

سال پانزدهم، شماره ۱۴۴
تیر ۱۳۹۸

بانک سامان
Saman Bank



دو درگاه با یک کلید

ورود به موبایلت با رمز نت بانک

www.mobillet.ir



اعلام اسامی ۴۴۴ برنده قرعه‌کشی بهار وین کارت

برندگان ۴ جایزه ۱۰۰ میلیونی: حسین عیدی قندشتنی | مراد مرادان | علیرضا پارسی‌منش | محمد مهدی نادری

باشماه‌تیم

هم سود بگیر، هم جایزه ببر.

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.com

• ۴ جایزه ۱۰۰ میلیون تومانی، ۴۰ جایزه ۱۰ میلیون تومانی، ۴۰۰ جایزه ۱ میلیون تومانی

• قرعه‌کشی ۱,۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان در هر فصل



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-نمبر: 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





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.

- یادداشت سردبیر ۶/
- ماجرای چنارهای همسایه ما/ ۸/
- بانکداری از پشت میز امکان پذیر نیست/ ۱۰/
- در سامان فاطمی علاقه حرف اول را می‌زند/ ۱۳/
- رسیدن به امنیت، دشوار و حفظ آن دشوارتر است/ ۱۸/
- دستیار کسب و کار شما/ ۲۴/
- اعتبار خود را نشان دهید/ ۲۶/
- حسن شهرت بانک تابع کیفیت ارائه خدمات و مشتری مداری است/ ۲۸/
- «پلنت»، اولین مرکز نوآوری صنعت بیمه در کشور افتتاح شد/ ۳۰/
- بهترین اپلیکیشن‌های خودآموز زبان کدام است/ ۳۲/؟
- گزارش تصویری از نمایشگاه ایران هلث/ ۳۴/
- گزارش تصویری از نمایشگاه آگرو فود/ ۳۶/
- مروری بر مطالعات آسیب شناسی ریسک معوقات بانکی و عوامل مؤثر بر آن/ ۳۸/
- از خلوت خود در فرودگاه هم لذت ببرید/ ۴۶/
- ارائه کارت بین المللی لانژ فرودگاهی به مشتریان ویژه بانک سامان/ ۴۸/
- تقدیر از پرداخت الکترونیک سامان در بیست و یکمین جشنواره خیرین مدرسه ساز/ ۴۸/
- انتخاب همکاران از نگاه رضایت مشتریان از عملکرد و حسن رفتار/ ۴۹/
- گفت و گو با برترین های سامان ۵۰/ ۱۴۰۰
- کارت های ملی قدیمی منقضی شد/ ۵۲/
- سودآوری بانک سامان مبتنی بر استراتژی است/ ۵۲/
- در محل اقامت خود کد بورسی بگیرید/ ۵۳/
- تسهیل خدمات بانکی برای مشتریان حقوقی با نت بانک شرکتی/ ۵۳/
- تسهیل خرید و فروش سهام با «خدمات بازار سرمایه» بانک سامان/ ۵۳/
- موبایلت روزانه میزان ۸۰۰ کاربر جدید است/ ۵۴/
- برندگان بهاری وین کارت مشخص شدند/ ۵۵/
- اسامی برندگان وین کارت/ ۵۶/
- شعب بانک سامان/ ۶۲/
- نرخ سود سپرده های ارزی و ریالی/ ۶۶/

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 ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۰	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 چهار راه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۱۵۴۳
تلفن: ۰۲۱-۲۳۰۹۵۱۰۰

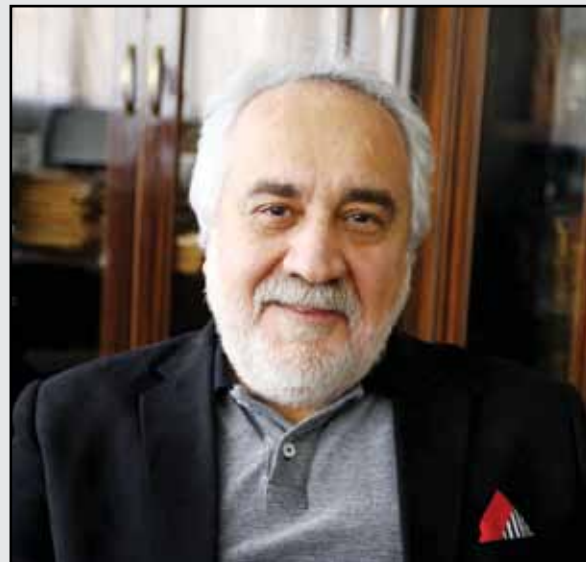
نشانی روابط عمومی بانک سامان:

خیابان ولی عصر، خیابان سلطانی (سایه)، نبش بن بست نادر، پلاک یک
تلفن: ۰۲۱-۲۲۶۵۹۴۱۱ | سایت: www.sb24.com

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فرامانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴
تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۸۷۹ | فاکس: ۰۲۱-۸۸۸۳۷۴۸۳

مدیریت دوستی



ناصر بزرگمهر
nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواد همان می شود

نیازمندند...

جوان با خود فکر کرد چه نصیحت عجیبی! و پیش خود گفت من تازه ازدواج کرده‌ام و پا به زندگی زناشویی گذاشته‌ام. من الان یک انسان بالغ و متأهل هستم، نه بچه‌ای که برای گذراندن اوقات فراغت به دوستانش وابسته است. حتم دارم که همسرم مهربان است و خانواده‌ای که ما با عشق و با هم می‌سازیم، تمام آنچه که من برای یک زندگی خوشبخت به آن نیاز دارم، خواهند شد. با این وجود او به نصیحت مادر گوش و روابط خود را با دوستانش حفظ کرد و به مرور زمان دایره دوستانش بزرگ‌تر شد. سال‌ها گذشتند و جوان به میانسالی و پیری رسید. آن زمان درک کرد که مادرش چه تجربه باارزشی را در اختیار او نهاده است. وقتی به ۵۰ سالگی رسید، دوستانش پناهگاه‌های ارزشمند زندگی‌اش شدند. پس از گذشت ۶۰ سال از زندگی چنین آموخت: زمان می‌گذرد، زندگی در جریان است، فاصله‌ها آدم‌ها را جدا می‌کند، بچه‌ها بزرگ می‌شوند، عشق تغییر می‌کند، قلب‌ها می‌شکنند، پیشرفت کاری تمام می‌شود، شغل تغییر می‌کند، بازنشسته می‌شوی، پدر و مادر تو را در مسیری از راه ترک می‌کنند، همکاریات تو را فراموش می‌کنند و حتی گاهی همسرت فراموش می‌کند از حالت بپرسد حتی اگر قول بدهد که فراموش نمی‌کند.

اما تنها، دوستان با تو ماندگارند. هیچ تفاوتی ندارد که چه

دوستی نیاز روانی هر انسانی است. روز عشق، روز دوستی، روز برادری، روز مهرورزی و نام‌های دیگر همه بهانه هستند تا انسان مهربان‌تر زندگی کند. در تقویم هم روزهایی را با این عناوین نام‌گذاری کرده‌اند. جوان‌ها هم با بهانه و بی‌بهانه به این مناسبت‌ها دل بسته‌اند. بعضی‌ها با این عناوین خارجی و داخلی مخالفت و بعضی هم آن را با گل و شیرینی و خرس تایید می‌کنند. مهم نیست که مخالف روز عاشقی یا دوستی باشیم یا نباشیم، مهم این است که جهان بی‌عشق، بی‌مهر، بی‌دوست، جهان مرده‌ای است. در همین روزها این حکایت را خواندم:

جوانی در یک روز داغ تابستان کنار مادرش روی کاناپه‌ای نشسته بود و نوشیدنی خنکی می‌نوشید. در حالی که مادر و فرزند درباره ازدواج و مسئولیت‌های زندگی یک متأهل صحبت می‌کردند، مادر نگاهی پرتجربه به فرزند انداخت و گفت: هیچ گاه در زندگی‌ات، دوستان را فراموش نکن، دوستان با گذر زندگی برایت باارزش‌تر می‌شوند. هیچ تفاوتی ندارد که چقدر همسرت به تو عشق می‌ورزد و تو چقدر به فرزندان عشق می‌ورزی. دوستان تو جایگاه مخصوص به خود را دارند و تو همیشه به دوستان احتیاج داری. برای آنها وقت بگذار و با آنها به گردش برو و بدان که دوستان تو در مواقعی در جایگاه مادر و خواهر و حتی دختر و پسر قرار می‌گیرند و تو همیشه به آنها نیازمندی. زن و مرد، همیشه به کمک و مراقبت دوستان‌شان

دوستان شما عمرتان را طولانی می‌کنند. تحقیقات نشان داده که کاهش روابط اجتماعی حتی در فشارخون آدم‌ها تاثیر دارد. دوستان شما باعث افزایش عملکرد ذهنی‌تان می‌شوند. تحقیقی که روی ۲۰۰۰ سالمند بالای ۶۵ سال انجام شد، نشان داد آنهایی که احساس تنهایی نمی‌کردند و دوستان صمیمی داشتند، کمتر از نصف دیگران زوال عقلی داشتند

و زندگی چنین است. ما هر روز به دوستان واقعی نیاز داریم. محیط‌های کار همیشه برای ما بهترین دوستان را به ارمغان می‌آورند. در کنار مردم بودن، همکاران خوب داشتن، احترام به مشتریان، پاسخ دادن به نیازهای دیگری، ایجاد ارتباطات انسانی و لبخند زدن فرصت‌های طلایی است که در مشاغل خدماتی و مرتبط با دیگران وجود دارد و از میان همین انسان‌های دور و بر ماست که بهترین دوستان پیدا می‌شوند. قدر این فرصت‌ها را بدانیم.

شما هم حتما این قصه را درباره اهمیت دوستی شنیده‌اید که سربازی در جنگ، دوستش زخمی شد و به فرمانده‌اش گفت: میشه برم دوستم رو که زخمی شده نجات بدم؟ فرمانده جواب داد: ارزش نداره تا تو بری اون مرده... ولی سرباز رفت و با جنازه دوستش برگشت.

فرمانده گفت: دیدی گفتم ارزش نداره!

سرباز پاسخ داد: چرا داشت، وقتی رسیدم بالا سرش گفت می‌دونستم که میای رفیق!

آن دوست که دیدنش بیاراید چشم

بی‌دیدنش از گریه نیاساید چشم

ما را ز برای دیدنش باید چشم

گر دوست نبیند به چه کار آید چشم

شیخ ابوالحسن خرقانی

فاصله زمانی و مکانی میان شما وجود دارد. یک دوست واقعی هیچ گاه آنقدر از تو دور نیست که برایت در دسترس نباشد. زمانی که به آنها نیاز داری، در کوره راه زندگی وقتی عرصه به تو تنگ می‌شود دوستانت هستند که در کنارت می‌ایستند و تشویق می‌کنند تا سختی را پشت سر بگذاری، برایت دعا می‌کنند، از تو حمایت می‌کنند و برای شادی‌ات تلاش می‌کنند و دست‌هایشان را باز می‌گذارند تا در آغوششان آرامش بگیری.

دوستان شما عمرتان را طولانی می‌کنند. تحقیقات نشان داده که کاهش روابط اجتماعی حتی در فشارخون آدم‌ها تاثیر دارد. دوستان شما باعث افزایش عملکرد ذهنی‌تان می‌شوند. تحقیقی که روی ۲۰۰۰ سالمند بالای ۶۵ سال انجام شد، نشان داد آنهایی که احساس تنهایی نمی‌کردند و دوستان صمیمی داشتند، کمتر از نصف دیگران زوال عقلی داشتند. حمایت دوستان شما در شرایط سخت می‌تواند ورق را برگرداند، حتی تحقیق نشان داده که دوستان صمیمی حتما نباید کنار یکدیگر باشند تا تاثیر بر یکدیگر بگذارند. محبت دو دوست حتی از ۱۰ هزار کیلومتر فاصله اثر خودش را می‌گذارد.

دوستان واقعی برایت قانون‌ها را می‌شکنند و همراه رها می‌شوند تا مسیر درست را در زندگی‌ات پیدا کنی و به شادی برسی. دوستان خوب، زندگی تو را سرشار از خوشبختی می‌کنند. دنیای تو بدون آنها دنیا نیست و تو نیز بدون ایشان کامل نیستی

ماجرای چنارهای همسایه ما



فرنود حسینی
مدیر روابط عمومی و صدای مشتریان

به سرعت دچار خزان می شود و برای زنده ماندن همه برگ هایش را می ریزد و این قضیه شامل حال چنار همسایه هم شده بود. همسایه های ما هم متأسفانه خیلی به این درخت عزیز توجهی نمی کردند و آبی پای آن نمی ریختند تا دست کم درخت از بین نرود. وقتی برنامه آبیاری منظم من شروع شد چنارهای خودمان بسیار سرحال شدند و شروع به جوانه زدن شاخه ها و برگ های جدید از بدنه کردند و این پیام خوبی برای سرحال و سرزندگی درخت است اما نکته جالب تر برایم این بود که بعد از تقریباً ۱۰ روز آبیاری دیدم چنار خانه همسایه نیز شروع به جوانه زدن و تولید برگ کرد. چناری که تا پیش از آن و در آخرین روزهای بهار به دلیل تنش آبی همه برگ هایش را ریخته بود و اگر آن را می دیدی به ضرورت قطع شدن آن درخت گواهی می دادی.

دیدن جوانه تازه از شاخ و برگ روی بدنه چنار همسایه ضمن ایجاد خوشحالی نشان دهنده این بود که به رغم شرایط سختی که درخت تحمل کرده بود به دلیل پراکنده و طولانی بودن ریشه ها و اینکه هنوز ریشه هایی زنده و فعال داشت آن ها توانسته بودند از آبی که من پای درخت های چنار مقابل خانه خودمان می ریختم تغذیه کنند و حیات دوباره ای برای درخت بسازند. این اتفاق مرا

در این فکر بودم که یادداشت این شماره را به حضور فعالانه و پرتلاش بانک و همکاران عزیزم در نمایشگاه ایران هلث و اگرو فود اختصاص دهم و در مورد اهمیت حضور در این دو رویداد مهم در حوزه غذا و دارو بنویسم اما تجربه ای جالب باعث شد که ضمن تشکر از همه همکارانی که بسیار خوب و با انرژی در این دو نمایشگاه یاریگر و همراه ما بودند، متن یادداشت این شماره را تغییر دهم.

اما تجربه جالب من چیست؟ اجازه دهید از اینجا شروع کنم که سه چنار قدیمی و بلند بالا مقابل خانه ما هست که جلوه بسیار زیبایی به آنجا داده است. یکی از همسایه های قدیمی محل عمر آن ها را بیش از ۳۰ سال عنوان کرده است و این زیبایی و قدمت و علاقه شخصی ام به گل و گیاه باعث شد تا سعی کنم پس از اتمام فصل بارندگی حداقل یک روز در میان چنارهای زیبا را آبیاری کنم تا همیشه زیبا و پربرگ و استوار بمانند.

از سوی دیگر مقابل خانه همسایه کناری ما بافاصله تقریباً دو، سه متری از چنارهای ما، درخت چنار دیگری هست که به دلیل عدم آبیاری و کوچک بودن ابعاد باغچه متأسفانه خشک شده بود. البته یکی از مهم ترین ویژگی های چنار این است که در مقابل کم آبی

می‌توان این نتیجه را گرفت که اگر در شرایط سختی و دشواری و تنش بتوانیم امیدوارانه و حمایت‌گرانه در کنار هم به تلاش و کار ادامه دهیم قطعاً به موفقیت و رشد خواهیم رسید

چراکه در این فضاها همانند دو باغچه خانه ما و خانه همسایه که علی‌الظاهر هیچ ربط و رابطه‌ای نیست و تعدادی موزاییک مرز آن‌ها را مشخص کرده‌اند قطعاً درجایی دور از چشم مانند خاک زیرزمین و به واسطه حرکت ریشه‌های درخت ارتباط هست و اگر ما ایده‌ها و اندیشه‌هایمان را منعطف و سیال و روان چون آب رها کنیم قطعاً می‌توانیم حیات‌بخش و طراوت‌بخش سمت و سوی همکار و دوست و همسر و فرزند باشیم.

به نظرم از این مفهوم و تجربه ساده می‌توان درس‌های بسیاری گرفت و تعبیرهای مختلفی برای کارهای پروژه‌ای و بین واحدی در سازمان‌ها داشت به گونه‌ای که حتی اگر واحد ما منافع مشخص و مستقیمی در کاری که انجام می‌دهد نداشته باشد قطعاً در منافع و دستاوردها و عواید مادی و معنوی غیرمستقیم آن شریک و بهره‌مند خواهد بود و این رمز موفقیت سازمان‌هایی است که افراد و واحدهای کاری آن چنین می‌اندیشند و باورمندانه یکدیگر را حمایت می‌کنند. همچنین می‌توان این نتیجه را گرفت که اگر در شرایط سختی و دشواری و تنش بتوانیم امیدوارانه و حمایت‌گرانه در کنار هم به تلاش و کار ادامه دهیم قطعاً به موفقیت و رشد خواهیم رسید.

به این نتیجه رساند که اگر ریشه‌های درخت همسایه تا کنار چنارهای ما رسیده است طبیعتاً ریشه‌های درختان ما هم باید تا آن‌سو رفته باشند و اگر من درخت همسایه را آبیاری کنم علاوه بر اینکه آن درخت را سیراب کرده‌ام قطعاً درختان خودمان هم از این آب بهره خواهند برد. با این فرضیه شروع به آبیاری درخت همسایه کردم و نتیجه همانی شد که فکر می‌کردم درست از زمانی که آبیاری درخت همسایه را هم انجام دادم رشد شاخ و برگ درخت‌های خودمان هم به‌طور قابل‌توجهی افزایش پیدا کرد. خوب طبیعتاً این دستاورد هم به زیبایی خانه ما و هم‌خانه همسایه و هم کوچه ما کمک بیشتری کرد.

تجربه و درسی که من از این اتفاق ساده گرفتم این بود که وقتی همه ما در یک آپارتمان، کوچه، شهر، سازمان، پروژه و... ریشه در یک خاک و هویت و هدف داریم قطعاً عملکرد و اقداماتمان بر احوال و عملکرد اطرافیانمان از قبیل خانواده، همسایه و همکار و... مؤثر است و طبیعتاً ما نیز از عملکرد و اقدام آن‌ها متأثر می‌شویم. با این توضیح ضروری است که نگاهمان را در فضاهای کاری و حتی زندگی مشترک تغییر دهیم و با رویکرد و روشی دیگر به تعامل و ارتباط با دیگران بپردازیم

بانکداری از پشت میز امکان‌پذیر نیست

| گفت‌وگو: جعفر نکبیری |



اساس چند سالی است که ما استراتژی بانک را در دو حوزه غذا و دارو گذاشتیم و بانکداری شرکتی در این دو حوزه متمرکز است. در سنوات قبل تقریباً توانستیم عنوان بانک اول در حوزه صنایع دارویی و غذایی را داشته باشیم و مخصوصاً در حجم مبادلات ارزی و وارداتی که این دو حوزه داشتند، فعالیت‌های خوبی انجام دادیم. همچنین طبق آماری که بانک مرکزی اعلام کرده بانک سامان همیشه جزو بانک‌هایی بوده که در این دو حوزه رتبه اول را داشته است.

در حال حاضر هم با توجه به برنامه بازاریابی که برای امسال پیش‌بینی کردیم و برای رسیدن به بودجه عملیاتی که برای ما مصوب شده برنامه مشخصی را تدوین کردیم که در سه حوزه دارو، غذا و عمدتاً بخش IT فعالیت و در این چند حوزه علاوه بر مشتریان فعلی بتوانیم یک‌سری شرکت‌های جدید دیگری را هم وارد بانک کنیم؛ بنابراین در نمایشگاه آگرو فود، با یک‌سری از شرکت‌های مشارکت‌کننده، مذاکره کردیم و امیدواریم بتوانیم کم‌کم، کار را با این شرکت‌ها پیش ببریم. ضمن اینکه ما حتی در این مدت کوتاه، توانستیم کار را با یکی از شرکت‌های معتبر در

بانک سامان با گستره متنوعی از خدمات و محصولات در حوزه صنعت غذا و دارو و با هدف همراهی و حمایت از فعالان این صنعت در حوزه خدمات ریالی، ارزی و اعتباری در دو نمایشگاه ایران هلث و آگرو فود حضوری فعال داشت. در همین ارتباط گفتگویی با آقای مروت رنجبر مدیر بانکداری شرکتی بانک سامان تربیت دادیم تا در خصوص نتایج و دستاوردهای این دو نمایشگاه توضیحاتی ارائه دهد.

* آقای رنجبر، با توجه به حضور بانک سامان در نمایشگاه‌های آگرو فود و ایران هلث، لطفاً در ابتدا گزارشی از عملکرد بانک در این دو نمایشگاه ارائه بدهید؟

نمایشگاه آگرو فود، نمایشگاه بسیار بزرگی بود و شرکت‌های خوبی اغلب در حوزه غذایی و صنایع مربوط به غذا در آنجا حضور داشتند. متأسفانه، در مقطع فعلی با توجه به اینکه بخشی از صنایع کشور مانند صنعت فلزات، صنایع خودرویی، صنایع پتروشیمی و صنایعی از این دست تحریم شده اما صنعت دارو و صنعت غذایی جزو صنایعی هستند که از فهرست تحریم‌ها معاف هستند، این موقعیت مناسبی برای فعالیت بانک است. بر همین

در مجموع ما تقریباً
از تمام امکانات مالی
بانک اعم از گروه مالی،
صرافی، شرکت بیمه،
شرکت تأمین سرمایه
کاردان، برای ارائه
خدمات و سرویس به
مشتریان خود استفاده
می‌کنیم

این ما برای شرکت‌هایی که نیاز به مشاوره دارند، بحث‌های مشاوره‌ای در حوزه مالی را ارائه می‌دهیم. در مجموع ما تقریباً از تمام امکانات مالی بانک اعم از گروه مالی، صرافی، شرکت بیمه، شرکت تأمین سرمایه کاردان، برای ارائه خدمات و سرویس به مشتریان خود استفاده می‌کنیم. همچنین ممکن است یکسری از مشتریان ما نیازمندی‌هایی داشته باشند که محصولات فعلی ما پاسخگوی نیازمندی آن‌ها نباشد که در این قبیل موارد بسته به نوع نیاز، ما تیم تشکیل می‌دهیم که این تیم نیازمندی‌های شرکت را بررسی می‌کند و نهایتاً منجر به تولید یک محصول برای آن شرکت می‌شود. به عنوان نمونه طرح پیوند حاصل چنین کاری است که آنجا ما داروخانه‌ها را فاینانس می‌کنیم و از این طریق مشکلات نقدینگی شرکت‌های دارویی را که درازای فروش خود از داروخانه‌ها چک دریافت می‌کردند، حل و فصل کردیم؛ یعنی داروخانه با دریافت یک دستگاه کارت‌خوان از ما، می‌تواند طی دو یا سه ماه وجه شرکت‌های پخش را از طریق این دستگاه کارت‌خوان، به حساب شرکت واریز کند. در حقیقت طرح پیوند، به نوعی خرید دین الکترونیکی است که در این جریان دیگر دست‌به‌دست شدن چک میان داروخانه، شرکت پخش و شرکت دارویی، از بین می‌رود و گویی شرکت دارویی پول دارویی خود را نقد می‌گیرد و دیگر کمتر نیاز مالی برای بحث وارداتش پیدا می‌کند. داروخانه و شرکت‌های پخش هم از آن بحث چک و واگذاری چک و مغایرت‌گیری و هزار و یک دردسری که در این جریان بود خلاص شدند.

اگر در حوزه بانکداری شرکتی نکته دیگری دارید بفرمایید؟

حوزه صنایع غذایی به اتمام برسانیم.

خوشبختانه ما روابط کارگزاری بسیار خوبی داریم و اگر بانک مرکزی در حوزه تخصیص‌ها سرعت بیشتری پیدا کند یا حتی بتواند ارزهای یورو در اروپا به ما تحویل دهد، ما هم می‌توانیم با سرعت بیشتری به مشتری‌ها سرویس دهیم و هم می‌توانیم دامنه فعالیت خودمان را گسترده‌تر کنیم.

*** در بانک سامان چه بسته‌هایی محصولی برای شرکت‌های فعال در حوزه صنایع غذا و دارو داریم؟**

چیزی که هم‌اکنون در حوزه دارو و غذا خیلی مورد نیاز است، انجام عملیات ارزی با سرعت بالا و انجام این عملیات با روش مطمئن است که در نهایت پول به حساب ذی‌نفعانشان واریز شود. علاوه بر این چون این شرکت‌ها در حوزه مواد غذایی یا مواد دارویی فعالیت می‌کنند، کالاهای‌شان نمی‌تواند خیلی در گمرک معطل بماند، بنابراین سرعت در معامله اسناد هم بسیار مهم است. همچنین تأمین مالی ریالی هم بسیار مهم است که ما تأمین مالی را در دو قسم دیده‌ایم که یکی تأمین مالی در بحث سرمایه در گردش است و دیگری تأمین مالی بابت طرح‌های ایجاد و طرح‌های توسعه‌ای است که تأمین مالی‌های بلندمدت است؛ خوشبختانه بانک ما می‌تواند هر دو پکیج را به مشتریان ارائه دهد. همچنین بحث دیگری که ما امسال بر آن تمرکز کردیم، بحث تأمین مالی از طریق انتشار اوراق صکوک است که موضوعی بسیار جدی است و در مورد آن برنامه داریم که از طریق اداره مالی بتوانیم شرکت‌هایی که طرح‌های ایجاد و توسعه‌ای دارند را از طریق انتشار اوراق برای آنها تأمین مالی کنیم.

همچنین ما انواع و اقسام ضمانت‌نامه‌های گمرکی را داریم که اگر بتوانیم گشایش اعتبار انجام دهیم، موضوع جذاب و خوبی برای بانک است.

در کنار این وقتی ما با شرکت‌ها صحبت می‌کنیم بحث بیمه را کنارش داریم و حتماً محصولات بیمه‌ای را به آن‌ها پیشنهاد می‌دهیم. همچنین بحث پکیج پرسنلی که برای شرکت‌ها پیش‌بینی شده است که اگر این شرکت‌ها حساب واریز حقوقشان را پیش ما متمرکز کنند، هم می‌توانند از مزایای حساب‌های وین ما استفاده کنند. علاوه بر

به چه چیزی

صحبت می‌کند؟ من باید معنی

خط خوابیدن را بفهمم و همین قدر که

مشتری من بفهمد من زبان او را می‌فهمم، دغدغه

او را می‌فهمم شما مطمئن باشید او حداقل اطمینان حاصل

می‌کند هر کاری که بانک از دستش بریاید، قطعاً برایش انجام

خواهد داد. چون من می‌دانم که خوابیدن یک خط چقدر می‌تواند

برای یک شرکت هزینه داشته باشد، تعطیلی یک کارخانه بعدها چه

تبعاتی می‌تواند برای آن شرکت داشته باشد.

*** مجموعه شما در چه حد درگیر سامان ۱۴۰۰ شده و دیدگاه**

شما در خصوص این طرح چیست؟

ببینید در بحث سامان ۱۴۰۰، پروژه‌ای در حوزه اکانت پلنینگ

هم برای ما تعریف شد که باز آنجا هم تمرکز روی بحث مشتری

بود. به این مفهوم که ما بیایم هدف گذاری‌هایمان را روی

بحث مشتری بیس انجام دهیم و بتوانیم

این اهداف را اندازه‌گیری کنیم. سیستمی

هم به این منظور طراحی کردیم و داریم

با همان مدل پیش می‌رویم. در مجموع

سامان ۱۴۰۰ طرح بسیار خوبی است و

هم‌اکنون اثراش را هم در بانک می‌بینیم.

یکی از اهداف سامان ۱۴۰۰، ارائه خدمات

غیرحضوری به مشتریان است و ما هرچقدر

بتوانیم کانال‌های فروشمان را زیاد کنیم، کار

بچه‌هایی که در شعب هستند یا بچه‌هایی که

به مشتری سرویس می‌دهند، خلوت می‌شود

و هرچقدر این اتفاق بیفتد، بچه‌ها می‌توانند

بیشتر روی فروش متمرکز شوند و از محل

فروش است که ما می‌توانیم سود بیشتری

کسب کنیم؛ یعنی افزایش فروش نهایتاً ما را

به سود بیشتر می‌رساند. من همیشه معتقدم

فرهنگ بر استراتژی غلبه دارد، بنابراین در وهله اول این فرهنگ

سازمانی، این فرهنگ سامان ۱۴۰۰ و این فرهنگ فروش را باید در

سازمان خودمان جا ببندازیم و هر وقت این فرهنگ جا افتاد، بعد

می‌توانیم استراتژی بگذاریم و قطعاً با این اتفاق هر استراتژی‌ای

بگذارید می‌توانید موفق شوید. گفتمان سامان ۱۴۰۰ این است

که مشتری‌تان را خوب بشناسید، محصولاتتان را خوب بشناسید و

بدانید که این مشتری علاوه بر آن چیزی که استفاده می‌کند چه چیز

دیگری را می‌تواند داشته باشد. تا حالا هم خوشبختانه به همت،

تلاش و کوشش و وقت و انرژی بسیار زیادی که برای این پروژه

گذاشته شد، به‌رغم مشکلات بسیار زیادی که در اجرای این پروژه

وجود داشت، همچنان این پروژه موفق پیش می‌رود.

