



سال هجدهم، شماره ۱۸۵
آبان ۱۴۰۱

بانک سامان
SamanBank



تجربه صادرات آسان با سامان





صبح جمعه‌تو با ۴۰٪ تخفیف سامانتلی شروع کن

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

samantel.com





بامجله سلام همراه باشید

گروه مالی سامان

پوداخت الکترونیک سامان کیش

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



بیمه سامان

تهران، خیابان سیدجمال‌الدین اسدآبادی، پلاک ۴۳۳
تلفن: ۰۲۱-۸۹۴۳ نمابر: ۸۸۷۰۰۲۰۴
www.si24.ir



کارگزاری بانک سامان

تهران، بلوار آفریقا، خیابان ناهید غربی، پلاک ۳۱
تلفن: ۸۸۷۷۴۶۶۹-۷۱ نمابر: ۸۸۷۷۴۶۸۹
www.samanbourse.com



صرافی سامان

شعبه مرکزی: تهران، خیابان خالد اسلامبولی (وزرا)، خیابان هفتم، پلاک ۱۱
تلفن: ۸۸۷۰۵۸۰۳ و ۱۹۰۷ نمابر: ۸۸۷۰۹۲۱۰
www.samanexchange.com



اعتبارسنجی حافظ سامان ایرانیان

تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به همت، نبش کوچه اتوبانک، برج سامان
تلفن: ۴۱۷۲۶۰۰۰ نمابر: ۴۱۷۲۶۰۰۱
www.icbs.ir



خدماتی آفتاب تجارت سامان

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



تأمین سرمایه کاردان

تهران، خیابان نلسون ماندلا، خیابان ظفر غربی پلاک ۲۸۱ کد پستی ۱۹۶۸۶۳۴۷۷۹۵
تلفن: ۹۶۶۲۱۱۰۰ نمابر: ۹۶۶۲۱۱۳۳
www.kardan.ir



کیش سل پارس

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



پردازشگران سامان

تهران - محله امانیه - بلوار نلسون ماندلا - خیابان شهید محمد علی رحیمی - پلاک ۴۳
تلفن: ۰۲۱-۲۶۲۹۳۹۴۲ نمابر: ۰۲۱-۲۶۲۹۳۹۴۲
www.samanpr.net



تندر نور

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





سلمان

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

همیشه منتظر آثار شما هستیم

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

نشانی اداره مرکزی و مدیریت روابط عمومی

و صدای مشتریان بانک سامان:

تهران، خیابان شریعتی، نبش کوچه اتوبانک، برج سامان

تلفن: داخلی: ۳۴۳۰-۰۲۱-۲۲۳۳۰۰۰۰ سایت: www.sb24.ir

نشانی دفتر مجله سامان:

خیابان قائم مقام فراهانی، مقابل خیابان فجر، پلاک ۷۴

تلفن: ۸۸۸۴۸۷۹-۰۲۱ فاکس: ۸۸۳۷۴۸۳-۰۲۱

- ۶ یادداشت سردبیر
- ۸ رسیدگی به امور مشتریان ویژه نیازمند کار گروهی است
- ۱۰ گاهی آسان‌ترین راه بهترین راه است
- ۱۱ ایزو ۱۰۰۰۲ چیست؟
- ۱۲ راهی برای تحقق یک رؤیا (راهنمای جامع دریافت وام مددجویان بهزیستی)
- ۱۳ برندگان خوش شانس وین کارت فصل تابستان معرفی شدند
- ۱۴ افتتاح مدرسه بانک سامان در روستای قوشجان آباد استان گلستان
- ۱۶ تثبیت جایگاه نخست سپ در صنعت پرداخت
- ۱۷ تداوم روند صعودی سپ با رشد ۳۱ درصدی
- ۱۸ تراکنش کارخوان‌های سپ از مرز ۳ میلیارد گذشت
- ۱۹ بررسی عملکرد مردادماه «سپ»
- ۱۹ سپ ۲/۵ هزار میلیارد تومان درآمد محقق کرد
- ۲۰ اهمیت تجربه کاربری مشتری در صنعت پرداخت
- ۲۱ کالابریگ الکترونیک
- ۲۲ فشارهای عصبی در سازمان‌ها و راه‌های مقابله با آن
- ۲۴ آیا به موضوع توسعه فردی تان فکر کرده‌اید؟
- ۲۸ صادرات سرنوشت ساز است
- ۲۹ شعب یزد، جزو شعب استراتژیک بانک هستند
- ۳۳ بهبود خدمات مرکز تماس سامان
- ۳۶ استقبال مشتریان از خدمات جدید ۶۴۲۲
- ۳۸ چگونه یک نامه با ساختاری درست بنویسیم؟
- ۴۰ تئوری انتخاب چه می‌گوید؟
- ۴۱ معنای زندگی چیست؟
- ۴۲ نحوه سؤال کردن مدیران باهوش و کارآمد در محل کار
- ۴۳ جایگاه ضعیف EQ در زندگی ما
- ۴۴ رهبران آخر غذا می‌خورند
- ۴۵ خطر از بین رفتن فرصت تجارت
- ۴۶ حسابداری سرمایه انسانی
- ۵۰ اعتبارسنجی دقیق می‌شود
- ۵۱ گشت و گذار بدون حضور فیزیکی
- ۵۲ چرا سامانه‌های الکترونیکی موفق نبودند؟
- ۵۳ موتورهای تورم را خاموش کنید
- ۵۴ نگاه استراتژیک بانک سامان به صنعت پتروشیمی
- ۵۶ حرکت روی خط استاندارد
- ۵۷ دولت باید جلوی خروج منابع بانکی را بگیرد
- ۵۸ فرهنگ عمومی و توسعه صنعتی
- ۶۰ قدردانی خانواده بیمه‌گذار فوت شده در مراسم اربعین از خدمات بیمه سامان
- ۶۱ تقدیر از همکاران فعال در کارسنجی
- ۶۲ شعب بانک سامان

مدیریت سخت زمستانی که هر پیشی است!



ناصر بزرگمهر
nbozorgmehr@yahoo.com

به نام او که هر چه بخواد همان می شود

بله، به نظر من برخی وقت‌ها ما خودمان مسبب وقایع اطرافمان هستیم. من در ۱۴ مهر ۱۳۹۷ و در یادداشتی در روزنامه‌های کشور همین حکایت را نوشتم و ادامه دادم که آنچه در چند سال گذشته به‌ویژه آخرین ماه تابستان ۹۷ در کشور ما رخ داد، نشانه روشن و واضح از جمع کردن هیزم به‌دست خودمان برای روشن کردن آتش زیاده‌خواهی جمعی زالوصفت بوده و هست که با مکیدن خون مردم عادی، بزرگ و بزرگ‌تر می‌شوند و بر سرمایه‌های خود می‌افزایند.

نگرانی مردم از تحریم و برجام، سیاست‌های یک بام و دوهوای بعضی از دولتیان، ضعف آشکار نهادهای مسیول پول و سرمایه و صنعت و تجارت، حضور مدیریت‌های کوتوله در انواع سمت‌ها و پست‌های گوناگون و نبود قدرت تصمیم‌گیری واحد، جماعت را به سمت وسوی خرید و احتکار خانگی هدایت کرد.

نگرانی از آینده‌ای مبهم و پایین آمدن روز به روز ارزش ریال و بالا رفتن ارز و سکه و طلا و کاهش سرمایه‌های کوچکی که مردم در سال‌های طولانی کار و زندگی اندوخته کرده‌اند، بزرگ‌ترین عامل برای هجوم به بازار پول و سرمایه بوده و خواهد بود. مردمی که باید به فکر استفاده از لحظات گرانقدر زندگی باشند، بیشتر در فکر حفظ ثروت‌های کوچک خود هستند و به زعم آنان حفظ ثروت‌های کوچک فقط با تبدیل شدن به ارز و سکه امکان‌پذیر است؛ همین مهم‌ترین دلیل هجوم مردم برای جمع‌آوری هیزم است و باعث گرانی و سوءاستفاده دلالان و صاحبان سرمایه‌های کلان می‌شود.

می‌گویند یک روزی، سرخ‌پوستان از رئیس جدید خود پرسیدند: آیا زمستان سختی در پیش است؟
رئیس جوان قبیله که نمی‌دانست چه پاسخی بدهد گفت: برای احتیاط بروید هیزم تهیه کنید.

بعد از مدتی با خود اندیشید که بهتر است از اداره هواشناسی بپرسد و به همین منظور به سازمان هواشناسی زنگ زد و سوال کرد: آقا امسال زمستان سختی در پیش است؟

پاسخ شنید: این‌طور به نظر می‌آید.

پس رئیس جوان و بی تجربه به مردم خود دستور داد که بیشتر هیزم جمع کنند و بعد یک‌بار دیگر به سازمان هواشناسی زنگ زد و گفت: شما نظر قبلی تان را تأیید می‌کنید؟

پاسخ شنید: صددرصد!

رئیس جوان دستور داد که همه سرخ‌پوستان، تمام توان‌شان را برای جمع‌آوری هیزم بیشتر به کار ببرند.

اما بعد از مدتی دید که هوا سردتر نمی‌شود و دوباره به سازمان هواشناسی زنگ زد و پرسید: آقا شما مطمئنید که امسال زمستان سردی در پیش است؟
پاسخ شنید: بگذار این‌طور بگوییم؛ سردترین زمستان در تاریخ معاصر را در پیش داریم.

رئیس پرسید: از کجا می‌دانید که با این قاطعیت می‌گویید؟

پاسخ شنید: چون سرخ‌پوست‌ها دارند دیوانه‌وار هیزم جمع می‌کنند!

خروج سرمایه های کوچکی که به سختی به دست آورده اید از سیستم بانکی و حمله به بازارهای ارز و سکه و اتوموبیل و لوازم خانگی و امثالهم، می تواند این خطر را به وجود آورد که با کوچکترین تغییر اجتماعی و اقتصادی، بخش مهمی از سرمایه های مان از بین برود

از خریدهای غیر مصرفی، فرصت طلبان به سرعت عقب نشینی می کنند و از سودجویی دست برمی دارند. همین چند ماه پیش مردم آلمان در یک حرکت همگانی چند روزی از خرید شیر و لبنیات خودداری کردند و گرانفروشان مجبور به عقب نشینی شدند و انگلا مرکل به طور رسمی از مردم تشکر و عذرخواهی کرد.

باید بدانیم که هجوم ما مردم برای خرید اتوموبیل بی کیفیت و گران قیمت، تبدیل ریال به ارز، جمع آوری اجناس مصرفی و هرگونه تفکر مبتنی بر احتکار و استفاده از فرصت برای سودآوری در بلندمدت محکوم به ضرر و نابودی فردی و اجتماعی است.

خروج سرمایه های کوچکی که به سختی به دست آورده اید از سیستم بانکی و حمله به بازارهای ارز و سکه و اتوموبیل و لوازم خانگی و امثالهم، می تواند این خطر را به وجود آورد که با کوچکترین تغییر اجتماعی و اقتصادی، بخش مهمی از سرمایه های مان از بین برود.

سیستم بانکی کشور هنوز مطمئن ترین سیستم در حوزه حفظ پول و سرمایه شماست که می توان در کوتاه مدت به آن اطمینان داشت. حالا به نظر شما تا کی خودرو، دلار، سکه، گوشت، مرغ، تخم مرغ و... باز هم گران می شود؟!

