر» از لغت *niece* و نیز برای «پسر خواهر یا برادر» از واژه *nephew* استفاده می کنند که برای ما فارسی زبانان کمی عجیب است.

#### ۲- گرامر یا همان دستور زبان

طبیعی است که برای پیوند دادن لغات به هم و آفرینش جملات، نیاز به دستور زبان باشد که خود آن نیز متأثر از فرهنگ آن کشور (اقلیم) مولد آن زبان است. ما در فرهنگ فارسی، اغلب حتی وقتی کاری را شخصاً انجام نمی دهیم، این گونه می گوییم که «دندانم را کشیدم»، «خانه ام را رنگ کردم» یا «ماشینم را تعمیر کردم»؛ اما در طرف مقابل، در زبان انگلیسی در چنین مواردی می بایست از ساختار سببی (*causative*) استفاده کرد که نشان می دهد درواقع ما از کسی خواسته ایم تا کاری را برای ما به انجام برساند. به مثال های ذیل دقت کنید:

I pulled out my tooth. OR

I had a dentist pull out my tooth

اگر شما سهواً از جمله اول استفاده کنید، مخاطب بر این گمان خواهد بود که شما شخصاً - و احتمالاً با انبردست - دندان خود را کشیده اید! درحالی که جمله دوم (ساختار سببی) نشان می دهد شما انجام دهند...

#### ۳- بیان غیرمستقیم (*circumlocution*)

لطفاً به این مکالمه کوتاه توجه کنید:

Wife: It's the phone

Husband: I'm in the bath

Wife: Ok



## تقدیر از برگزیدگان دور نهم طرح تلاش



حسین حیدری



رویا رومنا



میلاد صحت طلب



پیام صباغیان

| برترین های طرح تلاش |               |                                                                   |                         |
|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ردیف                | نام همکار     | توضیحات                                                           | شعبه فعلی               |
| ۱                   | علیرضا منصوری | کسب عنوان بانکدار فروش برتر در نهمین ماه طرح تلاش سامان           | زاینده رود              |
| ۲                   | مریم پیرکندی  | کسب عنوان بانکدار عملیات برتر در نهمین ماه طرح تلاش سامان         | خیابان سرداران ارومیه   |
| ۳                   | میلاد صحت طلب | کسب عنوان بانکدار فروش برتر در هفتمین و هشتمین ماه طرح تلاش سامان | ارومیه                  |
| ۴                   | حسین فرنیان   | کسب عنوان بانکدار پشتیبان برتر در هفتمین ماه طرح تلاش سامان       | معالی آباد              |
| ۵                   | مینا پارسی    | کسب عنوان بانکدار فروش تخصصی برتر در نهمین ماه طرح تلاش سامان     | خیابان ولیعصر پارک ساعی |
| ۶                   | پیام صباغیان  | کسب عنوان بانکدار فروش برتر در نهمین ماه طرح تلاش سامان           | شهر قدس                 |
| ۷                   | حسین حیدری    | کسب عنوان بانکدار پشتیبان برتر در نهمین ماه طرح تلاش سامان        | خیابان ولیعصر - زرتشت   |
| ۸                   | رویا رومنا    | کسب عنوان بانکدار پشتیبان برتر در نهمین ماه طرح تلاش سامان        | شهری                    |

## نخستین برندگان سور سامانی مشخص شدند



نخستین دور قرعه کشی جشنواره سور سامانی برگزار و برندگان این دور از جشنواره مشخص شدند. به گزارش روابط عمومی بانک سامان، قرعه کشی نخستین دور از جشنواره سور سامانی ویژه اعضای باشگاه مشتریان بانک سامان سامانیوم، برگزار و برندگان خوش شانس ۲ دستگاه جارو شارژی و ۱۰ دستگاه هدفون بی سیم مشخص شدند. بر اساس این گزارش، در این قرعه کشی که با حضور مدیران بانک سامان در ۱۸ تیرماه برگزار شد، آقایان محمد مهدی شیخی شورستانی و سید مجید سلطانی حسینی برنده دو دستگاه جارو شارژی شدند. همچنین آقایان سعید آجرلو، مجید رجبی جعفری، سید مرتضی بنی طباطبائی، سید فرخ امام داود بافنده، سهیل خان محمدی، اصغر جلیلزاده، محمد مین باشی، مجید مظلومی راد و خانم مریم خسروی نیز برنده هدفون بی سیم شدند. برندگان این دور از جشنواره برای دریافت هدایای خود به شعبه بانک سامان که در آن افتتاح حساب کرده‌اند، مراجعه کنند. گفتنی است، دور بعدی جشنواره سور سامانی ویژه باشگاه مشتریان بانک سامان سامانیوم مردادماه برگزار خواهد شد و علاقه مندان می‌توانند با عضویت در باشگاه از طریق داندود اپلیکیشن سامانیوم از روی سایت بانک سامان و کسب امتیاز لازم در این جشنواره شرکت کنند.





## برگزاری دوره‌های آموزش نت بانک شرکتی برای مدیران مالی شرکت‌ها

بانک سامان با هدف ترغیب شرکت‌های مختلف به استفاده از قابلیت‌های نت بانک شرکتی، نحوه استفاده از این محصول را به مدیران مالی شرکت‌ها آموزش داد. به گزارش سامان رسانه، پس از عرضه شرکت یار به عنوان راه کار بانکداری اینترنتی سامان برای شرکت‌ها، بانک سامان در اقدامی تازه اقدام به برگزاری دوره آموزشی نت بانک شرکتی کرد. بر اساس این گزارش مدیران مالی شرکت‌هایی که از خدمات بانک سامان استفاده می‌کنند، با شیوه استفاده از نت بانک شرکتی و تاثیر این محصول در افزایش سرعت و ارتقا امنیت امور مالی شرکت خود آشنا شدند. شایان ذکر است، نت بانک شرکتی به مشتریان حقوقی سامان این امکان را می‌دهد تا بدون مراجعه به شعبه و در کوتاه‌ترین زمان تمامی خدمات بانکی از جمله دستور انتقال وجه، مشاهده صورت حساب، مشاهده وضعیت دسته‌چک، مشاهده تسهیلات و سایر امور بانکی خود را انجام دهند. علاوه بر این، شرکت کنندگان در این دوره با نحوه استفاده از ابزار شرکت یار و شرایط انتقال وجه در این درگاه الکترونیک بر اساس روزنامه رسمی شرکت، آشنا شدند. همچنین در این دوره نحوه ایجاد دسترسی برای کاربران شرکت‌ها جهت تفیذ اختیارات مشاهده و ثبت درخواست عملیات بانکی آموزش داده شد. گفتنی است، متقاضیان برای فعال‌سازی و استفاده از خدمات نت بانک شرکتی، باید به شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه کنند و برای دریافت راهنمایی و پشتیبانی با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱۶۴۲۲ تماس بگیرند.