من همیشه به همکارانم می‌گویم اگر روزی از من بپرسید که در این مدتی که در بانک کار کردید، اساس بانکداری را چه می‌دانید، من می‌گویم ارتباط با مشتری، مهم‌ترین و اساسی‌ترین مسئله در صنعت بانکداری است؛ بنابراین فارغ از اینکه من انواع و اقسام محصولات را داشته باشم و نیاز مشتری را درست بسنجم و زیرساختی‌های IT خوبی داشته باشم، دسترسی به شعبه داشته باشم، کانال فروش و امثال این‌ها فراهم باشد، اما اگر اصل ارتباط با مشتری وجود نداشته باشد، مطمئن باشید که خیلی موفق نخواهید بود. این است که من همیشه این توصیه را به همکاران می‌کنم و می‌گویم شما اگر بهترین‌های آنچه باید یک صنعت داشته باشد را داشته باشید، فقط و فقط ارتباط خوب و مستقیم را با مشتری نداشته باشید، قطعاً بدانید که موفق نخواهید شد. اگر مشتری وجود نداشته باشد، هیچ‌کدام از این امکانات و هیچ‌کدام از این تجهیزات کارکردی نخواهد داشت. بنابراین به همه کسانی که در بانک کار

می‌کنند، توصیه می‌کنم، بانکداری از پشت میز واقعاً امکان‌پذیر نخواهد بود و بانکداری از پشت میز فقط یک کار اداری است. ما وقتی راجع به بانکداری صحبت می‌کنیم راجع به یک صنعت صحبت می‌کنیم و وقتی شما می‌خواهید در یک صنعت موفقیتی را به دست بیاورید و کسب‌وکارتان را توسعه بدهید، اینکه بخواهید پشت میز بنشینید و انتظار داشته باشید که کسب‌وکار شما رونق پیدا بکند و در این صنعت موفق باشید، امکان‌پذیر نخواهد بود، من زمانی می‌توانم با مشتری ارتباط خوبی داشته باشم و مشتری را به سازمان وفادار بکنم که زبان مشتری‌انم را بفهمم، زبان مشتری که مثلاً در حوزه دارو دارد فعالیت می‌کند با زبان مشتری که در حوزه‌های دیگر کار می‌کند متفاوت است.

این است که اگر ما می‌خواهیم یک مشتری پیش ما بماند و از ما خدمات بگیرد و ما را فقط به خاطر نرخمان انتخاب نکند، این است که ما باید یاد بگیریم با زبان مشتری خودمان با او صحبت کنیم. مشتری که در حوزه صنایع غذایی دارد فعالیت می‌کند، ادبیات و زبانش با مشتری‌ای که در حوزه دارو دارد فعالیت می‌کند و ادبیاتش با دغدغه‌هایش و نیازهایش با مشتری‌ای که در حوزه IT دارد فعالیت می‌کند خیلی متفاوت است. مشتریان به‌ویژه تولیدکنندگان و یا شرکت‌هایی که در حوزه تخصصی دارند کار می‌کنند، وقتی که روبه‌وی شما می‌نشینند اولین انتظاری که دارند، این است که شما کاملاً دغدغه آن‌ها را بفهمید؛ یعنی وقتی مشتری من می‌گوید اگر فلان مواد اولیه به من نرسد، خط تولیدم می‌خوابد، وقتی او دارد راجع به خط صحبت می‌کند، من حداقل بدانم راجع

**بنابراین به همه کسانی
که در بانک کار می‌کنند،
توصیه می‌کنم، بانکداری
از پشت میز واقعاً
امکان‌پذیر نخواهد بود
و بانکداری از پشت میز
فقط یک کار اداری است.
ما وقتی راجع به بانکداری
صحبت می‌کنیم راجع
به یک صنعت صحبت
می‌کنیم**

بانک سامان
Saman Bank

بانک سامان

در سامان فاطمی علاقه
حرف اول را می زند



و جدیت کارکنان تحقق یافت و خوشبختانه در حال حاضر یکی از قدرتمندترین شعب منتخب ارزی محسوب می‌شویم.

تمایز اصلی سامان، پرسنل آن است

احسان ملامحمدی متولد ۱۳۶۰ و دارای کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بین‌الملل است. از اسفند ۸۳ وارد سامان شد و می‌گوید کار بانکی را همیشه دوست داشته و سیستم بانکی جزو اولویت اول شغلی‌اش بوده است.

آقای رئیس معتقد است: باید وارد کاری شوید که دوستش داشته باشید تا بتوانید موفق شوید. آن زمان سامان جزو بهترین‌ها بود و خوشبختانه من هم از ابتدا با توان و قدرت فوق‌العاده بالا و علاقه‌ای که به کارم داشتم توانستم به اینجا برسم.

لامحمدی یک پسر ۱۱ ساله به نام محمدپارسا دارد. شروع کارش با شعبه پاسداران بود که به‌عنوان متصدی وارد شعبه و با حکم ریاست دایره اعتبارات از آنجا خارج شد. پس از آن هم در شعبه‌های یافت‌آباد، فلکه اول تهرانپارس و مرکزی مشغول کار بود. ملت اکباتان شعبه‌ای

اگر علاقه وجود داشته باشد هر روز شاداب‌تر و با انرژی بیشتری روز خود را آغاز می‌کنید تا به محل کار برسید و یک روز شیرین دیگر را سپری کنید؛ در غیراین صورت فقط باید لحظه‌شماری کنید که ساعات کاری‌تان تمام شود و به خانه برگردید و در نهایت هم هیچ بهره‌وری نخواهید داشت و نه تنها در کار بلکه در زندگی شخصی هم دچار مشکل خواهید شد. بنابراین در وهله اول برای انتخاب مسیر زندگی و شغل مورد نظرتان علاقه‌مندی‌های خود را جست‌وجو کنید تا در مسیر درستی قرار بگیرید. شعبه فاطمی بانک سامان مصداق بارز علاقه‌مندی به کار است؛ چراکه قریب به اتفاق کارکنان از لزوم این مهم می‌گویند و موفقیتی که می‌تواند به دنبال آن محقق شود. با تکیه بر همین اصل هم توانستند شعبه‌ای که ارزی نبوده را در دوران ریاست آقای ملامحمدی به شعبه موقت ارزی و بعد هم منتخب ارزی تبدیل کنند. آقای رئیس می‌گوید: ما خواستیم و توانستیم با تلاش بی‌وقفه و پشتکار کارکنان که به کارشان علاقه و عرق خاصی دارند، به این موفقیت دست یابیم. این کار با تلاش





می‌گوید: علاقه و پشتکار و عرق به سامان قوی‌تر از حرف دکتر بود. **توصیه به جوان‌ها:** برای آغاز راه، باید پشتکار و همت داشته باشند چراکه در این صورت همه کارها شدنی خواهد بود. همیشه گفته‌اند خواستن توانستن است. خداوند هم انسان را خلق کرده که برای رسیدن به هدف‌های والا تلاش کند. بنابراین فردی اگر تصمیمی بگیرد که کاری را انجام بدهد حتماً می‌تواند. پدرم همیشه به من می‌گفتند: در خرید خانه، حج و ازدواج خداوند همیشه کمک می‌کند و هیچ‌گاه با مشکلی مواجه نخواهی شو و من واقعاً این موضوع را باور دارم و در زندگی لمسش کردم. جمله‌ای به کسی یا کسانی که دوستانشان دارید: به همسر و پسر می‌گویم که خیلی دوستان دارم و برای همه نبودن‌هایم از شما معذرت می‌خواهم.

محصولات جذاب برای جوانان

پروانه دهقان‌نیری معاون شعبه فاطمی است. او از سال ۸۶ وارد سامان شد و در شعبه‌های ۳۰ تیر، آرژانتین و مرکزی کار کرده است. سال ۹۴ هم نخستین مسئولیت معاونتش را با شعبه فاطمی آغاز کرد. ۳۷ ساله و همسرش هم سامانی است؛ آقای یادگاری که در حال حاضر در شعبه کریم‌خان مشغول است. دهقان کارشناسی ارشد اقتصاد خوانده و معتقد است در کار بانکی باید نظم، انضباط و دقت بالا

بود که با حکم معاونت وارد آن شد و در ادامه دوباره به پاسداران برگشت و در نهایت هم با حکم ریاست به شعبه صادقیه منتقل شد و در حال حاضر هم رئیس شعبه فاطمی است. او درباره ویژگی‌های کاری‌اش می‌گوید: هرچند فرد نمی‌تواند درباره خودش نظر بدهد اما پشتکار، همکاری، نظم و انضباط و همچنین توان بازاریابی و جذب مشتری از دلایل موفقیت من در سامان بود. آقای رئیس با تاکید بر اینکه سامان را دوست دارم، ادامه داد: عرق بسیاری به سامان دارم. برند سامان را همیشه دوست داشتم چون حیات‌بخشی و سامان بخشیدن را درون خود دارد. سامان می‌تواند مسیری باشد برای رسیدن به اهداف والای سازمانی و همچنین اهداف زندگی هر فرد. از نگاه ملامحمدی، تمایز اصلی سامان با بانک‌های دیگر کارکنان آن است که هم هوشمندانه انتخاب شدند و هم اینکه واقعاً دلسوزانه کار می‌کنند. پروژه‌های مختلف مانند طرح جان و ۱۴۰۰ و... برای مشتری جالب است و این تنوع برایش جذابیت دارد، به همین دلیل سامان به عنوان بانک محبوب مردم مطرح می‌شود.

او می‌گوید: کار بانکی کار بسیار پرریسک و فرسایشی است و کوچک‌ترین اشتباه می‌تواند بزرگ‌ترین اشتباه زندگی‌ات باشد. آقای رئیس سال‌هاست مشکل گوارشی دارد که بنا به توصیه پزشک برای بهبودی کامل باید کار پراسترس بانک را رها کند اما خودش در این باره





آقای معاون ادامه داد: سامان در بابل جزو نخستین‌ها بود و میان مردم جاافتاده بود؛ به‌نحوی که بیشتر خانواده من در سامان حساب داشتند. ملک‌پور در شعبه‌های نبوت، کارگر شمالی، بهشتی و میرداماد کار کرده و حکم معاونتش را هم در همین شعبه گرفت.

دقت در کار و مسلط بودن به امور بخشنامه‌ها جزو ویژگی‌های کاری اوست و خودش در این باره می‌گوید: خط قرمز من بخشنامه‌هاست که کاری خارج از چارچوب و قوانین انجام شود. از رؤسای خوبی که با آنها کار کردم تشکر می‌کنم؛ آقای ملامحمدی و خانم طرفی‌نژاد. **توصیه به جوانان:** مهم‌ترین مورد که بعدها به فرزندان خودم هم خواهم گفت این است که حتماً به دنبال علاقه‌شان بروند و هر کاری می‌کنند باعلاقه انجام دهند که به‌طورقطع به‌دنبال آن موفقیت خواهد بود. این امر حتی در رشته‌های ورزشی هم صدق می‌کند. من خودم در رشته فوتبال به‌طور حرفه‌ای بازی می‌کردم و این موضوع را به‌خوبی درک کرده‌ام.

به‌عنوان نمونه پدرها چون کشتی کار کرده‌اند دوست دارند پسرشان هم کشتی کار شود، در صورتی که اشتباه است و باید بگذارند فرزندشان به‌دنبال علاقه‌اش برود.

جمله‌ای به کسانی که دوستشان دارید: از همسرم تشکر می‌کنم که همه جور کناره‌گیری من است و به قول خودش که همیشه از هشتک «همراه» در پست‌های اینستاگرامی استفاده می‌کند، واقعاً همراه عالی در زندگی من است. ضمن اینکه دوقلو بزرگ‌کردن هم بسیار سخت است.

جوان‌گرایی

حامد رفیعی کارشناسی ارشد مدیریت MBA دارد و از سال ۸۸ وارد سیستم بانکی شد و از سال ۹۴ به سامان پیوست. او می‌گوید: تا سال ۹۳ بانک ملی بودم و بعد به‌دلیل تغییر سیستم مدیریت و حاشیه‌هایی که بانک ملی در آن سال‌ها داشت قرارداد ما را تمدید نکردند. در مدیریت فناوری اطلاعات بانک ملی که بودم بانک‌های مختلف را رصد می‌کردیم و همیشه سامان برایم جذاب بود و حس خوبی به آن

داشت.

خانم معاون می‌گوید: ما باید نیازهای افراد را تشخیص دهیم و این مستلزم آن است که شناخت درستی از محصولات داشته باشیم تا بتوانیم به‌درستی مشتری را راهنمایی کنیم و بهترین پیشنهاد را بدهیم. به‌گفته او تا زمانی که درک درست و روانشناسی مناسبی نداشته باشیم نمی‌توانیم فروش خوبی داشته باشیم. دهقان با بیان اینکه سامان از بانک‌های دیگر متمایز است، ادامه داد: هر کسی در سامان حساب باز نمی‌کند و قشر خاصی از جامعه مشتری سامان هستند. سامان موقعیت ممتازی دارد و محصولاتی هم که ارائه می‌دهد برای جوانان بسیار جذاب است. درواقع سامان خیلی زود از حالت سنتی خارج شد.

توصیه به جوانان: هرکسی ابتدا باید علایق خود را بشناسد تا در کاری که مشغول می‌شود موفق باشد؛ چون باید به کاری که می‌کنید علاقه‌مند باشید. پس از آن بااراده قوی و پشتکار بالا ادامه دهد که قطعاً دیده و پیروز خواهد شد. وقتی علاقه در کار وجود نداشته باشد همیشه یک جای کار ایراد دارد و مطلوب نخواهد بود.

جمله‌ای به کسانی که دوستشان دارید: انسانها زمانی شادند که از خودشان احساس رضایت داشته باشند، امیدوارم همه کسانی که دوستشان دارم همیشه به معنی واقعی شاد باشند، از آقای ملامحمدی به خاطر همه حمایت‌ها و راهنمایی‌های ارزشمندشان و از همسرم به خاطر اینکه در ادامه تحصیل و کار و زندگی همیشه همراه و پشتیبان من است تشکر می‌کنم.

به‌دنبال علاقه‌تان بروید

اسماعیل ملک‌پور معاون ارزی است که فرزند دوقلو هم دارد؛ آوا و آرین که ۲ ساله‌اند. او از اسفند ۸۷ در سامان مشغول کار است و ۳۵ سال سن دارد. ملک‌پور رشته مدیریت بازرگانی را در مقطع کارشناسی خوانده و برادرش باعث‌وبانی آمدنش به بانک سامان شد. خودش این‌گونه تعریف می‌کند: برادرم در بابل بود و آگهی استخدام سامان را دیده بود و به من اطلاع داد تا درخواست همکاری بدهم.

فرهنگ سازمانی و پرستیژ بالا

محمد مسعود وکیلی متولد کرمانشاه و ۳۲ ساله است. از سال ۸۹ وارد صنایع سیمان سامان شد. بعد از یک سال به شرکت بیمه سامان پیوست و در نهایت هم وارد بانک سامان شد که با شعبه جمهوری آغاز کرد. وکیلی در فرودگاه امام خمینی و پیروزی کار کرد.

او می‌گوید: ما با عرق خاصی وارد سامان شدیم و هنوز هم این عرق را داریم. تمایز سامان به فرهنگ سازمانی و پرستیژ بانک وابسته است که به دلیل نوآور بودن این تفاوت بیشتر حس می‌شود.

جمله‌ای به کسانی که دوستشان دارید: از پدر و مادرم تشکر می‌کنم بابت همه زحمات و تلاش‌هایشان؛ به‌ویژه از مادر بزرگ عزیزم که با او در تهران زندگی می‌کنم ممنونم چون حق به گردن من دارند و خیلی زحمت مرا کشیده‌اند.

آرامش مشتریان

وحید رضایی منش ۳۰ ساله است و فوق‌دیپلم حقوق ثبت دارد. او ۹ ماه است که پدر شده و یک دختر به نام سدنا دارد. خودش می‌گوید: از سال ۹۶ عضوی از خانواده بزرگ سامان شدم و با شعبه هاپیر آغاز کردم. رضایی منش معتقد است: مشتری‌مداری یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های سامان است که وقتی مشتری وارد شعبه می‌شود احساس آرامش دارد و کارش را انجام می‌دهد و می‌رود.

جمله‌ای به کسانی که دوستشان دارید: واقعا از همسرم ممنونم چون مثل کوه پشت من ایستاد و در تمام سختی‌ها با من همراه بود. خدا را شکر که دختری به ما هدیه داد که به زندگی مان آرامش و خوشی بیشتری بخشید. همچنین از آقایان ملا محمدی و البرزی برای همه کمک‌هایشان تشکر می‌کنم و از مدیریت شرکت آفتاب تجارت هم بابت همه حمایت‌هایشان ممنونم.

داشتیم. تا اینکه بعد از ترک بانک ملی درخواست همکاری به بانک سامان دادم و وارد این مجموعه شدم. رفیعی که ۳۳ ساله است، از ابتدا با شعبه‌های شلوغ و پرکار آغاز کرد. از مولوی و بازار کفاشان گرفته تا فرودگاه امام خمینی و شهرری. خودش می‌گوید: در حال حاضر هم در بخش فروش تخصصی مشغول هستم. خوشبختانه رئیس به من اطمینان کردند و ظرفیتی در وجودم دیدند که می‌توانم در این بخش کار کنم.

او ادامه می‌دهد: از نگاه خودم، خواست و پشتکارم در کار و ایده‌های نوینی که دارم برای این بخش مؤثر است؛ بنابراین توانستم عملکرد خوبی داشته باشم.

آقای جوان هم روی زمین است و هم روی هوا و هم در آب! رفیعی در ورزش آچار فرانسه است چراکه مربیگری ژیمناستیک، اسکیت، کیک بوکس، غریق نجارت و خلبانی پاراگلایدر را در کارنامه ورزشی خود دارد.

او می‌گوید: زمانی که مربی ژیمناستیک کودکان بودم به من کمک کرد که صبورتر شوم و در کارم تأثیر خوبی داشت. درواقع توانستم آبی باشم بر آتش خشم مشتریان.

از نگاه او سامان در مقایسه با بانک‌های دیگر، جوانگراست که انرژی خوبی به مشتریان می‌دهد زیرا حس تازگی و به‌روز بودن را منتقل می‌کند. ضمن اینکه همیشه به فکر آینده است.

جمله‌ای به کسانی که دوستشان دارید: موفقیت‌م در بانک سامان را مدیون همسرم هستم که همیشه مرا حمایت کرده و از او ممنونم. تشکر ویژه‌ای هم از یکی از روسای قبلی دارم که حکم پدر را برای من داشتند؛ حاج آقا سروری که نصیحت‌هایشان کمک بزرگی در کارم بود و هنوز هم ارتباط خوبی با هم داریم.





گفتگو با سرهنگ لیراوی و یک روز با انتظامات رسیدن به امنیت، دشوار و حفظ آن دشوارتر است

| گفت و گو: راضیه غنجدی |

این بار قرار گذاشتیم برویم سراغ کسانی که امنیت و نظم را برای ما فراهم می کنند و نقش مهمی در ساختمان های ستادی دارند. شاید همکاران ستادی هر روز از کنارشان به سادگی بگذرند و فرصتی برای هم کلامی با آنها پیدا نکنند. ما این مجال را مهیا کردیم و نشستیم پای حرف های این عزیزان تا با هم از سختی ها و شیرینی های کارشان بپرسیم و بدانیم، در ابتدا سرخ سرهنگ سعید لیراوی رئیس اداره حفاظت و انتظامات بانک سامان رفتیم و بعد هم با همکاران انتظامات به گفتگو نشستیم. ما را در این گفتگوهای گرم تابستانی دنبال کنید.

حفاظت

در بخش حفاظتی، موضوع اصلی حفظ امنیت قسمت های حساس و مهم و قابل حفاظت است. در رده بندی ها، بخشی قابل حفاظت نام برده می شود مثل شعب که قسمتی مهم است، مثل ساختمان هایی که امکانات مهمی دارد یا مثلاً برای انجام مأموریت پول رسانی که از امور مهم محسوب می شود. قسمت های حساس مثل اداره نقود و مراکز داده ها. این قسمت ها را با انتظامات به تنهایی پوشش نمی دهیم و مأموران مسلح هم با ما همکاری می کنند که این مأموران را از نیروی انتظامی یا از مؤسسات حفاظتی مراقبتی زیر نظر نیروی انتظامی تأمین می کنیم و باز هم می بینید در این بخش ارتباط مستقیم با ناجا داریم. ما در حال حاضر کارمند مسلح نداریم به همین دلیل از ناجا تأمین نیرو می کنیم. در ساختمان هایی که دارای اهمیت است اگر به نگهبان مسلح نیاز داشته باشیم از آنها استفاده می کنیم. در شعب براساس صلاحدید و تدبیر مدیریت ارشد بانک یا خصوصیات منطقه ای، برای تأمین امنیت نیروهای مسلح را به کار می گیریم.

● جناب سرهنگ لیراوی از سابقه کاری خود بگویید؟

من به مدت ۳۰ سال افسر نیروی انتظامی بودم و در سطوح مختلف مدیریتی ناجا فعالیت کردم و در حوزه کشف جرائم مانند پلیس آگاهی و پلیس مبارزه با مواد مخدر کار می کردم و سال ۹۳ پس از بازنشستگی در ناجا وارد بانک سامان شدم.

● از تفاوت های کار در بانک با ناجا بگویید؟

کار در ناجا با بانک متفاوت است؛ اما نکته مشخص این است که ما در اداره حفاظت و انتظامات بانک با بسیاری از واحدهای ناجا یا مؤسسات وابسته به نیروی انتظامی مرتبط هستیم و با آنها همکاری می کنیم. بخشی از کار ما در این اداره یعنی حوزه انتظامات مدلی از کار شبه نظامی است. اگر بخواهیم وظایف اداره حفاظت و انتظامات را بررسی کنیم به سه بخش خواهیم رسید. دو بخش که مستقیماً با حفاظت و امنیت در ارتباط است و بخش سوم یعنی انتظامات که مدلی از نگهبانی است که براساس آموزش های نیروی انتظامی انجام می پذیرد. خوب است بدانید بیشترین وظیفه ما حفاظتی و امنیتی است، مابقی آن مربوط به انتظامات است.



امنیت

بحث دیگر مربوط به بخش امنیت است. وقتی قرار است فضایی را به کسب و کاری بانکی اختصاص دهیم، باید آن مکان دارای شرایط خاص باشد. ما هر جایی نمی‌توانیم اقدام به راه‌اندازی شعبه کنیم. برای هر مدل کسب و کاری در هر محلی که قرار است مستقر شویم باید ضوابطی بر آنجا حاکم باشد تا بتوان فضای ایمن و مناسبی فراهم کرد. این تأیید از نظر مصوبات و مقررات شورای پولی و بانکی کشور بر عهده نیروی انتظامی است. پس ملاحظه می‌کنید که در بحث امنیت هم ما به نیروی انتظامی متصل می‌شویم. براساس یکی از بندهای مصوبه شورای پولی و اعتباری کشور این الزام وجود دارد که راه‌اندازی و جابه‌جایی یا تعطیلی شعب باید تأییدیه بلاقید و شرط ناجا را داشته باشد.

از آنجاکه بنده تجربه سال‌ها کار در ناجا را دارم و الزامات آن‌ها را می‌دانم، در ابتدا مکان‌های موردنظر را بازدید با رفع ایرادات امنیتی براساس چک‌لیست‌های استاندارد اقدام به اخذ مجوز امنیتی از ناجا می‌کنیم که تاکنون بدون مشکل یا با حداقل اصلاحات انجام شده و در نهایت پس از انجام مراحل قانونی و اخذ تأییدیه ناجا شعب راه‌اندازی می‌شود.

از دیگر کارهایی که در حوزه وظایف ماست این است که تعدادی از همکاران ما با عنوان سرشیفت انتظامات مشغول فعالیت هستند، آن‌ها از ساختمان‌ها و شعب در تهران و در صورت لزوم در سایر استان‌ها سرکشی می‌کنند و ایرادات امنیتی را براساس چک‌لیست‌های استاندارد بررسی و مشخص و فیلم‌برداری و مستند می‌کنند و در اختیار ما قرار

می‌دهند و ما نیز آن را به مدیریت‌های مربوطه اعلام کنیم تا رفع مشکل شود.

از دیگر فعالیت‌های ما حضور و پوشش امنیتی کامل مراسم‌ها و همایش‌هاست. مثلاً قرار است بانک، همایش، مراسم یا مجمعی را برگزار کند و این مراسم قرار است در یک سالن اجتماعات به صورت رسمی برگزار شود. براساس قوانین کشور برگزاری این مراسم نیاز به مجوز اماکن نیروی انتظامی دارد؛ لذا به مدیریت اماکن عمومی ناجا اعلام می‌کنیم و ضمن اخذ مجوز، تدابیر امنیتی لازم را برای برگزاری مراسم لحاظ می‌کنیم. در این میان اداره حفاظت و انتظامات رابط بین بانک و ناجا خواهد بود.

انتظامات

بخش انتظامات عهده‌دار نگهداری و انتظامات ساختمان‌های ستادی، نگهداری بعضی از مراکز خدمات مشتریان و حمایت از تعمیرکاران دستگاه‌های خودپرداز است و معمولاً سایر همکاران بانکی تصور می‌کنند کار اصلی اداره حفاظت و انتظامات این بخش از کار است، زیرا همکاران بانکی در ساختمان‌های ستادی بیشتر با این نوع از فعالیت‌های ما مواجه هستند، اما در واقع حداکثر بیست درصد از مشکلات و درگیری‌های این اداره مربوط به انتظامات است و اغلب مشکلات مربوط به بخش‌های حفاظت و امنیت است و علت تفاوت یادشده در این است که رده‌های انتظامات یا مستقیماً تحت نظارت کارشناس و سرشیفت‌های انتظامات

فعالیت می کنند و سرنگهبانان انتظامات نیز معمولاً از کارمندان مجرب بانکی هستند یا به علت حساسیت محل مانند ساختمان مرکزی و کالج دارای مسئول انتظامات هستند که این امر باعث ایجاد کنترل های مستقیم و مناسب شده و چنانچه مشکلاتی نیز در نحوه انجام وظیفه آنان بروز کند که از دید سرنگهبانان، سرشیفت ها، کارشناس یا مسئول مستقیم انتظامات نیز مخفی بماند معمولاً همکاران بانکی یا مدیران با احساس مسئولیت مراتب را به این اداره اعلام می کنند.

● از دوره های آموزشی همکاران انتظامات بگویید؟

تمام همکاران من در انتظامات که وظیفه نگهبانی ساختمان های بانک را دارند، دوره های صدروزه نظامی دیده اند و گواهی رسمی دریافت کرده اند و اگر اجازه بدهند می توانند سلاح هم حمل کنند. ما در سراسر ایران تقریباً ۱۰۰ نفر نیروی انتظامات داریم که بخشی از آن کارمندان بانکی و بخشی دیگر از مؤسسات حفاظتی و مراقبتی زیر نظر ناجا هستند و وظایف نگهبانی در ساختمان ها، تشریفات و حفاظت از تعمیرکاران دستگاه خودپرداز را به عهده دارند.

استخدام این افراد بر اساس ضوابط استخدامی بانک و در نظر گرفتن صلاحیت های امنیتی و با ارائه مدارک ورزش های رزمی است و سالی یکبار وضعیت افراد را بررسی می کنیم.

این مطلب را نیز باید اعلام کنم که نوع مأموریت و وظایف شغلی پرسنل این اداره باعث بروز مشکلاتی نظیر عدم ارتقا در پست های سازمانی و یکنواختی کار شده بود و در چند سال گذشته تلاش زیادی شد و خوشبختانه با نظر مساعد مدیران ارشد محترم بانک و همکاری مؤثر مدیریت محترم سرمایه انسانی، تغییرات و اصلاحاتی در ساختار سازمانی و مشاغل اداره حفاظت و انتظامات انجام شد و البته این

پیگیری ها برای بهتر شدن وضعیت کارکنان این اداره ادامه دارد.

● همکاران برای حفاظت و صیانت بهتر از اعتبار و منابع بانک چه کمکی می توانند بکنند و شما چه توصیه هایی به همکاران دارید؟

یک توصیه کلی به همه همکاران دارم و آن هم اینکه به هر نحوی کارمند بانک هستید و اطلاعاتی را در اختیار دارید مراقب اطلاعاتی که در اختیار دیگران قرار می دهید باشید. همواره افرادی هستند که به هر نحوی می خواهند به بانک ضربه بزنند پس باید مراقب باشیم و بستر این سوءاستفاده را فراهم نکنیم. وقتی کارمند بانک می شوید دیگر نباید با یک عده معاشرت داشته باشید، مثلاً با افرادی که سوابق منفی دارند و سلامت روانی ندارند معاشرت نکنید. ممکن است برخی از افرادی که شما با آنها معاشرت دارید شما را به سمت عیاشی و ولخرجی ببرند. خیلی مراقب گفته هایتان باشید همان طور که مسائل شخصی خود را برای دیگران تعریف نمی کنید مسائل کاری خود را هم نباید برای دیگران تعریف کنید و اطلاعات کاری خود را همچون موضوعات خانوادگی محرمانه بدانید. ممکن است شما در یک جمع

خانوادگی حرفی را بزنید و این حرف در جمع دیگری نقل شود و موجبات سوءاستفاده را فراهم کند. مطرح کردن جزئیات امور بانک و اخبار داخلی هیچ لزومی ندارد، بنابراین به هیچ وجه اطلاعات کاری و حرفه ای خود را در اختیار دیگران قرار ندهید.