به نظر من، پاسخ روشن است، تا وقتی که من و شما هیزم جمع می کنیم! برای رسیدن به روزهای بهتر باید از جمع کردن هیزم و نابود کردن جنگل و قطع درختان دست برداریم، حتی اگر زمستان سختی در پیش داشته باشیم، به سیستم بانکی کشور و به بانک خودمان اعتماد کنیم.

متأسفانه در چنین جو و شرایطی، بعضی ها که تخم مرغ خانگی تولید می کنند و گوجه و پیاز و سیب زمینی می کارند هم هر روز نرخ تخم مرغ ها و گوجه و پیاز خودشان را با ارز محاسبه می کنند و قیمت ها را بالا و بالا می برند تا املت تهیه شده از سوی مردم ارزان تمام نشود، گاهی باید از مرغ های خانگی بیشتر از خروس های پرسروصدای همسایه ها ترسید.

من هم می دانم که گرانی ها و بی ضابطگی در قیمت ها، ریشه در مدیریت های ضعیف و کنترل نداشتن نهادهای مسئول داشته و دارد. متأسفانه مدیریت های رفاقتی و نابلذ همچنان می تازند اما بدون شک متحد نبودن مردم و نبود فرهنگ درست خرید و نگرانی های با دلیل و بی دلیل مردم، همچنان نقش مؤثرتری نسبت به موضوع مدیریت دارد. نقشی که مردم در هر جامعه ای بازی می کنند، مهم ترین نقش نمایشنامه حیات انسانی است.

در جامعه شناسی اجتماعی و اقتصادی و حتی سیاسی، تصمیم گیری های مردم، حرف اول و آخر برای هرگونه نظریه پردازی و نتیجه نهایی است. به نظر می رسد در شرایط پیچیده ای که ملت ما قرار گرفته باید رفتارهای جمعی را یکبار دیگر بازتعریف کنیم و تصمیم بگیریم که از منافع فردی عبور کنیم و برای ایرانی بهتر و شرایطی مناسبتر به تصمیم های جمعی بپردازیم و سود خود را در سود همگانی ببینیم.

جمع کردن چند دلار و چند پوشک و چند رب گوجه فرنگی و چند تا مرغ و تخم مرغ، رفع مشکل بلندمدت هیچ فردی را تضمین نمی کند، اما نمونه های بسیاری در دنیا نشان داده که در یک حرکت جمعی و خودداری

رسیدگی به امور مشتریان ویژه نیازمند کار گروهی است

| جعفر نکبیری |



که به نظرم اصل اول در ارائه خدمات به مشتری این است که با مشتری به گونه‌ای برخورد کنیم که دوست داریم با ما همان گونه برخورد شود. برقراری یک ارتباط خوب با دیگران یک هنر و استفاده از آن برای پیشبرد اهداف الزامی است. اتفاقاً یکی از نکات کلیدی حتی در جذب مشتریان جدید نحوه تعامل با این گروه از مشتریان است. همان‌طور که انتظار دارید تعامل با این طیف از مشتریان به واسطه طبقه اجتماعی‌شان، حساسیت و چالش‌های خاصی

**اصل اول در ارائه
خدمات به مشتری این
است که با مشتری
به گونه‌ای برخورد کنیم
که دوست داریم با
ما همان گونه برخورد
شود**

بهر روز پورفرد، بانکدار ویژه شعبه نیاوران در شهریورماه توانسته عنوان بانکدار برتر این ماه را به خود اختصاص دهد. در گفت‌وگویی که با وی داشتیم به بررسی نحوه تعامل وی با مشتریان و رموز موفقیت وی پرداختیم.
● آقای پورفرد به عنوان سؤال نخست برای خوانندگان بگویید که نحوه تعامل شما با مشتری چطور است؟
در ابتدا به همه خوانندگان و همکاران عزیز سلام می‌کنم. در پاسخ به این سؤال باید بگویم

یکی از ساده‌ترین راه‌های کشف نیاز مشتری
پرسیدن از خود مشتری است.
البته شناخت جزئیاتی
مثل سن، جنس، تحصیلات، وضعیت مالی
و شغلی می‌تواند
در شناخت نیاز مشتری
کمک کند

● نیاز مشتری را چگونه شناسایی می‌کنید؟

یکی از ساده‌ترین راه‌های کشف نیاز
مشتری پرسیدن از خود مشتری است. البته
شناخت جزئیاتی مثل سن، جنس، تحصیلات،
وضعیت مالی و شغلی می‌تواند در شناخت نیاز
مشتری کمک کند.

به نظر بنده مهم‌ترین سؤال در کشف نیاز مشتری این
است که مشتری از شما چه انتظاری دارد. قطعاً انتظار
مشتری از شما برآوردن نیازش است و اگر توقعات مشتری
را بشناسیم و به آنها بها بدهیم تمایل مشتری جهت ارتباط
بیشتر گسترده‌تر می‌شود.

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

قطعاً لطف خداوند. البته اگر موفقیتی کسب شده قطعاً حاصل کار
تیمی بوده است. تلاش کردیم تعامل خوبی با تیم شعبه و همکاران
مدیریت مشتریان ویژه و اختصاصی جهت ارائه خدمات با سرعت و
کیفیت به این گروه از مشتریان بانک داشته باشیم.

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

برنامه‌ریزی جهت دستیابی به اهداف تعیین شده، پیگیری و ارتباط
مستمر امور مشتریان ویژه و همچنین معرفی محصولات و خدمات
جدید به این مشتریان، وفادارسازی از طریق استمرار تماس با ایشان با
القای این حس که واقعاً برای ما اهمیت دارند.

● در پایان اگر نکته خاصی دارید با خوانندگان در میان بگذارید.
در پایان سپاس فراوان از دوستان خوبم در شعبه نیاوران و همراهی
ریاست محترم جناب آقای مهدی پور و همین‌طور دوستان مدیریت
محترم مشتریان ویژه خصوصاً سرکار خانم افقهی که واقعاً بسیار از
ایشان آموختم.

دارد که نیازمند توجه ویژه است. البته در فضای بانکداری کشور ما خصوصاً
بخش دولتی عدم توجه به این موضوع، پتانسیل و فضای بکری جهت
جذب این گروه از مشتریان را برای بانک ما ایجاد کرده و انصافاً بانک
سامان در این زمینه پیشگام است. شکر خدا مشتری‌مداری و خوشنامی از
ویژگی‌های شاخص بانک سامان به شمار می‌رود و این رویکرد در شعبه
نیاوران نهادینه شده است.

● به عنوان بانکدار ویژه دقیقاً چه خدماتی به مشتریان ارائه می‌دهید؟
ارائه مشاوره و انجام کلیه خدمات بانکی جهت گروه مشتریان ویژه و
اختصاصی به صورت حضوری در باجه مشتریان ویژه و غیرحضوری
از طریق ابزارهای الکترونیک.

● نحوه بازاریابی و جذب مشتریان چگونه است؟

باتوجه به استراتژی پیش‌روی بانک و تمرکز بر گروه مشتریان ویژه،
تلاش می‌کنیم از طریق ابزارهای موجود از قبیل لیست مشتریان
پرپتانسیل ارائه شده توسط مدیریت محترم مشتریان ویژه (خصوصاً
بخشی از مشتریان این لیست که در سنوات گذشته از مشتریان ویژه
بانک بودند و به دلایل مختلفی در حال حاضر با بانک‌های رقیب
مشغول به همکاری هستند پتانسیل خوبی را جهت جذب مجدد به
بانک سامان دارند) در این فقره توانستیم بخشی از مشتریان قدیمی را
مجدد با سامان همراه کنیم. همچنین بازاریابی منطقه‌ای و استمداد از تیم
شعبه جهت ارجاع مشتریان ممتازی که پتانسیل تبدیل شدن به مشتری
ویژه را داشتند بسیار مؤثر واقع شد. در این راستا مشتریان جدیدی هم
بودند که باتوجه به حس خوب ایجاد شده در آنها دوستان و آشنایان
خود را جهت افتتاح و انتقال منابع به بانک معرفی کردند. به لطف خدا با
بازاریابی و افزایش تعداد مشتریان ویژه جهت ارائه خدمات باکیفیت به
این گروه از مشتریان دوست خوبم آقای علیرضا فراهانی به تیم مشتریان
ویژه شعبه اضافه شدند که اطمینان دارم با پشتکار ایشان بیش‌ازپیش
جهت دستیابی به اهداف تلاش می‌کنیم.

● نحوه هماهنگی شما با مدیریت بانکداری ویژه چگونه است؟

رسیدگی مناسب به امور مشتریان ویژه نیاز به کار گروهی و تیمی
دارد و هرچه تعامل با تیم شعبه (ریاست شعبه) و همچنین همکاران
مستقر در بانکداری مشتریان ویژه و اختصاصی بیشتر باشد مطمئناً مسیر
پیشرفت هموارتر خواهد بود. در این فقره خدا را شکر همکاری بسیار
خوبی بین همکاران شعبه و همکاران مدیریت محترم بانکداری مشتریان
ویژه برقرار است و جا دارد از همکارانم جناب آقای خسروانی فراهانی،
معصومی، تاجی نژاد، سلطانی و حسین‌زاده تشکر ویژه داشته باشم.

گاهی آسان‌ترین راه بهترین راه است

هیچ وقت متوجه نشدم که چرا برخی از افراد در کپشن‌شان قیمت کالا را نمی‌زنند! جالب اینجاست خیلی‌ها به همین علت آنها را آنفالو می‌کنند و خریدی از آنها انجام نمی‌دهند؛ با این حال، خیلی‌ها هنوز مُصرند که همین روش را ادامه دهند. مثلاً همین هفته پیش به اتفاق خانواده به مغازه‌ای که کالای دکوری و آنتیک داشت رفته بودیم و از آن‌ها پیچ شبکه اجتماعی‌شان را خواستیم. درون مغازه همه کالاها برچسب قیمت داشتند؛ اما داخل پیچ بابت اطلاع از قیمت هر کالایی باید دایرکت می‌دادیم.

[روابط عمومی بانک سامان]

آماده تغییر هستید؟

چرا همیشه عادت می‌کنیم که کار را برای بقیه و خودمان سخت کنیم؟! یک‌بار برای همیشه خرید درون‌برنامه را از طریق درگاه پرداخت درون برنامه‌ای سهولت ببخشید و نتیجه‌اش را ببینید. برای من بارها پیش آمده که تنظیمات مرورگر گوشی‌ام به هم ریخته و نتوانستم وارد صفحه پرداخت شوم. وقتی که درگاه پرداخت درون برنامه‌ای داشته باشید، دیگر افرادی که مثل من مرورگرهایشان مشکل دارند هم به راحتی پرداختشان را انجام می‌دهند. از همه این‌ها گذشته، مسئله امنیت موضوع کم‌اهمیتی نیست؛ وقتی که اپلیکیشن‌تان درگاه پرداخت درون برنامه‌ای داشته باشد، دیگر نیازی به ریدایرکت شدن به صفحه پرداخت در مرورگر نیست؛ بنابراین، هرکدام هم نمی‌توانند اطلاعات افراد را به سرقت ببرند. درگاه پرداخت درون برنامه‌ای هم راحت است و هم امنیت بالاتری نسبت به درگاه پرداخت اینترنتی برای اپلیکیشن‌های تلفن همراه دارد.