# جوایز برندگان قرعه کشی وین اهدا شد

## هم سفر شرق

بعد از قرعه کشی دوره زمستان که انتهای فرودین ماه برگزار شد به دلم افتاده بود که یک برنده از شهر مشهد داریم. روز قرعه کشی هم هر کسی که می گفت خدا کنه اسسم یکی از نزدیکان من دریاد می گفتم به دلم افتاده این بار حتماً یک برنده از مشهد داریم. وقتی اسامی برندگان تو مانیتور بزرگ سالن به نمایش درآمد، من اسامی را ندیدم، بی درنگ چشمم افتاد به کلمه «مشهد» بله، درست می دیدم، برنده ای از شعبه برنده هاشیمه مشهد، از خنده دلم غنچ رفت حدسم، حسم درست بود، دوربین دستم بود و نمی توانستم خوشحالیم رو پنهان کنم و من قرار شد راهی مشهد شوم برای ساخت فیلم و اهدای جایزه به برنده این شعبه و اصلاً فکر نمی کردم هر چهار برنده جایزه بزرگ وین از شرق کشور باشند. یکی «پیروزی» نزدیک جاده امام رضا، برنده دیگر از سمنان و در میانه جاده امام رضا و بعد هم گرگان از جاده شمال به سمت امام رضا. در مسیر رفتن به هر شهر در کنار تابلوها اسم «مشهد» کنار هر مقصدی بود. روز اهدای جایزه مشهد، افتاد به دقیقاً به آخرین روز ماه ذی القعدة ماه زیارتی امام رضا(ع) و من شدم نائب الزیاره همه. الان دارم تو دلم به حدس هایی برای برندگان دوره بعد می زنم خدارو چه دیدی شاید حدسم گرفت. شما چی حدس می زنید راهی کدوم جاده می شیم؟