همکاران شعب نیز باید ضمن رعایت این نکات محتاطانه و هوشیارانه کاملاً محتاط و هوشیار عمل کنند و مراقب باشند. ممکن است افرادی وارد شعبه شوند و اصلاً کار بانکی نداشته باشند و صرفاً به دنبال رصد وضعیت امنیتی شعبه برای سرقت مسلحانه یا سرقت از نوع باجه زنی یا کیف قاپی باشند. پس این ضرورت وجود دارد که همکاران مراقب باشند و موارد مشکوک را به مسئول شعبه و از طریق ایشان به پلیس ۱۱۰ اعلام کنند تا مشکلی در شعبه پیش نیاید.

● خیلی از مراجعینی که به ساختمان های ستادی می آیند استانداردهای امنیت تردد را بسیار بالا اعلام می کنند و برخی آن را مانند بانک های خارجی اعلام می کنند؟

جالب است، اگر واقعاً این گونه است که ما شبیه بانک های خارجی عمل می کنیم نگاه بسیار جالبی است. ولی واقعاً تدابیر امنیتی ما در ساختمان هایمان معقول و از نظر من استاندارد حفاظتی ما یک سطح میانی است. باید دیدگاه انواع بانک ها از نظر ایمنی را سنجید. در ساختمانی مثل ساختمان مرکزی، کارمندان در سطوح مختلف فعالیت می کنند و این الزام وجود دارد که ما تمام تلاش خود را انجام دهیم تا چالشی در کار رخ ندهد.

ببینید مثلاً یک نفر با مدیریت پشتیبانی کار دارد، اگر ما ورود و خروج ها را کنترل نکنیم ممکن است آن فرد سر از اعتبارات در بیاورد و مزاحمتی برای همکاران ما ایجاد کند حتی اگر وقت همکاری را بگیرد، این امر باعث ایجاد مزاحمت می شود. هرکسی با هر قسمتی کار دارد باید با همان قسمت هماهنگ و مرتبط شود. برای همین ما ورود و خروج ها را کنترل می کنیم و در نهایت همه همکاران هم می دانند این به نفع خودشان است و منتج به افزایش امنیت و آرامششان در محیط کار می شود. به طوری که هرکسی جایی هدایت می شود که قرار است برود.

● بانک سامان در زمینه مسائل امنیتی تاکنون موفق عمل کرده است چگونه به این نقطه رسیدیم؟

ما به واقع در زمینه مسائل منفی در حداقل ممکن هستیم. با رعایت مسائل امنیتی، سرقت مسلحانه از شعبه و خودروی پول رسان نداریم. همان طور که می دانید ما یکی از بزرگ ترین بانک ها در حوزه خودپردازهای خارج شعبه هستیم اما خوشبختانه هیچ مشکلی در پول رسانی ها نداشتیم و کار در امنیت و صحت کامل انجام شده است.

در پایان می گویم اصولاً مدل کارهای امنیتی سلبی است نه ایجابی، طبع انسان آزادی خواه است، به همین دلیل من کاملاً حس می کنم اگر

تمام همکاران من در
انتظامات که وظیفه نگهبانی
ساختمان های بانک را
دارند، دوره های صدروزه
نظامی دیده اند و گواهی
رسمی دریافت کرده اند و
اگر اجازه بدهند می توانند
سلاح هم حمل کنند.

ما جایی محدودیت ایجاد می‌کنیم ممکن است برای افراد چندان دلچسب نباشد. هرگونه رفتار سلبی ممکن است افراد را آزرده‌خاطر کند. خود من هم همین‌طور هستم وقتی مجبور به انجام کاری باشم ممکن است حال خوبی نداشته باشم، اما باید همکاران بدانند که همه این سخت‌گیری‌ها در نهایت به نفع خودشان است و می‌توانند در فضای آرام‌تری به کار خود بپردازند. من همواره به همکارانم در اداره حفاظت و انتظامات تأکید می‌کنم که تا می‌توانند تسهیل‌کننده امور همکاران باشند. ایجاد و حفظ بعضی از این حریم‌ها به عهده ما است ولی تمام تلاشمان این است که کمک کنیم تداخلی در کار همکارانمان ایجاد نشود. همواره تلاش همه ما بر تسهیل امور است نه مانع‌شدن.

۲۰ سال سابقه کار حفاظتی

علیرضا زنگنه از همکاران انتظامات سال‌ها سابقه کار حراستی و حفاظتی داشته است. او در همین حوزه در شرکت‌های نفتی همچون استت‌اویل نروژ، انپکس ژاپن، شل آلمان، انی ایتالیا و در پست بین‌الملل DHL کار کرده است و از سال ۸۳ وارد بانک سامان شده است.

او علاقه خاصی به حرفه‌اش دارد و می‌گوید: کار انتظامات ما را مسئولیت‌پذیر می‌کند. ما هم باید رضایت مدیران را در کار داشته باشیم هم ارباب‌رجوع و هم مشتری و یادمان نرود انتظامات چشم و ویرترین بانک است. ما اولین کسانی هستیم که افراد بعد از ورود به ساختمان آن‌ها را می‌بینند پس نحوه رفتار ما در نگاه آن‌ها اهمیت بسیاری دارد.

وی افزود: ما باید با خویشتن‌داری و روابط عمومی بالا دل مشتری را به دست بیاوریم و به‌گونه‌ای با مشتریان رفتار کنیم که آن‌ها رضایت داشته باشند و کارشان به سهولت انجام شود.

وی می‌گوید: ۲۰ سال است که به‌صورت شبانه‌روزی در این حوزه فعالیت می‌کنم و آرزو دارم بانک سامان همواره برند اول بانک‌های خصوصی کشور باشد و همیشه بدرخشد.

کاری شبه‌نظامی را انجام می‌دهیم

محمد حسن پور حدود ۳ سال است در انتظامات بانک سامان مشغول به کار است. او می‌گوید: کار در انتظامات چالش‌های خودش را دارد. هرکسی با خلق‌وخوی خاص ممکن است وارد ساختمان شود، ممکن است اعصابش از جایی خرد باشد و ما باید آن فرد را دعوت به آرامش کنیم. وی می‌گوید: صبوری، لازمه کار ماست. بسیار پیش آمده فردی به هر دلیلی عصبانی وارد ساختمان شده و در نهایت با لبخند خارج می‌شود. ما در خیابان هم همه تلاش خود را می‌کنیم نظم را ایجاد کنیم و همسایه‌ها از همسایگی بانک سامان راضی باشند و مشکلی برای آن‌ها پیش نیاید.

مهرداد محمد زاده ۴ سال است در بانک سامان کار می‌کند و می‌گوید: ساختمان مرکزی حساسیت بالایی دارد. کار ما شبه‌نظامی است و همه تلاش خود را می‌کنیم که امنیت را در ساختمان و برای همکاران فراهم کنیم.

علیرضا عدل پور حدود ۶ سال که در بانک سامان فعالیت می‌کند و می‌گوید: کار ما کار سخت و با لذتی است. ممکن است گاهی همکارانمان از سخت‌گیری‌های ما گله داشته باشند، اما باید بدانند ما طبق استانداردها کار می‌کنیم و هر آنچه که می‌گوییم در نهایت به نفع خودشان است که در محیط آرام و امنی کار کنند.

محسن سرلک‌فر ۷ سال است که در بانک سامان فعالیت می‌کند او می‌گوید: کار در انتظامات تأثیر مهمی از نظر نظم و انضباط بر من داشته است. این کار در کل زندگی‌ام از نظر شخصیتی، روحی و روانی و خانوادگی حتی برخورد با ارباب رجوع یا با دیگران و حتی فامیل مؤثر بوده است. سرلک در یک خانواده کاملاً فرهنگی بزرگ شده و می‌گوید: کار در بانک سامان را دوست دارم و خیلی خوشحالم که در این سازمان فعالیت می‌کنم و خوشحالم که در این اداره با کمک همکارانم می‌توانیم نظم و امنیت را در بانک برقرار کنیم.

**ما اولین کسانی هستیم
که افراد بعد از ورود
به ساختمان آن‌ها را
می‌بینند پس نحوه
رفتار ما در نگاه آن‌ها
اهمیت بسیاری دارد**

به سه زبان انگلیسی، آلمانی و ترکی استانبولی مسلط هستیم

ستاره حسن‌خانی از همکاران پاسخگو در ساختمان پارک‌وی است. او می‌گوید: ما از ساعت ۷:۳۰ تا ۵ بعدازظهر ممکن است ۳۰۰ مشتری و مراجعه‌کننده داشته باشیم. عده‌ای عصبانی، عده‌ای خوشحال؛ عده‌ای جلسه دارند و عده‌ای عجله.

حال در این میان من باید از آن‌ها کارت شناسایی بگیرم و کاملاً مراقب باشم احترام فرد مقابل را حفظ کنم. ما باید مشتری را روانشناسی کنیم از در که وارد می‌شود چه خواست و نگاهی دارد. خیلی از همکاران کم‌لطفی می‌کنند و متوجه اهمیت کاری که ما می‌کنیم نیستند. این کار همواره چالش و استرس دارد.

وی می‌گوید: ما باید با مشتریان خارجی هم تعامل درستی داشته باشیم. من به سه زبان انگلیسی، آلمانی و ترکی استانبولی مسلط هستم. وقتی با مشتریان با زبان خودشان گفت‌وگو می‌کنیم حس بسیار خوبی دارند و احساس می‌کنند در وطن خودشان هستند؛ همان حسی که ما وقتی در خارج هستیم و یک ایرانی را می‌بینیم و احساس خوبی پیدا می‌کنیم. حال تصور کنید فارغ از مشتریان خارجی هر واحد ۴۰ مشتری داشته باشد با اخلاق و فرهنگ مختلف و ما باید با همه آن‌ها تعامل درستی داشته باشیم. حسن‌خانی می‌گوید: وقتی از مشتری عکس می‌گیریم ممکن است مشتری حس کند این کار لازم نیست. درحالی‌که فقط برای امنیت است. گاهی پیش آمده مشتری می‌گوید مگه اینجا پنتاگونه؟ مگه دوبیه؟ چه خبره مگه؟ و ما

می‌گوییم خبر خاصی نیست فقط برای اینکه امنیت شما و همکاران حفظ شود، این کار را می‌کنیم.

وی می‌گوید: ما پاسخگوی مراجعه‌کنندگان هستیم. اگر فردی با واحدی کار دارد نباید سر از واحد دیگری دریاورد. همه چیز اینجا بررسی می‌شود. ما حجم کار بسیار بالایی داریم که شاید دیده نشود چون هر کسی رد می‌شود فقط چند لحظه ما را می‌بیند، در حالی که ما روزانه با تعداد زیادی از آدم‌ها سروکار داریم.

ما ویرین بانک هستیم

مرجان شاه‌حسینی از سال ۹۰ در بانک سامان مشغول به کار است و می‌گوید: من همواره از کارکردن در بانک سامان لذت بردم و بانک را بسیار دوست دارم. اما انگار این صندلی برای ما همیشگی شده و هیچ اتفاق خوشایندی برای ما نمی‌افتد تا بتوانیم در بخش‌های دیگر بانک همکاری کنیم. شاه‌حسینی در پایان گفت: از همه همکاران می‌خواهم ناراحت نشوند. ما اجراکننده چیزی هستیم که قانون‌گذار تعیین می‌کند. دقیقاً مثل وقتی که من به شعبه می‌روم و کارمند شعبه با اینکه من همکار هستم اول احراز هویت می‌کند بعد کارم را انجام می‌دهد، چون این وظیفه به او محول شده است.

با دیدن آدم‌ها و اتفاقات مختلف پخته شدیم

جعفر پناه‌زاده حدود ۱۳ سال است که در بانک مشغول به کار است. او می‌گوید: در این سال‌ها که در بانک کار می‌کنم تجربیات بسیاری کسب کردم. وقتی وارد بانک شدم، ۲۱ سالم بود. من و همکارانم در این کار سختی‌ها و بی‌خوابی‌های بسیاری کشیدیم.

وی با اشاره به اینکه هر شغلی درس‌هایی برای آموختن دارد می‌گوید: کار در انتظامات، نظم و ترتیب را می‌طلبد و درست‌زندگی کردن را یادمان می‌دهد. اگر من صبور نباشم، کم‌صبری‌ام به دیگر افراد نیز انتقال داده می‌شود. اگر من مقررات را رعایت نکنم نمی‌توانم از بقیه بخواهم در اجرای مقررات به‌درستی عمل کنند. همواره سعی می‌کنم آرامشم را حفظ کنم؛ مگر در شرایطی که نمی‌توان آن را کنترل کرد. ما ویرین بانک هستیم وقتی کسی که از بیرون می‌آید باید لذت ببرد و ما باید گفتار و رفتار نیکویی با مراجعان داشته باشیم.

پناه‌زاده می‌گوید: این کار سختی‌های خاص خودش را دارد، مثلاً تعطیلی برای ما معنی ندارد. بسیاری از اعیاد ما در خانه‌مان نبودیم و بسیاری از سال‌تحویل‌ها و مناسبت‌های خاص کنار خانواده‌مان نبودیم و در ساختمان شیفت می‌دادیم. چند تعطیلی پشت سر هم شیفت‌بودن بسیار سخت است و ما در این روزها خودمان هستیم و خودمان.

وی افزود: در این سال‌ها با دیدن افراد مختلف و تنوع آدم‌ها بسیار پخته شدم و شغلم را بسیار دوست دارم. ما در این سال‌ها رشدی نکردیم و همچنان در انتظامات ماندیم؛ اما باز جای شکرش باقیست، از اینکه می‌توانیم برای همکارانمان امنیت را فراهم کنیم بسیار خوشحالیم.



علیرضا رسولی‌مهر

علیرضا زنگنه



ستاره حسن‌خانی



مرجان شاه‌حسینی



محسن سرلک‌فر

جعفر پناه‌زاده



حسن شهنوازی



سعید اکبری

مجیدی تهرانی



ساناز سرآبادانی



ساره جلوه حسینی



غلام حیدر سلیمانی

مهدی هادی



رضا خورشیدوند

هادی جاسمی

اولین برخورد، سازنده‌ترین برخورد است

ساره جلوه‌حسینی از سال ۹۰ در بانک سامان مشغول است و می‌گوید: خوشبختانه سال‌های خیلی خوبی را در واحد حفاظت و انتظامات با همکارهای خوبم سپری کردم. کار کردن در قسمت راهنمای مشتریان تجربه خیلی خوبی بود و حسن کار ما این است تقریباً با اکثر پرسنل بانک آشنایی داریم و این خوش‌شانسی ماست. وی می‌گوید: از طرفی اولین واحدی هستیم که در بدو ورود مشتریان پذیرایشان هستیم. همواره تلاشمان این است که همین اولین دیدار بهترین برخورد برای مشتریانمان باشد، واقعاً اولین رودرویی سازنده‌ترین برخورد خواهد بود و خوشبختانه از بازخورد مشتریانمان متوجه می‌شویم که تلاشمان مثمر ثمر بوده است. خدا را شکر در این ۸ سال با توجه به موقعیت‌های متفاوت و مشتری‌های مختلف تجربه برخورد مناسب با هر طیف مشتری را پیدا کرده‌ایم که واقعاً این تجربه در زندگی خارج از بانک نیز کارساز بوده است.

وی افزود: رابطه خوب همکاران در لابی نیز باعث جوی مثبت (گرم) و دل‌نشین در محیط کارمان شده است و همین رابطه خوب همکاری باعث بهبود راندمان کاریمان می‌شود. از مدیریتمان نیز تشکر می‌کنم که تمامی مشکلات پرسنل واحد حفاظت و انتظامات را درک می‌کنند و در تلاش برای رفع دغدغه‌های پرسنل حفاظت هستند.

باید خوش‌رو باشیم

ساناز سرآبادانی از سال ۹۲ در بانک سامان مشغول به کار است. او می‌گوید: یکی از مهم‌ترین وظایف راهنمای مراجعان برخورد مناسب با کارکنان و ارباب‌رجوع است؛ درعین حال که از لحاظ رفتار باید خوش‌رو و صبور باشیم، ضوابط و قوانین نیز باید کاملاً رعایت شود و متوجه و هوشیار باشیم که چه افرادی رفت‌وآمد دارند و با کدام واحد و در چه خصوصی کار دارند تا امنیت کارکنان حفظ شود چیزی که حائز اهمیت است نحوه نگرش ارباب‌رجوع نسبت به ماست. درواقع ما ویتترین بانک هستیم و باید مشتری آرامش داشته باشد. ما باید از زبان بدن خود به‌خوبی بهره ببریم. نحوه برخورد ما رابطه مستقیم با آرامش ارباب‌رجوع دارد.

وی افزود: اهمیت و نقش ما در بالا بردن امنیت سازمان است و ما به‌عنوان چشم سازمان هستیم و در سایه نظم و دقت کار ما از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. من از سال ۹۲ در این سازمان مشغول به کار هستم و در حال حاضر در ساختمان سایه‌ام. بیشتر مراجعان مربوط به واحد روابط عمومی است با توجه به اینکه افتخار این را داشتیم که در خدمت این مجموعه کار کنم فقط و فقط ای کاش از نظر سمت و تغییر شغلی تجدیدنظری می‌شد. جای پیشرفت هم داشته باشیم.



در کنار مشغله‌های مختلف زندگی روزانه، انتخاب راه‌هایی که انجام برخی امور را در کوتاه‌ترین زمان ممکن فراهم می‌کند، برای همه ما اهمیت بسزایی دارد. ما همواره به ارائه خدمات و محصولات می‌اندیشیم که شما بتوانید در کار و زندگی، به راحتی و با سرعت به فعالیت‌های روزانه خود پردازید. «خدمات بازار سرمایه» یک ابزار پیشرفته بانکی برای آن گروه از مشتریانی است که از درگاه‌های اینترنتی اقدام به خرید و فروش سهام از کارگزاران بورس اوراق بهادار می‌کنند.

با خدمات بازار سرمایه بانک سامان آشنا شوید

دستیار کسب و کار شما

خدمات بازار سرمایه چیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟

برای استفاده از سرویس‌های خدمات بازار سرمایه در معاملات آنلاین سهام، لازم است با همراه داشتن مدارک هویتی خود و معرفی‌نامه معتبر از کارگزاری‌های طرف قرارداد به یکی از شعب بانک سامان مراجعه نمایید. همچنین در صورتی که یکی از کاربران نت بانک سامان هستید، با ورود به سامانه نت بانک یا نت بانک شرکتی به نشانی اینترنتی <https://corp.sb۲۴.com> برای مشتریان حقوقی و <https://ib.sb۲۴.com> برای مشتریان حقیقی می‌توانید درخواست خود برای استفاده از خدمات معاملات آنلاین سهام را ثبت کنید. هم‌اکنون فقط درگاه شعبه وجود دارد.

خدمات بازار سرمایه کدامند؟ معاملات آنلاین سهام:

در این خدمت، بدون نیاز به حضور در بازارهای سهام، دسترسی سریع، آسان و مطمئن شما به سامانه معاملات بازارهای اوراق بهادار همچون بورس اوراق بهادار امکان‌پذیر است. برای استفاده از این خدمت، ابتدا لازم است در سیستم معاملات آنلاین یکی از شرکت‌های کارگزاری طرف قرارداد با بانک سامان ثبت‌نام کرده و کد سهام‌داری و رمز آن را دریافت کنید. پس از آن با مراجعه حضوری به یکی از شعبه‌های بانک درخواست ثبت نام خود را ارائه دهید.

به محض ثبت درخواست خرید سهام در سامانه معاملات آنلاین کارگزاری و پذیرش آن توسط کارگزاری، وجه سهام سفارش داده‌شده در سپرده معرفی شده شما در بانک مسدود شده و تا قطعی شدن معامله نگهداری می‌شود.

در صورت اجرای درخواست ثبت‌شده طبق اعلام کارگزار، وجه به حساب کارگزار منتقل می‌شود. در غیر این صورت وجه در سپرده مشتری رفع مسدودی می‌شود. شما با استفاده از سامانه معاملات آنلاین می‌توانید از مزایای نگهداری پول در سپرده شخصی خود بهره‌مند شوید و در عین حال از سپرده‌تان به عنوان منبع تأمین اعتبار در خرید سهام معاملات آنلاین بورس اوراق بهادار استفاده کنید. این امکان باعث می‌شود تا شما از انتقال پول به سپرده کارگزاری برای خرید سهام بی‌نیاز شوید.

چگونه یکی از کاربران خدمات بازار سرمایه شویم؟

آنچه شما انجام می‌دهید:
در صورتی که مشتری حقیقی یا حقوقی بانک هستید، با تکمیل

فرم‌های مورد نیاز در شعبه یکی

از سپرده‌های قابل برداشت خود نزد

بانک همچون سپرده‌های کوتاه‌مدت یا

قرض‌الحسنه جاری یا پس‌انداز را معرفی

کنید و یا در صورتی که یکی از کاربران نت بانک

سامان هستید، با ورود به سامانه نت بانک شرکتی به نشانی

اینترنتی <https://corp.sb۲۴.com> برای مشتریان حقوقی و

<https://ib.sb۲۴.com> برای مشتریان حقیقی می‌توانید درخواست

خود برای استفاده از خدمات معاملات آنلاین سهام را ثبت کنید.

در صورتی که مشتری بانک نیستید، با همراه داشتن مدارک هویتی

خود و معرفی‌نامه معتبر از کارگزاری‌های طرف قرارداد به یکی

از شعب بانک سامان بیایید و با

تکمیل فرم‌های مشخصات مشتریان

(حقیقی یا حقوقی)، فرم دستور

افتتاح حساب برای اشخاص

(حقیقی یا حقوقی)، فرم شرایط

و مقررات انواع حساب‌ها و

فرم اشتراک خدمات بانکداری

الکترونیکی سپرده‌ای را به همین

منظور پر کنید.

برای فعالیت در سامانه خدمات

بازار سرمایه لازم است فرم «شرایط

و مقررات استفاده از خدمات آنی

سهام از طریق بانک سامان» را تکمیل

کنید.

درخواست خود برای استفاده از

خدمات بازار سرمایه را از طریق

مراجعه حضوری به یکی از شعب بانک ثبت کنید.

همچنین می‌توانید درخواست استفاده از خدمات معاملات آنلاین

سهام را با ورود به نشانی اینترنتی <https://corp.sb۲۴.com> برای

مشتریان حقوقی و <https://ib.sb۲۴.com> برای مشتریان حقیقی

ثبت کنید.

برای دریافت اطلاعات بیشتر، با مرکز ۲۴ ساعته سامان ارتباط به

شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرید.

آنچه بانک انجام می‌دهد:

فرم‌های مربوط به این خدمت را در اختیاران قرار

می‌دهیم.

درخواست‌های شما برای استفاده از خدمات بازار

سرمایه را ثبت کرده و عملیات بانکی مرتبط به

هرکدام را انجام می‌دهیم.

به صورت ۲۴ ساعته شما را در استفاده از خدمات

خود پشتیبانی می‌کنیم.



بانک سامان
Saman Bank



بررسی سامانه اعتبارسنجی میزانتو

اعتبار خود را نشان دهید

| محمدرضا نورشید |

وابسته به بانک سامان که به وسیله آن می توان وضعیت تعهدات و سوابق رفتاری مالی شخص حقیقی و حقوقی اعتبارسنجی شونده را سنجید. با این سامانه می توانید با کمترین ریسک به مشتریان خود اعتماد کنید. در میزانتو می توانید گزارش اعتبارسنجی را جهت اطلاع خود دریافت کرده و آن را به منظور خرید اعتباری به فروشگاه ها و شرکت هایی که فروش اعتباری دارند (نظیر فروشندگان خودرو و لوازم خانگی) ارسال و به جای خرید نقدی، خرید اعتباری داشته باشید. دریافت گزارش اعتبارسنجی خود و دیگران از مهم ترین خدمات میزانتو است. علاوه بر این، می توانید نتیجه اعتبارسنجی خود را به صورت سیستمی و در بستر امن برای سایرین (شامل اشخاص و شرکت ها) ارسال کنید.

میزانتو چگونه اعتبارسنجی می کند؟

پس از ثبت نام که شامل دریافت اطلاعات و احراز هویت درخواست کننده است، سوابق مالی و اعتباری شخص حقیقی یا حقوقی از سیستم بانکی کشور استخراج می شود. این ثبت نام شامل کد ملی، تاریخ تولد، شماره موبایلی که حتماً باید به نام درخواست کننده باشد (با کد ملی تطابق داده می شود) کد تأییدی به شماره همراه شما ارسال می شود که با آن به میزانتو وارد می شوید، است.

شما برای اعتبارسنجی سه نیاز مختلف دارید که به سه طریق می توانید وارد میزانتو شوید:

۱- دریافت میزان اعتبار خودم

تمام اشخاص ایرانی می توانند سابقه اعتباری خود را در میزانتو دریافت کنند

۲- مشاهده میزان اعتبار دیگران

دریافت گزارش اعتباری طرف معامله با کد ۱۰ رقمی

۳- ارسال میزان اعتبار به شرکت ها

ارسال گزارش اعتباری به شرکت ها برای خرید اعتباری

میزانتو چه اطلاعاتی از اعتبارسنجی ارائه می کند؟

زمانی که در یک معامله ملک یا خودرو چک دریافت می کنید، چگونه به طرف مقابل اعتماد می کنید؟ آیا از سوابق چک های برگشتی او خبر دارید؟ اگر به عنوان فروشنده نیاز دارید تا اجناس خود را به صورت اعتباری یا اقساطی به مشتری بفروشید، چگونه از سوابق مالی مشتری آگاه می شوید؟ جواب این پاسخ ها را می توانید در سامانه میزانتو بیابید. در ادامه مطلب به شما می گوئیم که چگونه می توانید در میزانتو مشتری خوش حساب را از مشتری بد حساب تشخیص دهید؟

اعتبارسنجی چیست؟

اعتبارسنجی (Credit Scoring) دانشی مبتنی بر علم آمار است که به وسیله آن می توان مشتری بد حساب را از مشتری خوش حساب تشخیص داد. در فرآیند اعتبارسنجی مشتریان حقیقی از اطلاعات هویتی و سوابق مالی اشخاص استفاده می شود. کسب و کارهایی که به صورت اعتباری و به وسیله چک محصولات و خدمات خود را می فروشند، جهت اعتبارسنجی صاحبان چک از این روش استفاده می کنند. در بانک ها و مؤسسات مالی و اعتباری این روش جهت اعتبارسنجی متقاضیان تسهیلات خرد جهت خرید کالاها کاربرد زیادی دارد.

سامانه میزانتو چیست؟



میزانتو سامانه ای است متعلق به شرکت اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان



بسیاری از فروشگاه‌ها و شرکت‌ها محصولات خود را با پذیرش چک و به صورت اعتباری به خریداران عرضه می‌کنند. به عنوان نمونه، فروشندگان بزرگ خودرو داخلی و خارجی و فروشندگان لوازم خانگی بخشی از مبلغ محصول را به صورت نقدی و بخش دیگر را به صورت چک دریافت می‌کنند. چنانچه شما مایل به خرید اعتباری از این فروشندگان باشید می‌بایست نتیجه اعتبارسنجی خود را از میزانتو گرفته و در اختیار آن‌ها قرار دهید تا بتوانید از مزایای خرید اعتباری بهره‌مند شوید.

فرایند عضویت و دریافت اعتبارسنجی در میزانتو چگونه است؟

ابتدا باید در سامانه میزانتو عضو شوید و با وارد کردن کد ملی، تاریخ تولد، شماره موبایل (حتماً باید به نام خودتان باشد) کدی به شما پیامک می‌شود. با وارد کردن کد می‌توانید از خدمات میزانتو استفاده کنید.

در مرحله بعد سه گزینه دارید:

دریافت نتیجه اعتبارسنجی

نتیجه اعتبارسنجی شما در قالب امتیاز از صفر تا ۱۰۰۰ نمایش داده می‌شود. همچنین در حوزه سوابق مالی و در بازپرداخت تعهدات نتایجی در بردارد. این نتایج بر اساس چک برگشتی و تعهدات مالی شما در بازپرداخت اقساط تسهیلات نمایش داده می‌شود. وارد کردن اطلاعاتی شامل مشخصات فردی، شغلی، سکونت و درآمدی و صحت‌سنجی آن‌ها از سوی کارشناسان، می‌تواند در امتیاز اعتباری شما اثرگذار باشد.

اشتراک‌گذاری نتیجه اعتبارسنجی با شرکت‌ها

فهرستی از شرکت‌های طرف قرارداد با میزانتو به شما نشان داده شده که با انتخاب آن‌ها گزارش اعتبارسنجی به این شرکت‌ها ارسال می‌شود.

اشتراک‌گذاری نتیجه اعتبارسنجی با سایرین

با وارد کردن شماره موبایل شخص دیگر، کد یک بار مصرفی ارسال می‌شود که آن شخص می‌تواند با استفاده از آن پس از ورود به میزانتو با وارد کردن کد ملی شما و کد ارسال شده گزارش را دریافت کند.