درگاه پرداخت درون برنامه بانک سامان

همان طور که می‌دانید ما (در بانک سامان) همیشه در کنار شما هستیم. حالا که تقاضا برای استفاده از درگاه پرداخت درون برنامه‌ای زیاد شده، ما هم دست‌به‌کار شدیم و این امکان را برای شما فراهم کردیم. اگر تا به حال با درگاه پرداخت اینترنتی ما کار کرده باشید می‌دانید که تجربه کاربری راحت و جذابی دارد و پشتیبانی آن ۲۴ ساعته است. حالا هم شرکت پرداخت الکترونیک سامان (سپ)، از محصول جدیدی که همان درگاه پرداخت درون برنامه‌ای است رونمایی کرده و به شما این امکان را داده تا کاربران بدون خروج از محیط اپلیکیشن پرداختشان را به راحتی انجام دهند.

جمع‌بندی

اگر اهل توسعه کسب و کارتان هستید، بهتر است در راه آسان شدن تجربه کاربری فروشگاهتان قدم بردارید. امکان پرداخت درون برنامه‌ای اپلیکیشن‌ها یکی از آن مواردی است که می‌تواند به شما در این هدف کمک کند. اگر سؤالی دارید در بخش نظرات از ما بپرسید.

خب چرا پروسه خرید را

برای مشتری‌تان سخت می‌کنید؟!

اینترنت پر است از کالایی که همین حالا شما در فروشگاهتان می‌فروشید و خیلی از رقبای‌تان قیمت آن را درج می‌کنند. شما در صورتی می‌توانید با بقیه رقابت کنید که قیمت قابل مقایسه‌ای برای افراد ارائه دهید. البته شما این طوری نباشید! یادتان بماند که مردم دوست دارند همه چیز برایشان حاضر و آماده باشد. قیمت‌ها را به درستی درج کنید؛ در جایی که به راحتی قابل مشاهده باشد تا کسی به خودش زحمت پرسیدن در پیغام خصوصی یا کامنت را ندهد. همین موضوع را به خیلی از چیزهای دیگر هم بسط دهید. کلاً علم بازاریابی یک چیز را مکرراً تکرار می‌کند و آن هم این است که به رفتار و حرف‌های مشتری گوش دهید و برای راحت‌تر شدن پروسه خرید برنامه‌ریزی کنید. شما باید هر روز پروسه خرید از سایت و اپلیکیشن فروشگاهتان را آسان‌تر از قبل کنید تا بر تعداد فروشتان افزوده شود. در این مطلب به شما یکی از راه‌های آسان‌تر شدن پروسه خرید را می‌گوییم. پیشنهاد می‌کنیم که این مطلب را تا انتها بخوانید.

پرداخت درون برنامه - موردی که کمتر به آن پرداخته می‌شود!

اگر برای فروشگاه یا کسب و کارتان اپلیکیشن طراحی کرده باشید، چند هیچ از بقیه رقبای‌تان جلوترید! همین که به سلیقه افراد توجه کرده‌اید کافیست. احتمالاً این را به خوبی می‌دانید که خیلی از افراد با استفاده از گوشی همراه وارد اینترنت می‌شوند و استفاده از اپلیکیشن‌ها را به استفاده از مرورگر ترجیح می‌دهند. اصلاً اپلیکیشن‌ها محیط کاربرپسندتری نسبت به سایت‌ها دارند و استفاده از آن‌ها برای خیلی از افراد آسان‌تر است.

حالا اگر بخواهید عملیات خرید از اپلیکیشن‌تان را برای

مخاطبان‌تان آسان‌تر کنید چه کاری انجام می‌دهید؟

یک پیشنهاد برایتان دارم؛ بیا ببینید به پرداخت درون برنامه یعنی همان درگاه پرداخت درون اپلیکیشن فکر کنید. هم راه ایمن‌تری است و هم راحت‌تر از پرداخت از طریق مرورگر است.

ایزو ۱۰۰۰۲ چیست؟

ایزو ۱۰۰۲ برای طراحی یک سیستم اثر بخش و کارآمد برای رسیدگی به شکایات مشتریان در سازمان ها اجرا می گردد. هدف از این استاندارد به صورت کلی کمک کردن به سازمان ها و مشتریان و ذینفعان می باشد. زمانی که شکایتی از مشتری دریافت می شود، این شکایت ها می تواند فرصت های زیادی را در رابطه با محصولات و فرآیندها در اختیار سازمان قرار دهد و در صورتی که شکایات های صورت گرفته به درستی بررسی و تجزیه و تحلیل نگردد می تواند، شهرت سازمان را تحت تاثیر قرار دهد. این استاندارد با استاندارد های مشابه از قبیل ISO ۹۰۰۱ و ISO ۱۰۰۰۴ می تواند به راحتی توسط سازمان ها استفاده شوند، زیرا این استاندارد ها دارای رویکردی یکسان در خصوص راه های سنجش رضایتمندی مشتریان می باشند.

مزایای ISO ۱۰۰۰۲ چیست؟

- از جمله مزایای دریافت ایزو ۱۰۰۰۲ می توان به موارد زیر اشاره کرد:
- **نگهداشت مشتری:** با استفاده از این استاندارد و اجرای آن می توان میزان وفاداری مشتری ها را افزایش داد.
- **کارایی عملی:** اخذ این گواهینامه تضمین می کند که یک رویکرد با ثبات در خصوص رسیدگی به شکایات مشتریان وجود دارد و سازمان را قادر می سازد تا شکایات مشتریان را دریافت و برای رفع آنها اقدامات اصلاحی تعریف کند تا منشأ آنها اصلاح گردد. این فرآیند موجب افزایش رضایتمندی مشتریان خواهد شد.
- **اعتبار برند:** با استفاده از استاندارد جهانی می توان به ذینفعان اطمینان داد که سازمان در خصوص فرآیند مراقبت از مشتری و رسیدگی و بررسی شکایات ها دارای تعهد واقعی می باشد.

استاندارد ISO ۱۰۰۰۲ چارچوب رسیدگی

به شکایات مشتری را به نحو زیر بیان می کند:

- تعهد سازمان به ایجاد یک سامانه رسیدگی به شکایات ها و موثر بودن و کارایی آن.
- ایجاد یک خط مشی مشتری مدار و روشن برای رسیدگی به شکایات و اجرای آن در سازمان
- ایجاد یک روش اجرایی مناسب و تعیین مسئولیت ها و اختیارات هر یک از ارکان سازمان، برای رسیدگی به شکایات مشتریان.

اداره رسیدگی به صدای مشتریان

با توجه به ماموریت و استراتژی های بانک سامان و رویکرد مشتری مداری از ابتدای دهه ۱۳۹۰ واحد رسیدگی به صدای مشتریان تشکیل شده است. این اداره وظیفه دریافت خواسته های مشتریان اعم از شکایت، انتقاد، پیشنهاد و... را بر عهده دارد. این واحد با توجه به شرح وظایف خود با ایجاد ساز و کارهای مناسب و رویه های اجرایی اقدام به دریافت خواسته های مشتریان، دسته بندی، ارجاع به واحدهای متولی و پاسخگویی به خواسته های مشتریان می نماید.

دریافت ایزو ISO ۲۰۱۴:۱۰۰۰۲ توسط بانک سامان

به منظور نظام مند شدن رویه رسیدگی به شکایات مشتریان و رعایت استانداردهای بین الملل، از سال ۱۳۹۵ بانک سامان اقدام به ایجاد بسترها و زیر ساخت های لازم به منظور استقرار نظام رسیدگی به شکایات مشتریان با توجه به استاندارد ایزو ۱۰۰۰۲ نموده است. در خرداد ماه سال ۱۳۹۵ بانک سامان پس از انجام مراحل مختلف و ممیزی صدور موفق به اخذ گواهینامه ISO ۲۰۱۴:۱۰۰۰۲ از موسسه TÜVNORD (توف نورد) گردید.

رئوس خط مشی رسیدگی به شکایات

و مدیریت رضایتمندی مشتریان بانک سامان

- ایجاد و توسعه ساز و کارهای ارتباطی برای دریافت شکایت و تسریع در روند رسیدگی به شکایات.
- برخورد عادلانه و به دور از هر گونه جانب داری با تمامی مشتریان و طرف های دخیل در شکایت و رعایت اصل محرمانگی و بی غرضی در ارجاع شکایات.
- بکارگیری و استفاده از مکانیزم های نوین سنجش رضایتمندی مشتریان.
- بهبود مستمر اثربخشی فرآیند رسیدگی به شکایات و سنجش رضایتمندی.

اخذ و تمدید ISO ۲۰۱۸:۱۰۰۰۲

با توجه به استقرار استاندارد ISO ۲۰۱۸:۱۰۰۰۲ در خصوص مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان در بانک سامان از سال ۱۳۹۵، با عنایت به اجرا و استقرار الزامات استاندارد مذکور در بانک سامان و اهتمام کلیه ارکان آن به رعایت استاندارد مذکور، از اوایل سال ۱۴۰۱ و پس از انجام ممیزی داخلی، استاندارد مذکور توسط موسسه TÜVNORD (توف نورد) مورد ارزیابی و ممیزی قرار گرفت. در نهایت در اواخر تابستان ۱۴۰۱ طی مراحل مذکور، بانک سامان موفق به اخذ مجدد گواهینامه ISO ۲۰۱۸:۱۰۰۰۲ مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان گردیده است.



عکس: جمعیت نیکوکاری

راهی برای تحقق یک رؤیا (راهنمای جامع دریافت وام مددجویان بهزیستی)

[روابط عمومی بانک سامان]

بازپرداخت این وام ۷ سال است. وام مددجویان بهزیستی که بانک سامان ارائه می‌کند در واقع جزو تسهیلات قرض الحسنه محسوب می‌شود و هدف این تسهیلات کمک و حمایت مالی از طرح‌های خوداشتغالی است.

مزایای وام مددجویان بهزیستی بانک سامان

- افراد تحت حمایت بهزیستی می‌توانند از وام مددجویان بهزیستی بدون پرداخت سود و بهره منتفع شوند.
- تسویه وام به صورت قسطی و ماهانه است و بازپرداخت آن در مدت هفت سال انجام می‌شود.

چه کسانی می‌توانند از وام مددجویان بهزیستی

بانک سامان استفاده کنند؟

همان‌طور که گفتیم وام مددجویان بهزیستی در اختیار کسی قرار می‌گیرد که از سازمان بهزیستی معرفی‌نامه داشته باشد. علاوه بر این، این تسهیلات برای حمایت از طرح‌های خوداشتغالی است؛ پس باید اول طرح خود اشتغالی به تأیید سازمان بهزیستی برسد. اگر فردی که خواهان وام است کارفرما است باید حداقل ۴۰ مددجو برای او کار کنند.

اگر کارفرما هستید و می‌خواهید وام بگیرید باید وثیقه به بانک ارائه کنید. به عنوان مثال، گواهی سپرده، اوراق مشارکت دولتی، اوراق مشارکت بانک مرکزی یا حتی وثیقه ملکی را باید به بانک ارائه کنید. اگر مددجو هستید و می‌خواهید از تسهیلات خوداشتغالی بانک سامان استفاده کنید باید یک برگه چک به همراه سفته معادل مبلغ وام ارائه کنید. در ضمن به یک نفر ضامن هم احتیاج دارید.

شرایط دریافت وام مددجویان بهزیستی بانک سامان

هر کسی که از طرف سازمان بهزیستی تمام استان‌های کشور معرفی شود می‌تواند از این تسهیلات استفاده کنید. در ضمن، فرد موردنظر نباید سابقه چک برگشتی داشته باشد یا خودش ضامن وام فرد دیگری شده باشد. بعد هم باید طرحی که به بانک ارائه کرده اعتبارسنجی شود و بعد از ارزیابی و تأیید بانک مراحل پرداخت تسهیلات ادامه پیدا می‌کند.