مشهد







# مسابقات فوتسال جام سامان برگزار شد







# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه /باجه                  | کد شعبه | نشانی                                                                                                  | شماره تماس          | شماره نمابر | نام مسئول شعب /باجه ها |
|------|---------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|
| ۱    | اریکه ایرانیان                  | ۸۱۶     | تهران، بلوار فرحزادی، نبش ارغوان غربی، مجتمع اریکه ایرانیان، پلاک ۱                                    | ۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸         | ۲۲۳۵۳۵۱۶    | آقای جلیلزاده          |
| ۲    | اقدسیه                          | ۸۰۸     | تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳                                               | ۲۲۸۲۳۴۰۲            | ۲۶۴۵۰۷۴۳    | آقای کریمی             |
| ۳    | الهیّه                          | ۸۳۸     | تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهپار، پلاک ۶۹                                 | ۲۶۲۰۰۹۶۳            | ۲۶۲۰۰۹۳۸    | خانم قدیمی             |
| ۴    | امین حضور                       | ۸۵۳     | تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰             | ۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴   | ۳۳۱۳۸۳۱۴    | آقای پرومند            |
| ۵    | ایران زمین                      | ۸۱۵     | تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴                                     | ۸۸۵۷۷۶۰۵-۱۰         | ۸۸۵۷۱۲۱۵    | آقای نودست             |
| ۶    | آصف                             | ۸۵۸     | تهران، زعفرانیه، بلوار بهزادی، نبش غربی خیابان ماکوئی پور، پلاک ۱۹                                     | ۲۶۸۰۲۶۳۰-۲۶۸۰۲۳۲۷   | ۲۶۸۰۲۹۰۱    | آقای آهنگری            |
| ۷    | آفریقا                          | ۸۰۱     | تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱                                            | ۸۸۸۷۴۵۵۷-۶۱         | ۸۸۷۳۷۷۳     | آقای نیری              |
| ۸    | آفریقای شمالی                   | ۸۲۰     | تهران، خیابان نلسون ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸  | ۲۶۲۱۹۹۰۸-۲۶۲۱۹۶۵۱   | ۲۶۲۱۹۷۱۳    | خانم بابایی            |
| ۹    | بازار                           | ۸۰۶     | تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلپوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۸۱                 | ۵۵۵۷۵۷۳۸-۹          | ۵۵۵۷۶۴۹۵    | آقای حیدرهای           |
| ۱۰   | بازار کفاشها                    | ۸۳۷     | تهران، بازار بزرگ تهران، سبزه میدان، بازار کفاشها، نبش بازار خیاطها، پلاک ۶۴                           | ۵۵۸۰۸۴۸۲-۵۵۱۵۱۸۰۲   | ۵۵۶۱۶۰۷۳    | آقای سروری             |
| ۱۱   | باغ فردوس                       | ۸۰۴     | تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روبروی کوچه باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴                          | ۲۲۷۴۰۷۷۵            | ۲۲۷۴۰۷۱۵    | خانم حکیمی             |
| ۱۲   | بزرگراه فتح                     | ۸۷۷     | تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر باستوریزه، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸                   | ۶۶۸۱۵۹۲۸-۶۶۸۱۵۹۶۹   | ۶۶۸۱۶۰۰۸    | آقای باغستانی          |
| ۱۳   | بلوار ۲۴ متری سعادت آباد        | ۸۷۵     | تهران، سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸                            | ۲۲۳۷۸۸۵۶-۷          | ۲۲۳۵۷۶۰۵    | خانم قندیان            |
| ۱۴   | بلوار دریا                      | ۸۸۳     | تهران، خیابان سعادت آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰                                        | ۸۸۳۶۳۸۱۸-۸۸۵۷۸۱۷۱   | ۸۸۳۶۶۷۶۹    | خانم سعیدی             |
| ۱۵   | بلوار فردوس                     | ۸۴۵     | تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴                                                  | ۴۴۰۰۳۸۵-۶           | ۴۴۰۰۸۲۶     | آقای پرند              |
| ۱۶   | بلوار کشاورز                    | ۸۸۲     | تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸                                          | ۸۸۹۷۶۰۹۰-۸۸۹۸۳۱۵۴-۶ | ۸۸۹۸۳۱۵۷    | آقای جلالی             |
| ۱۷   | بلوار مرزداران                  | ۸۸۱     | تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین اینار و دانش، پلاک ۱۳۶                                      | ۴۴۲۱۱۰۴۰            | ۴۴۲۱۱۸۴۱    | آقای حاجی حیدری        |
| ۱۸   | پاسداران                        | ۸۰۵     | تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰                                       | ۲۲۵۹۵۵۷۲-۸          | ۲۲۵۹۷۵۴۰    | آقای سماک              |
| ۱۹   | شعبه ظفر                        | ۸۱۹     | خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸                                                       | ۲۲۹۱۳۶۱۸            | ۲۶۶۴۵۷۱۵    | آقای اسلامی            |
| ۲۰   | پونک                            | ۸۷۰     | تهران، بزرگراه اشرافی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱                               | ۴۴۴۶۲۵۱۰            | ۴۴۴۶۲۸۱۵    | آقای عهدی              |