هزینه استفاده از خدمات میزانتو چقدر است؟

حداقل میزان هزینه برای دریافت نتیجه اعتبارسنجی، ۶.۹۰۰ تومان است که با انتخاب گزینه‌های «اشتراک‌گذاری نتیجه اعتبارسنجی با شرکت‌ها» و «اشتراک‌گذاری نتیجه اعتبارسنجی با سایرین» اندکی به این هزینه افزوده خواهد شد.

توجه داشته باشید پرداخت هزینه اعتبارسنجی توسط کاربر می‌بایست با کارت بانکی به نام خود او صورت گیرد. در این مرحله یک بار دیگر هویت کاربر از طریق کارت بانکی بررسی می‌شود.

کد ملی، نام، نام خانوادگی، نام پدر و سوابق اعتبارسنجی شما در قالب گزارش اعتبارسنجی برای گیرنده ارسال می‌شود. سوابق مالی و تعهدات پس از تحلیل، در قالب امتیاز و به شکل عبارات کیفی نمایش داده می‌شود و اطلاعات خام شما به هیچ عنوان در اختیار دیگران قرار نخواهد گرفت. علاوه بر این، مواردی که در بخش اطلاعات کاربری با تیک «نمایش در گزارش» توسط شما تأیید شده باشد، در گزارش درج می‌شود.

خروجی گزارش اعتباری میزانتو شامل:

امتیاز اعتباری شما

امتیاز اعتباری نشان‌دهنده وضعیت تعهدات و سوابق مالی اعتبارسنجی شونده است. این امتیاز عددی بین صفر تا ۱۰۰۰ است که هر چه به ۱۰۰۰ نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده خوش حساب‌تر بودن اعتبارسنجی شونده است.

اعلام وضعیت پذیرش از سوی فروشندگان اعتباری

در فرآیند ثبت درخواست اعتبارسنجی اسامی شرکت‌های طرف قرارداد با میزانتو قابل مشاهده و انتخاب است. با انتخاب هر کدام از آن‌ها می‌توانید گزارش خود را به آن‌ها ارسال نمایید. به منظور ارسال گزارش به سایر شرکت‌ها و یا فروشگاه‌ها، کافی است شماره همراه صاحب آن کسب و کار (گیرنده گزارش) را وارد کنید.

امکان اشتراک‌گذاری امتیاز اعتبارسنجی با شخص سوم از طریق

پیامک

زمانی که شخص دیگری گزارش اعتبارسنجی خود را برای شما ارسال کرده است. در این حالت، پیامکی شامل نام و نام خانوادگی متقاضی به همراه کد یک بار مصرف به شماره تلفن همراه شما ارسال می‌شود. با وارد کردن این اطلاعات در بخش مذکور می‌توانید نتیجه اعتبارسنجی فرد ارسال‌کننده را از میزانتو دریافت می‌کنید.

اگر می‌خواهید نتیجه اعتبارسنجی شما به فرد دیگری (حداکثر سه نفر) ارسال شود شماره تلفن همراه او را وارد کنید. با توجه به اینکه گزینه دریافت نتیجه اعتبارسنجی بصورت پیش فرض انتخاب شده است در هر دو حالت، میزانتو نتیجه اعتبارسنجی را به شما نیز نمایش خواهد داد.

امکان اشتراک‌گذاری امتیاز اعتبارسنجی با شرکت‌ها و سازمان‌ها

به صورت آنلاین

قیمت از دیدگاه ذهنی یک مشتری، قیمت چیزی است که باید برای بدست آوردن انواع کالاها یا خدمات قربانی شود. در حوزه بانکداری، قیمت گذاری دارای مؤلفه های دیگری است. بانک ها نه تنها قیمتی را برای خدمات تعیین می کنند، بلکه سودی برای وام ها و پرداخت سود به انواع خاصی از حساب ها در نظر می گیرند، بنابراین قیمت گذاری در صنعت بانکداری معنای وسیع تری دارد.

حسن شهرت بسیاری از بانک ها در مورد حسن شهرت خود و تأثیر آن بر رفتار بازار نگران هستند. حسن شهرت بانک تابع عملکرد مالی، کیفیت محصول، کیفیت خدمات، کارآمدی مدیریت یا ترکیبی از این عوامل مختلف است که به گونه ای به مشتریان چندگانه بانک مربوط می شود. حسن شهرت بانک نقش مهمی در تعیین رفتارهای خرید و خرید مجدد مشتریان دارد. وفاداری مشتری به طرز مشابهی افزایش می یابد، به ویژه در صنعت بانکداری خرده فروشی که در آن کیفیت را نمی توان قبل از خرید به دقت ارزیابی کرد. پژوهشگران اظهار می کنند که حسن شهرت بانک عامل مهمی در تصمیم گیری های انتخابی مشتریان تلقی می شود. حسن شهرت ممکن است اعتماد و اطمینان مشتریان را به بانک افزایش دهد، درحالی که شهرت نامطلوب تصمیم مشتری برای تغییر بانک را تقویت می کند.

خدمات ناقص نقص خدمات می تواند باعث ایجاد و واکنش منفی فعال مانند اظهار نظر و خروج شود. اظهار نظر می تواند شکایت به ارائه دهنده خدمات، شکایت به آشنایان (اظهار نظر منفی)، یا شکایت رسمی به یک شخص ثالث به منظور رسیدگی باشد.

اگرچه بانک ها سعی می کنند خدمات بدون نقصی را ارائه دهند، اما نقص خدمات اجتناب ناپذیر است زیرا تعامل بانک - مشتری تحت تأثیر عوامل غیرقابل کنترل است. نارضایتی از خدمات ممکن است منجر به عدم رضایت مشتری شود. نارضایتی در رابطه با یک مسئله یا رویداد خاص برای خروج یک مشتری کافی نیست. خروج، زمانی تقویت می شود که مشتری نمونه های قبلی را به یاد بیاورد و یا خطاهای مشابهی رخ دهد. تحمل یک مشکل در یک موقعیت به معنی از بین رفتن مشکل نیست، زیرا عدم رسیدگی به نواقص خدمات ممکن است شرایط را بدتر کند و احتمال تغییر بانک توسط مشتری را افزایش دهد.

رسیدگی به خدمات ناقص عامل کمک کننده ای برای تغییر رفتار مشتری است. در صنعت بانکداری تغییر جهت مشتری اغلب نتیجه شکایت مشتری و سپس تجربه کردن تلاش های ارائه دهنده خدمات بانک برای بهبود اوضاع است. اگر تلاش های صورت گرفته برای بهبود یافتن اوضاع ضعیف باشند، ممکن است مشتریان ناراضی تر شوند و حتی بانک را ترک کنند. ممکن است مشتریان از اقدامات صورت گرفته برای بهبودی راضی باشند اما باز هم بانک را رها کنند.

رضایت مشتری رضایت لذت بردن از تجربه نیست، بلکه ارزیابی است که نشان می دهد این تجربه حداقل آن قدر که انتظار می رفت مطلوب بوده است. رضایت مشتری اغلب به عنوان تأثیر اصلی در شکل گیری قصد خرید مشتریان در آینده شناخته می شود. مشتریانی که از خدمات رضایت دارند به سمت خرید مجدد سوق پیدا می کنند؛ بنابراین رضایت مشتری مانع خروجی است که به سازمان در حفظ مشتریان خود و کاهش میزان تغییر جهت

حسن شهرت بانک تابع کیفیت ارائه خدمات و مشتری مداری است

در این شماره عوامل موثر بر تغییر رفتار مشتریان
بانکی مورد بررسی قرار می گیرد



(رویکردانی) کمک می‌کند. رضایت بالای مشتریان رابطه منفی با رفتار تغییر جهت دارد، به عبارت دیگر هنگامی که مشتریان بانک میزان رضایت نامطلوبی دارند، واکنش‌های رفتاری نامطلوبی ارائه می‌دهند. (مانند تغییر بانک)

کیفیت خدمات کیفیت یک خدمت مشخص نتیجه فرایند ارزیابی است که طی آن مصرف‌کنندگان انتظارات خود از خدمات را با خدمتی که در پیش‌خوان خدمات تجربه کرده‌اند مقایسه می‌کنند. کیفیت مطلوب زمانی حاصل می‌شود که کیفیت مورد انتظار خدمات حداقل باکیفیت تجربه‌شده خدمات برابر باشد. در حوزه بانکداری، کیفیت خدمات ناشی از تفاوت میان خدمات دریافت شده و خدمات مورد انتظار است.

محصولات خدماتی: محصولات خدماتی شامل یک خدمت اصلی به علاوه مشخصه‌های خاص دیگر، مشخصات خدمات و اهداف است. مطالعات بسیاری نشان دادند که طیف وسیع محصولات خدماتی ارائه‌شده به مشتریان یکی از مهم‌ترین معیارها برای مشتریان هنگام انتخاب یک بانک است. محصولات بانکداری برای نیات رفتاری مشتری از جمله رفتار تغییر جهت مهم هستند.

تعهد مشتری رفتار تغییر جهت از منظر بازاریابی رابطه‌مند نیز باید شناخته شود. در حوزه بازاریابی رابطه‌مند، تعهد مشتری حالتی تلقی می‌شود که تمایل به حفظ یک رابطه ارزشمند را نشان می‌دهد. تعهد نیرویی است که فرد را ملزم به ادامه خرید خدمات از یک ارائه‌دهنده خدمت (بدون تغییر آن) می‌کند. تعهد مؤثر (عاطفی) و رای تمایل مشتری، تعهد اصولی و رای اجبار و تعهد مستمر و رای نیازمندی، مشتری را ملزم به یک ارائه‌دهنده خدمت می‌کند.

عوامل جمعیت شناختی مشخصه‌های جمعیت شناختی مشتریان به‌طور گسترده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه یک بخش از مشتریان با دیگری متفاوت است، مورد استفاده قرار گرفته‌اند. به لحاظ ارزیابی تغییر جهت مشتری در حوزه بانکداری، مشخصه‌های جمعیت شناختی همچون سن، درآمد و تحصیلات ممکن است بر تغییر جهت (رویکردانی) مشتریان از بانک‌ها تأثیر بگذارند. تغییر بانک در میان مشتریان جوان‌تر، پرتعدادتر و دارای تحصیلات بالاتر شایع‌تر است.

عوامل رقابت تبلیغاتی مؤثر در حوزه خدمات، تبلیغ عمدتاً برای ایجاد آگاهی و تحریک توجه به ارائه خدمات، آگاه ساختن مشتریان از ویژگی‌ها و کاربردهای خدمات، ایجاد یا تعریف دوباره موقعیت رقابتی، کاهش ریسک و کمک به ملموس‌تر کردن خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد. تبلیغ به‌عنوان ابزاری برای ارتباطات بازاریابی، به دلیل افزایش تشابه ارائه‌دهندگان خدمات مالی بیش از تفاوت‌هایشان، مورد نکوهش قرار گرفته است. تبلیغ مؤثر باید ارزش را در نظر مشتری بالا ببرد؛ بنابراین نویسنده می‌گوید رقابت تبلیغاتی مؤثر می‌تواند فرصت‌های بیشتری را برای انتخاب خرید در اختیار مشتریان قرار دهد که به‌نوبه خود در تغییر جهت مشتری سهیم است.

تغییر جهت غیر داوطلبانه تغییر جهت غیر داوطلبانه می‌تواند مربوط به نقل مکان یک مشتری یا افتتاح و تعطیل کردن امکانات ارائه‌دهنده خدمات باشد. آن‌ها همچنین به‌صورت تجربی نشان دادند که تغییر جهت غیر داوطلبانه می‌تواند مشتریان را مجبور به تغییر ارائه‌دهندگان خدمت در بخش خدماتی کند.





«پلنت»، اولین مرکز نوآوری صنعت بیمه در کشور افتتاح شد

اولین مرکز نوآوری صنعت بیمه در کشور با نام تجاری «پلنت»، با حضور رئیس کل و اعضای هیأت عامل بیمه مرکزی، معاون فناوری و نوآوری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، مدیرعامل شرکت بیمه سامان، مدیرعامل هلدینگ سرمایه گذاری سرآمد، جمعی از مدیران استارت آپ ها و اصحاب رسانه، افتتاح شد.

با حمایت از نخبگان و ایده پردازان این صنعت، راه ها را کوتاه تر و نتایج را ارزشمندتر خواهد کرد.

مدیرعامل بیمه سامان مطرح کرد:

«پلنت» و «IaaS»، صنعت بیمه را متحول می کنند

مدیرعامل شرکت بیمه سامان تمرکز بر موضوع جدید Insurance as a Service موسوم به IaaS را راهکار خروج از روزمرگی روش های فروش در بازار کنونی صنعت بیمه دانست. به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، احمد رضا ضرابیه با بیان این که اکوسیستم کنونی صنعت بیمه حداکثر کارایی خود را نشان داده و باید در آن تحولی جدی ایجاد شود، گفت: اکوسیستم جدیدی با محوریت مشتریان باید طراحی شود که Insurance as a Service همان راهکار مورد نظر است. وی با تأکید بر این که در روش جدید، باید بدانیم مشتری چه نیازی دارد و در زمان مناسب، از طریق کانال مطلوب، محصول و خدمت منطبق با آن نیاز را ارائه کنیم، اظهار کرد: مجموعه سرآمد، IaaS را معرفی کرده است؛ به این معنا که هر زمان که مشتری نیاز دارد، شرکت بیمه گر خدمات مورد نیاز وی را به سرعت و سهولت در اختیارش قرار دهد.

او در تشریح روش جدید بیمه گری، گفت: به عنوان مثال وقتی مشتری خریدی غیر بیمه ای را در فضای مجازی انجام می دهد، بیمه کالای خریداری شده باید برایش مهیا باشد. وقتی عوارضی دریافت می شود، وجه حق بیمه باید همزمان دریافت شده و تقسیم شود. وقتی تورگردانی بسته سفر تهیه می کند، امکان اضافه کردن پوشش بیمه مورد نیاز منطبق با آن بسته سفر بدون مراجعه به شرکت بیمه برایش وجود خواهد داشت و وقتی بیمه گذاری اتومبیلش را استارت می زند، پوشش های مربوط به ریسک خودرو برایش فعال می شود. ضرابیه در پاسخ به این سؤال که آیا امکانات و زیرساخت های

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، این مرکز در محل کارخانه نوآوری آزادی به عنوان اولین شعبه اقماری پارک فناوری پردیس کار خود را آغاز کرده است.

آینده از آن استارت آپ هاست

رئیس کل بیمه مرکزی در مراسم آغاز به کار «پلنت» با بیان این که بدون شک صنعت بیمه با روش سنتی کنونی رشد بیشتری نخواهد کرد، گفت: امروز استارت آپ ها و اینشورتک ها، ایده های بسیار خلاقانه و جدیدی دارند که می توانند صنعت بیمه را متحول کنند. سلیمانی حمایت از شرکت های دانش بنیان و استارت آپ ها را مورد تأکید مقام معظم رهبری و دولت خواند و گفت: بیمه مرکزی تمام قد در خدمت استارت آپ هاست و حتی شورای عالی بیمه آنها را به عنوان کارگزار پذیرفته است.

«پلنت» صنعت بیمه را متحول می کند

مدیرعامل شرکت بیمه سامان با بیان این که نمی توان بار توسعه صنعت بیمه را تنها روی دوش چند شرکت محدود انداخت، گفت: همه شرکت های بیمه باید در این رشد نقش داشته باشند و استفاده از ظرفیت مراکزی چون «پلنت» می تواند سرعت تحول در صنعت را به میزان قابل توجهی افزایش دهد.

پیش به سوی جلب رضایت حداکثری ذینفعان

مدیر ارشد «پلنت» نیز در این مراسم با بیان روند چگونگی پردازش ایده این مرکز، گفت: کوتاه کردن زمان رسیدگی به نیاز مشتری، مهمترین چیزی است که امروز صنعت بیمه به آن نیاز دارد. محمود کریمی با بیان این که حرکت همه پیکره صنعت بیمه، نیاز اساسی برای ایجاد رشد در این بخش است، خاطرنشان کرد: پلنت



جزئیات تازه از «بیمه نامه بدنه اتومبیل پیمایشی» بیمه سامان

مدیر بیمه‌های اتومبیل شرکت بیمه سامان جزئیات تازه ای از بیمه‌نامه پیمایشی اتومبیل این شرکت را اعلام کرد.

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، محمد اباذریان با بیان این که بیمه نامه پیمایشی اتومبیل طرحی نو با هدف متناسب سازی حق بیمه پرداختی با میزان استفاده از خودرو است، گفت: این طرح نمونه‌های خارجی موفق داشته که توسط بیمه سامان نیز بومی سازی شده است. وی با اشاره به این که در این روش، بیمه نامه در سه دسته پنج هزار کیلومتری، هشت هزار کیلومتری و ۱۲ هزار کیلومتری به صورت سالانه ارائه می‌شود، افزود: مشتریان می‌توانند بسته به نیاز خود، این بسته‌های بیمه ای را خریداری و در صورت نیاز آن را تمدید کنند.

اباذریان درباره نحوه محاسبه کیلومتر پیمایش شده توسط خودرو نیز گفت: هنگام خرید بیمه نامه پیمایشی، دستگاه «تله متیکس» که محاسبه گر میزان پیمایش است بر روی خودرو نصب و اطلاعات میزان پیمایش به صورت آنلاین به شرکت بیمه سامان ارسال می‌شود. به گفته او، اطلاعات میزان پیمایش به صورت دوره ای به بیمه گذار نیز ارسال می‌شود تا بتواند مصرف خود را کنترل کند. مدیر بیمه‌های اتومبیل شرکت بیمه سامان همچنین اعلام کرد که اکنون شعب بیمه سامان هنگام صدور بیمه نامه بدنه اتومبیل، جزئیات این طرح را برای مشتری تشریح می‌کنند و او را در انتخاب بیمه نامه پیمایشی یا بیمه نامه بدنه رایج، آزاد می‌گذارند. اباذریان گفت: محاسبات انجام شده نشان می‌دهد حق بیمه بیمه نامه بدنه اتومبیل پیمایشی از بیمه نامه‌های بدنه رایج، دست کم ۳۰ درصد ارزان تر است.

وی با تاکید بر این که پوشش‌های بیمه نامه بدنه پیمایشی با بیمه‌نامه‌های عادی هیچ تفاوتی ندارد، ادامه داد: تخفیف‌های این بیمه نامه نیز مانند بیمه نامه‌های عادی محاسبه می‌شود.

جاری صنعت بیمه آمادگی ارائه Insurance as a Service را دارد یا خیر، تأکید کرد: مرکز نوآفرینی سرآمد، برای حل این مشکل ایجاد شده است و این مرکز در نظر دارد اکوسیستمی ایجاد کند که در آن عوامل فروش، کارشناسان، نخبگان و هر فرد و مجموعه دیگری که می‌تواند برای بیمه گذاران و سایر ذینفعان صنعت بیمه ارزش خلق کنند، به زیرساخت‌های لازم دسترسی داشته باشند.

به گفته مدیرعامل شرکت بیمه سامان، در حال حاضر این زیرساخت‌ها صرفاً در اختیار بخش معدودی از عوامل ستادی شرکت‌های بیمه است، اما «پلنت» امکان طراحی محصول و خدمات بیمه ای با استفاده از دسترسی به سیستم‌های فناوری اطلاعات شرکت‌های بیمه از طریق API Integration، داده کاوی و تحلیل اطلاعات برای درک بهتر رفتار و نیاز بیمه گذاران، ایجاد دسترسی به کانال‌های توزیع جدید مانند Application‌های موبایل، درگاه‌های الکترونیک، سامانه‌های سازمان‌ها و شرکت‌ها و ... را در اختیار عموم قرار داده است. ضرابیه با اشاره به این که «پلنت» با ارائه API به متقاضیان از جمله استارت‌آپ‌ها امکان صدور بیمه نامه آنلاین، دریافت خدمات از طریق تلفن‌های همراه، ارائه خدمات بیمه گری به صورت برخط و ارتباط و اتصال بین مجموعه‌ها برای ارائه خدمات بیمه ای همزمان را ایجاد کرده است، ادامه داد: در کنار طراحی محصول و خدمات بیمه ای، سایر خدمات مانند بهداشت و سلامت، خدمات بانکی، e-commerce، فروشگاه‌های مجازی، حمل و نقل، ترانزیت، گمرکات، شهرداری‌ها، ثبت احوال و اسناد، خدمات مسافرتی و گردشگری، کنسولگری‌ها، سفارتخانه‌ها، آب، برق، گاز و غیره نیز در این زیرساخت ارائه می‌شود. وی همچنین تأکید کرد که «پلنت» به عنوان راهکاری ارائه شده از سوی «سرآمد»، یک شتاب دهنده استارت‌آپ‌هاست که تیم‌های جوان را مربی گری کرده و برای رشد و توسعه کسب و کار آموزش می‌دهد.



سامان جمشیدی
مدرس زبان آکادمی سامان



بهترین اپلیکیشن‌های خودآموز زبان کدام است؟

هستند که «بقیه افراد نیز آن را انجام می‌دهند»، فارغ از اینکه از آن نتیجه مطلوب را گرفته باشند یا خیر. پس زمانی که با تبلیغ اپلیکیشنی جدید برخورد می‌کنند، به سرعت آن را نصب می‌کنند و خود را در مسیر درست یادگیری زبان انگلیسی تجسم می‌نمایند. درواقع استفاده از اپلیکیشن‌های آموزش زبان نیز تحت تأثیر حس نشأت گرفته از تبلیغات همراه‌کننده‌ایست که وعده «تسلط کامل به زبان انگلیسی ظرف ده ساعت» را می‌دهند و زبان آموزان را در جستجویشان برای یک معجزه زودبازده در یادگیری راسخ‌تر از قبل می‌سازند؛ اما می‌بایست در نظر داشت که اپ‌های زبان نیز مانند کتاب‌ها، کلاس‌های آموزشی و حتی مدرسان زبان، صرفاً ابزاری هستند که می‌توانند به زبان‌آموز کمک کنند تا وی بتواند مسیر یادگیری را کم‌اشتباه و سریع‌تر طی کند و درنهایت این خود اوست که باید در مسیر به سمت جلو حرکت کند.

افرادی که همواره به دنبال راهی جدید و کاربردی در جهت یادگیری زبان - بدون صرف زمان و انرژی موردنیاز و روزمره - هستند، از نظر نگارنده، شباهت زیادی به افرادی دارند که دچار اضافه وزن بوده و بی‌وقفه پی بهترین داروهای لاغری و رژیم‌های سخت هستند، بدون اینکه حاضر باشند زمانی را در طول روز صرف ورزش نمایند. شاید بتوان نرم‌افزار، اپلیکیشن و یا در درجه‌ای بالاتر، کلاس‌های زبان را به

در روزگار کنونی که تقریباً برای همه چیز، از سفارش غذا گرفته تا درخواست تعمیر کولر، اپلیکیشن‌های متعدد موجود است، حوزه آموزش زبان نیز به صورت روزمره شاهد ورود ده‌ها و بلکه صدها اپلیکیشن است که با کاربردهای گوناگون و روش‌های متفاوت، حتی بعضاً به صورت رایگان، در اختیار متقاضیان یادگیری زبان انگلیسی قرار می‌گیرند و وعده توانمندسازی آن‌ها در تکلم زبان انگلیسی در مدتی کوتاه را می‌دهند. به همین سبب، تقریباً همواره یکی از اولین سؤالاتی که از مدرسان زبان پرسیده می‌شود این است که «کدام اپلیکیشن زبان را تایید و یا معرفی می‌کنید؟». طبعاً، مدرسان زبان نیز برحسب شناخت و سلیقه شخصی خود، «اپ» موردعلاقه خود را به دانش آموزان معرفی می‌نمایند.

اما در این باب، به نظر نگارنده، به چندین موضوع می‌بایست توجه داشت. اول اینکه، انتخاب اپی خاص، می‌بایست بیشتر با نیازهای کاربر، همخوانی داشته باشد تا با سلیقه معلم وی و نیز اینکه به وی تأکید شود که اپ مدنظر، همان «آپول جادویی» موعود نیست. در بسیاری از موارد، زبان آموزان پس از چندی استفاده از ابزار توصیه‌شده و دست نیافتن به اهداف موردنظرشان، همان حس سرخوردگی‌ای را تجربه می‌کنند که بعد از مدتی حضور در کلاسی خاص و عدم پیشرفت، لااقل به زعم خودشان، دچار آن می‌شوند و درنهایت به این نتیجه‌گیری شاید اشتباه می‌رسند که «اپلیکیشن‌های آموزش زبان نیز فایده چندانی ندارند». غافل از اینکه شاید موضوع عدم توفیق ایشان در استفاده صحیح از اپ مدنظر را می‌بایست در نحوه انتخاب، بهره‌بری و انتظار از آن جست.

در مورد عدم توفیق بسیاری از زبان آموزان در کلاس‌های گوناگون، پیش از این صحبت شد و به واکاوی آن پرداختیم و راه‌حل‌هایی هم ارائه شد. در مورد اپلیکیشن‌های آموزش زبان نیز می‌توان به چند موضوع بسیار مهم اشاره کرد. در درجه اول، به صورت معمول، این تفکر که هنگامی که «اغلب مردم کاری خاص را انجام می‌دهند، پس من هم آن را انجام می‌دهم»، در بحث یادگیری زبان بسیار متداول است. درواقع، بیشتر علاقه‌مندان به زبان انگلیسی، در جستجوی راهی محبوب

تردمیلی تشبیه کرد که در جهت کاهش وزن خریداری می‌شود و در نهایت به چوب‌رختی خانگی تغییر کاربری می‌دهد.

کنفوسیوس، فیلسوف شهیر چینی، هزاران سال پیش جمله‌ای را گفت که بعدها مبنای بسیاری از اصول و روش‌های تدریس نوین قرار گرفت؛ «می‌بینم و فراموش می‌کنم، می‌شنوم و به یاد می‌آورم، انجام می‌دهم و فرامی‌گیرم.»

این جمله معروف، مبنای ایده «مخروط یادگیری» یا همان «هرم یادگیری» شد که در آن بر نیازهای تمرینی یادگیرنده (زبان‌آموز) تأکید می‌شود.

میزان «به خاطر آوری» مطالب فراگرفته شده «بعد از گذشت دو هفته» از کمترین (رأس هرم) تا بیشترین (پایین هرم) نشانگر نکات بسیار مهمی ست. بعد از گذشت دو هفته، یادگیرنده، تنها ۱۰ درصد از آنچه را که «خوانده» و ۲۰ درصد از آنچه را که «شنیده» به یاد می‌آورد. میزان به یادآوری مطالب «دیده‌شده» پس از دو هفته ۳۰ درصد است درحالی‌که می‌توان تا ۵۰ درصد از آنچه که به‌طور هم‌زمان «دیده و شنیده» شده را به یاد آورد؛ اما قسمت مهم هرم که در واقع دو قسمت پایین آن است، نشانگر این نکته هستند که زبان‌آموز می‌تواند تا ۷۰ درصد آنچه را که خود «گفته» و ۹۰ درصد آنچه را که توأمان «گفته و انجام داده» بعد از گذشت دو هفته، در خاطر نگه دارد.

اهمیت این نکات آماری آن است که ما هیچ‌گاه تنها با تکیه بر مهارت‌های شنیداری و خواندن، به تسلط راستین زبان انگلیسی دست نمی‌یابیم و - همان‌طور که در برخی مقالات پیشین اشاره شد - تا زمانی که خود زبان‌آموز درگیر «استفاده فعال»، «تولید شخصی زبان از راه صحبت کردن و نوشتن» و نیز «موقعیت‌سازی زبانی» نشود، به سطح قابل‌اعتنایی از دانش زبانی نمی‌رسد. از صدها دانش‌آموز یک استاد بسیار خوب که در یک فضای آموزشی ایده‌آل، کتابی استاندارد را می‌خوانند، تنها درصد کمی به سطوح پیشرفته زبان می‌رسند؛ از هزاران کاربر یک اپلیکیشن قابل اعتماد

نیز تنها تعدادی محدود به سطحی می‌رسند

که قادر باشند زبان را «تولید کنند». به

نظر می‌رسد نتیجه‌گیری منطقی

این است که اپ‌های آموزش

زبان می‌توانند در قالب

«برنامه مکمل آموزشی»،

به شرط استفاده

صحیح کاربر، نقش

مؤثری داشته

باشند و نه بیشتر.