نحوه دریافت وام مددجویان بهزیستی بانک سامان

متأسفانه در حال حاضر امکان ثبت درخواست این تسهیلات به صورت آنلاین و غیر حضوری وجود ندارد. به همین دلیل اگر می‌خواهید از این تسهیلات استفاده کنید باید به صورت حضوری به یکی از شعبه‌های بانک سامان مراجعه کنید.

خیلی شگفت‌زده و متعجب شده بودم که مگر می‌شود این نقاشی‌ها را کسی کشیده باشد که دست ندارد؟! چنان هنرمندانه و ظریف از چهره افراد نقاشی کشیده بود که با خودم گفتم محال است این را یک فرد ناتوان کشیده باشد. باتوجه به اینکه کارم طوری بود که به طور منظم به سازمان بهزیستی سر می‌زدم یک روز از مدیر آنجا پرسیدم این نقاشی‌ها را چه کسی کشیده است. اصلاً انتظارش را نداشتم. با خودم گفتم دارد اغراق می‌کند. صرفاً این حرف‌ها را برای جلب توجه و کمک اطرافیان می‌زند و تصاویری هم که در صفحه اینستاگرام گذاشته‌اند برای دریافت بازخورد مثبت و تحریک حس همدردی در فضای مجازی است؛ تا اینکه با مدیر بهزیستی وارد اتاق یکی از افراد ناتوان شدم. اصلاً باورم نمی‌شد. تمام دیوارهای اتاق پر بود از نقاشی‌های بسیار زیبا و شگفت‌انگیز. با خانم جوانی آشنا شدم که در عین معلولیت از هر دودست در نهایت ظرافت طرح‌هایی می‌کشید که حتی من با سلامت کامل جسمی از کشیدن آن‌ها عاجز بودم. نقاشی‌هایی که ظرافت و دقت را در معنا تمام کرده بودند و تحت هیچ شرایطی نمی‌توانستی باور کنی این نقاشی‌های زیبا را یک فرد ناتوان کشیده است.

جلو رفتم. خودم را معرفی کردم و بعد از یک گپ و گفت مفصل از او پرسیدم: "آرزوت چیه؟" گفت: دلم می‌خواهد از این استعدادم برای کسب درآمد استفاده کنم. دوست دارم آموزشگاه نقاشی خودم با هنرجوهای خودم را داشته باشم و بتوانم هرآنچه که در دنیای زیبای نقاشی انجام داده‌ام را به هنرجوهای خود آموزش دهم. البته برای رسیدن به این خواسته نیازمند کمک هستم، مخصوصاً کمک مالی. کاش می‌توانستم یک وام دریافت کنم تا جایی را برای آموزشگاه و گالری دایر کنم و بتوانم از فروش کارهایم و آموزش نقاشی درآمد داشته باشم. با کمی خجالت که از چشم‌هایم معلوم بود، پرسید: "شما می‌توانید کمک کنید؟" گفتم: "هر کاری از دستم بر بیاید با افتخار انجام می‌دهم". بعد از خداحافظی در مورد انواع وام‌ها جست‌وجو کردم و متوجه شدم بانک سامان به مددجویان بهزیستی تسهیلات خوداشتغالی می‌دهد.

وام مددجویان بهزیستی بانک سامان

طبق بررسی‌هایی که کردم افرادی که تحت حمایت بهزیستی هستند می‌توانند با دریافت معرفی‌نامه از سازمان بهزیستی کشور به بانک سامان مراجعه و از تسهیلات ۵۰ میلیونی این بانک استفاده کنند. علاوه بر این، بانک سامان به کارفرمایانی که ۴۰ نفر از مددجویان بهزیستی را استخدام کنند، وام ۲ میلیارد تومانی می‌دهد. زمان



برندگان خوش شانس وین کارت فصل تابستان معرفی شدند

تابستان، می‌توانند با مراجعه به شعب بانک سامان در سراسر کشور، نسبت به افتتاح حساب و دریافت وین کارت اقدام و با انجام هر یک از فعالیت‌های بانکی مانند پرداخت قبوض، خرید از کارت‌خوان‌های سامان، خرید شارژ، انتقال وجه و غیره برای شرکت در قرعه‌کشی دور بعد، امتیاز کسب کنند. گفتنی است، همه دارندگان وین کارت برای احراز شرایط شرکت در قرعه‌کشی باید در هر فصل حداقل ۱۰۰ امتیاز کسب کنند. مشتریان برای دریافت اطلاعات بیشتر راجع به این محصول، می‌توانند به تمامی شعب بانک سامان در سراسر کشور مراجعه و یا با مرکز سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرند.

دور جدید قرعه‌کشی وین کارت برگزار و برندگان خوش شانس ۴۴۴ جایزه نقدی به ارزش ۱۲ میلیارد ریال مشخص شدند.

به گزارش سامان رسانه، دوره جدید قرعه‌کشی وین کارت مربوط به فصل بهار با حضور مدیران ارشد بانک برگزار شد و ۴۴۴ برنده خوش شانس این فصل مشخص شدند. در این مراسم، ابتدا قرعه‌کشی ۴ جایزه یک میلیارد ریالی برگزار شد و پس از مشخص شدن اسامی برندگان خوش اقبال این بخش، قرعه‌کشی برای مشخص شدن برندگان ۴۰ جایزه ۱۰۰ میلیون ریالی و ۴۰۰ جایزه ۱۰ میلیون ریالی صورت پذیرفت که اسامی برندگان هم‌اکنون در وبسایت بانک سامان در دسترس است. براین اساس، علاقه‌مندان به شرکت در قرعه‌کشی فصل





افتتاح مدرسه بانک سامان در روستای قوشجان آباد استان گلستان

استان گلستان کرد. در مراسم افتتاح این مدرسه شش کلاسه که به نام «سامان» نام‌گذاری شده، جمعی از مسئولان محلی، مدیران ارشد بانک سامان و اهالی روستای قوشجان آباد حضور داشتند.

در این مراسم سلیمان هاشمی، فرماندار شهرستان آق‌قلا ضمن تقدیر از اقدام بانک سامان برای احداث این واحد آموزشی، خواستار تداوم اقدامات

آیین افتتاح مدرسه شش کلاسه بانک سامان با حضور مدیران ارشد این بانک، مسئولان محلی شهرستان آق‌قلا و اهالی این روستا برگزار شد.

به گزارش سامان رسانه، بانک سامان در راستای ایفای مسئولیت اجتماعی با تخصیص اعتبار از محل بودجه فعالیت‌های خیریه خود، اقدام به ساخت و تکمیل مدرسه شش کلاسه در روستای قوشجان‌آباد از توابع شهرستان آق‌قلا



آموزشی و ۱۵۰۰ متر محوطه، با سرمایه‌گذاری ۵۵ میلیارد ریالی بانک سامان احداث شده که تفاهم‌نامه ساخت این مدرسه پس از وقوع سیل در استان گلستان و بررسی‌های دقیق میدانی، با سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور امضا شد. با ساخت این مدرسه شش کلاسه در شهرستان آق‌قلا، بانک سامان تاکنون ۸ مدرسه با بالاترین استانداردهای ساختمانی و تجهیزات، در سراسر ایران ساخته و هزاران دانش‌آموز را در سراسر کشور راهی فضاهای آموزشی کرده است. لازم به ذکر است که بانک سامان سال‌هاست در حوزه مسئولیت اجتماعی با احداث چندین مدرسه در مناطق محروم، تجهیز بیمارستان‌ها، کمک به بیماران نیازمند، حمایت از دانش‌آموزان مستعد نیازمند و کمک در تأمین آب شرب از طریق دفتر یونسکو، اقدامات قابل توجهی انجام داده است.

خیریه بانک در مناطق محروم شهرستان آق‌قلا شد. همچنین رضا شیرین گوهریان، معاون اعتباری بانک سامان طی سخنانی با ابراز خرسندی از افتتاح مدرسه سامان گزارشی از اقدامات خیریه این بانک در جهت توسعه فضاهای آموزشی در سراسر کشور ارائه کرد.

وی به پیشنهاد بودن این بانک در پیشبرد امور عام‌المنفعه اشاره کرد و ادامه داد: بانک سامان توسعه فضاهای آموزشی در مناطق محروم را سرلوحه اقدامات خود قرار داده و بر همین اساس تاکنون ۸ مدرسه در مناطق محروم کشور توسط بانک سامان احداث شده است.

وی سپس ادامه داد: احداث مدرسه «سامان» شهرستان قوشجان‌آباد نیز باهدف ارج نهادن به سرمایه‌های ملی این منطقه صورت گرفته است.

لازم به ذکر است، این مدرسه شش کلاسه مشتمل بر ۷۴۵ متر ساختمان

تثبیت جایگاه نخست سپ در صنعت پرداخت

سپ با سهم ۳۳/۲۰ درصد از بازار تراکنش‌های خرید، در این ماه نیز بالاترین سهم را در بین رقبا به خود اختصاص داد و همچنین با رشد ۰/۱۴ درصدی در حوزه تراکنش‌های مانده‌گیری به سهم ۱۶/۹۷ درصدی رسید و با یک پله صعود، رتبه نخست این بخش را به دست آورد. شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش، به‌عنوان پیشقراول صنعت پرداخت در خاورمیانه و آفریقا با کسب سهم ۱۸/۵۳ درصدی از ابزارهای تراکنش‌دار اینترنتی، بیشترین سهم در کشور را به نام خود به ثبت رساند.

سپ با سهم ۰۷/۲۰ درصدی از کل تراکنش‌های کشور در مردادماه، صدرنشینی خود را در بین رقبا تثبیت کرد. به گزارش روابط‌عمومی سپ، به نقل از گزارش اقتصادی شاپرک، این شرکت توانست با سهم ۰۷/۲۰ درصدی، از نظر تعداد تراکنش، در رتبه نخست صنعت پرداخت قرار گیرد. این گزارش نشان می‌دهد، سپ با سهم ۱۶/۲۰ درصدی در بخش «تعداد تراکنش‌های کارت‌خوان فروشگاه‌ها»، همچون ماه گذشته بهترین عملکرد را در بین شرکت‌های پرداخت دارد. این شرکت نوآور در صنعت



تثبیت جایگاه نخست سپ در صنعت پرداخت

برای پرداختن به زندگی...



تداوم روند صعودی سپ بارشد ۳۱ درصدی

درآمد "پین و اعتبار فروخته شده درگاه" و "درآمد حاصل از خدمات کارت خوان" است.

سپ از ابتدای سال ۱۴۰۱ تا پایان تیرماه ۱۳,۰۲۷,۲۲۷ میلیون ریال درآمد از پین و اعتبار فروخته شده درگاه و درآمد حاصل از خدمات کارت خوان ثبت کرده است که با رشد همراه بوده است.

درآمد سپ در تیرماه بیشترین رقم به نسبت سه ماه قبل بوده و به ۳,۷۳۷,۷۷۷ میلیون ریال رسیده است.

روابط عمومی سپ معتقد است این شرکت، روند درآمدی تقریباً ثابت و با شیب ملایم صعودی دارد.

درآمد سپ در ۴ ماه نخست سال ۱۴۰۱، با ۳۱ درصد رشد نسبت به مدت مشابه سال گذشته، به ۱۳,۳۴۲,۸۵۵ میلیون ریال رسید.