| ۲۱   | پیروزی                          | ۸۲۲     | تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل                                                                  | ۳۳۳۳۳۱۴۰-۴۱         | ۳۳۳۳۳۱۴۳    | آقای رنجبر             |
| ۲۲   | تالار بورس                      | -       | خیابان حافظ، نبش کوچه هاتق، سازمان بورس اوراق بهادار، پلاک ۱۹۲                                         | ۶۶۷۴۰۴۲۴-۵          | ---         | ---                    |
| ۲۳   | ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد       | ۸۵۲     | تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی                                       | ۴۴۶۹۰۰۹۰            | ۴۴۶۹۲۲۵۲    | آقای حسینی             |
| ۲۴   | تهرانسر                         | ۸۵۶     | تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴                                                              | ۴۴۵۱۷۵۵۶            | ۴۴۵۱۷۶۶۲    | آقای باقری نیا         |
| ۲۵   | جام جم                          | ۸۲۱     | تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه بارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲                             | ۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴         | ۲۶۲۱۰۹۱۷    | خانم طرفی نژاد         |
| ۲۶   | جنت آباد                        | ۸۱۲     | تهران، خیابان جنت آباد جنوبی، پایین تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سرفرد، پلاک ۴۷ | ۴۴۴۹۵۲۰۱-۹          | ۴۴۴۹۵۲۲۸    | آقای احمدی             |
| ۲۷   | خیابان آذربایجان                | ۸۲۴     | تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶                                                   | ۶۶۰۶۷۸۸۲-۶۶۰۶۷۸۸۴-۶ | ۶۶۰۶۷۸۸۰    | آقای صالحی کیا         |
| ۲۸   | خیابان آقابزرگی- الهیه          | ۸۷۶     | تهران، خیابان الهیه، خیابان شهید آقابزرگی، نبش خیابان استانبول، پلاک ۳۷                                | ۲۲۶۹۶۴۵۱-۵۲         | ۲۲۶۹۶۴۵۳    | خانم خوش صحبت          |
| ۲۹   | خیابان جمهوری                   | ۸۶۵     | تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ هادی، پلاک ۸۵۲                                          | ۶۶۹۷۶۳۹۴-۶۶۹۷۶۳۹۲   | ۶۶۹۷۶۳۹۸    | آقای حاجی پور          |
| ۳۰   | خیابان دزاشیب - سه راه عمار     | ۸۶۳     | تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸                             | ۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸         | ۲۲۷۵۳۹۱۳    | آقای میرحسینی نیری     |
| ۳۱   | خیابان دکتر بهشتی               | ۸۳۲     | تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سه رودی، پلاک ۱۳۸                                        | ۸۸۵۱۲۶۰۳-۸          | ۸۸۷۴۶۶۹۹    | آقای البرزی            |
| ۳۲   | خیابان دولت                     | ۸۱۳     | تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸                                                | ۲۲۷۶۴۲۸۲-۷          | ۲۲۷۶۰۳۳۸    | آقای بیات              |
| ۳۳   | خیابان سید جمال الدین اسد آبادی | ۸۳۰     | تهران، خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳                                   | ۸۸۶۱۶۴۸۶ و ۸۸۶۲۹۱۰۱ | ۸۸۶۲۸۶۳۷    | خانم حاجی بابایی       |
| ۳۴   | خیابان کارگر شمالی              | ۸۳۳     | تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵                                      | ۸۸۹۹۱۳۴۵-۸          | ۸۸۹۹۱۳۵۰    | آقای جمشیدیان          |
| ۳۵   | خیابان لواسانی                  | ۸۵۵     | تهران، کامرانیه، خیابان لواسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳                                          | ۲۲۸۱۶۶۹۲-۳، ۵       | ۲۲۸۱۶۶۸۹    | خانم میرزایی           |
| ۳۶   | خیابان ملت اکباتان              | ۸۲۷     | تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳                                                      | ۳۳۹۹۸۰۰۵-۷، ۱۲      | ۳۳۹۹۸۰۰۹    | آقای عینی              |
| ۳۷   | خیابان ولیعصر - پارک ساعی       | ۸۳۵     | تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳                    | ۸۸۵۵۶۹۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲ | ۸۸۵۵۶۹۶۶    | خانم آیت النبی         |
| ۳۸   | خیابان ولیعصر - زرتشت           | ۸۶۲     | تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷                                          | ۸۸۹۰۶۱۷۸-۸۸۸۰۵۷۵۳   | ۸۸۸۰۷۵۹۲    | آقای رضازاده           |
| ۳۹   | دروس                            | ۸۷۹     | تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲                       | ۲۶۶۴۰۳۲۲-۲۶۶۴۰۳۲۰   | ۲۶۶۴۰۳۰۸    | خانم طرّفه نژاد        |
| ۴۰   | دکتر فاطمی                      | ۸۱۰     | تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روبروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخار (ششم)، پلاک ۱۴۰                  | ۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۵         | ۸۸۹۸۲۱۹۴    | آقای ملامحمدی          |
| ۴۱   | دلاوران                         | ۸۴۲     | تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوران، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵               | ۷۷۲۱۳۸۴۸-۷۷۱۸۹۳۹۱   | ۷۷۲۱۳۷۷۷    | آقای طاهری             |



# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه /باجه       | کد شعبه | نشانی                                                                                            | شماره تماس              | شماره نمابر | نام مسئول شعب/باجه‌ها |
|------|----------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|
| ۴۲   | دهکده المپیک         | ۸۶۷     | تهران، بلوار دهکده المپیک، خیابان شهید مهدی یقوبی، پلاک ۲                                        | ۴۴۷۰۱۴۶۷                | ۴۴۷۱۱۷۸۲    | خانم رضایی            |
| ۴۳   | ستارخان              | ۸۶۹     | تهران، میدان توحید، خیابان ستارخان، نبش کوچه ستایش                                               | ۶۶۵۶۲۴۹۹-۶۶۵۶۲۶۱۵       | ۶۶۵۶۲۸۶۵    | آقای سلگی             |
| ۴۴   | سرو                  | ۸۶۶     | تهران، سعادت آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷                              | ۲۲۰۹۴۹۲۸-۲۲۰۹۴۶۱۳       | ۲۲۰۶۴۱۴۶    | خانم رضاییان مقدم     |
| ۴۵   | سعادت آباد           | ۸۱۱     | تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳                                                     | ۲۲۰۸۶۱۹۲-۲۰۰            | ۲۲۰۸۷۷۰۸    | آقای سلمانی           |
| ۴۶   | سی تیر               | ۸۴۹     | تهران، خیابان جمهوری، خیابان سی تیر، پلاک ۶۵                                                     | ۶۶۷۵۰۴۱۴-۱۸             | ۶۶۷۵۰۲۳۶    | آقای غفوری            |
| ۴۷   | شمس آباد - میدان ملت | ۸۷۲     | تهران، شمس آباد، خیابان استاد حسن بنا، بالاتر از میدان ملت، نبش خیابان شهید شاهرخ عیدی، پلاک ۷۷۱ | ۲۲۵۳۰۱۵۶-۲۲۳۱۷۹۶۸       | ۲۲۵۳۰۱۴۶    | آقای خیری             |
| ۴۸   | شهر ری               | ۸۱۸     | شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی(بیات)، پلاک ۲۵۷                                     | ۵۵۹۷۰۷۳۹-۵۵۹۷۰۷۴۲-۳     | ۵۵۹۷۰۷۳۰    | آقای دانش‌بغا         |
| ۴۹   | شهر قدس              | ۸۷۸     | تهران، شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، روبروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸                               | ۴۶۸۳۲۳۳۰-۴۶۸۳۲۳۳۸       | ۴۶۸۳۲۴۱     | آقای طلایی            |
| ۵۰   | شهران                | ۸۴۴     | تهران، میدان دوم شهران، ابتدای خیابان یکم پلاک ۴                                                 | ۴۴۳۲۷۹۷۱-۴۴۳۲۸۱۴۷       | ۴۴۳۲۸۳۲۹    | خانم رحیمی            |
| ۵۱   | شهرک اکباتان         | ۸۲۵     | شهرک اکباتان - فاز ۱ - خیابان نفیسی، روبروی مخابرات، پلاک ۵۹                                     | ۴۰۴۶۸۸۵ و ۴۰۴۶۹۰۳       | ۴۴۶۵۶۸۹۶    | آقای احسنی            |
| ۵۲   | شهرک راه آهن         | ۸۴۰     | تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳             | ۴۴۷۳۸۹۶۹-۴۴۷۳۸۹۵۹       | ۴۴۷۳۷۸۸۸    | آقای هادیان           |
| ۵۳   | شهریار               | ۹۰۴     | شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)                              | ۶۵۳۶۹۰۲۱،۳-۶۵۳۶۸۹۶۵     | ۶۵۳۶۸۹۶۲    | آقای کریمی            |
| ۵۴   | صادقیه               | ۸۰۷     | تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸                                                   | ۴۴۲۵۴۵۱۸-۲۰             | ۴۴۲۵۴۵۱۷    | آقای کاهه             |
| ۵۵   | فروودگاه امام خمینی  | ۸۴۶     | تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سالن ورودی                   | ۵۵۶۷۸۴۰۸-۰۹-۵۵۶۷۸۴۱۱-۱۲ | ۵۵۶۷۸۴۱۰    | آقای حسینی            |
| ۵۶   | فلکه اول تهرانپارس   | ۸۳۶     | تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجر بن عدی، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲                | ۷۷۷۳۲۳۵۰-۵۴             | ۷۷۷۳۲۳۵۵    | آقای بیات             |
| ۵۷   | فلکه سوم تهرانپارس   | ۸۳۴     | تهران، خیابان حجر بن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰            | ۷۷۳۷۰۱۸۶-۷۷۳۷۰۳۶۸       | ۷۷۳۷۰۴۴۱    | آقای باقی             |
| ۵۸   | قلهک                 | ۸۶۸     | تهران، خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، نبش کوچه خلیل‌پور، پلاک ۱۴۹۸                   | ۲۲۶۰۳۶۱۳                | ۲۲۶۰۱۵۰۹    | آقای صفری             |
| ۵۹   | قیطریه               | ۸۲۸     | تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روبروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵                                         | ۲۲۲۳۴۴۵۸-۲۲۲۳۴۴۲۷-۸     | ۲۲۲۳۴۲۵۸    | خانم خسروی            |
| ۶۰   | کریم خان زند         | ۸۷۳     | تهران، خیابان کریمخان زند، نرسیده به میدان هفت تیر، پلاک ۴۲                                      | ۸۸۸۴۵۹۷۲-۸۸۸۴۵۹۴۲       | ۸۸۸۴۶۱۹۰    | آقای توکلی            |
| ۶۱   | گیشا                 | ۸۸۴     | تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲                                               | ۸۸۴۸۵۷۸۴-۵، ۹           | ۸۸۴۸۵۷۸۷    | آقای عبدلی            |
| ۶۲   | مرکزی                | ۸۰۲     | تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳                                | ۶۶۹۵۹۰۵۰                | ۶۶۹۶۴۹۹۸    | آقای تفرشی            |
| ۶۳   | مژده                 | ۸۷۱     | تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی(مژده)، خیابان میری، پلاک ۴                              | ۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱       | ۲۲۷۱۶۲۹۳    | آقای ساعی نیا         |
| ۶۴   | مقدس اردبیلی         | ۸۶۱     | تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱                                               | ۲۶۸۰۲۴۵۳-۲۶۸۰۲۴۰۹       | ۲۶۸۰۲۴۶۱    | آقای یوسفی پور        |
| ۶۵   | ملاصدرا              | ۸۲۹     | تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۳                                             | ۸۸۶۲۷۵۱۷-۸۸۶۲۷۴۴۸       | ۸۸۶۲۶۷۳۱    | آقای عامری            |
| ۶۶   | منیریه               | ۸۳۹     | تهران، خیابان ولیعصر، میدان منیریه، خیابان معیری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳                      | ۶۶۴۹۱۰۷۵، ۸۵، ۸۷        | ۶۶۴۹۱۰۷۳    | آقای قاسمی            |
| ۶۷   | مولوی                | ۸۵۴     | تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸                                 | ۵۵۱۵۷۳۷۶-۵۵۱۵۶۱۰۹       | ۵۵۱۵۴۷۲۹    | آقای سیفی             |
| ۶۸   | میدان آرژانتین       | ۸۲۶     | تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بیهقی، پلاک ۲۱                                                 | ۸۸۵۱۶۹۰۶-۸۸۵۱۶۹۰۸       | ۸۸۵۱۷۳۸۱    | آقای حمیدیا           |
| ۶۹   | میدان تجریش          | ۸۴۷     | تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱                                                      | ۲۲۷۳۲۳۵۲-۲۲۷۳۲۱۳۹       | ۲۲۷۳۲۴۴۸    | آقای عباس‌زاده        |
| ۷۰   | میدان حسین آباد      | ۸۵۹     | تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰                                 | ۲۲۹۵۹۹۷۹-۲۲۹۶۰۰۱۳       | ۲۲۹۵۹۹۰۹    | آقای لاجوردی          |
| ۷۱   | میدان قزوین          | ۸۳۱     | تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸                                    | ۵۵۴۸۱۱۷۲-۴، ۸           | ۵۵۴۸۱۱۷۹    | آقای میرزاخانی        |
| ۷۲   | میدان نبوت           | ۸۴۱     | تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰                             | ۷۷۹۴۰۴۲۸-۹              | ۷۷۹۴۰۴۱۸    | آقای قنبرزاده         |
| ۷۳   | میدان ونگ            | ۸۱۴     | تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شریفی، پلاک ۲۴۷۷                   | ۸۸۲۰۵۴۵۵-۹              | ۸۸۲۰۵۴۴۸    | آقای رشیدی            |
| ۷۴   | میرداماد             | ۸۰۹     | تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸                                           | ۲۲۹۲۴۴۵۱-۴              | ۲۲۹۲۴۴۶۳    | آقای نصیری            |
| ۷۵   | نازی آباد            | ۸۴۸     | تهران، نازی آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸                                                   | ۵۵۳۳۱۰۰۴-۷              | ۵۵۳۵۶۰۵۱    | آقای لک               |
| ۷۶   | نیاوران              | ۸۷۴     | تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، روبروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸                                   | ۲۶۱۱۷۲۰۱-۲۶۱۱۷۱۹۲-۴     | ۲۶۱۱۷۱۹۵    | آقای رسانی‌فر         |
| ۷۷   | هایپر استار          | ۸۵۷     | تهران، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خریدهایپر استار                                             | ۴۴۱۶۷۱۸۵-۸۶-۴۴۱۶۷۱۸۲-۸۳ | ۴۴۱۶۷۱۹۹    | خانم قاسمی            |
| ۷۸   | ولنجک                | ۸۲۳     | تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷                                                      | ۲۲۴۲۱۲۲۷-۳۱             | ۲۲۱۷۲۵۹۰    | آقای رسولی            |
| ۷۹   | یافت آباد            | ۸۱۷     | تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۲ و ۲۰۵                    | ۶۶۲۱۰۱۴-۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷     | ۶۶۲۳۷۱۱۰    | آقای فرج زاده         |

# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه /پاچه        | کد شعبه | نشانی                                                                                                 | شماره تماس       | شماره نمابر  | نام مسئول شعب/پاچه ها |
|------|-----------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-----------------------|
| ۸۰   | اراک                  | ۹۵۶۱    | اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۳۷                                                                    | ۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵   | ۰۸۶-۳۲۲۵۹۵۷  | آقای کریمی            |
| ۸۱   | اردبیل                | ۹۶۴۱    | اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰                                                                      | ۰۴۵-۳۳۲۵۳۶۰۱-۸   | ۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱ | آقای ستاری            |
| ۸۲   | ارومیه                | ۹۶۲۱    | ارومیه، خیابان کاشانی، روپرویی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶                                                  | ۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱     | ۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲ | خانم امامی            |
| ۸۳   | خیابان سرداران ارومیه | ۹۶۲۲    | ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفخانه سابق)، پلاک ۱۶۹                              | ۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۲-۲۴  | ۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶  | آقای نامی فر          |
| ۸۴   | اصفهان                | ۸۰۳     | اصفهان، خیابان فردوسی، نیش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳                                      | ۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷   | ۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸ | آقای رحمانی           |
| ۸۵   | چهارباغ بالا          | ۹۵۲۲    | اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نیش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹                               | ۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۴     | ۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۹ | آقای غیور             |
| ۸۶   | خانه اصفهان           | ۹۵۲۴    | اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰                                                     | ۰۳۱-۳۴۴۱۲۲۷۲-۵   | ۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸ | ---                   |
| ۸۷   | خیابان حافظ اصفهان    | ۹۵۲۳    | اصفهان، میدان امام (نقش جهان)، ابتدای خیابان حافظ، پلاک ۳۳                                            | ۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۶-۹   | ۰۳۱-۳۲۲۷۴۲۶  | آقای سبزه زار         |
| ۸۸   | زاینده رود            | ۹۵۲۱    | اصفهان، خیابان توحید میانی، نیش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵                                           | ۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴     | ۰۳۱-۳۶۲۶۹۴۰۹ | آقای سیف الدینی       |
| ۸۹   | سیتی ستر اصفهان       | ۹۵۲۵    | اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی سپاهان شور، مجتمع سینما ستر اصفهان، طبقه همکف    | ۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲   | ۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳ | آقای مستاجران         |
| ۹۰   | اهواز                 | ۹۷۰۱    | اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۳ و ۴ شرقی، پلاک ۲۰۵                           | ۰۶۱-۳۳۹۲۰۵۲۴-۶   | ۳۳۹۲۰۷۴۵۰۶۱  | خانم حیاتی            |
| ۹۱   | ایلام                 | ۹۲۶۱    | ایلام، خیابان طالقانی، روپرویی فرمانداری، پلاک ۳۵۱                                                    | ۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۷۳     | ۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲ | آقای کلهر             |
| ۹۲   | اروند                 | ۹۸۵۱    | آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نیش خیابان امیرکبیر (امیری)                                   | ۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۲۴-۵   | ۰۶۱-۵۳۲۲۶۷۳۱ | آقای چنگیزیان         |
| ۹۳   | آمل                   | ۹۴۳۱    | آمل، خیابان امام خمینی (ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰                                                    | ۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۲۱-۲۷  | ۰۱۱-۴۴۲۹۶۴۳۵ | آقای ملکی پاشا        |
| ۹۴   | بابل                  | ۹۴۲۱    | بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپرویی شهرداری                                                | ۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱  | ۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸ | آقای اساسه            |
| ۹۵   | بجنورد                | ۹۳۲۱    | بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی (ره) و میرزا رضا کرمانی                                                | ۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰     | ۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸ | آقای رمضانعلی پرور    |
| ۹۶   | بندرعباس              | ۹۱۲۱    | بندرعباس، بلوار امام خمینی، سراه دلتشا، برج نیلوفر، طبقه همکف                                         | ۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰۲-۸   | ۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰ | آقای ساردونی          |
| ۹۷   | بوشهر                 | ۹۱۴۱    | بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷                                               | ۰۷۷-۳۳۵۲۳۱۹-۲۴   | ۰۷۷-۳۳۵۲۳۲۵  | آقای فرشیدفر          |
| ۹۸   | ۱۷شهریور تبریز        | ۹۶۰۳    | تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهریور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴                                        | ۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۰-۲   | ۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳ | آقای رضایی اقدم       |
| ۹۹   | استاد شهریار تبریز    | ۹۶۰۴    | تبریز، ابتدای جاده ائل گلی، نیش کوی الهی پرست، پلاک ۳                                                 | ۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۲     | ۰۴۱-۳۳۲۹۳۲۶۰ | آقای ظهیری            |
| ۱۰۰  | بازار تبریز           | ۹۶۰۵    | تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارایی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷                              | ۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹     | ۰۴۱-۳۵۲۴۶۲۶۳ | آقای میرزایی          |
| ۱۰۱  | تبریز                 | ۹۶۰۱    | تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نیش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱                             | ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰  | ۰۴۱-۳۳۳۷۵۱۰  | آقای نیک عهد          |
| ۱۰۲  | ولیعصر تبریز          | ۹۶۰۲    | تبریز، خیابان ولیعصر (عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۱۶                                         | ۰۴۱-۳۳۳۱۰۸۰۰     | ۰۴۱-۳۳۳۱۱۵۵  | آقای محمودی           |
| ۱۰۳  | خرم آباد              | ۹۲۸۱    | خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲                                                 | ۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰     | ۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱ | آقای راهنمایی         |
| ۱۰۴  | گلزار رشت             | ۹۴۰۱    | رشت، ابتدای بلوار گلزار، ضلع شرقی میدان باستانی شعار                                                  | ۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۰-۱۲  | ۰۱۳-۳۲۱۱۴۷۱۳ | آقای بابک دولتی       |
| ۱۰۵  | رفسنجان               | ۹۵۱۱    | رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسگری                                       | ۰۳۴-۳۴۲۲۱۰۳-۵    | ۰۳۴-۳۴۲۲۱۰۲  | آقای ابوطالبی         |
| ۱۰۶  | زاهدان                | ۹۱۳۱    | خیابان امیرالمومنین، بین خیابان امیرالمومنین ۲۷ و ۲۸                                                  | ۰۵۴-۳۳۲۸۲۸۵      | ۰۵۴-۳۳۲۶۳۲۸۲ | آقای شهرکی            |
| ۱۰۷  | زنجان                 | ۹۶۸۱    | زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز                                                 | ۰۲۴-۳۳۳۲۰۶۵۴-۶۰  | ۰۲۴-۳۳۳۲۷۷۳۳ | آقای ففغوری           |
| ۱۰۸  | ساری                  | ۹۴۰۲    | ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سراه قارن، به طرف میدان شهدا                                               | ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۲-۵   | ۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱ | آقای طاهری            |
| ۱۰۹  | سمنان                 | ۹۴۵۱    | سمنان، میدان مشاهیر، ابتدای بلوار قدس                                                                 | ۰۲۳-۳۳۳۳۶۶۵۲     | ۰۲۳-۳۳۳۳۶۲۹۵ | آقای مصدق             |
| ۱۱۰  | سنندج                 | ۹۲۷۱    | سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قطب، پلاک ۳                                                          | ۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۳۲-۳   | ۰۸۷-۳۳۲۴۵۴۲۶ | آقای عبدیان           |
| ۱۱۱  | پاسداران شیراز        | ۹۱۰۵    | شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان مبعث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان                          | ۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱-۱۲   | ۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۴  | آقای ملاشعیری         |
| ۱۱۲  | شیراز                 | ۹۱۰۱    | شیراز، خیابان زند، حدفاصل خیابان های فلسطین و هفت تیر (۲۰متری سینما سعدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۳۶۱ | ۰۷۱-۳۳۲۱۹۵۲۲-۲۷  | ۰۷۱-۳۳۲۱۹۵۱۳ | آقای صیادی            |
| ۱۱۳  | قصردشت                | ۹۱۰۳    | شیراز، خیابان قصردشت، سراه خلد برین، پلاک ۷۵                                                          | ۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۲۶     | ۰۷۱-۳۶۲۷۹۲۱۶ | آقای نظری             |
| ۱۱۴  | معالی آباد شیراز      | ۹۱۰۴    | شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نیش کوچه ۲۷                                                          | ۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۹۹     | ۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶ | آقای یاری             |
| ۱۱۵  | قزوین                 | ۹۲۰۱    | قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰                                                                    | ۰۲۸-۳۳۳۵۳۰۵-۸    | ۰۲۸-۳۳۳۵۸۰۹۵ | آقای فرضی             |
| ۱۱۶  | قشم                   | ۹۸۲۱    | قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپرویی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلبدین                       | ۰۷۶-۳۵۲۴۲۶۴۴-۴۶  | ۰۷۶-۳۵۲۴۲۶۵۰ | آقای بهاری            |
| ۱۱۷  | فلکه جهاد- قم         | ۹۰۰۲    | قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷                                                           | ۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲   | ۰۲۵-۷۷۰۵۹۴۹  | آقای مردانی           |
| ۱۱۸  | قم                    | ۹۰۰۱    | قم، بلوار امین، نیش کوچه ۴۱                                                                           | ۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲-۳   | ۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶ | آقای مجاهدی           |
| ۱۱۹  | جهانشهر کرج           | ۹۰۱     | کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نیش نیلوفر، پلاک ۱                                                 | ۰۲۶-۳۴۴۶۶۱۱۵۰-۲۰ | ۰۲۶-۳۴۴۸۱۴۴۵ | خانم اقبال زاده       |
| ۱۲۰  | مهرشهر کرج            | ۹۰۵     | کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نیش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳                                          | ۰۲۶-۳۳۴۱۵۷۳۵     | ۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸ | آقای علی بخشی         |
| ۱۲۱  | میدان توحید کرج       | ۹۰۲     | کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف                              | ۰۲۶-۳۲۲۰۶۴۷۱-۹   | ۰۲۶-۳۲۲۵۴۸۲۲ | آقای رضایی            |