گزارش تصویری از نمایشگاه ایران هلت





عکس: نیلوفر فیاض

گزارش تصویری از نمایشگاه آگرو فود







مروری بر مطالعات آسیب‌شناسی ریسک معوقات بانکی و عوامل مؤثر بر آن

| هاله حقیقی نژاد |

خلاصه: این مقاله قصد دارد تا نسبت به بررسی و مرور ادبیات حوزه ارزیابی ریسک مطالبات معوق بانکی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن اقدام نماید؛ بنابراین، از روش‌های کتابخانه‌ای و مرور ادبیات و تحقیقات پیشین طی سال‌های اخیر به منظور گردآوری و دسته‌بندی نتایج به‌دست‌آمده استفاده شده است. بررسی تحقیقات گذشته که حاصل به‌کارگیری روش‌های کیفی مانند تدوین پرسشنامه و مصاحبه و همچنین، مدل‌های اقتصادسنجی و روش‌های تجزیه و تحلیل رگرسیون است، نشان می‌دهد که عوامل تشدیدکننده ریسک افزایش نکول مطالبات سیستم بانکداری در دو گروه طبقه‌بندی می‌گردد: عوامل ناشی از شاخص‌های کلان اقتصادی شامل نرخ بهره، نرخ تورم، رشد اقتصادی و غیره و عوامل ناشی از ناکارآمدی چرخه فعالیت و نظام کنترل داخلی در بانک‌ها. مقاله حاضر جامع‌ترین مدل پژوهشی در این حوزه را به‌کارگیری توامان هر دو عامل و همچنین، استفاده از روش‌های کمی و کیفی در جمع‌آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن موردنظر دارد. همچنین، پیشنهاد می‌گردد مدلی مختص به جامعه آماری نظام بانکداری ایران طراحی و مورد آزمون قرار گیرد.

کلیدواژه

معوقات بانکی، آسیب‌شناسی، شاخص‌های کلان اقتصادی، شاخص‌های درون‌سازمانی

مقدمه

مطالبات معوق بانک‌ها می‌تواند منشأ بسیاری از بحران‌های پولی و مالی در کشورها باشد و آثار سوء بسیاری بر بانک‌ها، بخش‌های مختلف اقتصادی و در ابعاد وسیع‌تر برای مردم کشور ایجاد کنند. تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که وخامت ترازنامه بانک‌ها و نظام بانکی نقطه آغاز بسیاری از بحران‌های اقتصادی در سطح کشورها و در سطح بین‌المللی است (میشکین و ایکینز، ۲۰۱۱).

در شرایط کنونی بالا بودن نسبت مطالبات معوق به تسهیلات اعطایی در بانک‌های کشور، توجه به این امر را اهمیت ویژه‌ای داده است. عدم توجه و شناخت کافی از عوامل ایجادکننده مطالبات معوق بانکی سبب شده است که حجم عمده‌ای از منابع بانک‌ها که در واقع سپرده‌های مردم هستند از شبکه بانکی خارج و برگشت آن‌ها با مشکلاتی مواجه شود. منابعی که باید در فعالیت‌های مولد اقتصادی به کار گرفته شوند تا هم سپرده‌گذاران از سود مناسب بهره‌مند شوند و هم بانک با مشکل ورشکستگی و کمبود منابع مواجه نشوند و هم سایر متقاضیان تسهیلات بتوانند به سهولت، منابع مالی موردنیاز خود را تأمین کنند (فاضلیان و همکاران، ۱۳۹۳).

مطالبات معوق را می‌توان یکی از بزرگ‌ترین مشکلات بانک‌ها

و مؤسسات مالی دانست که متأسفانه در کشور ما رقم بسیار بالایی دارد. تحقیقات و مطالعات بسیاری از سوی کارشناسان اقتصادی و دست‌اندرکاران انجام شده تا علل و عوامل ایجاد و موانع وصول مطالبات معوق ریشه‌یابی و شناسایی و راهکارهایی جهت پیشگیری یا رفع آن ارائه شود. مقوله مطالبات به عنوان یک معلول موضوع بسیار مهمی است که بخش عمده‌ای از منابع بانک‌ها را درگیر کرده و به خود اختصاص داده است. براساس گزارش کمیسیون اصل ۹۰ مجلس شورای اسلامی تسهیلات ریالی و ارزی نظام بانکی کشور رقمی معادل با ۹۰/۳۶۰ هزار میلیارد ریال است که از این میزان ۱۱ درصد آن تبدیل به تسهیلات غیرجاری شده است که سهم بانک‌های دولتی از این مبلغ ۳۹ درصد و سهم بانک‌های غیردولتی ۶۱ درصد است.

بر این اساس نسبت تسهیلات غیر جاری به کل تسهیلات در «کل بانک‌ها و مؤسسات اعتباری»، بانک‌های دولتی و غیردولتی، به ترتیب ۱۱، ۱۰.۴ و ۱۱.۵ درصد است که بانک‌های دولتی در مقایسه با بانک‌های غیردولتی در شرایط بهتری قرار دارند. در پایان سال ۱۳۹۴ ارقام مذکور به ترتیب ۱۰.۲، ۹.۲ و ۱۱.۱ درصد بوده است که بیانگر آن است که در پایان شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ نسبت تسهیلات غیرجاری به جاری در بانک‌ها اعم از دولتی و غیردولتی در شرایط بهتری قرار ندارد. هر دو گروه دولتی و غیردولتی هم به لحاظ ریالی و هم ارزی به شدت دچار ریسک هستند، زیرا ۶۰ درصد تسهیلات غیر جاری (اعم از ارزی و ریالی) معادل ۶۱۱ هزار میلیارد ریال مربوط به شبه مشکوک‌الوصول بوده و قابلیت قرار گرفتن در طبقه مطالبات سوخت شده نظام بانکی را دارد. نسبت تسهیلات غیر جاری به کل تسهیلات، ۱۱ درصد است که نسبت به استاندارد جهانی (۲ تا ۵ درصد) رقم بسیار بالایی است.

مطالبات معوق در صنعت بانکداری

مطالبات همان ریسک تسهیلات است؛ زیرا به دنبال پرداخت هر تسهیلات امکان عدم پرداخت و ایجاد مطالبات وجود دارد که جهت مشخص شدن این ریسک باید ببینیم چه میزان از مطالبات می‌تواند به عنوان ریسک، مورد قبول و پذیرش باشد؟ برای به دست آوردن این ریسک باید تناسبی بین تسهیلات اعطایی و مطالبات ایجاد و این نسبت به عنوان ریسک و مانده مطالبات یک مؤسسه مورد قبول باشد. این ریسک در مقررات کمیته بال ۱/۹ درصد است یعنی مطالبات بانک‌هایی که نسبت آن به تسهیلات ۱/۹ درصد باشد منطبق با مقررات بین‌المللی است و نسبت‌های بیشتر بیانگر ضعف در اعطای تسهیلات است. در فرایند و چرخه اعتباری که از اعطای تسهیلات شروع و به وصول ختم می‌شود سازمانی موفق است که با اعطای تسهیلات

بیشتر به متقاضیان مطالبات کمتری داشته باشد. به هر حال در خصوص مقوله مطالبات که خود معلول عوامل دیگری است و در بخش‌های بعدی به آن اشاره خواهد شد می‌باید توجهات ویژه به این امر معطوف نمود چرا که گاهی مطالبات ناشی از تعهدات بانک نه تسهیلات اعطایی (همانند گشایش‌های اعتبار اسنادی پرداخت‌شده بدهکاران بابت ضمانت‌نامه‌های پرداخت‌شده) است و چنانچه مشتری در سررسید اعتبار یا زمان مطالبه وجه توسط ذی‌نفع نسبت به پرداخت وجه آن اقدام ننماید در سررسید بانک در مقابل عمل انجام‌شده قرار گرفته و بنا به تعهدی که در قبال کارگزار خارجی یا ذی‌نفع ضمانت‌نامه دارد می‌باید وجه آن را از محل منابع داخلی تسویه کند که این امر از یک‌طرف منجر به کاهش منابع و محدودیت اعطای تسهیلات به مشتریان ارزنده و سازمانی خواهد شد و از طرف دیگر به شدت نسبت‌های مطالبات به تسهیلات را با نوسان و افزایش مواجه خواهد نمود (محمد زاده و همکاران، ۱۳۹۳).

تعریف مطالبات معوق

طلب که در مقابل تعهد معوق مشتری محسوب می‌شود، در لغت به معنی «خواستن» و «معوق» به معنای «عقب‌افتاده» است و در عرف بانکداری مطالبات، به خواسته‌های بانک از مشتریان بابت تسهیلات اعطایی و معاملات و خدمات ارائه‌شده اطلاق می‌شود.

انواع مطالبات

مطالبات به تعهداتی گفته می‌شود که متعهدان آن‌ها با وجود تعهدات و قراردادهای منعقد، به موقع و در سررسید نسبت به ایفای آن اقدام نکرده‌اند. این مطالبات خود به دودسته تقسیم می‌شوند:

مطالبات سرفصل نشده: بانک آن‌ها را در سرفصل‌های معاملاتی و تسهیلاتی مربوطه نگهداری و صرفاً روش‌های مسالمت‌آمیز و اقدامات مقدماتی (دعوت، مذاکره و اخطار) را برای وصول آن‌ها اعمال می‌کند.

مطالبات سرفصل شده: مطالباتی که بانک پس از اعمال روش‌های مسالمت‌آمیز و مقدماتی آن‌ها را به تناسب به سرفصل‌های مختلف منتقل می‌کند. مطالبات سرفصل شده یا معوق را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد:

مطالبات سررسید گذشته که تا شش ماه پس از سررسید محاسبه می‌شود و در صورت عدم پرداخت به طبقه دوم یعنی معوق که بین ۶ تا ۱۸ ماه از اولین سررسید آن‌ها گذشته وارد می‌شود. طبقه سوم مطالبات مشکوک‌الوصول است که ۱۸ ماه از اولین سررسید آن‌ها می‌گذرد و بدترین نوع مطالبات معوق است.

برخی از مدیران، مشتریان معوق را به دودسته دارای حسن نیت و مشتریان دارای سوءنیت تقسیم می‌کنند. مسلمان مشتریان دارای حسن نیت کسانی هستند که خواهان پرداخت بدهی‌های خود به بانک‌ها هستند اما به دلیل مشکلات مختلف قادر به بازپرداخت این مطالبات نشده‌اند؛ اما مشتریان دارای سوءنیت با ارائه وثایق نادرست یا تحت عناوین خاص به اخذ تسهیلات اقدام و سپس این مبالغ را در جایی غیر از هدف عنوان شده مصرف کرده‌اند.

مدیریت یکپارچه ریسک شناسایی مشتری

پذیرش استانداردهای کارآمد شناسایی مشتری، بخش مهمی از عملکرد مدیریت ریسک بانک‌ها را تشکیل می‌دهد. بانک‌هایی که دارای برنامه‌های ضعیفی در زمینه مدیریت ریسک شناسایی مشتری هستند ممکن است در معرض ریسک‌های مهمی، به‌خصوص ریسک حقوقی و شهرت قرار گیرند. سیاست‌ها و رویه‌های مؤثر شناسایی مشتری، نه تنها به سلامت و ایمنی کلی یک بانک کمک می‌کند بلکه از طریق کاهش احتمال تبدیل بانک‌ها به ابزاری جهت پول‌شویی، تأمین مالی تروریسم و سایر فعالیت‌های غیرقانونی؛ از قابلیت اعتماد به نظام بانکی نیز حفاظت می‌نماید. قدم‌های اولیه‌ای که اخیراً برای تشدید اقدامات علیه تروریسم برداشته شده است اهمیت توان بانک‌ها را جهت نظارت بر مشتریان خود در هر کجا که به فعالیت اشتغال دارند به‌طور خاصی مورد تأکید قرار داده است (بانک مرکزی، ۱۳۸۳). در اکتبر سال ۲۰۰۱، کمیته نظارت بانکی بال اقدام به انتشار مجموعه‌ای تحت عنوان «شناسایی کافی مشتری از سوی بانک‌ها» نمود که بعدها انتشار مجموعه «راهنمای کلی افتتاح حساب و تعیین هویت مشتری» در فوریه سال ۲۰۰۳ میلادی، موجب استحکام آن شد. مقاله شناسایی کافی مشتری از سوی بانک‌ها، به تعیین سرفصل‌های چهارگانه مهمی می‌پردازد که برای یک برنامه مؤثر شناسایی مشتری، عواملی ضروری به حساب می‌آیند. این عوامل عبارت‌اند از (همان منبع):

۱. خط‌مشی پذیرش مشتری
۲. تعیین هویت مشتری
۳. نظارت مستمر بر حساب‌های پرریسک
۴. مدیریت ریسک

این اصول مصوب، به‌عنوان مبنایی جهت عملکرد بانک‌های تجاری و دستورالعمل مناسبی برای سایر مؤسسات مالی، موردپذیرش و استفاده گسترده حوزه‌های قضایی مختلف در سرتاسر جهان قرار گرفته است.

مدل‌های ارزیابی ریسک اعتباری پرتفوی

وام‌های اعطایی و مشتریان

تاریخچه ارزیابی ریسک اعتباری به عصر ابداع و ایجاد پول

برمی‌گردد. در گذشته نیز افراد در دادن قرض به گروه‌ها و افراد مختلف سعی می‌کردند توانایی‌های مالی آنان را در نظر بگیرند، اما با توجه به اینکه در آن زمان متغیرهای اثرگذار بر توان مالی افراد بسیار محدود بود، از این رو مؤسسات وام‌دهنده با توجه به شناخت قبلی به افراد وام می‌دادند. ولی در حال همواره توان مالی و قدرت پرداخت وام‌گیرنده به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر در دادن قرض موردتوجه قرار می‌گرفت. از سال ۱۹۰۹ که جان موری درجه‌بندی و رتبه‌بندی ریسک اعتباری را بر اوراق قرضه انجام داد، برخی از محققان متوجه شباهت زیاد اوراق قرضه و تسهیلات اعطایی شدند و اندازه‌گیری ریسک عدم پرداخت اصل و سود وام‌ها را بررسی نمودند. در این میان می‌توان به مطالعه فیشر (۱۹۳۶) به‌عنوان اولین سیستم ارزیابی تقاضای اعتبار و مطالعه دوراند (۱۹۴۱) که با استفاده از تحلیل ممیزی و با تکیه بر نتایج فیشر انجام گرفت، به‌عنوان بنیان‌گذار سیستم‌های امتیازدهی اعتباری در زمان حاضر اشاره نمود. در اواخر دهه پنجاه، تعداد بیشتری از شرکت‌ها اقدام به بهبود و ارتقای سیستم‌های امتیازدهی اعتباری نمودند. فعالیت پیشرو در این زمینه، توسط بزرگ‌ترین و مشهورترین شرکت یعنی شرکت فیر ایساک در سال ۱۹۵۶ بنیان نهاده شد. بوگس (۱۹۶۷) اولین فردی است که استفاده از رایانه، به‌منظور بررسی مجموعه بزرگ داده‌ها از زوایای مختلف را مطرح و سعی در استفاده از ابزارهای پیچیده چند متغیره آماری نمود که به بهبود بیش‌ازپیش مدل‌های دقیق امتیازدهی اعتباری منجر شد. ازجمله مطالعات دیگر می‌توان به مقاله بی‌ور (۱۹۶۷)، در زمینه برآورد موفقیت و شکست شرکت‌ها با استفاده از برخی شاخص‌های مالی، آلتمن (۱۹۶۸) در زمینه طراحی مدل نمره (تحلیل ممیزی) به‌منظور ارزیابی موفقیت شرکت‌ها، دیکن (۱۹۷۲) در زمینه استفاده از روش تحلیل ممیزی به‌منظور ارزیابی عملکرد شکست شرکت‌ها با استفاده از ۱۴ نسبت مالی به‌عنوان متغیر مستقل و همچنین ارزیابی عملکرد شرکت‌ها با استفاده از همین مدل (۱۹۸۹)، مورگان (۱۹۹۴)، در زمینه طراحی مدل اندازه‌گیری ریسک اعتباری، تریسی (۱۹۹۸) در زمینه طراحی مدل ارزش در خطر برای تعیین تابع چگالی احتمال عدم بازپرداخت اشاره نمود.

در دهه ۱۹۷۰ چندین بانک اروپایی و آمریکایی ورشکست شدند و اهمیت موضوع باعث شد تا بانک‌های دیگر درصدد کشف علل ورشکستگی بایند. از تجزیه و تحلیل حدود ۲۰ بانک ورشکسته مشخص شد که در برخی موارد علت اصلی ورشکستگی دادن وام‌های با ریسک بالا در زمان بحران‌های اقتصادی آن دوران بود. در ۱۹۸۶ پمپرتون ویل و پل ولکر رؤسای سابق کمیته بال و فدرال رزرو آمریکا در یک جلسه غیررسمی در مورد مخاطرات بانک‌ها و حداقل سرمایه بانک‌ها

تبادل نظر داشتند که این جلسه را می توان سرآغاز شکل گیری مقررات ریسک اعتباری و کفایت سرمایه دانست.

در ژانویه ۱۹۹۸ و پس از مذاکرات فراوان بین کشورهای عضو گروه ۱۰، کمیته مقررات بانکداری و نظارت بر عملیات بانکی (بال)، روش محاسبه سرمایه بانک و حداقل میزان مجاز سرمایه برای پوشش ریسک را تعیین و به بانک های فعال در زمینه بین المللی اعلام نمود. کمیته بال در نهایت حداقل نسبت سرمایه به مجموع دارایی موزون شده برحسب ریسک را برای سرمایه درجه یک، ۴ درصد و برای مجموع سرمایه ۸ درصد تعیین نمود. براساس آخرین دستورالعمل این کمیته برای محاسبه نسبت کفایت سرمایه افزون بر ریسک اعتباری باید ریسک های دیگر از قبیل ریسک عملیاتی و ریسک بازار و غیره نیز مدنظر قرار گیرد. این در حالی است که در ابتدا برای محاسبه کفایت سرمایه فقط ریسک اعتباری لحاظ می شد (عرب مازار و روئین تن، ۱۳۸۵).

در حال حاضر بسیاری از مؤسسات معتبر رتبه بندی نظیر فیچ، مودی، استاندارد اند پورز و کی ام وی، در تعیین انواع مدل های ریسک اعتباری و روش شناسی های مربوط، اقدامات نظری و عملی گسترده ای انجام می دهند و با استفاده از مدلورژی های خاصی به رتبه بندی شرکت ها، مؤسسات و نهادهای اعتباری می پردازند.

برخی از معروف ترین مدل های سنجش ریسک پرتفوی اعتباری عبارت اند از:

- ریسک اعتباری
- رویکرد اعتبار پرتفوی
- اعتبار کمی
- مدل کی ام وی

طی چند سال اخیر، تعدادی مدل های جدید برای مدل سازی ریسک اعتباری ارائه شده اند. در این قسمت به بررسی مدل های اصلی ریسک اعتباری پرتفوی پرداخته شده است، روش اعتبار کمی توسط جی. پی. مورگان بر اساس تحلیل تغییر رتبه (انتقال) اعتباری بنا شد، سیستم ویلسون مدل تغییر رتبه اعتباری را توسعه داد و رویکرد اعتبار پرتفوی را پیشنهاد نمود که برآن اساس احتمال نکول در یک چرخه اعتباری تغییر می کند و تابعی از متغیرهای کلان اقتصادی است و به فاصله کوتاهی پس از آن مدل کی ام وی از یک رویکرد کلان اقتصادی استفاده نمود که احتمال نکول هر بدهکار را به ارزش بازار دارایی های او مرتبط می سازد و بالاخره، بانک سرمایه گذاری سی اس ای پی مدل ریسک اعتباری را در اکتبر ۱۹۹۷ معرفی کرد. این مدل از نظر ریاضیات به کاررفته در آن، در میان مدل های پرتفوی موجود، منحصربه فرد است. یکی از دلایل اصلی موفقیت مدل تمرکز آن بر رویداد نکول است، ویژگی های اصلی این مدل به

شرح زیر است:

۱. علت نکول بدهکار در این مدل موضوعیت ندارد، نکول یک رویداد تصادفی است که به وسیله احتمال نکول توصیف می شود.

۲. احتمال نکول بدهکار یک عدد ثابت نیست، بلکه یک کمیت متغیر و تصادفی است که به وسیله یک یا چند عامل ریسک (سیستماتیک) ایجاد شده و معمولاً فرض می شود دارای توزیع گاما است.

۳. بین عوامل ریسک سیستماتیک و احتمال نکول رابطه خطی وجود دارد.

۴. نکول بدهکاران، مستقل از هم است.

۵. همبستگی بین بدهکاران آشکار نیست، بلکه تنها به طور ضمنی به خاطر عوامل ریسک مشترکی که به وجود آورنده احتمال نکول هستند، ایجاد می شود.

۶. توزیع احتمال زیان، از توابع مولد احتمال استخراج می شود و اگر زیان ها، مقادیر گسسته را اختیار کنند، می توان از این توابع استفاده کرد.

۷. برای به دست آوردن توزیع احتمال زیان برای پرتفوی، از یک تخمین برای توابع مولد احتمال استفاده می شود که معمولاً مطابق تخمین پواسون برای زیان یک بدهکار است (اصغری و همکاران، ۱۳۸۶).

همچنین، در ادامه به برخی از روش های معتبر اعتبارسنجی اشخاص در سیستم بانکداری که به طور گسترده ای مورد استفاده قرار می گیرند و از اعتبار بین المللی زیادی برخوردار هستند اشاره می گردد:

از سال ۲۰۰۱ بانک بین المللی تسویه (کمیته بال) به بانک ها توصیه نموده که سیستم رتبه بندی داخلی را اجرا کنند. در سیستم های رتبه بندی برای ارزیابی درخواست کننده تسهیلات از اطلاعات مربوط به ۵ عامل شخصیت، ظرفیت، سرمایه، وثیقه و شرایط به شرح زیر که از آن به پنج سی یاد می شود استفاده می کنند:

• شخصیت: بررسی شهرت و اعتبار متقاضی و صحت عمل وی در عملیات مالی و فعالیت های گذشته که تمایل متقاضی برای بازپرداخت تعهداتش را نشان می دهد.

• ظرفیت و قدرت: بررسی توان متقاضی در کسب درآمد و سود.

• سرمایه: بررسی سرمایه و صورت های مالی متقاضی.

• شرایط: بررسی شرایط و عوامل بیرونی و متغیرهای سیاسی، اجتماعی و محلی

• وثیقه: پیش بینی وثایق یا ابزارهایی که می تواند در زمان دریافت اعتبار یا تسهیلات به عنوان وثیقه در اختیار مؤسسه قرار گیرد.



- عدم رعایت دقیق ارکان اعطای تسهیلات توسط شبکه بانکی
- عدم شناخت کافی بانک‌ها از متقاضیان خود
- نبود بانک اطلاعات متقاضیان
- فقدان سیستم اعتبار سنجی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان بانک‌ها به‌طور قطع حل این معضل تنها به دست شبکه بانکی میسر نخواهد بود و به‌کل اقتصاد جامعه و نوسان‌ها و بحران‌های موجود در آن مرتبط است.

آن دسته از مطالبات بانک‌ها که سررسید آن‌ها فرارسیده اما در موعد مقرر توسط مشتریان پرداخت نشده‌اند به حساب مطالبات سررسید گذشته انتقال یافته و در صورت عدم تسویه در مهلت تعیین شده به حساب مطالبات معوق انتقال می‌یابد. اغلب این مطالبات با پیگیری‌های حقوقی و طی مراحل مختلف وصول می‌شوند؛ اما دسته‌ای از این مطالبات در نهایت سوخت می‌شود. عملاً ایجاد چنین مطالباتی سبب خروج موقت یا دائمی قسمتی از منابع بانک از چرخه عملیاتی شده و بانک را با مشکلات فراوانی روبه‌رو می‌کند. ازجمله مشکلاتی که بانک‌ها در پی معوق شدن مطالبات با آن روبه‌رو می‌شوند به این شرح است: افزایش هزینه‌ها، بلوکه شدن قسمتی از منابع بانک، کاهش دفعات گردش مطالبات و افزایش دوره وصول مطالبات، عدم امکان برنامه‌ریزی دقیق و مؤثر، افزایش ریسک اعتباری، کاهش توانایی پاسخگویی (ارائه خدمات) به مشتریان، ایجاد اختلال در گردش وجوه نقد، اتلاف وقت و منابع بانک و در نهایت کاهش رتبه بانک در رتبه‌بندی‌های داخلی و بین‌المللی.

تاکنون در حوزه متغیرهای کلان اقتصادی مؤثر بر مطالبات معوقه بانک‌ها تحقیقاتی گسترده‌ای صورت پذیرفته است. ازجمله این عوامل اقتصاد کلان که در تحقیقات پیشین مورد مطالعه قرار گرفته‌اند می‌توان به نرخ تورم، نرخ سود تسهیلات بانکی، نرخ تورم، تولید ناخالص داخلی، نرخ رسمی ارز، واردات، حجم نقدینگی، شاخص تولیدات صنعتی و غیره اشاره نمود که در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرند:

آقای و رضاقلی زاده (۱۳۹۶) طی تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر حجم مطالبات معوق و سررسید شده شعب

به‌طور کلی مدل‌های رتبه‌بندی مشتریان را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم نمود:

- گروه اول: مدل‌های پارامتریک
- الف) مدل احتمال خطی
- ب) مدل‌های لاجیتو پروبیت
- ج) مدل تحلیل ممیزی
- د) شبکه‌های عصبی
- گروه دوم: مدل‌های ناپارامتریک
- الف) برنامه‌ریزی خطی
- ب) درخت‌های رده‌بندی بازگشتی
- ج) مدل نزدیک‌ترین همسایه‌ها
- د) تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی
- ه) سیستم‌های خبره

از مدل‌های اشاره شده در بالا در آسیب‌شناسی مطالبات معوق بانکی نیز استفاده می‌گردد؛ بنابراین تا حدود زیادی با مدل‌های آسیب‌شناسی همپوشانی دارند.

اسبب‌شناسی مطالبات معوق

عوامل مؤثر بر شکل‌گیری و توسعه این مطالبات را می‌توان به دودسته تقسیم کرد: یکی شرایط اقتصادی جامعه که انگیزه عدم بازپرداخت را به وجود می‌آورد و دیگری عملکرد بانک‌ها که این انگیزه را افزایش داده و عملی می‌سازد. عوامل اقتصادی ریشه در پایین بودن نرخ بهره اسمی از نرخ تورم دارد که موجب شده وام‌گیرندگان نسبت به بازپرداخت وام‌ها تمایلی نشان ندهند زیرا وام‌گیرندگان با محاسبه‌های ساده به این نتیجه دست می‌یابند که اگر اقساط خود را با تأخیر و حتی با پرداخت جریمه‌های مربوطه بپردازند باز هم سود کرده‌اند، زیرا با توجه به نرخ تورم بالا، ارزش افزوده پول آن‌ها در بازار بیشتر از جریمه‌های تأخیر اقساط است. وضع امروز نرخ بهره در ایران مانند نرخ ارز در سال‌های گذشته است که مردم از بانک مرکزی دلار ارزان می‌خریدند و آن را در بازار آزاد می‌فروختند (کاظمی، ۱۳۹۰).

دلیل دیگر این است که با افزایش تورم همراه با کاهش رشد اقتصادی و تولید در جامعه درآمد واقعی کاهش یافته و قدرت بازپرداخت بدهی‌ها نیز به تبع آن در بلندمدت کاهش می‌یابد و موجب افزایش مطالبات معوق بانک‌ها می‌گردد و بالا بودن سود فعالیت‌های دلالتی به‌ویژه در بخش مسکن نیز مزید بر علت گردیده و انگیزه بازپرداخت اصل و فرع تسهیلات را به شدت کاهش داده است (کردبچه و نوش آبادی، ۱۳۹۰).

عملکرد بانک‌ها نیز موجبات شکل‌گیری برخی دلایل را برای توسعه مطالبات معوقه فراهم آورده است که مهم‌ترین آن‌ها طبق نظر بانک مرکزی (۱۳۸۶) به شرح ذیل است:



منتخب بانک سپه» بیان داشتند شبکه بانکی کشور همواره با مشکلی به نام مطالبات معوق و سررسید شده روبه‌رو بوده و این مطالبات معوق پیامدهای بسیاری نظیر کمبود نقدینگی و کاهش حجم اعتبارات را برای شبکه بانکی کشور در پی داشته است. با توجه به اهمیت نقش این مطالبات در سیستم بانکی کشور، در مطالعه‌ای به بررسی عوامل بانکی و اقتصادی مؤثر بر حجم مطالبات معوق و سررسید شده شعب مختلف بانک سپه در قالب الگوهای پانل دیتا طی دوره زمانی ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ پرداخته شده است. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از این است که متغیرهای بانکی شامل کل تسهیلات اعطایی، شاخص ریسک، اندازه شعب و متغیرهای اقتصادی شامل نرخ سود تسهیلات و نرخ تورم دارای تأثیر مثبت و معنی‌داری برافزایش مطالبات معوق شعب مختلف بانک سپه در طی دوره موردبررسی هستند، درحالی‌که نرخ رشد اقتصادی تأثیر منفی و معنی‌دار بر حجم مطالبات معوق بانک سپه داشته است.

شاکری، اسکندری و کریمی (۱۳۹۵) طی تحقیق خود با عنوان «بررسی تأثیر تلاطمات نرخ ارز بر مطالبات غیرجاری در نظام بانکی ایران» بیان داشتند متغیر رشد اقتصادی تأثیر منفی و متغیرهای شکاف نرخ سود واقعی در بازار غیررسمی و رسمی و تلاطمات نرخ ارز تأثیر مثبت بر متغیر وابسته داشته‌اند. خیرخواه و همکاران (۱۳۹۵) طی تحقیقی با عنوان «مدل‌سازی عوامل مؤثر بر مطالبات معوق بانک‌ها با استفاده از رویکرد پویایی سیستم» بیان می‌دارند کاهش نرخ تورم انتظاری، کاهش نرخ بیکاری و کاهش نرخ سود تسهیلات بانکی تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای بر کاهش میزان مطالبات معوق بانکی خواهد گذاشت.