به گزارش روابط عمومی سپ، این شرکت از ابتدای سال ۱۴۰۱ تا پایان تیرماه، ۱۳,۳۴۲,۸۵۵ میلیون ریال درآمد شناسایی کرده که نسبت به مدت مشابه سال گذشته، ۳,۱۲۶,۹۵۲ میلیون ریال رشد داشته است.

بررسی درآمد چهارماهه نخست سال ۱۴۰۱ سپ نشان می‌دهد این شرکت به طور میانگین ۳,۳۳۵,۷۱۳ میلیون ریال درآمده داشته که عمده درآمد این شرکت از



برای پرداختن به زندگی...



تراکنش کارتخوان های سپ از مرز ۳ میلیارد گذشت

۲۷۸ تراکنش در هر ثانیه

شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش، از ابتدای فروردین ماه سال ۱۴۰۱ تا پایان مرداد ماه ۱۴۰۱، ۳،۷۲۹،۱۴۱،۵۴۸ تراکنش را از طریق کارتخوان، درگاه و موبایل به ثبت رساند. روابط عمومی سپ با انتشار گزارشی اعلام می کند: این شرکت همواره در تلاش بوده تا در قالب مسئولیت اجتماعی، گزارش عملکرد خود را به صورت شفاف منتشر نماید. موضوعی که از طریق گزارش های ماهانه کدال نیز قابل استناد است. از همین رو، روابط عمومی سپ گزارشی با عنوان تعداد تراکنش های سپ از ابتدای سال ۱۴۰۱ منتشر ساخته که وضعیت عملکرد تراکنش های کارتخوان، درگاه و موبایل این شرکت خلاق و نوآور در صنعت پرداخت ایران را بازگو می کند. با استناد به گزارش های اقتصادی شاپرک،

از هر پنج خرید فروشنده، یک خرید از طریق کارتخوان های سپ انجام می شود که این موضوع نشان دهنده گستردگی سطح خدمات این شرکت فعال در صنعت پرداخت است. امروزه پرداخت از طریق کارتخوان، بخش اجتناب ناپذیر خریدهای فروشنده های است و ماموریت سپ نیز پرداختی آسان و سریع در زندگی روزمره است. این شرکت به عنوان پرتراکنش ترین شرکت پرداختی خاورمیانه و آفریقا دارای بیش از یک میلیون و صد هزار کارتخوان فعال است که در یک سال گذشته همواره در رتبه نخست گزارش های شاپرک در بخش "تعداد تراکنش" بین شرکت های PSP قرار گرفته است. گزارش های اقتصادی شاپرک، نشان از دستاوردها و موفقیت های چشمگیر این برند خوشنام در صنعت پرداخت دارد؛ برندی که نه تنها رکورددار بیشترین تراکنش کارتخوان در ایران است، بلکه با استناد به آخرین گزارش نشریه معتبر نیلسون ریپورت، در رتبه نخست صنعت پرداخت خاورمیانه و آفریقا قرار دارد و بلند پروازانه به همراهی با پذیرندگان همیشگی خود ادامه می دهد.

تراکنش کارتخوان های سپ از مرز
۳ میلیارد تراکنش گذشت.



بررسی عملکرد مردادماه «سپ»

مقایسه درآمد شرکت در ۸ ماه

نخست سال مالی با مدت مشابه سال گذشته

عمده درآمد شرکت از درآمد پین و اعتبار فروخته شده درگاه‌ها و درآمد حاصل از خدمات کارت‌خوان است که هر دو در ۸ ماه نخست از سال مالی منتهی به پایان آذرماه ۱۴۰۱ با رشد همراه شده است. "سپ" در ۸ ماه نخست سال مالی ۱۴۰۱ مبلغ ۸,۹۹۷,۵۵۸ میلیون ریال از خدمات کارت‌خوان و مبلغ ۱۶,۳۱۴,۴۹۹ میلیون ریال از فروش پین و اعتبار، درآمد شناسایی کرده است. این در حالی است که درآمد شناسایی شده از خدمات کارت‌خوان در ۸ ماه نخست سال مالی ۱۴۰۰ مبلغ ۷,۱۲۴,۷۱۴ میلیون ریال و درآمد حاصل از پین و اعتبار فروخته شده بالغ بر ۱۲,۴۷۱,۸۲۳ میلیون ریال ثبت شده است.

بررسی عملکرد ماهانه

"سپ" در مردادماه با رشد درآمد حاصل از ارائه خدمات کارت‌خوان مواجه شده ولی درآمد پین و اعتبار فروخته شده درگاه‌ها در مردادماه اندکی نسبت به تیرماه کمتر شده است. این شرکت در مجموع در مرداد مبلغ ۳,۶۲۷,۴۴۷ میلیون ریال درآمد شناسایی کرده در حالی که درآمد شرکت در تیرماه مبلغ ۳,۷۳۷,۷۷۷ ثبت شده است. شایان‌ذکر است باتوجه به زمان‌بر بودن استخراج اطلاعات صورت وضعیت بانک‌ها و شاپرک و اپراتورها، اطلاعات به‌صورت برآوردی لحاظ شده و پس از نهایی شدن در گزارش‌های آتی افشا می‌شود. کل درآمد شناسایی شده "سپ" در سال مالی منتهی به پایان آذرماه ۱۴۰۰ مبلغ ۳۱,۸۲۹,۹۴۴ میلیون ریال بوده که طی ۸ ماه نخست سال مالی جاری توانسته بالغ بر ۸۱ درصد آن را پوشش دهد.

شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش از روند درآمدی پایداری برخوردار است و توانسته در مردادماه مبلغ ۳,۶۲۷,۴۴۷ میلیون ریال درآمد شناسایی کند که تقریباً مشابه تیرماه است.

"سپ" دو منبع اصلی کسب درآمد دارد و در مردادماه مبلغ ۲,۲۴۷,۷۷۴ میلیون ریال از فروش پین و اعتبار درگاه‌ها و مبلغ ۱,۲۹۵,۰۲۹ میلیون ریال از خدمات کارت‌خوان کسب درآمد کرده است. سال مالی "سپ" پایان آذرماه ۱۴۰۱ است و توانسته مجموع درآمد خود از ابتدای سال مالی تا پایان مردادماه را به مبلغ ۲۵,۹۴۷,۱۷۵ میلیون ریال افزایش دهد که نسبت به مدت مشابه سال قبل، رشد ۲۹ درصدی داشته است. این شرکت در ۸ ماه منتهی به پایان مردادماه ۱۴۰۰ مبلغ ۲۰,۱۴۴,۳۰۱ میلیون ریال درآمد داشت. شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش سال مالی منتهی به پایان آذرماه ۱۴۰۱ را با روند روبه‌رشدی آغاز کرده و عملکرد فصلی آن نیز نشان می‌دهد در بهار سال جاری بهتر از زمستان عمل کرده است. بررسی درآمد فصلی شرکت نشان می‌دهد میانگین درآمد "سپ" طی فصول مختلف سال صعودی بوده است. در زمستان ۱۴۰۰ به طور میانگین ماهانه ۲,۹۹۲,۲۹۱ میلیون ریال درآمد داشته و درآمد ماهانه شرکت در بهار ۱۴۰۱ به طور میانگین به مبلغ ۳,۲۰۱,۶۹۲ میلیون ریال رسیده است. در دومه از فصل تابستان، میانگین درآمد "سپ" ۳,۶۸۲,۶۱۲ میلیون ریال شده که نسبت به سه ماه قبلی بیشتر است. البته برای مقایسه دقیق‌تر باید درآمد شهریور را نیز در عملکرد سه‌ماهه تابستان لحاظ کرد.

سپ ۵/۲ هزار میلیارد تومان

درآمد محقق کرد

درآمد کسب کرد، این در حالی است که در مرداد سال ۱۴۰۰ بالغ بر ۲۷۲,۵ میلیارد تومان درآمد شناسایی کرد و طی این مدت با افزایش درآمد ۳۳ درصدی روبرو شد. این شرکت بزرسی در عملکرد ۸ ماهه بالغ بر ۲,۵ هزار میلیارد تومان درآمد شناسایی کرد و در مقایسه با مدت مشابه سال قبل با رشد ۲۹ درصدی همراه شد. درآمد حاصل از پین و اعتبار فروخته شده درگاه‌ها و ارائه خدمات کارت‌خوان بالغ بر ۱,۶ هزار و ۸۹۹,۷ میلیارد تومان (معادل ۶۳ و ۳۵ درصد درآمد) بود که بیشترین اقلام درآمدی دوره ۸ ماهه به حساب می‌آید.

پرداخت الکترونیک سامان کیش در عملکرد ۸ ماهه، ۲,۵ هزار میلیارد تومان درآمد محقق و رشد ۲۹ درصدی را نسبت به مدت مشابه سال مالی قبل ثبت کرد. به گزارش پایگاه خبری بورس پرس، شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش با سرمایه اسمی ۸۰۰ میلیارد تومانی، گزارش عملکرد مرداد و ۸ ماه سال مالی منتهی به آذر ۱۴۰۱ را منتشر کرد. بر این اساس، "سپ" در دوره مرداد از کیوسک؛ فعالیت اینترنتی و قبوض، سایر کارمزد POS، فروش جسم کارت و حق عضویت، ارائه خدمات کارت‌خوان، پین و اعتبار فروخته شده درگاه‌ها و سایر، بالغ بر ۳۶۲,۷ میلیارد تومان



اهمیت تجربه کاربری مشتری در صنعت پرداخت

هومن سپهری |

مدیر عامل شرکت تندرنور |

پرداخت‌های اینترنتی در صنعت پرداخت کشورمان به لحاظ فنی و زیرساختی پیاده‌سازی و اجرا شده است، ولی به دلایل مختلف کسب‌وکاری و فرهنگی، کماکان بیشترین گرایش مشتریان و پذیرندگان به پرداخت‌های مبتنی بر کارت و پایانه‌های فروشگاهی بوده و روش‌های دیگر، توسعه چندانی نیافته‌اند. برخی از مدل‌های نوآورانه پرداخت به دلیل عدم طراحی مدل کسب‌وکاری مناسب، برخی به دلیل عدم تنظیم مقررات توسط رگولاتور و برخی نیز به دلیل عدم تناسب با نظام کارمزدی موجود، از طرف مشتریان، پذیرندگان یا شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت مورد استقبال واقع نشده‌اند. بر اساس گزارش‌های آماری اعلام شده توسط شرکت شاپرک، همچنان بیش از ۹۰ درصد تراکنش‌های پرداخت در کشورمان از طریق دستگاه‌های کارت‌خوان صورت می‌گیرد و پایانه‌های فروشگاهی سهم عمده‌ای در تجربه پرداخت ایرانیان دارند. براین اساس، کیفیت و نحوه عملکرد دستگاه‌های کارت‌خوان نقش بسیار مهمی در تجربه پرداخت مشتریان صنوف و کسب‌وکارهای مختلف دارند. تجربه مطلوب مشتری از دستگاه کارت‌خوان، عملاً رضایت و رغبت پذیرندگان به استفاده بیشتر از آن دستگاه را نیز به همراه خواهد داشت. هرچند در فرآیند پرداخت، به جز فیزیک دستگاه کارت‌خوان، زنجیره‌ای از عوامل مختلف نظیر نرم‌افزار دستگاه، بستر ارتباطی، نرم‌افزارهای تجمیع تراکنش نیز مؤثرند، اما کیفیت، ویژگی‌ها و قابلیت‌های دستگاه کارت‌خوان به عنوان جزء اساسی در این فرآیند، نقش مهمی در تکمیل این زنجیره ایفا می‌کند. شرکت تندرنور به عنوان یکی از تولیدکنندگان عمده محصولات و تجهیزات صنعت پرداخت و نماینده انحصاری تولید برند Newland در کشورمان، تلاش دارد محصولی را روانه بازار کند که با دارا بودن آخرین استانداردهای این صنعت، ویژگی‌های امنیتی را به همراه راحتی کاربران به عنوان محرک‌های اصلی بهبود تجربه مشتری در اختیار داشته باشد. این شرکت، همچنین با رصد آخرین تکنولوژی‌ها در تولید دستگاه‌های کارت‌خوان و انتقال دانش روز، تلاش دارد با ارائه محصولات نوآورانه و خدمات پشتیبانی مطلوب، تجربه مشعوف‌کننده‌ای از خدمت پرداخت را برای مشتریان، پذیرندگان و نهایتاً شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات پرداخت رقم بزند.