# شعب بانک سامان

| ردیف | نام شعبه/باجه           | کد شعبه | نشانی                                                                        | شماره تماس       | شماره نمایر   | نام مسئول شعب/باجه‌ها |
|------|-------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-----------------------|
| ۱۲۲  | کرمان                   | ۹۵۰۱    | کرمان، خیابان سپهبد قزنی، نرسیده به میدان سپهبد قزنی، نبش کوچه قزنی ۸        | ۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷    | ۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰  | آقای مالک قادری       |
| ۱۲۳  | میدان کوثر (کرمان)      | ۹۵۰۲    | کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان                                      | ۰۳۴-۳۲۴۷۶۷۱      | ۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۲   | آقای شیعی             |
| ۱۲۴  | کرمانشاه                | ۹۲۴۱    | کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲                        | ۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۴  | ۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱  | آقای مرادی            |
| ۱۲۵  | کیش                     | ۹۸۰۱    | کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف                                | ۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۹۰-۹۵  | ۰۷۶-۴۴۴۵۲۲۵۹  | آقای خیاطی            |
| ۱۲۶  | گرگان                   | ۹۴۴۱    | گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰                                  | ۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۰۲-۸   | ۰۱۷-۳۲۳۶۹۰۱۶  | آقای بافندگان         |
| ۱۲۷  | بلوار فرامرز عباسی مشهد | ۹۳۰۴    | مشهد، بلوار فرامرز عباسی، حد فاصل فرامرز عباسی ۱ و ۳، پلاک ۱۶۸               | ۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۲،۴   | ۰۵۱-۳۶۰۹۷۸۹۵  | آقای مقنانی           |
| ۱۲۸  | بلوار هاشمیه مشهد       | ۹۳۰۵    | مشهد، بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۶                             | ۰۵۱-۳۸۸۰۰۲۳۸     | ۰۵۱-۳۸۸۰۰۲۳۱  | خانم سازگار           |
| ۱۲۹  | سجاد مشهد               | ۹۳۰۳    | مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)                             | ۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹   | ۰۵۱-۳۷۶۴۸۰۴۶  | آقای طوسی             |
| ۱۳۰  | مدرس مشهد               | ۹۳۰۲    | مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷                                        | ۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۷   | ۰۵۱-۳۲۲۸۴۰۱۴۶ | آقای مختاری           |
| ۱۳۱  | مشهد                    | ۹۳۰۱    | مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم | ۰۵۱-۳۸۴۴۴۴۶۰-۱   | ۰۵۱-۳۸۴۴۴۳۹۱۴ | آقای تونزنده جانی     |
| ۱۳۲  | نیشابور                 | ۹۳۱۶    | نیشابور، خیابان امام خمینی (ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸           | ۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۳-۵   | ۰۵۱-۴۳۳۴۹۴۱۶  | آقای علی ابراهیمیان   |
| ۱۳۳  | همدان                   | ۹۲۲۱    | همدان، خیابان جهان نما، روبروی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳   | ۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲   | ۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹  | آقای سعیدی            |
| ۱۳۴  | بلوار جمهوری اسلامی یزد | ۹۵۴۲    | یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه محمود آباد روبروی برج آسمان               | ۰۳۵-۳۵۳۰۲۱۰۴۰-۴۵ | ۰۳۵-۳۵۳۰۲۱۴۶  | آقای دهقان            |
| ۱۳۵  | یزد                     | ۹۵۴۱    | یزد، خیابان امام خمینی (ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴                   | ۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲   | ۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۵۲۵ | آقای زارع             |

## شعب بانک سامان پاسخگوی همیشگی شما

| ساعت کاری شعب                                                                               |                  |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| شعب                                                                                         | شنبه تا چهارشنبه | پنج شنبه      |
| شعب استان‌های تهران و البرز                                                                 | ۷/۴۵ تا ۱۵/۴۵    | ۱۲/۴۵ تا ۷/۴۵ |
| شعبه‌های پر استار تهران                                                                     | ۱۸ تا ۱۸         | ۱۳ تا ۱۸      |
| شعب استان‌های اصفهان، فارس، قم، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، خراسان رضوی، اردبیل و اهواز | ۱۵/۳۰ تا ۷/۳۰    | ۱۲/۳۰ تا ۷/۳۰ |
| شعبه فرودگاه امام خمینی (ره) و واحد CIP                                                     | ۲۴ ساعته         |               |
| شعبه سیتی سنتر اصفهان                                                                       | ۱۷/۳۰ تا ۸/۳۰    | ۱۴ تا ۸/۳۰    |
| شعب سایر شهرستان‌ها                                                                         | ۱۴/۱۵ تا ۷/۳۰    | ۱۳/۱۵ تا ۷/۳۰ |
| شعبه کیش                                                                                    | ۱۵/۳۰ تا ۷/۳۰    | ۱۲/۳۰ تا ۷/۳۰ |
| شعبه قشم                                                                                    | ۱۶ تا ۱۸         | ۱۳/۳۰ تا ۱۸   |

## سرپرستی‌ها

| نام                  | سمت                              | نشانی                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| آقای رضا حاجی‌پور    | سرپرست منطقه ۱                   | بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نیوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نیوت<br>تلفن: ۰۳-۷۷۹۱۷۰۰۹-۷۷۹۱۵۰۰۹-۷۷۹۱۷۱۳۱-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۲۱۵۴-۷۷۹۱۰۰۳<br>نمابر: ۷۷۹۱۵۰۰۳                                          |
| آقای مصطفی محمدی     | سرپرست منطقه ۲                   | خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نبش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳- تلفن: ۰۲-۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۲۱۷۹۰۲<br>نمابر: ۸۸۲۱۷۹۰۲                                                                                                             |
| آقای عباس فریدزاده   | سرپرست منطقه ۳                   | بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیر کبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن<br>تلفن: ۰۹۶-۹۳-۹۱-۴۹-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷<br>نمابر: ۴۴۷۶۸۷۴۷                              |
| آقای حسین شکوه‌نیا   | سرپرست استان‌های مرکز            | اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵، طبقه اول - تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۱۱۲-۳۶۲۸۴۰۹۰<br>نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰                                                                                              |
| آقای احمد شریعتمداری | سرپرست استان‌های جنوب شرق        | کرمان، خیابان سپهبد قزنی، نرسیده به میدان سپهبد قزنی (ژاندارمری سابق)، جنب تیمچه، پلاک ۲۱۶<br>شماره‌های ساترال: ۰۸-۳۴۳۲۲۳۸۷۹۴-۴۹-۹۱-۴۹-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷-۴۴۷۶۸۷۴۷<br>تلفن: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۱۱۲-۳۶۲۸۴۰۹۰<br>نمابر: ۰۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰ |
| آقای محقق طوسی       | سرپرست استان‌های شرق و شمال شرق  | مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، (خیابان لاله جنوبی)، ساختمان بانک سامان طبقه یک، تلفن: ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۳-۴۴<br>تلفن: ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۳-۴۴                                                                                           |
| آقای احمد اسدی       | سرپرست استان‌های شمال غرب        | تبریز، خیابان امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱، طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز<br>تلفن: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۲۰-۴۱-۳۳۳۳۸۲۰<br>نمابر: ۰۴۱-۳۳۳۳۸۲۰-۴۱-۳۳۳۳۸۲۰                                            |
| آقای علیرضا پاک‌نژاد | سرپرست استان‌های جنوب و جنوب غرب | شیراز، بلوار پاسداران (زهری)، حدفاصل خیابان مبعث و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول، تلفن: ۰۷۱-۳۸۴۴۴۶۷۰<br>تلفن: ۰۷۱-۳۸۴۴۴۶۷۰                                                                                       |
| آقای طاه‌ا احمدزاده  | سرپرست استان‌های شمال            | ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سدره قارن، طبقه فوقانی شعبه ساری، تلفن: ۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۸۴-۳۳۳۵۹۷۸۴<br>تلفن: ۰۱۱-۳۳۳۵۹۷۸۴-۳۳۳۵۹۷۸۴                                                                                                 |
| _____                | سرپرست استان‌های غرب             | زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام - تلفن: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۰-۳۳۳۶۵۸۶۰<br>نمابر: ۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۰-۳۳۳۶۵۸۶۰                                                                                                                    |