فاضلیان و همکاران (۱۳۹۳) طی تحقیقی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل سیستماتیک و غیرسیستماتیک مؤثر بر افزایش مطالبات معوق در نظام بانکداری بدون ربای ایران مطالعه موردی: بانک سپه» بیان داشتند عوامل سیستماتیک در افزایش مطالبات معوق نسبت به عوامل غیرسیستماتیک بیشتر است؛ زیرا هم‌رتبه بالاتری نسبت به عوامل غیرسیستماتیک

کسب کرده‌اند، هم به‌عنوان عوامل مؤثر در افزایش سایر عوامل شناسایی شده‌اند. افزایش نرخ تورم، کاهش ارزش پول ملی، ضعف در فرآیند کارشناسی اعطای تسهیلات و... به ترتیب بیشترین تأثیر را در افزایش مطالبات معوق دارند.

کاریوکی واشینگتن (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر متغیرهای کلان اقتصادی بر ریسک اعتباری در سیستم بانکداری کنیا» بیان می‌دارد که هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر متغیرهای اقتصاد کلان بر ریسک اعتباری بانک‌های تجاری کنیا بوده است. متغیر وابسته در وام‌های غیر اجرایی و متغیرهای مستقل اقتصاد کلان شامل نرخ رشد سرانه جی دی پی، نرخ بهره وام، نرخ ارز بین دلار آمریکا و شیلینگ کنیا، نرخ تورم و اعطای اعتبار داخلی به بخش خصوصی توسط بانک‌های تجاری بوده است. نتایج مدل بلندمدت نشان داده است که رابطه نرخ ارز بین دلار آمریکا و شیلینگ کنیا با ریسک اعتباری منفی و نیز رابطه تخصیص اعتبارات داخلی به بخش خصوصی توسط بانک‌های تجاری با ریسک اعتباری منفی و معنی‌دار بوده است. همچنین نتیجه مدل بیان داشت رابطه تورم با ریسک اعتباری منفی و معنی‌دار بوده و علاوه بر این‌ها رابطه نرخ بهره وام با ریسک اعتباری نیز مثبت بوده است. این مطالعه پیشنهاد می‌کند که مدیران بانک‌های تجاری نگرش انعطاف‌پذیری در مواجهه با فاکتورهای اقتصادی کلان مانند تورم داشته باشند.

واسیلیکی (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای با عنوان «عوامل تعیین‌کننده مطالبات معوق»، اثر دو گروه متغیر توضیحی یعنی متغیرهای خاص بانکی و متغیرهای اقتصاد کلان را بر مطالبات معوق سنجیده است. بر اساس نتایج تخمین وی، از نظر شاخص‌های بانکی متغیرهای مطالبات معوق سال گذشته، نسبت کفایت سرمایه و بازده سهام، دارای اثرگذاری بالایی بر نرخ مطالبات معوق بوده اند که رابطه مطالبات معوق سال گذشته با متغیر وابسته (مطالبات معوق در زمان t) مثبت و رابطه شاخص‌های سودآوری و نسبت کفایت سرمایه با متغیر وابسته منفی بوده است، همین‌طور از نظر متغیرهای اقتصاد کلان نیز شاخص‌های بدهی دولتی، نرخ جی دی پی و نرخ بیکاری سه متغیر تأثیرگذار بر شاخص مطالبات معوق در زمان t تشخیص داده شدند که به ترتیب رابطه این شاخص‌ها با مطالبات معوق در زمان t ، مثبت، منفی و مثبت تشخیص داده شد.

یورداکول (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای تحت عنوان «مدل‌سازی اقتصاد کلان ریسک اعتباری برای بانک‌های ترکیه»، با استفاده از داده‌های دوره زمانی ژانویه ۱۹۹۸ تا جولای ۲۰۱۲ با هدف کشف روابط بین ریسک اعتباری و عوامل اقتصاد کلان، به دو روش کوتاه‌مدت (با استفاده از الگوی هنری) و بلندمدت (روش انگل گرنجر) انجام داد که حاصل هر دو مدل بیان داشت که ریسک اعتباری تحت تأثیر عوامل اقتصاد کلان قرار



معضل مطالبات غیرجاری و عملیات بانکداری بدون ربا در ایران» بیان داشتند عدم رعایت استانداردهای ارزیابی طرح‌های اقتصادی توسط بانک‌ها، عدم اعتبارسنجی مناسب شخص حقیقی یا حقوقی گیرنده تسهیلات، عدم تشخیص مصادیق خاص ذی نفع واحد در خصوص گیرندگان تسهیلات کلان، خرج کرد تسهیلات در غیر از محل مورد تقاضا توسط مشتریان و ... بوده است. خدایی و علیایی (۱۳۹۲) طی تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل کلیدی مؤثر بر ریسک نکول بانک‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران» اظهار می‌دارند عامل مالی، کارایی مدیریت و اعتباری بیشترین تأثیر را بر مطالبات معوق بانکی می‌گذارند.

محمودی و شریفی (۱۳۹۲) طی تحقیقی با عنوان «بررسی علل و عوامل مؤثر در عدم بازپرداخت تسهیلات اعطایی زودبازده در شعب بانک ملی شهرکرد» بیان می‌دارند که علل و عوامل فرابانکی، تسهیلات تکلیفی، ضعف مدیریت و زمینه مناسب رفتار رانت جویانه وام‌گیرندگان، قصور و بی‌توجهی در اخذ وثایق کافی، نوع فعالیت، انتقال تسهیلات دریافتی توسط وام‌گیرندگان به سایر بخش‌ها، سابقه همکاری وام‌گیرنده با بانک و ناکافی بودن منابع مالی موردنیاز از اهم عوامل مؤثر بر عدم بازپرداخت تسهیلات زودبازده در شعب بانک ملی شهرکرد بوده است.

فردوسی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود وصول مطالبات بانک کشاورزی شهرستان مراغه» بیان داشتند که متغیرهای مبلغ وام پرداختی، فاصله اقساط، تعداد اقساط، نوع تضمین، تمدید، فعالیت باغداری، زراعت، خدمات و نوع تسهیلات از لحاظ آماری معنادار می‌باشند که در این میان متغیرهای مبلغ وام پرداختی و تمدید اثر منفی بر بهبود وصول مطالبات دارد.

سورش و کومار (۲۰۱۷) در تلاش برای رسیدن به چارچوبی

دارد، به‌طوری‌که رابطه نرخ رشد و شاخص EISE-۱۰۰ با ریسک اعتباری منفی و رابطه نوسان‌های نرخ مبادله ارزهای خارجی، نرخ تورم، نرخ بیکاری و نرخ بهره با ریسک اعتباری مثبت هستند. همچنین مدل دینامیک (کوتاه‌مدت) بیان داشت که ریسک اعتباری دوره قبل اثر قابل توجهی بر ریسک اعتباری دوره جاری دارد.

موینسکو (۲۰۱۲) در مطالعه خود با عنوان عوامل تعیین‌کننده مطالبات معوق در کشورهای اروپای مرکزی و شرقی، به بررسی اثر شاخص‌های اقتصاد کلان و نظم اعتباری، با یک رگرسیون پانل پویا با اثرات ثابت طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۰۳ پرداختند. در این پژوهش از تابع لجستیک استفاده شده که نرخ رشد مطالبات معوق تابعی خطی از شاخص‌های اقتصادی است. نتایج اقتصادسنجی مؤید نقش برجسته متغیر توضیحی رشد تولید ناخالص داخلی در بین اقتصادهای کشورهای اروپای مرکزی و شرقی است. بر اساس نتایج آماری بیش از ۴۰ درصد پویایی مطالبات معوق در زمان t توسط رشد جی دی پی و تغییر در شکاف تولید توضیح داده می‌شود. تورم، تغییرات نرخ ارز و نرخ بهره بازار پول نیز اثرات مثبت معنی‌دار بر مطالبات معوق دارند، درحالی‌که اثرات ثابت به لحاظ آماری معنی‌دار نبوده و نشان می‌دهد نظم اعتباری در سراسر منطقه اروپای مرکزی و شرقی همگن است و با یکدیگر تفاوتی ندارد.

کاسترو (۲۰۱۲) به مطالعه‌ای با عنوان «عوامل کلان اقتصادی تعیین‌کننده ریسک اعتباری در سیستم بانکی» برای ۵ کشور اروپایی یونان، ایرلند، پرتغال، اسپانیا و ایتالیا پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که ریسک اعتباری بانکی به‌طور معنی‌داری تحت تأثیر محیط اقتصاد کلان است. ریسک اعتباری با کاهش رشد جی دی پی و قیمت سهام افزایش می‌یابد و با افزایش در نرخ بیکاری، نرخ بهره، رشد اعتبارات و نرخ ارز بیشتر می‌گردد. همچنین در این مطالعه افزایش قابل توجهی در ریسک اعتباری طی بحران‌های مالی اخیر مشاهده شده است.

گوش (۲۰۰۷) به‌منظور شناسایی ریسک اعتباری در بانک‌های ایالتی هند بیان داشت که هر دو متغیر اقتصاد کلان و اقتصاد خرد، برای مثال؛ رشد تولید ناخالص داخلی و در سطح بانک، رشد وام‌های اعطایی و اندازه بانک نقش مؤثری بر رشد مطالبات معوق دارد.

همچنین در حوزه متغیرهای درون بانکی روی مطالبات معوقه بانک‌ها تحقیقاتی گسترده‌ای صورت پذیرفته است ازجمله این عوامل ناشی از ضعف سیستم کنترل داخلی که در تحقیقات پیشین مورد مطالعه قرار گرفته‌اند می‌توان به نوع وام اعطایی، نظام انتخاب مشتری، نوع وام و غیره اشاره نمود که در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرند:

بهاروندی و همکاران (۱۳۹۵) طی تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه



تجزیه و تحلیل با استفاده از مقیاس های اسمی و ترتیبی و مدل های آماری ناپارامتریک تاکنون در شناسایی و ارزیابی شاخص های مؤثر بر مطالبات بانکی در ادبیات تحقیق این حوزه به کار گرفته شده است. به هر حال تلاش هایی جهت ارائه مدلی مختص به جامعه آماری ایران صورت پذیرفته است و تنوع مدل ها و تحقیقات صورت گرفته می تواند به تکامل مدل های مؤثرتر در شناسایی عوامل افزایش ریسک مطالبات کمک نماید.

نوشته حاضر، به کارگیری توانان مدل های کمی و کیفی را جهت تدوین یک مدل کارآ مختص به جامعه آماری ایران پیشنهاد می نماید. از جمله مصاحبه و ارسال پرسشنامه برای نخبگان حوزه مدیریت ریسک و بانکداری و همچنین، به کارگیری مدل های اقتصادسنجی به ویژه در پانل دیتا می تواند نویدبخش معرفی مدل های بومی شده و درعین حال مؤثر در شناسایی متغیرهای مورد بحث باشد.

برای اندازه گیری و مدیریت ریسک اعتباری بیان داشتند که سبب اعتبارات بانکی ها و نه تک آن ها بر مطالبات معوق تأثیر گذار هستند.

مو (۲۰۰۷) طی تحقیقی با عنوان «ارزیابی ریسک اعتباری بانک های چینی» بیان می دارد که نوع وام اعطایی به طور ویژه وام های غیر اجرایی تأثیر عمده ای بر مطالبات معوق در بانک های چین دارد.

بحث و نتیجه گیری

اهمیت تحقیقات جامع در حوزه ریسک نکول مطالبات در جوامعی مانند ایران که دارای سیستم بانکی ناکارآمد با مطالبات معوق زیاد است، حائز اهمیت فوق العاده زیادی است. تنوع مدل های مختلف اقتصادسنجی در طیفی از مدل های رگرسیون سری زمانی، مقطع زمانی و پانل دیتا و مدل های لاجستیک و همچنین، مدل های

استفاده سالانه از خدمات کارت

بین المللی لانژ فرودگاهی

از خلوت خود در فرودگاه هم لذت ببرید

با کارت بین المللی لانژ فرودگاهی، شما و همراهانتان صرف نظر از اینکه از کدام شرکت هواپیمایی بلیت تهیه کرده و یا از کدام کلاس پروازی استفاده می کنید، می توانید به بیش از ۱۲۰۰ لانژ در سالن های ترانزیت ۱۳۰ کشور دسترسی داشته باشید.

خدماتی همچون اینترنت و پذیرایی دلپذیر در این لانژها به شما ارائه می شود. همچنین برخی از لانژها دارای اتاق جلسات، اتاق و تخت استراحت، حمام و خدمات ریلکسیشن نیز هستند. لانژهای فرودگاهی برای ارتباط و آشنایی با سایر فعالان اقتصادی و بازرگانان بین المللی نیز از فضای مناسبی برخوردارند.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، مرکز رزرو خدمات سامان با هدف ارائه خدمات متمایز به مشتریان برتر اقدام به ارائه کارت بین المللی لانژ فرودگاهی نموده است.

خرید این کارت با اعتبار یکساله از اسفند ۱۳۹۷ و از طریق تمامی شعب و دفاتر بانکداری اختصاصی امکان پذیر است.

این کارت جهت استفاده از لانژهای بین المللی فرودگاهی است که در سه سطح با کارکردهای مختلف قابل ارائه است.

شما تنها با خرید بلیت business class یا first class، اجازه ورود به لانژهای فرودگاهی در سالن های ترانزیت را دارید، اما با کارت بین المللی لانژ فرودگاهی حتی با بلیت economy نیز می توانید وارد این اماکن شوید. با توجه به قیمت های بالای بلیت های business class و first class در مقایسه با کلاس پروازی economy، سایر مزایای کارت لانژهای فرودگاهی به شرح زیراند:

در حال حاضر امکان استفاده از خدمات بیش از ۱۲۰۰ لانژ فرودگاهی طرف قرارداد در سالن های ترانزیت وجود دارد. امکان ورود همراهانی که حتی با کلاس پروازی economy مسافرت کرده باشند نیز به لانژ فرودگاهی وجود دارد. مشتریان برتر می توانند درخواست صدور کارت لانژ فرودگاهی به نام خود و یا شخص دیگر (دارنده کارت) را داشته باشند. امکان صدور انواع کارت های لانژ فرودگاهی به تعداد درخواستی مشتری وجود دارد.

مشتریان ویژه و خاص بانک سامان جهت اطلاع از جزییات بیشتر این خدمت می توانند به وبسایت بانک سامان به نشانی www.sb۲۴.com در قسمت بانکداری شخصی مراجعه کنند یا با شماره تلفن ۰۲۱-۷۲۳۸۹۰۰۰ مرکز خدمات سامان زندگی تماس بگیرند.



ارائه کارت بین المللی لانژ فرودگاهی به مشتریان ویژه بانک سامان



مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی بانک سامان در آستانه سال جدید خدمت کارت بین المللی لانژ فرودگاهی را به مشتریان برتر بانک ارائه کرد.

به گزارش سامان رسانه، دریافت کنندگان کارت بین المللی لانژ فرودگاهی و همراهان ایشان صرف نظر از اینکه از کدام شرکت هواپیمایی بلیت تهیه کرده و یا از کدام کلاس پروازی استفاده می کنند، می توانند به بیش از ۱۲۰۰ لانژ در سالن های ترانزیت ۱۴۳ کشور دسترسی داشته باشند.

بر اساس این گزارش خدماتی مانند اینترنت و پذیرایی شایسته در این لانژها به مشتریان ارائه می شود و در برخی از لانژها نیز مشتریان می توانند از خدمات اتاق جلسات، اتاق و تخت استراحت، حمام و خدمات ریلکسیشن استفاده کنند.

این گزارش حاکی است، مرکز رزرو خدمات سامان با هدف ارائه خدمات متمایز به مشتریان برتر اقدام به ارائه کارت بین المللی لانژ فرودگاهی نموده است و خرید این کارتها با اعتبار یکساله از طریق تمامی شعب و دفاتر بانکداری اختصاصی امکان پذیر است.

گفتنی است مشتریان برتر سامان با دریافت این کارتها برای استفاده از خدمات لانژ بین المللی فرودگاهی نیازی به داشتن بلیت بیزینس یا فرست نخواهند داشت و با بلیت اکونومی هم می توانند از خدمات متنوع لانژ در ۱۲۰۰ فرودگاه طرف قرارداد بهره مند شوند.

علاقه مندان برای اطلاع از جزئیات بیشتر این خدمت می توانند به منوی بانکداری شخصی به وبسایت بانک سامان به نشانی www.sb24.com قسمت بانکداری شخصی مراجعه کنند یا از طریق شماره تلفن ۷۲۳۸۹۰۰۰ - ۰۲۱ با مرکز رزرو خدمات سامان تماس بگیرند.

تقدیر از پرداخت الکترونیک سامان

در بیست و یکمین جشنواره

خیرین مدرسه ساز



آبان ماه ۱۳۹۶ بود که خبر تأسف بار زلزله کرمانشاه، تمام ایران را آزرده خاطر کرد. روزهای سختی که در میان سرما و نابوری، شهر کرمانشاه و مردمانش، صدر اخبار بود و تمام مردم از همه جای ایران به یاری هموطنان زلزله زده شتافتند. پرداخت الکترونیک سامان هم در همان روزهای نخست به یاری هموطنان شتافت تا در لحظه های سخت آن روزها، کنار هموطنان این منطقه باشد. شرایط سخت بود اما در راستای عمل به مسئولیت اجتماعی خود، حدود ۲ میلیارد ریال صرف اقلام مختلفی همچون چادر، پتو، اقلام خوراکی، لوازم التحریر و کانکس شد. این شرکت با استفاده از سامانه #۷۲۴* بیش از ۴۵ میلیارد ریال کمک های نقدی مردم خیر کشورمان را جمع آوری و به حساب جمعیت هلال احمر واریز کرد. اما نوزده همان سال بود که پرداخت الکترونیک سامان هزینه مربوط به هدایا و چاپ سر رسید نروزی را برای ساخت مدرسه به هموطنان زلزله زده اهدا کرد. ساخت مدرسه ای در یک زمین ۵۰۰ متری واقع در روستای «پیامه علیا» از توابع شهرستان «دالاهو» در شهر «گهواره» استان کرمانشاه. مدرسه ای که مراحل ساخت آن رو به اتمام است و از مهر امسال با شور و شوق کودکان محصل آمیخته می شود. پس از زلزله سال ۱۳۹۶، ۷۸ مدرسه با ۴۱۵ کلاس درس آسیب دید و در حال حاضر ۳۸۰ مدرسه در کانکس برپا می شود که شمار دانش آموزان این کلاس ها بسیار اندک است. اما خبر خوب احداث ۸۴ مدرسه با ۲۵۲ کلاس درس به همت خیرین است که تا مهر امسال ۵۸ پروژه با ۳۵۹ کلاس درس تحویل خواهد شد. ۲۳ خردادماه بود که بیست و یکمین جشنواره خیرین مدرسه ساز برای تقدیر از این تلاش ها و مسئولیت پذیری هموطنان در کرمانشاه برگزار شد. در این جشنواره از پرداخت الکترونیک سامان هم برای ساخت این مدرسه ۲ کلاسه در روستای «پیامه علیا» تقدیر شد. در این مراسم آرش فتاحی مسئول فنی شعبه کرمانشاه این شرکت حضور داشت و به نمایندگی از خانواده پرداخت الکترونیک سامان، تندیس یادبود این جشنواره را دریافت کرد. تندیس که برای خانواده پرداخت الکترونیک سامان ارزشمند و عزیز است اما بیشتر از آن به شنیدن صدای شور و شوق دانش آموزان در کلاس کودکان کرمانشاه است که افتخار خواهد کرد.



انتخاب همکاران از نگاه رضایت مشتریان از عملکرد و حسن رفتار

تیرماه ۱۳۹۸

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت
۱	کلیه پرسنل	اردبیل
۳	رضا جلیل زاده	اریکه ایرانیان
۴	مهدی احمدی	جنت آباد
۵	سونیا طسوجی آذر	«مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی»
۶	شهلا امامی	ارومیه
۷	منصور خالندی	خیابان سرداران ارومیه
۸	ناصر فلاح امینی	میدان توحید کرج
۹	سامان باقری	بازار
۱۰	سعیده فردمردسرهائی	صادقیه
۱۱	کلیه پرسنل	جهانشهر کرج

گفت‌وگو با برترین‌های سامان ۱۴۰۰

گفت‌وگو: جعفر تکبیری

سامان ۱۴۰۰ موفقیت‌های بانک را افزایش داد

قطعا همه در موفقیت‌ها شریک هستند. وی سپس ادامه داد: من این طرح را یک طرح موفق می‌دانم، اما معتقدم که برای فرهنگ‌سازی در این خصوص نیازمند زمان بیشتری هستیم. رحمتی همچنین از علی آشتی رئیس شعبه فرودگاه مهرآباد برای تلاش‌ها و انگیزه دادن به کارکنانش تشکر کرد و گفت: قطعاً اگر جلسات و ارائه راهکارها از طرف رئیس شعبه نبود، این موفقیت کسب نمی‌شد.



یک بانکدار برتر طرح تلاش معتقد است که همه در موفقیت‌های سامان ۱۴۰۰ شریک هستند، چراکه این یک کار تیمی است. مهدی رحمتی که در بخش فروش تخصصی توانسته رتبه برتر رشد فروش را در شعبه فرودگاه مهرآباد از آن خود کند، در خصوص طرح سامان ۱۴۰۰ می‌گوید: سامان ۱۴۰۰ طرح بسیار خوبی است و توانسته موفقیت‌های بانک را افزایش دهد و قطعاً این موفقیت‌ها بیشتر خواهد شد چراکه این طرح، یک کار تیمی است و

با سامان ۱۴۰۰، خدمات با سرعت بیشتری ارائه می‌شود

منابع ارزان قیمت خواهد شد و این به سود بانک و همه کارکنان است. وی در خصوص دیدگاه همکاران بانک پیرامون سامان ۱۴۰۰ نیز گفت: در طرح سامان ۱۴۰۰ خدمات با سرعت بیشتری به مشتری ارائه می‌شود و درگاه‌های خدمات الکترونیک هم بیشتر شده و علاوه بر این بستر آموزشی وسیع‌تری در این طرح برای همکاران مهیا شده، بنابراین همکاران استقبال خوبی از این طرح داشته‌اند. اثباتی همچنین در خصوص دیدگاه مشتریان هم گفت: مشتریان در زمانی که به هر یک از بانه‌ها مراجعه می‌کنند، تقریباً تمام عملیات بانکی مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند و طبیعتاً این امر رضایت مشتریان را بیشتر کرده است.



محصولات بانک را به مراتب بهتر از قبل خواهند داشت و این امر موجب افزایش سرانه فروش محصولات بانک و به تبع افزایش درآمدهای کارمزدی بانک و جذب

بانکدار برتر بخش عملیات معتقد است که با افزایش درآمدهای کارمزدی از طریق طرح سامان ۱۴۰۰، بانک و همه کارکنان از منافع آن منتفع خواهند شد. امیر اثباتی که در بخش عملیات توانسته رتبه برتر رشد فروش را از آن خود کند، در خصوص طرح سامان ۱۴۰۰ گفت: پروژه سامان ۱۴۰۰ کمک شایانی می‌کند تا بانک به اهداف خود دست پیدا کند و با توجه به آنکه سامان ۱۴۰۰ «فروش محور» برنامه‌ریزی شده قطعاً همه همکاران می‌توانند محصولات بانک را به مشتریان بفروشند. این بانکدار برتر سپس اضافه کرد: با توجه به اینکه کارکنان بانک در این طرح آموزش‌های لازم را می‌بینند و عملاً چند مهارت می‌شوند، توانایی فروش

آینده سامان روشن است

جواب نمی‌دهد، اما من معتقدم که این طرح با پشتکار جواب می‌دهد. بارها شده که من برای فروش دنبال مشتری دویدم و حتی برای بازاریابی تا حسن‌آباد قم هم رفتم.

این بانکدار برتر در خصوص آینده طرح سامان ۱۴۰۰ هم می‌گوید: من معتقدم که آینده روشن است، چراکه بانک سامان اسم‌ورسم خوبی در بین مردم دارد و البته کارکنان بانک نیز همواره حس خوبی را به مشتریان منتقل می‌کنند که این موضوع نیز در موفقیت بانک بسیار مؤثر است.



باشند که این طرح در بعضی از شعب

بانکدار برتر فروش دور هشتم سامان ۱۴۰۰ می‌گوید برای من کسب رتبه در سامان ۱۴۰۰ چندان مهم نبود، بلکه بیشتر دنبال پیگیری اهداف بانک بودم. حمید مهری ورنیاب که در بخش فروش توانسته رتبه اول رشد فروش را در شعبه ولنچک از آن خود کند، طرح سامان ۱۴۰۰ را یک طرح خوب می‌داند و می‌گوید: همکاران بانک در این طرح بسیار خوب کار می‌کنند، چراکه براساس این طرح کار آن‌ها دیده و ارزشش نمایان می‌شود. وی سپس ادامه داد: شاید برخی معتقد

با سامان ۱۴۰۰ روبه‌جلو هستیم

شدن استراتژی‌های بانک شده و همین موضوع باعث شده که روبه‌جلو باشیم. این بانکدار برتر در خصوص دیدگاه مشتریان پیرامون طرح سامان ۱۴۰۰ نیز گفت: معمولاً مشتریان با بخش نوبت‌گیری و نوبت‌دهی مشکل دارند اما بعد از یک‌بار توضیح معمولاً مشکل حل می‌شود. شوشتری همچنین خواستار به‌روزرسانی برخی موضوعات در سامان ۱۴۰۰ شد و اظهار کرد: به عنوان مثال من برای سرویس دستگاه‌های خودپرداز بانک مجبورم از شعبه بیرون بروم اما این موضوع در عملکرد من کوچک‌ترین اثری ندارد.



ادامه داد: سامان ۱۴۰۰ باعث هدفمند

بانکدار برتر بخش پشتیبان دور هشتم معتقد است که طرح سامان ۱۴۰۰ به دلیل هدفمند کردن استراتژی‌ها باعث موفقیت بانک شده و روبه‌جلو هستیم. احسان شوشتری که در بخش پشتیبان توانسته رتبه برتر تعداد و رشد فروش را در شعبه همدان از آن خود کند، در خصوص طرح سامان ۱۴۰۰ گفت: به اعتقاد من این طرح زیربوم زیادی دارد اما در بُعدکلان معتقدم که طرح خوب و موفق است. وی با بیان اینکه این طرح باعث شده تمام همکاران هدف و استراتژی بانک را بشناسند،

کارت‌های ملی قدیمی منقضی شد



بانک مرکزی با صدور بخشنامه‌ای به کلیه بانک‌ها از جمله بانک سامان اعلام کرد که تاریخ انقضای کارتهای ملی قدیمی به اتمام رسیده است.

به گزارش سامان رسانه، بر اساس بخشنامه صادر شده از سوی بانک مرکزی، کلیه مشتریان شبکه بانکی که فاقد کارت ملی هوشمند هستند، از این پس برای احراز هویت ملزم به ارائه رسید مهور کارت ملی هوشمند به همراه کد رهگیری و اصل شناسنامه خود هستند. گفتنی است، ارائه دهندگان این مدارک می‌توانند بدون محدودیت خدمات بانکی خود را از بانک سامان دریافت کنند. مشتریان بانک سامان جهت دریافت اطلاعات بیشتر در این خصوص، می‌توانند با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱۶۴۲۲ تماس حاصل نمایند.

سودآوری بانک سامان مبتنی بر استراتژی است

زمینه ثبات و تداوم درآمدزایی ما در سال‌های آتی باشد. معرفت از ارتقای کیفیت و تنوع خدمات بانک طی سال گذشته به عنوان دو شاخصه از اهداف برنامه راهبردی بانک یاد کرد و اظهار داشت خدمات بسیار خوبی که محور بسیاری از آنها توسعه خدمات غیر حضوری و الکترونیکی است به همین واسطه تولید و عرضه شده‌اند.

همچنین احسان ترکمن معاون مالی و برنامه ریزی بانک سامان در این خصوص گفت: با سیاست اصولی که بانک محترم مرکزی در خصوص نرخ تسعیر ارز پیش گرفت فرصت خوبی برای تقویت نظام بانکی و افزایش سرمایه بانک‌ها به وجود آمد که ما هم با هدف تقویت سرمایه بانک و گسترش عملیات بین‌المللی به ویژه تأسیس شعب خارج از کشور از این فرصت به نحو شایسته استفاده خواهیم کرد. وی بر اساس این گزارش افزود بانک سامان براساس عملکرد ۱۲ ماهه برای سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ماه ۹۷ مبلغ ۵۰۵۶ میلیارد ریال سود خالص محقق کرده است و با توجه به جدیت بانک در پیشبرد برنامه‌ها و اهداف بانک تا سال ۱۴۰۰ که مبتنی بر جدیدترین متدهای فروش و عرضه خدمات و محصولات و مدیریت منابع، مطالبات و دارایی‌هاست قطعاً این روند در سال‌های آتی نیز با قدرت بیشتری پیگیری خواهد شد.