پرداخت‌ها مایه حیات هر کسب‌وکاری هستند. از قدیم‌الایام، مرحله نهایی هر کسب‌وکاری، انجام تراکنش و دریافت هزینه محصولات و خدمات بوده است. تا پیش از بروز تحولات دیجیتال در صنایع و بازارهای مختلف، فرآیند پرداخت به صورت مستقل، در کنار فرآیندهایی مانند کنترل جریان نقدینگی، تأمین اعتبار، بازاریابی، خدمات مشتری و... در نظر گرفته می‌شد. شرکت‌ها فرآیند پرداخت را عمدتاً با گزینه‌های محدودی به مشتریان ارائه می‌کردند، بدون این که به تأثیر این فرآیند بر تجربه مشتری و نوآوری در کسب‌وکار توجه داشته باشند.

در سال‌های اخیر، پیشرفت‌های دیجیتال و توسعه کاربری گوشی‌های هوشمند، تأثیرات زیادی بر صنایع مختلف و نحوه ارائه خدمت آنان به مشتری داشته و تجربه پرداخت را به بخشی جدایی‌ناپذیر از تجربه مشتری تبدیل کرده است. به گونه‌ای که کسب‌وکارها صرفاً به این موضوع فکر نمی‌کنند که مشتری چگونه پرداخت خواهد کرد؛ بلکه فرآیند پرداخت و مدل‌های نوآورانه پرداخت را به عنوان بخشی از ارزش کلی پیشنهادی به مشتری، از قبل طراحی می‌کنند تا تجربه مطلوب و یکپارچه‌ای را برای مشتریان رقم بزنند.

همه‌گیری ویروس کرونا در جهان نیز باعث کاهش کاربری پول نقد و روی آوردن مشتریان به مدل‌های بهداشتی‌تر پرداخت شد. همین امر، باعث تسریع در اجرای برنامه‌های بهبود تجربه کاربری در صنعت پرداخت شد.

هم پذیرندگان و هم مشتریان، صرف‌نظر از نوع کالا یا خدمت تبادل شده، انتظار گزینه‌های پرداختی مناسب را دارند. ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، با تلاش مداوم برای بهتر، سریع‌تر و ارزان‌تر کردن سرویس پرداخت، به حداقل رساندن اصطکاک در محل فروش، افزایش تعامل با مشتری و افزایش کارایی عملیاتی سعی در بهبود تجربه مشتری از پرداخت و در نتیجه تکمیل تجربه مطلوب از کل خدمت ارائه شده دارند.

در کشورمان ایران نیز با شیوع ویروس کرونا، گرایش مشتریان به پرداخت‌های غیرنقدی افزایش یافت. هرچند مدل‌های مختلفی از پرداخت آنلاین و آفلاین مانند پرداخت‌های مبتنی بر کیف پول دیجیتال، پرداخت‌های غیرتماسی، پرداخت از طریق QR-Code



کالابرگ الکترونیک

| نرگس ناطقی |

| کارشناس راهکار فروشگاه‌های زنجیره‌ای شرکت سپ |

نیاز نیست و شما مثل سابق اقدام به خرید می‌کنید؛ با این تفاوت که پیش‌ازاین یارانه نقدی به‌صورت نقد هم قابل برداشت بود، اما با اجرای طرح کالابرگ الکترونیکی مبلغ یارانه فقط برای خرید کالاهای اساسی برداشت می‌شود.

با کالابرگ الکترونیکی چه کالاهایی می‌شود خرید

مرغ، تخم‌مرغ، روغن، شیر، پنیر و ماکارونی کالاهایی هستند که با کالابرگ الکترونیکی می‌توان آن‌ه را خریداری کرد.

از چه فروشگاه‌هایی باید خرید کرد

به گفته رئیس سازمان برنامه‌و بودجه قرار است دستگاه‌های کارت‌خوان مجهز در فروشگاه‌ها نصب شود و مردم در هنگام خرید نوع کالای خریداری شده را در دستگاه انتخاب کنند تا یارانه آن محاسبه و از حساب آنها کسر گردد. وقتی یارانه از طریق کالابرگ الکترونیک اختصاص پیدا کند، محدود به خرید اقلامی مشخص، خواهد بود. با توجه به اینکه، شرکت پرداخت الکترونیک سامان کیش به‌عنوان مجری طرح کالابرگ الکترونیک در میان شرکت‌های پرداخت معرفی گردیده، پذیرندگانی که دارای کارت‌خوان‌های سپ هستند، با مراجعه به سایت رسمی سپ به نشانی www.sep.ir می‌توانند با واردکردن اطلاعات خود درخواست فعال‌سازی کالابرگ الکترونیک را ثبت نمایند. همچنین متقاضیان فعال‌سازی پروژه کالابرگ، می‌توانند طی ارتباط با مرکز ارتباط با مشتریان سپ ۰۲۱-۸۴۰۸۰ درخواست خود را ثبت و پیگیری نمایند.

کالابرگ الکترونیک چیست

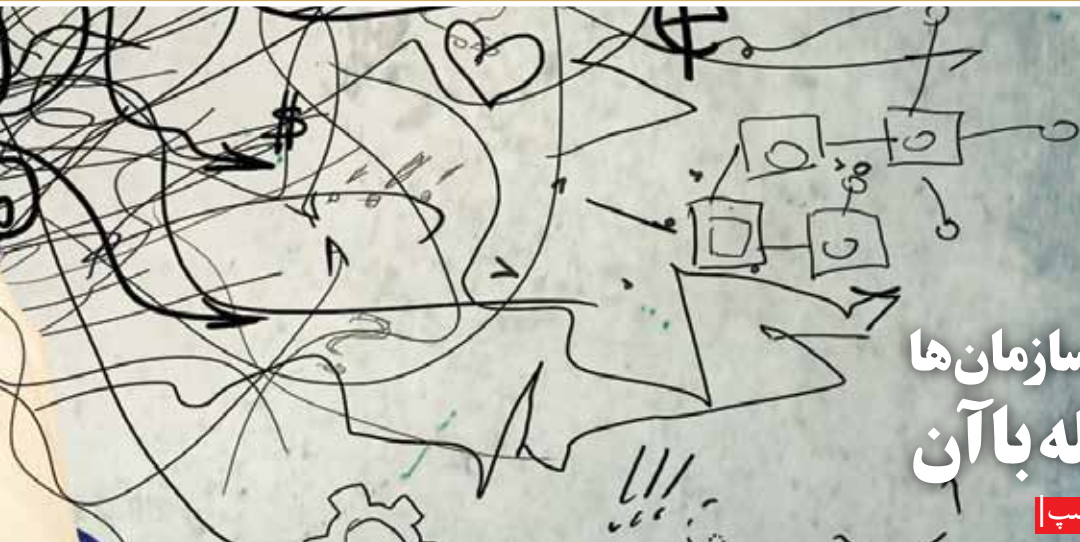
دهه شصتی‌ها به‌خوبی با مفهوم کالابرگ یا همان "کوپن" آشنا هستند؛ برگه‌هایی که با آن می‌توانستیم برخی از کالاهای اساسی را با قیمت مصوب دولتی تهیه کنیم. کالاهای اساسی کوپنی به‌طور معمول قیمتی به‌مراتب پایین‌تر از قیمت بازار داشت و در مکان‌های خاصی عرضه می‌شد. اما حالا دولت تصمیم گرفته همان کوپن را به‌روز و در قالب طرح کالابرگ الکترونیکی کالاهای اساسی را به قیمت کمتری در بین مردم توزیع کند.

کالابرگ به چه کسانی تعلق می‌گیرد

طرح جدید کالابرگ الکترونیکی هم مانند یارانه نقدی که به مردم داده می‌شود شامل ۹ دهک از افراد جامعه خواهد شد؛ به‌طوری که سه دهک پایین درآمدی در این طرح به‌ازای هر نفر ۴۰۰ هزار تومان و شش دهک دیگر هم به‌ازای هر نفر ۳۰۰ هزار تومان کمک‌هزینه خرید کالاهای اساسی دریافت خواهند کرد. البته بد نیست این نکته را هم بدانید که بعد از اجرای طرح کالابرگ الکترونیکی دیگر یارانه نقدی پرداخت نمی‌شود.

سازوکار کالابرگ الکترونیکی چگونه است

شاید برای شما هم جای سؤال باشد که آیا کارت جدیدی برای استفاده از کالابرگ الکترونیکی در نظر گرفته می‌شود؟ در پاسخ به این سؤال باید گفت فرد با هر کارت بانکی که می‌خواهد خریدی انجام دهد، وقتی کارت را می‌کشد بخشی از هزینه از کارت فرد و بخشی دیگر از یارانه کسر می‌شود. یعنی به هیچ کارت جدیدی



فشارهای عصبی در سازمان‌ها وراه‌های مقابله با آن

اسوسن پورفداکاری - شعبه فارسی سپ

پیش می‌آید که انسان چند هدف مطلوب و دلخواه دارد، اما نمی‌تواند تمامی آن‌ها را با هم تحقق بخشد. برای مثال فردی که در مقابل دو شغل دلخواه قرار گرفته، نمی‌داند کدام یک را انتخاب کند، دچار این نوع تعارض شده است.

۲. تعارض خواست - ناخواست: این نوع تعارض در هدف، زمانی رخ می‌دهد که انسان مایل است به هدفی دست یابد و در همان حال می‌خواهد از آن هدف بگریزد و اجتناب کند. در این گونه موارد هدف داری دو جنبه مثبت و منفی است. شغل خوب و مسئولیت بیش از اندازه در شغل مذکور، مثالی برای این نوع تعارض است. اجرای یک برنامه اصلاحی برای مدیر که با اعمال آن وی عده‌ای از طرفداران خود را از دست می‌دهد، نمونه‌ای دیگر از تعارض خواست - ناخواست است.

۳. تعارض ناخواست - ناخواست: این نوع تعارض در هدف، زمانی پیش می‌آید که فرد می‌خواهد از هر دو هدف اجتناب کند، اما امکان احتراز از هر دوی آن‌ها وجود ندارد. به عنوان مثال، کارگری که از بیکار شدن بیزار است و در همین حال از کارکردن در محیط کارخانه و نحوه سرپرستی نیز دل‌خوشی ندارد دچار این نوع تعارض است.

عوامل ایجادکننده استرس گروهی: تعارض‌های بین افراد و گروه‌ها در سازمان، هدف‌های آشتی‌ناپذیر در ارتباطات بین افراد، ارتباطات متقاطع، عدم شناخت خود و دیگران در ارتباطات.