## دفتر بانکداری اختصاصی

|                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شماره تماس مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی :<br>۰۲۱-۲۶۸۵۱۶۷۰ و ۰۲۱-۲۶۸۵۰۴۸۸                           |
| شماره تماس دفتر بانکداری اختصاصی تهران:<br>۰۲۱-۲۶۸۵۰۲۹۴ و ۰۲۱-۲۶۸۵۰۳۲۳ و ۰۲۱-۲۶۸۵۰۳۴۴ و ۰۲۱-۲۲۷۱۵۴۳۵ |
| شماره تماس دفتر بانکداری اختصاصی مشهد: ۰۵۱-۳۷۶۸۲۳۲۱-۲۲                                               |
| شماره تماس دفتر بانکداری اختصاصی تبریز:<br>۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۵۱                                              |
| شماره تماس مرکز رزرو سامان:<br>۰۲۱-۷۲۳۸۹۰۰۰                                                          |

## نرخ سود سپرده‌های ارزی و ریالی

جدول نرخ سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار ارزی  
از تاریخ ۹۶/۸/۲ (نرخ‌ها به درصد)

| نوع ارز     | ۳ ماهه | ۶ ماهه | ۱ ساله |
|-------------|--------|--------|--------|
| یورو        | ۱/۰۰   | ۲/۰۰   | ۳/۰۰   |
| درهم امارات | ۰/۰۰   | ۰/۰۰   | ۰/۵۰   |
| دلار آمریکا | ۱/۰۰   | ۱/۵۰   | ۳/۵۰   |

جدول نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های سرمایه‌گذاری  
مدت‌دار ریالی از تاریخ ۹۶/۶/۱۱

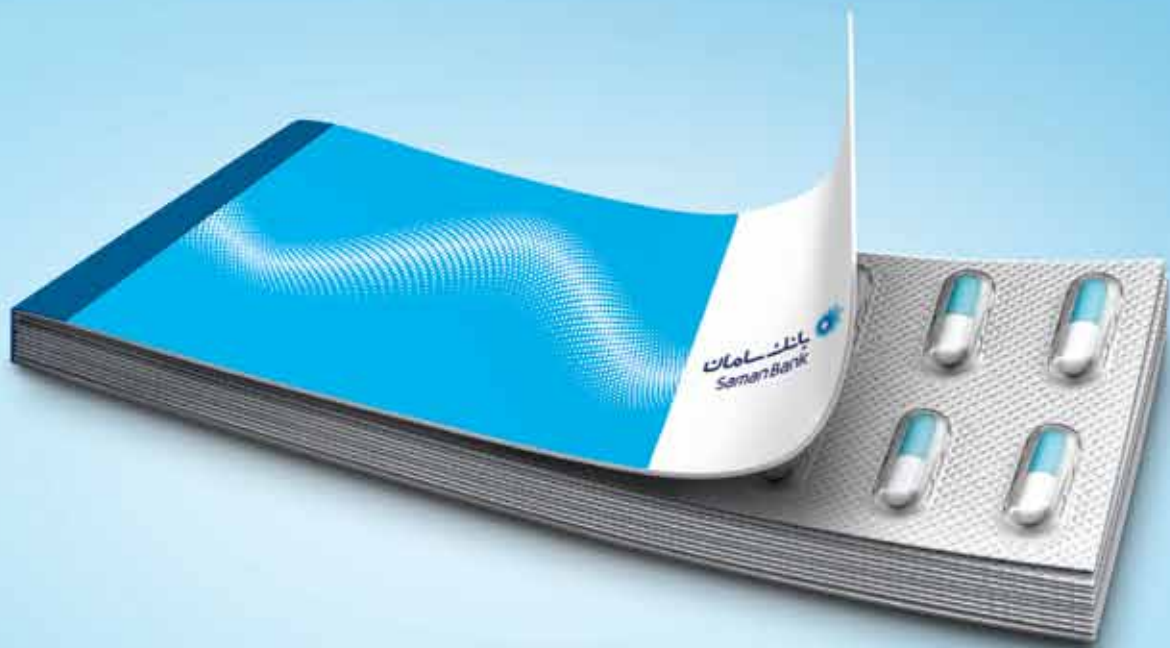
| نوع سپرده                                      | نرخ سود سالانه |
|------------------------------------------------|----------------|
| سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت                   | ٪۱۰            |
| سپرده بلندمدت یکساله با مقطع پرداخت سود ماهانه | ٪۱۵            |

کارنامه روند سود پرداختی به بیمه‌نامه‌های تدبیر و عمر و تشکیل سرمایه



| سبد سرمایه‌گذاری      | نرخ سود تضمین شده | سود قطعی پرداختی سال مالی ۱۳۹۵ | سود قطعی پرداختی سال مالی ۱۳۹۶ |
|-----------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| اندوخته با ریسک کم    | ٪۱۵               | ٪۱۷                            | ٪۱۶,۵                          |
| اندوخته با ریسک متوسط | ٪۱۴               | ٪۱۸                            | ٪۱۷                            |
| اندوخته با ریسک زیاد  | ٪۱۲               | ٪۲۱,۵                          | ٪۲۰,۵                          |
| صندوق رشد             | ٪۱۰               | ٪۲۳,۵                          | ٪۲۳                            |
| صندوق رشد ۱           | ٪۸,۵              | -                              | ٪۲۵                            |





## ویتامین کسب و کار شما

### بسته فعالان درمان

- ارائه دسته چک با تعداد برگ‌های مورد نیاز شما
- ارائه خدمات اعتباری و تسهیلات ویژه، برای جبران کمبود نقدینگی شما
- ارائه خدمات متنوع بیمه‌ای، دستگاه کارت‌خوان و بانکداری الکترونیک

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

[www.sb24.com](http://www.sb24.com)



## موتور کسب و کار شما

### بسته فعالان خودرو

- ارائه خدمات اعتباری و تسهیلات ویژه، برای جبران کمبود نقدینگی شما
- ارائه خدمات متنوع بیمه‌ای، دستگاه کارت‌خوان و بانکداری الکترونیک

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۶۲۲

[www.sb24.com](http://www.sb24.com)