گزارش‌های منتشره در کدال نشان از عملکرد درخشان بانک سامان و رشد ۱۴۸۰ درصدی سوددهی و تحصیل سود ۶۳۲ ریال به ازای هر سهم در سال مالی ۹۷ دارد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، علیرضا معرفت قائم مقام مدیرعامل بانک سامان، در تشریح چگونگی دستیابی به این موفقیت اظهار داشت: اقدامات

مطالعاتی و اجرایی برای پیاده‌سازی برنامه جدید استراتژی بانک

سامان از اوایل سال ۱۳۹۶

با بهره‌گیری از تجارب داخلی و بین‌المللی آغاز شد و این راهبرد با نام «سامان ۱۴۰۰» در پایان سال ۱۳۹۶ به تأیید و به

تصویب هیات مدیره رسید و اقدامات اجرایی

آن به عنوان برنامه کلیدی بانک از سال ۱۳۹۷ آغاز شد.

معرفت در ادامه تأکید کرد: ما در بانک سامان با تکیه بر این برنامه استراتژیک و هدایت دقیق هیأت مدیره و همکاری بسیار خوب واحدهای ستادی و شعب بانک از همان ماه‌های نخست سال ۱۳۹۷ شاهد تغییرات مثبت و ارزشمندی در روندها بودیم و این نشانه‌ها ما را در پیگیری قوی‌تر برنامه سامان ۱۴۰۰ مصمم‌تر کرد.

معرفت افزود: برنامه راهبردی سامان ۱۴۰۰ کمک کرد تا ما علاوه بر افزایش فروش و درآمدهای مشاع و غیرمشاع، موفق به کاهش هزینه‌های مشاع و عملیاتی بانک شویم که این دستاورد ما را در نقطه جدیدی قرار داده است که می‌تواند

در محل اقامت خود کد بورسی بگیرید

کردن فرم‌های عضویت در سایت کارگزاری، به شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه و بدون پرداخت وجه، مراحل احراز هویت خود را انجام و مدارک را شخصا و یا از طریق بانک برای کارگزاری بانک سامان ارسال کنند. علاوه بر این مراکز پیشخوان دولت در سراسر کشور نیز کار احراز هویت و افتتاح حساب در کارگزاری بانک سامان را برای کلیه متقاضیان انجام خواهند داد. علاقه‌مندان برای دریافت اطلاعات بیشتر می‌توانند به سایت کارگزاری بانک سامان به نشانی <https://samanbourse.com> مراجعه و یا با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱۶۴۲۲ تماس بگیرند.

کارگزاری بانک سامان، با راه اندازی طرح سامانکس امکان دریافت غیر حضوری کد بورسی و پیوستن به جمع مشتریان این کارگزاری را فراهم کرد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، در این طرح همکاران کارگزاری بانک سامان، کلیه مراحل احراز هویت و فعال سازی کد کاربری متقاضیان معامله در بورس را که ساکن مناطق ۱، ۲ و ۳ شهر تهران هستند، به صورت حضوری در منزل آنان انجام خواهند داد. همچنین سایر متقاضیانی که در دیگر مناطق شهر تهران و شهرهای دیگر کشور ساکن هستند، می‌توانند پس از پر

تسهیل خدمات بانکی برای مشتریان حقوقی با نت بانک شرکتی

نت بانک شرکتی این امکان فراهم شده تا شخص حقوقی، کاربران مجموعه خود را به عنوان کاربر مجازی تعریف و متناسب با سیاست‌های جاری شرکت، به این کاربران اختیارات مشاهده و ثبت درخواست عملیات بانکی را دهد. یکی دیگر از قابلیت‌های نت بانک شرکتی، امکان تنظیم میزان و سقف برداشت یا نقل و انتقال وجوه متناسب با نیاز مشتری و بر اساس بازه‌های زمانی روزانه و ماهانه است. گفتنی است، متقاضیان برای فعال سازی و استفاده از خدمات نت بانک شرکتی، باید به شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه کنند. علاقه‌مندان برای دریافت اطلاعات بیشتر راجع به این محصول، می‌توانند با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱۶۴۲۲ تماس بگیرند.



بانک سامان باهدف تسريع در عملیات بانکی و مدیریت حساب‌ها برای مؤسسات، شرکت‌ها و اشخاص حقوقی، اقدام به طراحی و عرضه «نت بانک شرکتی» کرد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، نت بانک

شرکتی سامان این امکان را برای تمامی مشتریان حقوقی فراهم می‌کند که بدون مراجعه به شعبه و در کوتاه‌ترین زمان تمامی خدمات بانکی ازجمله دستور انتقال وجه، مشاهده صورت حساب، مشاهده وضعیت دسته‌چک، مشاهده تسهیلات و سایر امور بانکی خود را انجام دهند. همچنین نت بانک شرکتی بانک سامان با استفاده از ابزار شرکت یار، این امکان را فراهم کرده تا شرایط انتقال وجه در این درگاه الکترونیک بر اساس روزنامه رسمی شرکت انجام پذیرد. علاوه بر این، در

تسهیل خرید و فروش سهام با «خدمات بازار سرمایه» بانک سامان

حال از سپرده به عنوان منبع تأمین اعتبار در خرید سهام بهره می‌برند. این امکان باعث می‌شود معامله گران سهام از انتقال پول به سپرده کارگزاری برای خرید سهام بی‌نیاز شوند. گفتنی است، تمامی افراد برای بهره‌مندی از امکانات سامانه «خدمات بازار سرمایه» می‌توانند با در دست داشتن مدارک خود به یکی از شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه یا اگر از مشتریان بانک سامان هستند با مراجعه به صفحه نت بانک خود به نشانی اینترنتی <https://ib.sb24.com> درخواست خود برای استفاده از خدمات بازار سرمایه را ثبت کنند. علاقه‌مندان برای دریافت اطلاعات بیشتر در این خصوص می‌توانند با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱۶۴۲۲ تماس بگیرند.

بانک سامان با هدف تسهیل خرید و فروش آنلاین سهام و اوراق بهادار برای اشخاص و شرکت‌ها اقدام به عرضه سامانه «خدمات بازار سرمایه» کرد.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، با رونمایی از محصول «خدمات بازار سرمایه» تمامی اشخاص و شرکت‌ها دسترسی سریع، آسان، مطمئن و بدون نیاز به حضور، به سامانه معاملات بازارهای اوراق بهادار همچون بورس خواهند داشت. این سامانه نه تنها امکان ارائه خدمات خرید و فروش آنلاین سهام در بازارهای سرمایه را برای تمام اشخاص حقیقی و حقوقی فراهم خواهد کرد بلکه قابلیت مهم آن برای اشخاص این است که مشتریان از مزایای نگهداری پول در سپرده شخصی بهره‌مند می‌شوند و درعین



مدیرعامل موبایل اظهار کرد:

موبایل روزانه میزبان ۸۰۰ کاربر جدید است



اپ استور. قبائی مدیرعامل موبایل گفت: موبایل در حال حاضر روزانه میزبان ۸۰۰ کاربر جدید است و خبر خوب اینکه از مرز ۲۰۰ هزار مشتری عبور کردیم. تا امروز بیش از ۱۰،۰۰۰ میلیارد تومان انتقال وجه در موبایل انجام شده و همه شاخص‌ها با شیب خوبی رو به رشد هستند. وی در پاسخ به این سؤال که از مشکل نسخه iOS چه زمانی حل می‌شود گفت: ما به نوبه خودمان از کاربران عذرخواهی می‌کنیم و دو راهکار اصلی را دنبال می‌کنیم یکی تولید نسخه وب اپلیکیشن (PWA) به عنوان جایگزین پایدار و دائمی و دیگری خرید اکانت اینترنت پرایز روی

اپ استور. قبائی درخصوص دو درگاه بایک کلید گفت: از ابتدا و با راهنمایی معاونت محترم پشتیبانی، موبایل طوری طراحی شد که با نام کاربری و رمزنت بانک کار کند. قصد این بود که کاربران مجبور نشوند برای هر درگاه یک کلید جداگانه را نگهداری کنند و امکانات بیشتری را هم بگیرند؛ امروز از همه کاربران نت بانک دعوت شده تا موبایل را هم نصب کنند و با همان رمز ورود، بسیاری از امکانات را روی موبایل خودشان تجربه کنند. مدیرعامل موبایل گفت: از ابتدای مردادماه نسخه اولیه وب اپلیکیشن رونمایی می‌شود که اطلاع‌رسانی خواهیم کرد.

برندگان بهاری وین کارت مشخص شدند

دور جدید قرعه کشی وین کارت برگزار و برندگان خوش شانس ۴۴۴ جایزه نقدی به ارزش دوازده میلیارد ریال مشخص شدند.

به گزارش روابط عمومی بانک سامان، سری جدید قرعه کشی وین کارت با حضور مدیرعامل و سایر مدیران بانک برگزار و در این مراسم، ۴۴۴ برنده فصل بهار ۹۸ شناخته شدند.

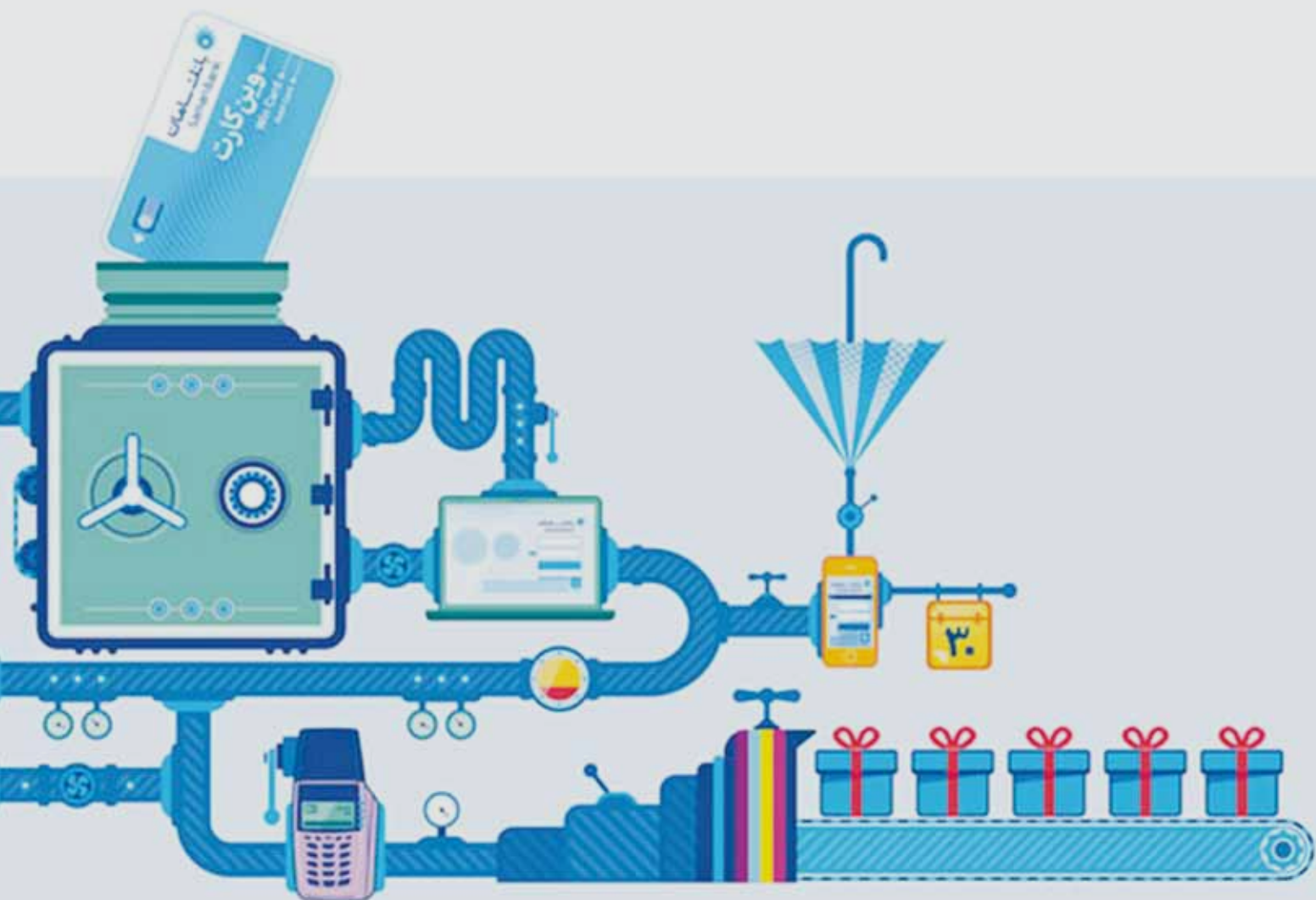
بر اساس این گزارش در ابتدا مراسم قرعه کشی ۴ جایزه ۱ میلیارد ریالی، سپس ۴۰ جایزه ۱۰۰ میلیون ریالی و در انتها ۴۰۰ جایزه ۱۰ میلیون ریالی انجام شد که اسامی برندگان در وب سایت بانک سامان منتشر شده است.

گفتنی است، همه علاقه مندان به شرکت در قرعه کشی فصل تابستان می توانند با مراجعه به شعب، افتتاح حساب و دریافت وین کارت با انجام هریک از فعالیت های بانکی روزانه مانند پرداخت قبوض، خرید از پوز، خرید شارژ، انتقال وجه و غیره امتیاز کسب کنند و شانس خود را برای برنده شدن یکی از ۴۴۴ جایزه نقدی امتحان کنند.

گفتنی است، همه دارندگان وین کارت برای احراز شرایط شرکت در قرعه کشی باید در هر فصل حداقل ۱۰۰ امتیاز کسب کنند.

مشتریان برای دریافت اطلاعات بیشتر راجع به این محصول، می توانند به تمامی شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه و یا با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱۶۴۲۲ تماس بگیرند.





اسامی برندگان وین کارت

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

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز
۱	مراد مرادان	سمنان	۲۲۶۶
۲	حسین عیدی قندشتی	بلوارهاشمیه - مشهد	۵۵۱۱
۳	علیرضا پارسی منش	پیروزی	۱۱۱۶۳
۴	محمد مهدی نادری	گرگان	۱۳۰۴۳

۴۰ برنده جایزه ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریالی - دور دوم از سری چهارم قرعه‌کشی وین کارت

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز
۱	افشین داداشی	میدان توحید کرج	۴۸۱۰	۲۱	سعید تیموری	آمل	۹۶۱
۲	فاطمه خوش سیر	میدان آرژانتین	۱۸۴۳	۲۲	مریم امیری	بلوار فردوس	۴۱۴۲
۳	یابک شریف هور	شهریار	۱۳۷۹	۲۳	شهرام عبدالله زاده گنابادی	مشهد	۲۹۶۳
۴	محمد صنعتی فرد	ملاصدرا	۱۲۸۶	۲۴	علی اسکروچی	قصردشت	۳۳۱۵
۵	ابراهیم احمدزاده	میدان نبوت	۶۳۵	۲۵	اسماعیل زهرانی	فرودگاه امام خمینی	۱۰۶۶
۶	مجید قنبرلو	خیابان ملت اکباتان	۱۰۱۳۹	۲۶	هانیه شکری	قیطریه	۲۰۰۲
۷	امیر گلزاری	زاهدان	۷۳۷۲	۲۷	ندا ایوبی	اقدسیه	۱۰۴۶
۸	سارا علیزاده کریم عربلو	خیابان سرداران ارومیه	۸۷۰	۲۸	بهنام دانیالی	شهر قدس	۲۳۶۹۳
۹	احمد وارسته توسروندانی	خیابان دزاشیب- سعرا عمار	۲۰۶۲	۲۹	عبدالجواد صالحی	قشم	۳۵۸۸
۱۰	مهدی فولاد زاده محمودآباد	شهری	۱۵۱۶	۳۰	مهدی نوروزی	شهریار	۱۵۶۴
۱۱	راحله منظوری	سعادت‌آباد	۲۱۵۹	۳۱	سیاوش مؤمنی رازلیقی	فلکه سوم تهرانپارس	۹۷۸۶
۱۲	آمنه بشیری	کیش	۲۸۲۱۷	۳۲	ارسلان زکائی	امین‌حضور	۲۴۶۹۶
۱۳	مرتضی نهاری علی شاه	پیروزی	۱۳۲۵۹	۳۳	پوریا همتی	بزرگراه فتح	۲۸۴
۱۴	سارا حسینی	زاینده‌رود	۲۰۱۲	۳۴	احمد غفاری	بازار تبریز	۴۵۸۰
۱۵	علی تقی زاده	ولیعصر تبریز	۱۳۵۷	۳۵	علی زارعی	فلکه سوم تهرانپارس	۱۵۵۸
۱۶	اکبر خدامرادی	یافت‌آباد	۶۲۰۶	۳۶	سارا صدق جو	گلزار رشت	۱۱۰۴۳
۱۷	محمد رضا قیصری	خیابان ملت اکباتان	۴۷۳۴	۳۷	حامد صمیمی گلگون	بلوار هاشمیه - مشهد	۱۳۶۵
۱۸	محسن عماد	اریکه ایرانیان	۳۴۶۴	۳۸	هوتن ابوالفتحی	بازار کفاش‌ها	۴۷۸۵
۱۹	ملیحه مجیدزاده	ستارخان	۵۷۲	۳۹	مجتبی رمضان زاده	کریم‌خان زند	۱۲۹۲
۲۰	مرتضی شیرمحمدی	جام جم	۵۴۸	۴۰	رضا رائدرو	جمهوری	۳۰۰۰۰



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

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز
۱	آذر پورمحمد	بازار تبریز	۱۵۳۰۹	۵۱	زهره فرهادی	قم	۷۹۷
۲	کاظم رهبری ایران	ستارخان	۷۱۹	۵۲	فرشید آرین منش	بلوارهاشمیه - مشهد	۱۱۰۸۹
۳	عباس رحیمی سیاهمزی	هایپر استار	۶۴۷۴	۵۳	دانیال دارسنج	ایلام	۲۰۱۵
۴	شاهین قائم مقامی نوری	خیابان ولیعصر - زرتشت	۴۸۰۷	۵۴	وحید قره خانی	صادقیه	۸۵۳۴
۵	اکبر سلیمان نژاد	نازی آباد	۷۹۷۷	۵۵	فتیرعلی قلی پور	شهر قدس	۷۲۹
۶	زینب هنرجویان	اروند	۱۸۷۲	۵۶	فرشید فیض آبادی	پیروزی	۸۹۴۷
۷	مینا صادقی	سعادت آباد	۳۷۲۳	۵۷	اعظم سادات حسینی	اریکه	۱۵۱
۸	دانیال بروغنی	شمس آباد - میدان ملت	۸۵۳۵	۵۸	زهرا رحیمی شاد	پاسداران شیراز	۱۱۳۴
۹	معصومه حسن لومحسینی	بلوار کشاورز	۱۲۱۰۹	۵۹	جواد درگاهی	میدان قزوین	۳۰۰۰
۱۰	حمیدرضا قاسم پورملکی	خیابان ولیعصر - زرتشت	۱۴۳۵	۶۰	محمد منطقی	پاسداران	۱۰۷۸۵
۱۱	داود قویدل دوستکوثیه	قشم	۳۰۰۰	۶۱	سیدمحمدجواد میرشفیعی	دلاوران	۶۹۶
۱۲	سید محمد تقی مرعشی	رفسنجان	۳۴۸۰	۶۲	مجتبی رجبی برزآبادی	دروس	۲۶۳۱۲
۱۳	رضا باطنی	بازار	۴۷۳۲	۶۳	عوضعلی قاسمی زواجری	اقدسیه	۴۱۸
۱۴	علیرضا عبداللهی	پیروزی	۱۹۴۸۵	۶۴	وحید هراتینی	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی	۱۶۰۳۹
۱۵	زهره توحیدی بهپور	زاهدان	۸۱۸	۶۵	محمدجمال محمدزاده مقدم	مشهد	۳۶۱۰
۱۶	علی سعیدی	قم	۵۱۳۱	۶۶	سحر عبدالوند	میدان آرژانتین	۴۷۰۶
۱۷	فرشته کربلانی	گیشا	۵۳۶۷	۶۷	کاظم یوسفی	دهکده المپیک	۳۰۰۰
۱۸	خلیل محمدی	میدان توحید کرج	۹۳۵	۶۸	حامد آقاجانی	قزوین	۵۷۳
۱۹	سعید محمودی	فلکه سوم تهرانپارس	۱۱۳۶۳	۶۹	مرتضی دیراوی صالحی	اروند	۱۳۲۰
۲۰	یاسمن نظامی	ترمینال ۲ فرودگاه مهر آباد	۳۸۶	۷۰	سید علی نخجوانی	اقدسیه	۸۲۲۹
۲۱	حسین سیفی آق قلعه	شهران	۳۰۰۰	۷۱	صالح پوزن	قشم	۸۹۳۳
۲۲	بهمن غلام پسندخرارودی	پونک	۳۰۰۰	۷۲	علی اصغر کبیری	شهریار	۵۶۴
۲۳	نادر پورچرم	ایران زمین	۴۱۰۵	۷۳	سیدامیر سیدتقی زاده نوجه ده	خیابان جمهوری	۱۲۴۱۱
۲۴	سیدحسین حسینی شکری	میدان حسین آباد	۱۸۶۷	۷۴	خدیدجه جلالی پور	شیراز	۱۲۸۵۲
۲۵	بی بی سمیه وفادار	مدرس مشهد	۱۶۲۱۴	۷۵	مهناز علی زاده نوشق	شهریار	۳۲۴۶
۲۶	حامد قندیان شاه آباد	استادشهریار تبریز	۶۸۶۴	۷۶	علی سروی	سعادت آباد	۱۱۶۸
۲۷	امیر یوسفی	پیروزی	۱۲۵۴۵	۷۷	مینا فروزان	شهران	۳۸۷
۲۸	رحیم رحیم زاده عسکری	مدرس مشهد	۱۳۹۳۱	۷۸	صباح دارم	ونک	۱۹۴۴
۲۹	محمدرضا خدام یاشی امامی	چهارباغ بالا	۲۱۶۳	۷۹	محمدباقر کلهر	قم	۱۳۲۳
۳۰	شاهین فکوری	باغ فردوس	۱۹۵۸	۸۰	سمانه بهرامی قلعه بهمنی	اقدسیه	۶۴۷
۳۱	جواد اکبری وسطی	آمل	۱۲۱۰	۸۱	اذن اله هاشمی	مژده	۸۲۹۹
۳۲	سعید صادقی	قم	۹۳۰	۸۲	فاطمه رضائی یزدی	شهریار	۳۸۴۸
۳۳	بهنام عبدالحمیدی	یافت آباد	۳۳۱۷	۸۳	سامان شهبازی	بلوار فردوس	۲۸۱۹
۳۴	زهره حسین زاده جققشلاقی	نازی آباد	۳۷۸۴	۸۴	علی مبینی کشه	ملاصدرا	۴۷۷۷
۳۵	میثم سلطانی کمالیه	همدان	۹۶۶	۸۵	محمد صادقی سنابادی	مژده	۳۰۰۰
۳۶	مریم شریفی	قصردشت	۵۹۳۵	۸۶	رضا ستاری محمودی	میدان توحید	۳۵۲۲
۳۷	ابراهیم کاویانی	خانه اصفهان	۱۰۶۱	۸۷	علی محمدی	میدان ونک	۴۱۸۹
۳۸	رضا سرداری	زنجان	۲۲۸۰	۸۸	قائم مجاهدحمیدی	گیشا	۳۰۸۴
۳۹	ثریا حکیم عطار	مشهد	۱۰۳۱	۸۹	علیرضا سعیدی اورتاکند	امین حضور	۶۱۵۸
۴۰	سعید افشاری بادجانی	خانه اصفهان	۲۵۵۴۰	۹۰	رضا یوسفیه	بازار	۱۳۹۱۰
۴۱	جمشید همت زاده	فرودگاه امام خمینی	۱۸۴۹	۹۱	اثر مقصودی	ارومیه	۲۵۵۰۱
۴۲	پریوش شیرازی	شیراز	۳۷۸	۹۲	شیوا جمشیدی	قشم	۳۳۰
۴۳	پریا نوحی	ولنجک	۱۳۶۲	۹۳	فاطمه سلامی	اقدسیه	۲۱۸۸
۴۴	اشکان کرم بسی	میدان تجریش	۷۸۱۱	۹۴	سیدعلی حسینی ورامینی	میدان ونک	۱۶۳۶
۴۵	سیامک درابچی	جمهوری	۲۰۹۹۷	۹۵	علیرضا خدایاپور	تبریز	۱۴۲۴
۴۶	حسن شرافتمند عطار	بازار	۴۵۲۴	۹۶	محمدجواد بستاک	خیابان ملت اکباتان	۱۵۲۳
۴۷	سعید سعادت مند	هایپر استار	۳۰۰۰	۹۷	داود حسین پور	تبریز	۱۷۹۰۸
۴۸	نازنین لطفی ستان	خیابان دزاشیب - سهره عمار	۴۷۸۹	۹۸	وحید کاظمی نژاد	سی تیر	۱۰۰۰
۴۹	محمدعرفان احمدی زاده	قطرته	۵۴۴۰	۹۹	شهداد ابراهیمی	میرداماد	۲۳۵۷
۵۰	کامران اختیاری ناو	شهر قدس	۱۴۳۲	۱۰۰	رحیم کیومرثی	ارومیه	۴۴۳