عوامل ایجادکننده استرس درون‌سازمانی: در تقسیم‌بندی دیگری، عوامل موجد استرس به دو گروه عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم شده‌اند. عوامل کلی ایجادکننده استرس درون‌سازمانی عبارت‌اند از:

الف) خط‌مشی‌های سازمان (خط‌مشی‌ها و سیاست‌های ناعادلانه و نبود عدالت شغلی، قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، جابه‌جایی‌های

در دهه اخیر موضوع فشار روانی یا استرس و آثار آن در سازمان، موردتوجه بسیار واقع شده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. استرس به معنی فشار، واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان‌تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت بسیار کلی و ساده، استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از واردشدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است.

چند نکته مهم در مورد استرس یا فشار عصبی وجود دارد: (۱) استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد به وجود نمی‌آید. یک خبر مسرت‌بخش یا موفقیت در یک مسابقه بزرگ نیز می‌تواند برای فرد ایجاد استرس کند. (۲) استرس را نباید لزوماً به عنوان یک پدیده منفی و غیرسازنده در نظر گرفت. میزان مشخصی از استرس که برای فرد سازنده و محرک باشد، مفید خواهد بود. (۳) استرس به مفهوم اضطراب نیست، زیرا اضطراب جنبه روانی دارد؛ ولی استرس جنبه روان‌تنی دارد. (۴) استرس معادل بیماری جسمانی نیست، زیرا خلاف بیماری که دارای تظاهرات اختصاصی و غیراختصاصی است، استرس دارای تظاهرات غیراختصاصی یا عمومی است. عوامل ایجادکننده استرس را می‌توان به دو دسته فردی و گروهی تقسیم کرد. عوامل موجد استرس فردی حاصل خصوصیات و ویژگی‌های فردی و عوامل ایجادکننده استرس گروهی زاینده روابط جمعی‌اند.

عوامل فردی ایجادکننده استرس: تعارض در نقش، ابهام در نقش، تعارض در اهداف فردی، اتفاقات و تغییرات غیرمنتظره در زندگی. تعارض در اهداف فردی ممکن است عامل فشار عصبی یا استرس واقع شود. تعارض ناشی از هدف را به سه نوع تقسیم کرده‌اند:

۱. تعارض خواست - خواست: این نوع تعارض در هدف، زمانی



علائم روانی: این علائم عبارت‌اند از عصبانیت، اضطراب و دل‌شوره، افسردگی، حساسیت، تنش، احساس ملالت و بیهودگی.

علائم رفتاری: این نشانه‌ها عبارت‌اند از بی‌خوابی، کم‌غذایی یا اشتباهات کاذب به غذا، شتاب‌زدگی در سخن گفتن، تعجیل و بی‌قراری در انجام امور. در سازمان آثار رفتاری فشار عصبی به‌صورت تأخیر، غیبت، تعارض، ترک شغل، بی‌علاقگی به کار و مانند اینها به‌روز می‌کند.

روش‌های مقابله با استرس

شاید بهترین شیوه مقابله با استرس یا فشار عصبی آن باشد که عامل موجد استرس را از میان برداریم و استرس را رفع کنیم، اما در اغلب موارد این امر ممکن نیست و باید با استرس سازگاری پیدا کرد. تدابیر زیر برای مقابله و سازگاری با استرس پیشنهاد شده‌اند:

- تفکر با هدف، عمیق است و آرمان دارد
- آرمیدن آگاهانه یا واهلش
- ورزش و فعالیت‌های بدنی
- تسلط بر موقعیت‌ها و شرایط محیطی
- ادراک درمانی
- احساس صمیمیت و حمایت گروهی
- خودخواهی دیگرخواهانه و احساس مفید بودن
- روی آوردن به طنز و شوخی
- هدف‌جو بودن

موارد فوق، شیوه‌های مقابله با استرس به‌طور عمومی بودند، اما در سازمان برای مقابله با استرس کارکنان باید عوامل ایجادکننده استرس سازمانی را از میان برداریم یا از شدت آن‌ها بکاهیم. از این‌رو شیوه‌هایی از قبیل ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، غنی‌سازی شغل و کاهش تعارضات سازمانی می‌توانند در رفع استرس کارکنان مفید و چاره‌ساز باشند.

مکرر و انتقال‌های نابجا، شرح شغل‌های غیرواقعی؛

(ب) ساخت سازمانی (تمرکز بیش از حد و نبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری، عدم امکان توفیق و پیشرفت، تخصص‌گرایی افراطی و جزئی شدن وظایف شغلی)

(ج) شرایط فیزیکی سازمان (سروصدای زیاد در محیط کار، گرما و سرمای شدید، وجود گازهای سمی در محیط کار، خطرات شغلی و امکان آسیب‌دیدگی)

(د) فرایندهای سازمانی (ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات، نبود بازخورد، کنترل‌های بی‌مورد و آزاردهنده، ارزیابی‌های ناعادلانه، ارائه اطلاعات نادرست).

عوامل ایجادکننده استرس برون‌سازمانی: تأثیرات مخرب محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی بر سازمان، نظیر نابسامانی‌های اقتصادی، تزلزل سیاسی و نامساعد بودن محیط اجتماعی.

برخی فشارهای عصبی سازمانی در یک حد متعادل می‌توانند سازنده باشند و موجبات تحرک و تلاش بیشتر کارکنان را فراهم سازند.

یک عامل موجد استرس در دو فرد آثار یکسانی به‌جای نمی‌گذارد. افراد باتوجه‌به ظرفیت‌ها و روحیات خود در زمان‌های مختلف واکنش‌هایی متفاوت نسبت به عوامل مشابه ایجادکننده استرس از خود بروز می‌دهند. هر انسانی دارای حدی از انرژی سازگاری است که باتوجه‌به آن در مقابل عوامل موجد استرس از خود واکنش نشان می‌دهد و اختلاف در واکنش مربوط به میزان این انرژی است.

نشانه یا علائم استرس شامل سه دسته هستند:

علائم فیزیولوژیک: این علائم عبارت‌اند از تغییر ضربان قلب، تغییر آهنگ تنفس، تغییرات فشارخون، سردرد، زخم معده، اختلالات گوارشی، حملات قلبی، اختلال در سوخت‌وساز بدن و غیره.

آیا به موضوع توسعه فردی تان فکر کرده اید؟

|مهران الفت|
|مشاور مدیرعامل شرکت سپ|



می خواهند موقعیت های جدید را تجربه کنند.
۳. افرادی که به آموزش و به کارگیری مهارت های جدید در زندگی خود نیاز پیدا می کنند.

توسعه فردی شامل چه بخش هایی می شود؟

توسعه فردی شامل بخش های زیادی می شود که از جمله آن ها می توان به افزایش شناخت از خود، بهبود مهارت ها و یادگیری های جدید، شناخت استعدادها و نقاط قوت، پیشرفت در زمینه شغلی، شناخت توانایی های بالقوه، بهبود سبک زندگی و بالاتر بردن کیفیت زندگی، بهبود مدیریت زمان، ارتقای سلامتی، بالابردن وضعیت ثروت و جایگاه اجتماعی، رسیدن به آرزوها و خواست های قلبی، بهتر شدن روابط اجتماعی و بالابردن هوش هیجانی، رشد و توسعه هویت معنوی اشاره کرد.

مراحل تهیه و تدوین برنامه توسعه فردی شامل موارد زیر است:

۱ - شناسایی مهارت های فردی موجود و نقاط ضعف و قوت: همه افراد دارای مهارت های مختلفی هستند و اغلب در این مهارت ها تجربیات مفیدی نیز کسب کرده اند که می تواند در موفقیت آن ها بسیار تأثیرگذار باشد. در

همه ما در طول زندگی خود تلاش می کنیم تا فرد بهتری باشیم و در زندگی شخصی، شغلی و اجتماعی خود، "من بهتری" از خود نشان دهیم. اهدافی در زندگی خود تعیین می کنیم و برای رسیدن به این اهداف تلاش می کنیم. اگر آرزو دارید به چیزی ارزشمند در زندگی شخصی و کاری تان تبدیل شده و خواهان رسیدن به من ایده آل خودتان هستید باید به برنامه رشد و توسعه فردی خود (Individual Development Plan) یا به طور مختصر (IDP) توجه کنید.

این برنامه گام هایی منظم برای بهبود عملکرد و تقویت نقاط قوت فردی و تحقق اهداف و آرزوها را برای اشخاص فراهم می کند. فرد با ارتقای مهارت های قبلی، افزودن مهارت های جدید، حذف برخی نقاط ضعف و بهبود عملکرد خود می تواند بهره وری و کارآیی بیشتری از خود نشان دهد و راه های پیشرفت و موفقیت خود را هموار سازد.

چه افرادی نیاز به برنامه توسعه فردی دارند؟

۱. افرادی که انگیزه و اشتیاق زیادی برای تغییر دارند.
۲. افرادی که از شغل، تحصیلات و موقعیت فعلی خود رضایت ندارند و

این زمینه لازم است سؤالاتی از این قبیل پرسیده شود که به ما کمک خواهد کرد:

● کدام مهارت، دانش و توانایی خاص را دارم؟ چه چیزهایی را لازم است تقویت کنم تا به جایی که می‌خواهم برسیم؟ چه مواردی را برای کارهای بعدی لازم است از نو یاد بگیرم و در خودم ایجاد کنم؟

موانع خود را مشخص کنید. برای غلبه بر موانع به چه چیزهایی نیاز دارم؟ چه چیزی در مسیر من است؟ کجا باید تغییر کنم؟ علت موانع را شناسایی کرده و نیازها و اقداماتی برای غلبه بر آنها تعیین کنید.

۲- **هدف‌گذاری برای رسیدن به وضعیت مطلوب:** مهم‌ترین چیزی که ما برای تغییر آن می‌خواهیم وارد یک برنامه شویم، اهداف ما هستند. اهداف ما تعیین‌کننده خواسته‌ها، آرزوها و نیازهای ما هستند و می‌توانند نقشه مسیر را برای ما رسم کنند.

برای هدف‌گذاری می‌بایست به کلمه اسمارت (SMART) توجه کنیم. اسمارت یعنی اهداف ما مشخص (Specific)، قابل اندازه‌گیری (Measurable)، دست‌یافتنی (Attainable)، واقع‌گرایانه (Realistic)، در محدوده زمانی مشخص (Time Bound) هستند.

باتوجه به کلمه اسمارت ما دقیقاً می‌دانیم می‌خواهیم به چه مقاصدی برسیم و از خودمان چه انتظاراتی داریم. مقاصد ما برایمان کاملاً روشن و مشخص هستند، زمان مشخصی برای آنها تعیین شده و می‌دانیم که قابل اندازه‌گیری، دست‌یافتنی و واقع‌گرایانه انتخاب شده‌اند. به این ترتیب ما از دام رؤیاپردازی‌های بی‌هدف خلاص می‌شویم. به این منظور سؤالاتی از قبیل موارد زیر را از خود پرسید:

- برای چه چیزی ارزش قائل هستم؟
- چقدر از کار فعلی خود راضی هستم؟
- شغل من چقدر پاسخگوی نیازهای من است؟
- اگر می‌خواستم تغییری ایجاد کنم آن تغییر چه خواهد بود؟

۳- **برنامه‌ریزی و ایجاد نقشه راه برای رسیدن به اهداف موردنظر:** برنامه‌ریزی، زمانی اهمیت پیدا می‌کند که ما اهداف مشخصی را در زندگی خود انتخاب و دنبال می‌کنیم. برنامه‌ریزی می‌تواند برای زندگی شخصی یا مسیر حرفه‌ای یا هر دوی آنها باشد. برنامه‌ریزی‌ها می‌توانند کوتاه‌مدت یا بلندمدت باشند. در این مورد سؤالاتی از این قبیل از خود پرسید:

● آیا می‌خواهم به یک سازمان جدید بروم؟ یا می‌خواهم بر کیفیت شغل فعلی بیفزایم؟ آیا می‌خواهم مهارت‌های جدید ایجاد کنم؟ اگر آری، چرا و چه مهارت‌هایی؟

● با مدیر یا سرپرست خود صحبت کنید و ببینید کدام گزینه‌ها در دسترس هستند. مصاحبه کنید، اطلاعات لازم را گردآوری کنید و از دیگران درباره نگرشی که نسبت به شما دارند، سؤال کنید. واقعیت را بسنجید و نیازهای خود را با گزینه‌ها تطبیق دهید.