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز
۱۰۱	ثناء جوانشیر	خیابان سرداران ارومیه	۶۷۸	۱۵۱	مالک اشتر نصرتی	قم	۸۳۱۴
۱۰۲	سیدفریدین حسینی شریعت پناهی	سمنان	۹۳۶	۱۵۲	احسان بهاروندی	خرم‌آباد	۴۱۰۹
۱۰۳	حمید دهقانپور	قیطریه	۷۴۱	۱۵۳	یداله بی‌آبی	شهر قدس	۳۷۶۰
۱۰۴	هدی السادات یاسینی	بلوار ۲۴ متری سعادت‌آباد	۱۳۸۶	۱۵۴	نگار صافی	زاینده‌رود	۳۹۶۴
۱۰۵	بهروز قاسمی	تهرانسر	۸۹۰۷	۱۵۵	محمد رضا اسکندر واعظی	۱۷ شهریور تبریز	۲۱۱۲
۱۰۶	شعف رضوی	قیطریه	۹۴۹	۱۵۶	امیرعلی گنجی	ونک	۱۵۷۴۴
۱۰۷	سحر کریمان	شهریار	۵۲۰۰	۱۵۷	ناصر عیسی زاده	سعادت‌آباد	۴۰۷۱
۱۰۸	هومن رجبی	پیروزی	۲۳۴۰۳	۱۵۸	مریم عاشوری	آفریقای شمالی	۶۵۵۷
۱۰۹	سیدجواد حسینی بجدنی	فلکه سوم تهرانیپارس	۲۲۳۰۲	۱۵۹	محمدعلی علی یاری	شهر قدس	۵۶۸۶
۱۱۰	احسان کهن ترابی	بازار کف‌اش‌ها	۶۴۱۸	۱۶۰	شاهین حسن زاده مظهری	بلوار ۲۴ متری سعادت‌آباد	۳۹۷۰
۱۱۱	اصغر خلیلی	مهرشهر کرج	۴۳۶۰	۱۶۱	نازیلا بیگلری فرد	استادشهریار تبریز	۲۵۶۲
۱۱۲	مینو عزیزی	اصفهان	۱۴۰۹	۱۶۲	علی پیری	خیابان ملت اکباتان	۳۲۹۵
۱۱۳	محمد رضا مصدقی	بندر عباس	۱۰۶۹۸	۱۶۳	اروشا بکاء	گل‌سار رشت	۲۲۱۵
۱۱۴	حمیدرضا رحیمی	بازار	۱۵۲۰	۱۶۴	مرتضی زینلی	بلوار فرامرزی عباسی - مشهد	۳۱۰۹
۱۱۵	فاطمه پایانی رودی	بابل	۲۳۷۶	۱۶۵	محسن بذرافشان	اردبیل	۴۰۳۳
۱۱۶	محمدعلی روایان کاشی	تهرانسر	۲۱۳۰	۱۶۶	علی امیری زاده	کرمان	۳۵۴۰
۱۱۷	وحید امیر صادقی	مشهد	۵۶۴۸	۱۶۷	علیرضا اسمعیل طلب مزدهی	یافت‌آباد	۱۰۱۱۸
۱۱۸	مصطفی نکوکار	نازی‌آباد	۸۲۹۲	۱۶۸	سید نفیس فردموسی	خانه اصفهان	۷۸۴
۱۱۹	زهرا السادات کلاه دوزان	اصفهان	۲۳۴۸	۱۶۹	مریم فرهنگ نیا	میدان نبوت	۲۹۴۹
۱۲۰	محمد فرشاد وکیل	ملاصدرا	۳۱۱۳	۱۷۰	محمد شکیبایی نسب	صادقیه	۱۳۳۶
۱۲۱	مونا حیدری ماکونی	ملاصدرا	۶۹۰۶	۱۷۱	مهديه سالاری سعیدی	کرمان	۶۸۶۰
۱۲۲	سینا وحدانی	الهیه	۳۹۲۱	۱۷۲	شهاب رئیسی نافجی	خیابان آقابزرگی - الهیه	۳۰۰۰۰
۱۲۳	مریم بهروزی	جام جم	۱۲۰	۱۷۳	مجید کاظمی	شهریار	۸۶۶۸
۱۲۴	ابوالفضل صافدل	فرودگاه امام خمینی	۶۲۳۵	۱۷۴	پژمان محمدی	آفریقا	۱۶۱۲۶
۱۲۵	حسن اکبری	زاهدان	۱۰۳۴۷	۱۷۵	هادی غیاثوند	اقدسیه	۷۱۰۳
۱۲۶	رز یوسف زاده	شهریار	۷۶۶	۱۷۶	مریم کمال	تهرانسر	۴۱۸۰
۱۲۷	سپیده یروشالمی	میرداماد	۳۶۵۸	۱۷۷	مرتضی آزادنگجه	اردبیل	۵۰۱
۱۲۸	حسین جلمبادانی	یافت‌آباد	۱۴۲۲۸	۱۷۸	فاطمه شریفی خجسته	مشهد	۳۳۲۳
۱۲۹	حسن جهان	خیابان آقابزرگی - الهیه	۶۵۷۱	۱۷۹	زهرا نیکوعقیده	فلکه اول تهرانیپارس	۶۳۵
۱۳۰	سودابه جلال	جهانشهر کرج	۳۰۰۰۰	۱۸۰	رمضان گلاوی	فرودگاه امام خمینی	۸۳۰
۱۳۱	علیرضا عظیمی نوزی	میدان ونک	۲۱۹۸	۱۸۱	علیرضا صدیقی	جهانشهر کرج	۳۲۸۶
۱۳۲	سحر لیاقتی	خیابان دولت	۱۰۶۹	۱۸۲	سروش نامی	جام جم	۱۸۴۶
۱۳۳	علیرضا حسین زاده بنایی	بازار تبریز	۹۴۵۵	۱۸۳	فاضل اعتمادی	بوشهر	۸۱۰
۱۳۴	غلامرضا ملتجی	بلوار فرامرزی عباسی - مشهد	۲۶۶	۱۸۴	محمد امین آزادی	شهران	۹۰۷
۱۳۵	حمیدرضا افشار	سی تیر	۱۸۴۰	۱۸۵	محمد فاضل صفخواه	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی	۸۲۱۲
۱۳۶	محمد صادقی	نازی‌آباد	۹۸۴۷	۱۸۶	سعید سلطانیان	بوشهر	۳۱۵
۱۳۷	مریم سعادت‌نی	میدان نبوت	۱۸۱۱	۱۸۷	رضا همدانی	بازار تبریز	۶۲۵۳
۱۳۸	احمد شعبانی	قم	۸۲۸۳	۱۸۸	علیرضا زمانی‌امند	پیروزی	۱۵۶۳
۱۳۹	نازنین جعفر نژاد	بلوار ۲۴ متری سعادت‌آباد	۱۲۳۳	۱۸۹	نیلوفر پهلوانی	باجه ماهان	۸۲۲
۱۴۰	ایرج نظری فر	ایران زمین	۱۴۰۸۳	۱۹۰	محمد رضا واحدی نیا	بلوار هاشمیه - مشهد	۱۴۵۲
۱۴۱	مجید صالح پور	اصفهان	۱۴۳۷	۱۹۱	اسماعیل محمدی اصل	خیابان سرداران ارومیه	۳۲۵۶
۱۴۲	ماشاله عقیقی	پیروزی	۲۵۰۰	۱۹۲	حمید صفاپور	صادقیه	۶۰۴۸
۱۴۳	رقیه حسینی نسب	خیابان سرداران ارومیه	۱۶۲۲	۱۹۳	محمد رضا حاج اسمعیلی	جمهوری	۲۱۱۱۰
۱۴۴	میلاد سخانی	سجاد مشهد	۱۸۵۱	۱۹۴	علی محلاتی	جام جم	۲۸۸۸
۱۴۵	سهیلا فرخنده گیگاسری	ساری	۴۴۲۳	۱۹۵	سید موسی موسوی	نازی‌آباد	۲۲۳۷۷
۱۴۶	ابوالقاسم رستمی کوشک زلزله	شیراز	۱۶۱۵۹	۱۹۶	صادق اکبری	آمل	۵۲۴
۱۴۷	یاسر دلفانی	مهرشهر کرج	۱۶۷	۱۹۷	محمد محزون	خیابان لواسانی	۵۴۳۲
۱۴۸	سید محمد حسینی کژدهی	اصفهان	۱۹۷	۱۹۸	امیر رنجی	میدان توحید کرج	۵۳۲۰
۱۴۹	مهرزاد سالاری	کیش	۶۱۹	۱۹۹	مصطفی زنگنه	نازی‌آباد	۳۲۴۸
۱۵۰	علیرضا سخانی نسب	بلوار هاشمیه - مشهد	۲۸۶۱	۲۰۰	سعید شایگان فر	میدان ونک	۶۹۵

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز
۲۰۱	راضیه رشادی	هایپر استار	۶۰۵	۲۵۱	عباس کریمی احمدآبادی	پیروزی	۱۰۴۵۵
۲۰۲	نسرین افضلی احمدآبادی	کرمانشاه	۵۳۷۹	۲۵۲	مهدی حسینی	میدان توحید کرج	۳۰۸۹
۲۰۳	وحید میرغلامی مشهد	سجاد مشهد	۱۱۳۳۶	۲۵۳	امیرعلی تمجیدی	میدان توحید کرج	۱۲۳۲
۲۰۴	عظیم سالاری	مهرشهر کرج	۹۱۶۷	۲۵۴	فاطمه عباسی کرم	اقدسیه	۶۸۷۴
۲۰۵	حسین ابتدائی ارانی	سو	۹۷۱	۲۵۵	آزاده پویاپور	ازیکه ایرانیان	۶۶۵
۲۰۶	پهرام داراییان	زنجان	۴۰۹۵	۲۵۶	امیرحسین حیدریان	همدان	۴۱۰۵
۲۰۷	حبیب عرب گری	منیریه	۲۲۹۸	۲۵۷	حسن عبدالهی	خیابان سرداران ارومیه	۹۵۵۶
۲۰۸	آیت اله بیگلرلو	مهرشهر کرج	۹۱۷۷	۲۵۸	محسن میربلوچ زهی	زاهدان	۶۵۵
۲۰۹	قاسم احمدی پور	مشهد	۲۹۰۱۰	۲۵۹	علی مرتضائی	رفسنجان	۲۳۴۴۷
۲۱۰	علی خسروی شندی	مقدس اردبیلی	۳۰۰۰۰	۲۶۰	محمد ابوالحسنی نژاد	پونک	۷۱۱۲
۲۱۱	عباس آسوده	شمس آباد- میدان ملت	۱۵۶۰	۲۶۱	سحر سادات عباسی خواه	شهرک راه آهن	۱۹۹۰
۲۱۲	زهره اسدی	امین حضور	۱۵۱۹۰	۲۶۲	سجاد استاجی	میدان تجریش	۶۳۳
۲۱۳	قاسم روستائی	شیراز	۳۰۰۰۰	۲۶۳	حمیدرضا خان محمدی	شهران	۱۰۸۰۴
۲۱۴	صفیه ابراهیمی حاجی علیلو	شهریار	۱۱۹۲	۲۶۴	مهناز کاشیان	خانه اصفهان	۱۲۳۰۱
۲۱۵	سعید عسگری	میدان توحید کرج	۵۹۵۹	۲۶۵	کاظم توکلی	جهانشهر کرج	۲۳۶۲
۲۱۶	محمود حسین رضائی	خیابان دکتر بهشتی	۸۷۱	۲۶۶	فرناز سادات کاظمی	اقدسیه	۴۰۲۱
۲۱۷	مجید قشونی	سجاد مشهد	۷۳۲	۲۶۷	عزیز دبیری رازلیقی	یافت آباد	۲۸۶۵۱
۲۱۸	شیمیا پناهی	شهر قدس	۴۹۳۱	۲۶۸	بهار عابد	شهرک اکباتان	۸۲۹
۲۱۹	علی رضا براری	بابل	۵۶۵۴	۲۶۹	حامد پاک نژاد	حافظ اصفهان	۷۱۵۲
۲۲۰	عباس مشکولی	ملاصدرا	۲۸۰۶	۲۷۰	کاظم شاهواروقی فراهانی	قم	۳۸۸
۲۲۱	نریمان محمدی جعفرآباد	بجنورد	۷۶۰۲	۲۷۱	مرضیه نجفی	بلوار کشاورز	۱۸۳۰
۲۲۲	مهدی داودی	همدان	۱۱۱۶۲	۲۷۲	عبدالسلام صابری	ارومیه	۱۵۷
۲۲۳	مهران مهدوی	شهرری	۳۴۲	۲۷۳	مرضیه امیرحسینی	زعفرانیه	۲۲۷۹
۲۲۴	میلاد زنگنه	پیروزی	۲۴۴۹	۲۷۴	متین آمرطوسی	باغ فردوس	۸۲۲۴
۲۲۵	امید دهنونی	نیشابور	۵۱۳۳	۲۷۵	صیاد سلیمانی	شهر قدس	۳۰۳۲
۲۲۶	امید بیوک زاده فرد	جمهوری	۲۳۷۵۸	۲۷۶	بهاره یوسفی ثمرین	هایپر استار	۵۷۲
۲۲۷	امید امینی	پیروزی	۱۱۹۱۳	۲۷۷	علی شاداب فر	خیابان آذربایجان	۳۸۹
۲۲۸	محمدامین رضائی	بلوار کشاورز	۵۵۳۴	۲۷۸	محسن حسینی	آفریقای شمالی	۳۴۶۱
۲۲۹	قاسم میرزائی گلی	شهریار	۸۱۳	۲۷۹	مژده رهنما	خیابان جمهوری	۱۵۴۰۵
۲۳۰	سیدجواد حیدری	خیابان ملت اکباتان	۳۰۰۰۰	۲۸۰	رسول طاعتی	پیروزی	۱۲۷۰۳
۲۳۱	هادی نصرتی	زنجان	۲۴۵۳	۲۸۱	میلاد امیدیان	شعبه جام جم - واحد شرکتی	۱۰۷۹
۲۳۲	حمید صفری	خرم آباد	۱۵۴۲	۲۸۲	محمدباقر طحانی مزروع نو	فلکه جهاد	۴۵۸۰
۲۳۳	سیدمحسن کلانتریان	جام جم	۱۱۸۳	۲۸۳	رضا ساکی	بلوار فردوس	۶۹۲
۲۳۴	مهرزاد محمدرضائی نوجینی	پاسداران شیراز	۱۷۹۶	۲۸۴	فرزان فروزان سیر	شهرک اکباتان	۳۵۸۴
۲۳۵	شرف افضلی	دهکده المپیک	۳۰۰۰۰	۲۸۵	فاطمه حجار	شیراز	۲۱۹۰
۲۳۶	اسرافیل علمی بانی	بلوار فردوس	۱۶۲۷	۲۸۶	صفر باقری	قصردشت	۲۰۶۵۹
۲۳۷	سیده فائزه حسینی	بلوارفرامرزعیاسی - مشهد	۱۶۵۱	۲۸۷	حامد زامهران	بلوارفرامرزعیاسی - مشهد	۱۲۲۷۲
۲۳۸	رضا آقائی	شهرری	۴۸۹۱	۲۸۸	غزاله خالدی فر	آمل	۲۱۱۳
۲۳۹	علی اقبالی	ازیکه ایرانیان	۴۸۱	۲۸۹	امید دبیری نژاد	میدان ونک	۲۹۸۰
۲۴۰	مسعود رضائی ادریانی	معالی آباد شیراز	۱۸۴۹	۲۹۰	مانی ربیعی	مهرشهر کرج	۱۲۸۷
۲۴۱	داود سپیددست	میرداماد	۴۲۹۵	۲۹۱	سعید میرزاخانی	ترمیتال ۲ فردگاه مهر آباد	۸۳۷
۲۴۲	پریسا سعادت ایردموسی	نازی آباد	۲۱۲۵	۲۹۲	امیر دهقان چاچکامی	ساری	۲۱۳۱
۲۴۳	فرح تجلی	ارومیه	۴۸۵	۲۹۳	علی احمدی طلقی	میدان توحید کرج	۱۷۸۹۰
۲۴۴	علی اکبر محمدخانی	بلوارفرامرزعیاسی - مشهد	۱۸۰۸	۲۹۴	محمد فلاحتی	یافت آباد	۲۴۳۶۷
۲۴۵	عارفه مهدوی	کرمان	۱۱۰	۲۹۵	رضا شهرآبادی	مولوی	۲۱۲۷۵
۲۴۶	احمد راطبی	شهران	۵۲۲۵	۲۹۶	همیلا شعبان	قشم	۵۴۸۷
۲۴۷	نگین صفاری	ونک	۶۳۰	۲۹۷	سیاوش مهرایی	آفریقا	۲۱۶۶
۲۴۸	غلامرضا باباپورگل افشانی	ساری	۲۵۸۲	۲۹۸	سیدامین حسینی	آمل	۷۲۷
۲۴۹	مصطفی رودباری	منیریه	۵۱۵۸	۲۹۹	داود رحیمی پورگل جوان	مولوی	۲۱۶۷۶
۲۵۰	وهاب عبداللهی	سجاد مشهد	۲۶۹۰	۳۰۰	رامین ارام دل	نازی آباد	۸۹۹۱

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز	ردیف	نام و نام خانوادگی	نام شعبه	امتیاز
۳۰۱	سیدرضا حسینی فر	پیروزی	۴۸۹۳	۳۵۱	فرزانه قنبری	قصردشت	۱۴۹۱
۳۰۲	سپیده عظیمی تهرانی	پاسداران	۲۸۰۷	۳۵۲	محمدعلی جلالی گلده	جهانشهر کرج	۲۶۴۰
۳۰۳	حمیدرضا زارع سلماسی	میدان نبوت	۱۰۹۰۸	۳۵۳	فاطمه بغلانی	اروند	۲۳۳۴
۳۰۴	شهلا آژند	همدان	۱۵۳۹	۳۵۴	مرضیه ملکی	تهرانسر	۲۱۲۶۲
۳۰۵	قدرت کریمیان	بازار تبریز	۷۴۹۵	۳۵۵	سیدمیشم محمودی حسن آبادی	خیابان ولیعصر - پارک سامی	۲۴۱۹
۳۰۶	بهناز محمدی منش	سجاد مشهد	۱۱۰۳	۳۵۶	میشم ابراهیمی	فلکه اول تهرانپارس	۴۳۱۱
۳۰۷	حسین امان پور	بازار تبریز	۶۳۶۷	۳۵۷	محمدرضا بازماندگان خضری	رفسنجان	۱۷۸۱
۳۰۸	سمیرا مهاجر	خیابان حافظ اصفهان	۲۶۹۲	۳۵۸	مریم حاجی پور	قم	۱۶۵۷
۳۰۹	هومن رضائی	کیش	۸۱۲۴	۳۵۹	سعید سلیمی	خانه اصفهان	۲۱۹۹
۳۱۰	مرتضی خدا مرادی	شهریار	۱۷۰۳	۳۶۰	جلال قربانی	شهریار	۶۰۰۲
۳۱۱	عاطفه صنعت خانی	بلوارفرامرزیعباسی - مشهد	۱۱۶۴	۳۶۱	شهرام پورعباسی	نازی آباد	۶۰۶۱
۳۱۲	کامییز چلنگر	خیابان دزاشیب - سره عمار	۲۴۱۰	۳۶۲	یونس دخیلی	مولوی	۱۳۱۷۹
۳۱۳	علی آقا لر	میدان قزوین	۳۳۸۰	۳۶۳	محمود قزلباش	بلوار فردوس	۱۴۹۴
۳۱۴	شهرام فتحعلی	یافت آباد	۲۳۲۹	۳۶۴	اکرم اسکندری	مولوی	۴۵۴۵
۳۱۵	محمود قاسمی	مرکزی	۹۹۶۹	۳۶۵	نیلوفرصادات صادقی کلور	قشم	۱۰۱۷
۳۱۶	سوگل یگانه	میدان تجریش	۳۹۷	۳۶۶	ارغوان دل دار	معالی آباد شیراز	۱۱۷۵
۳۱۷	جواد بهادر	مشهد	۲۸۷۴	۳۶۷	مجید مرجانی	میرداماد	۸۰۲
۳۱۸	محمد حسین دل رابد	الهیه	۵۲۶۱	۳۶۸	وحید تمجید یامچلو	خیابان ولیعصر - زرشت	۱۶۷۹
۳۱۹	اباذر استحکامی	اردبیل	۳۵۹۰	۳۶۹	فاطمه فرداحمدی	گلزار رشت	۳۷۷۴
۳۲۰	مهدی مال میر	خرم آباد	۷۱۶۶	۳۷۰	مرتضی وصالی ناصح	همدان	۳۰۰۰
۳۲۱	بی بی زهرا خروشان	سجاد مشهد	۵۲۹۰	۳۷۱	امیر جعفری	بازار تبریز	۴۷۸۸
۳۲۲	مجتبی رشوند کافرکشی	پیروزی	۸۲۸	۳۷۲	آلاء حسن زاده	پونک	۳۲۴۷
۳۲۳	سیده آناهیتا رئیس زاده لنگرودی	گیشا	۴۴۴۱	۳۷۳	طره صادقیان	میرداماد	۴۷۸۶
۳۲۴	زهرا ساغریان	باغ فردوس	۵۰۴۸	۳۷۴	الهه قهرمانی	نازی آباد	۱۷۷۱
۳۲۵	فرشاد کولیوند	ملاصدرا	۵۶۲۷	۳۷۵	علی باقری زاده	شهریار	۳۰۰۰
۳۲۶	علی محمد آدینه وند	خرم آباد	۱۱۲۳۹	۳۷۶	محمد باستانی	شهری	۴۲۴۷
۳۲۷	علیرضا محمدخانی	جهانشهر کرج	۷۸۹	۳۷۷	صبا شرافت پسند	مژده	۳۶۲۱
۳۲۸	میشم عابدینی	قم	۳۳۷۹	۳۷۸	احسان روستائی	سرو	۶۵۲
۳۲۹	فرشاد نشاط	اقدسیه	۹۲۳	۳۷۹	صادق سعیدی	چنت آباد	۳۰۰۰
۳۳۰	علی زره ساز	قیطریه	۱۷۲۶۰	۳۸۰	امیرحسین زارع زاده	سعادت آباد	۴۶۹۵
۳۳۱	محمد درختی مهماندار	خیابان ملت اکباتان	۲۱۸۱	۳۸۱	ناصر فر احمدی	چنت آباد	۱۸۷۵
۳۳۲	عبداله تاند	قشم	۱۲۴۰۹	۳۸۲	محمد باقری قره قیه	مولوی	۳۰۰۰
۳۳۳	رضا ناصری مهکی	میدان توحید کرج	۲۵۱۴	۳۸۳	محمد رضا نافع	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی	۱۲۰۹۵
۳۳۴	پانیده باقریان خواه	فلکه سوم تهرانپارس	۱۵۴۷	۳۸۴	احسان خرازیها اصفهانی	اصفهان	۱۱۲۲
۳۳۵	سوگند حسین پور	پاسداران	۲۰۰	۳۸۵	آرین ارشد	مشهد	۵۴۶۴
۳۳۶	محمد مهدی علی میرزائی	مشهد	۸۳۳۴	۳۸۶	نرگس امونیا	بندر عباس	۸۷۳۹
۳۳۷	رضا نوزاد هروی	استادشهریار تبریز	۲۴۴۴	۳۸۷	سپیده دهقان لطف آبادی	سجاد مشهد	۶۵۴۰
۳۳۸	الهه منصوری طهرانی	مهرشهر کرج	۲۲۱۷	۳۸۸	آیناز سقلی	گیشا	۵۱۹
۳۳۹	خدیدجه سجادیان امیری	بابل	۱۶۸۱	۳۸۹	آرش ساغری ساز همدانی	پاسداران	۴۷۴
۳۴۰	احسان مهربخش	قیطریه	۱۸۶۰	۳۹۰	مینا محمدی	آفریقا	۹۴۵
۳۴۱	جعفر فراهانی	بازار کفاش ها	۱۷۵۸	۳۹۱	محمد صدیق جوانمردی	خیابان دزاشیب - سره عمار	۲۷۰۰۸
۳۴۲	مهدی رضائی	پیروزی	۳۰۰۰	۳۹۲	سعید حیدری	بازار تبریز	۸۲۲۶
۳۴۳	سیدحسین حجازی	آمل	۱۶۵۶	۳۹۳	سید علی خاتمی	تهرانسر	۸۱۳۳
۳۴۴	سیدمحمدشریف حسینی جمکرانی	قم	۱۸۱۳۵	۳۹۴	بنفشه علی پوربهشتی	مهرشهر کرج	۳۴۵۲
۳۴۵	نسرین محمودی بسطام	شهریار	۶۷۷	۳۹۵	حمزه آرزومندی	یافت آباد	۱۱۴۱
۳۴۶	حسام محمدی سعیدخانلو	بلوار فردوس	۱۰۰۰	۳۹۶	مصطفی رستمی	هایپر استار	۲۱۶۱۲
۳۴۷	فاطمه شاکری بنفشه ورق	امین حضور	۵۵۰	۳۹۷	فریده قاسمی صفدر	شهر قدس	۴۸۵۶
۳۴۸	مسعود حمدانی پور	بندر عباس	۱۷۷۴	۳۹۸	علیرضا هژیبری	یزد	۴۶۵۹
۳۴۹	عباس ابراهیم نازارزایی	جام جم	۲۶۰۷۴	۳۹۹	پرویز عزیزی	کرمانشاه	۱۶۶۳
۳۵۰	محمد صفائی	تبریز	۳۶۱۲	۴۰۰	حسن کشاورز کلهری	یافت آباد	۶۴۰

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/باجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب/باجه‌ها
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 کوهپایه، 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	۳۳۴۴۳۷۱۱	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 ماکونی‌پور، 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، سعادت‌آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	خانم قندیان
۱۴	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت‌آباد، 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	۴۴۰۰۳۸۵۰-۶	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 کوچه‌ها، سازمان بورس اوراق بهادار، پلاک ۱۹۲	۶۶۷۴۰۴۲۴-۵	---	---
۲۳	ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد	۸۵۲	تهران، فرودگاه بین‌المللی 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 طرفی‌نژاد
۲۶	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت‌آباد جنوبی، پایین‌تر 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 خوش‌صحب
۲۹	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ‌هادی، 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 سه‌رودی، 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 اسدآبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال‌الدین 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 آیت‌النبی
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 طرّفه‌نژاد
۴۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روبروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخ‌الرستم، 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)	۶۵۲۶۹۰۲۱،۳-۶۵۲۶۸۹۶۵	۶۵۲۶۸۹۶۲	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	۵۵۲۷۸۴۰۸-۰۹-۵۵۲۷۸۴۱۱-۱۲	۵۵۲۷۸۴۱۰	آقای حسینی
۵۶	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجر بن عدی، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	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	۳۶۶۰۱۵۰۵-۸	۳۶۶۰۱۵۰۹	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	۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	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 میری، 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	۳۶۱۱۷۲۰۱-۳۶۱۱۷۱۹۲-۴	۳۶۱۱۷۱۹۵	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	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۶۲۳۲۵	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 دارانی (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	زاهدان، میدان امام علی، ابتدای بلوار شهید مطهری	۰۵۴-۳۳۲۶۰۱۷۶	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، بلوار مولوی، پلاک ۲۲۴	۰۲۳-۳۳۳۲۰۸۱۲	۰۲۳-۳۳۳۲۰۴۷۶	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	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱۰-۱۲	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۴	آقای ملاشعیری
۱۱۲	شیراز	۹۱۰۱	شیراز، خیابان زند، حدفاصل خیابان های فلسطین و هفت تیر (۲۰متری سینما سعدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۲۶۱	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	جهان شهر 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 /یاجه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعب /یاجه ها
۱۲۲	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۷۹۶۰	آقای مالک قادری
۱۲۳	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۴۷۷۷۶۱	۰۳۴-۳۴۷۷۶۶۲	آقای شعبی
۱۲۴	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۰۹-۶۴	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	۰۱۷-۳۲۳۳۹۰۰۲-۸	۰۱۷-۳۲۳۳۹۰۰۱۶	آقای پافندگان
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 ممقانی
۱۲۸	بلوار هاشمیه مشهد	۹۳۰۵	مشهد، بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۴۶	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۳	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	خانم سازگار
۱۲۹	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۲۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	آقای طوسی
۱۳۰	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۷	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	آقای مختاری
۱۳۱	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۴۴۶۰-۱	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	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	۰۸۱-۳۸۲۱۳۳۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۳۸۹	آقای سعیدی
۱۳۴	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی، نبش کوچه محمود آباد روبروی برج آسمان	۰۳۵-۳۵۴۴۸۲۰۳-۵	۰۳۵-۳۵۴۴۸۲۰۶	آقای دهقان
۱۳۵	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی(ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۱۹۹۱۰-۲	۰۳۵-۳۶۲۱۹۵۲۵	آقای زارع

شعب بانک سامان یاسخگوی **همیشگی شما**

ساعت کاری شعب		
شعب	شنبه تا چهارشنبه	پنج شنبه
شعب استان‌های تهران و البرز	۱۵/۴۵ تا ۷/۴۵	۱۲/۴۵ تا ۷/۴۵
شعبه‌های پر استار تهران	۱۸ تا ۸	۱۳ تا ۸
شعب استان‌های اصفهان، فارس، قم، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، خراسان رضوی، اردبیل و اهواز	۱۵/۳۰ تا ۷/۳۰	۱۲/۳۰ تا ۷/۳۰
شعبهٔ 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 ۸	۱۳/۳۰ تا ۸

سرپرستی ها

نام	سمت	نشانی
آقای رضا حاجی پور	سرپرست منطقه ۱	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نیوت. پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نیوت تلفن: ۷۷۹۱۷۰۳-۷۷۹۱۵۰۹-۷۷۹۱۷۱۳۱-۷۷۹۱۰۱۱۹-۷۷۹۱۲۱۵۴-نمابر: ۷۷۹۱۵۰۰۳
آقای مصطفی محمدی	سرپرست منطقه ۲	خیابان سید جمال الدین اسدآبادی، نیش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳-تلفن ۸۸۲۱۷۹۰۲/۸۸۲۶۹۰۶۷-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 تلفن ها: ۹۶-۹۳-۹۱-۴۹-۴۷۸۷۴۷-۴۴-۴۷۳۷۹۸۰-۴۴-۴۷۳۹۱۱۱-تلفن مستقیم سرپرست: ۴۴۷۳۹۱۱۱-نمابر: ۴۴۷۳۸۷۵۸
آقای حسین شکوه نیا	سرپرست استان های مرکز	اصفهان، خیابان توحید میانی، نیش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵، طبقه اول - تلفن ۳۶۲۸۲۱۲۱-۳۶۲۸۴۰۹۰-نمابر: ۳۱-۳۶۲۸۴۰۹۰
آقای احمد شریعتمداری	سرپرست استان های جنوب شرق	کرمان، خیابان شهید قری، نر، نرسیده به میدان شهید قری نر (ژاندارمری سابق)، جنب تیمچه، پلاک ۲۱۶ شماره های سانترال: ۸-۴۳۲۲۳۸۷۹۴-تلفن مستقیم سرپرست: ۳۴۳۲۲۲۲۱۲۳-نمابر: ۳۱-۳۶۲۸۲۱۱۰
آقای محقق طوسی	سرپرست استان های شرق و شمال شرق	مشهد، بلوار سجاده، نیش اسجاده (خیابان لاله جنوبی)، ساختمان بانک سامان طبقه یک، تلفن ۴۴-۳۷۶۷۹۱۴۳-۵۱
آقای احمد اسدی	سرپرست استان های شمال غرب	تبریز، خیابان امام خمینی، بالاتر از میدان شهید بهشتی، جنب کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱، طبقه چهار ساختمان شعبه تبریز تلفن ۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۰-۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۳-نمابر: ۴۱-۳۳۳۷۳۸۴۳
آقای علیرضا پاک نژاد	سرپرست استان های جنوب و جنوب غرب	شیراز، بلوار پاسداران (زرهی)، حدفاصل خیابان مبعث و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول، تلفن: ۳۸۴۴۶۶۷۰-۷۱
آقای طاهّا احمدزاده	سرپرست استان های شمال	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سدره قارن، طبقه فوقانی شعبه ساری، تلفن: ۳۳۲۵۹۷۸۴-۱۱
_____	سرپرست استان های غرب	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام- تلفن: ۳۳۳۶۵۸۶۰-۲۴-نمابر: ۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۴

دفتر بانکداری اختصاصی

شماره تماس مدیریت بانکداری ویژه و اختصاصی : ۰۲۱-۲۶۸۵۱۶۷۰ و ۰۲۱-۲۶۸۵۰۴۸۸
شماره تماس دفتر بانکداری اختصاصی تهران: 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: ۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۵۱
شماره تماس مرکز رزرو سامان: 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	۳/۲۵
درهم امارات	۰/۲۵	۰/۵۰	۱/۰۰
دلار آمریکا	۱/۰۰	۱/۵۰	۳/۲۵

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





باشگاه پیشنهادهای هیجان انگیز

● ● ● ● به توان هم

- در سامانیوم، با امتیازهای سامانی خود جایزه بگیرید.
- در قرعه‌کشی سورسامانی شرکت کنید.



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