۴- **ارزیابی نقشه ایجاد شده:** برنامه توسعه فردی خود را به صورت مداوم مورد بررسی قرار دهید. بررسی منظم برنامه‌های توسعه فردی و فعالیت‌های شما در رسیدن به اهداف نشان می‌دهد که اهداف همچنان برای شما مهم

هستند

۵- **ثبت کردن مسیر پیموده شده:** تمام موارد گفته‌شده مانند اهداف، زمان‌بندی، مهارت‌ها، مشکلات و... را روی کاغذ بنویسید. هنگام به‌دست آوردن یکی از مهارت‌های موردنیاز خود، کنار آن تیک بزنید. این نوشته‌ها می‌تواند روحیه و انگیزه شما را برای ادامه مسیر توسعه بالا ببرد.

۶- **زمان‌بندی مسیر حرکت:** رسیدن به اهداف در برنامه توسعه فردی بدون داشتن زمان‌بندی دقیق، تقریباً غیرممکن است. زمان‌بندی باعث می‌شود شما در صورت نرسیدن به اهداف کوتاه‌مدت خود متوجه شوید که در برنامه مشکلاتی وجود دارد و برای رفع آن سریعاً دست‌به‌کار شوید.

۷- **شناسایی و تعیین امکانات لازم برای توسعه:** شما باید نیازها و امکانات لازم برای توسعه فردی خود را نیز شناسایی کنید. در این حالت باید امکانات لازم مانند شرکت در کلاس‌های درسی و علمی، شرکت در کارگاه‌های آموزشی و عملی، مطالعه کتاب‌های مختلف، کسب مهارت از افراد باتجربه و... را شناسایی کرده و برای استفاده از آنها زمان‌بندی و برنامه‌ریزی لازم را انجام دهید.

با در نظر گرفتن موارد هفت‌گانه فوق، به صورت عملیاتی و برای آماده‌سازی خود باید به موارد زیر توجه ویژه داشته باشید:

۱. خواب مناسب داشته باشید. روزانه خواب مناسب داشته باشید و سحرخیز باشید، زیرا انرژی و سرزندگی‌تان تا شب ادامه پیدا می‌کند و بهره‌وری بیشتری خواهید داشت.
۲. ورزش کنید. حداقل روزانه نیم ساعت برای ورزش کردن وقت بگذارید، حتی یک پیاده‌روی ساده.
۳. برای خود فضایی آرام و همراه با آسایش فراهم کنید که موجب آگاه‌تر شدن‌تان می‌شود.

۴. مطالعه روزانه. با مطالعه روزانه کتاب‌هایی که به رشد شما کمک می‌کنند به مخزن دانش و خرد خود می‌افزاید.

۵. داشتن تفریحات جدید. علاوه بر سرگرمی‌هایی که دارید یک تفریح جدید انتخاب کنید که انجام‌دادنش جنبه‌های فیزیکی، روحی و احساسی شما را ارتقا می‌بخشد؛ مانند مثل نقاشی، سفالگری، آشپزی و...

۶. آموزش دوره‌های جدید. شرکت در دوره‌های آموزشی یک راه عالی برای یادگرفتن دانش و مهارت‌های جدید هستند که شبکه ارتباطی شما را نیز گسترده‌تر و شما را با افراد جدید آشنا می‌کند.

۷. غلبه بر ترس‌ها. همه ما ترس‌هایی داریم، ترس از صحبت کردن در جمع، ترس از تاریکی، ترس از ریسک کردن. ترس از محیط‌های جدید و... ترس‌هایتان را شناسایی کنید و برنامه‌ای برای غلبه بر آنها بچینید.

۸. ارتقای مهارت‌ها. در هر حوزه‌ای که مهارتی دارید بیشتر تمرین کنید و در مهارت‌هایتان بهتر و قوی‌تر شوید.

۹. نیمه تاریک وجودتان را بشناسید. به گفته دبی فورد همه انسان‌ها یک نیمه تاریک وجودی دارند که شاید از آن بی‌خبر باشند.

اگر آن نیمه تاریک وجود را نقاط ضعف خود بنامیم، دانستن نقاط ضعف سبب افزایش خودآگاهی شما می‌شود و بهتر می‌توانید در مسیر رشد خود



گام بردارید و موفق شوید.

۱۵. از گذشته درس بگیرید. اگر در گذشته تجربه شکست و ناکامی دارید آن را به عنوان یک تجربه ببینید و هرگز تجربیات شکست‌های گذشته را تکرار نکنید.

۱۶. به برنامه‌هایتان متعهد بمانید. بدانید فقط شما هستید که مسئول توسعه خود هستید؛ پس تصمیم بگیرید که می‌خواهید رشد کنید و به تصمیمتان پایبند بمانید. یادتان باشد که این یک برنامه کوتاه‌مدت و یک‌روزه نیست، باید برای تمام عمر روی آن برنامه‌ریزی کنید. ممکن است که مدت‌ها تغییری احساس نکنید، اما ناامید نشوید و ادامه دهید و بدانید بعد از مدتی تأثیر این برنامه را در خودتان و زندگی‌تان خواهید دید.

برنامه توسعه فردی و سازمانی و نکاتی برای کارکنان

تغییرات و چالش‌هایی که در محیط صنعتی امروز در حال رخ دادن است، بیانگر این واقعیت است که موفقیت یا شکست سازمان‌ها در عرصه رقابت جهانی، متأثر از نقش کارکنانی است که از دانش، مهارت و توانمندی بالایی برخوردارند. بی‌شک چنین کارکنانی مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها شمرده می‌شوند و برنامه‌ریزی توسعه فردی در قالب یک فرایند مداوم و پویا در جهت تعالی این کارکنان حرکت می‌نماید؛ لذا انطباق و همسویی اهداف توسعه فردی با اهداف شرکت موجب موفقیت بیشتر فرد و سازمان می‌گردد. یک برنامه توسعه فردی یک برنامه زمان‌بندی شده مکتوب برای رسیدن به اهداف توسعه‌ای همسو با برنامه استراتژیک و عملی سازمان است.

یکی از جامع‌ترین مراحل ارائه شده برای انطباق برنامه توسعه فردی با

۱۰. از دیگران مشورت بگیرید. در جهت پیشبرد رشد خود، می‌توانید از خانواده، دوستان، همکاران یا حتی آشنایان کمک بگیرید و نظرشان را بپرسید؛ چون هر چقدر هم سعی کنید روی نقاط مثبت و منفی خود تمرکز کنید، باز هم ممکن است چیزهایی از دیدتان پنهان بمانند. اگر می‌خواهید دانش یا طرز فکرتان را گسترش دهید، از دیگران الهام بگیرید و از زندگی آنها بیاموزید.

۱۱. هدف‌گذاری کنید. برای خود اهدافی بزرگ و درعین حال دست‌یافتنی تعیین کنید؛ اهدافی که آن‌قدر بزرگ باشند که به شما انگیزه حرکت بدهند.

۱۲. لیست کارهای روزانه داشته باشید. روزتان را با نوشتن فهرست کارهای روزانه که باید انجام دهید شروع کنید و در طول روز روی آنها متمرکز بمانید. اگر برای روزتان برنامه‌ای نداشته باشید، زمان بیشتری تلف می‌شود.

۱۳. به اهداف خود دست پیدا کنید. لیست اهداف بزرگ خود را به اهداف کوچک‌تر تبدیل کنند و وارد عمل شوید و به نتایج مثبت کوچک دست پیدا کنید و بدانید رسیدن به اهداف بزرگ نیز با عملی کردن کارهای کوچک و پیوسته محقق می‌شود.

۱۴. دوری از شرایط منفی. جیمز ران نویسنده معروف می‌گوید: «ما متوسط ۵ فردی هستیم که بیشتر وقتمان را با آنها می‌گذرانیم». از افراد و شرایط و موقعیت‌های منفی تا حد ممکن دوری کنید و با افراد مثبت و شرایط بهتر در ارتباط باشید.



گام ششم: نظارت بر پیشرفت فرایند؛ IDP یک فرایند مستمر رشد و توسعه است. اثربخش بودن یک برنامه توسعه فردی باید به صورت دوره‌ای مورد ارزیابی قرار بگیرد. برنامه توسعه فردی حداقل باید به صورت شش ماهه مورد ارزیابی قرار گیرد.

سخن پایانی

اهداف برنامه توسعه فردی کارمندان در نتیجه مذاکره و توافق مشترک با سازمان به دست می‌آیند. سرپرستان به نمایندگی از سازمان وظیفه دارند از برنامه‌های توسعه یا استفاده از صلاحیت‌های کارکنان مطابق با نیازهای سازمان اطمینان حاصل کنند و کارمندان هم اقدام می‌کنند تا اطمینان یابند که توسعه یا استفاده از صلاحیت‌های مورد نظر، برای آن‌ها رضایت بیشتر و افزایش پتانسیل پیشرفت شغلی را به همراه خواهد داشت.

دقت داشته باشید:

برنامه توسعه فردی را بیش از حد سنگین و غیرقابل انعطاف نکنید و قاعده ۱۰/۲۰/۷۰ چارلز جنینگ را به خاطر داشته باشید. بزرگسالان بیش از ۷۰ درصد دانش خود را از طریق تجربه به دست می‌آورند و سهم ۲۰ درصدی به یادگیری اجتماعی و سهم ۱۰ درصدی به آموزش می‌رسد.

همه ما می‌دانیم که شرکت در یک برنامه فشرده و دوازده تغییر چندانی در زندگی ما ایجاد نمی‌کند، اما ایجاد یک محیط امن برای یادگیری و در بازه‌های زمانی بلندمدت، بر این برنامه تأثیر چشمگیری دارد.

اهداف سازمانی، مراحل شش گانه برنامه‌ریزی توسعه فردی از نظر وزارت انرژی ایالات متحده است که عبارت‌اند از:

گام اول: شناسایی اولویت‌های عملکرد؛ اولویت‌های عملکرد، اهداف شغلی و فعالیت‌های مورد انتظار از کارکنان هستند و باید نشأت گرفته از برنامه‌های استراتژیک سازمان، برنامه‌های عملی و نیازهای عملیاتی روزانه باشند که بر اساس تجزیه و تحلیل شغل موجود صورت می‌گیرد.

گام دوم: تعیین نیازهای مهارتی و اهداف توسعه‌ای؛ ارزیابی و تعیین نیازهای مهارتی، فرایند شناسایی آن دسته از شایستگی‌های کارکنان است که باید به منظور دستیابی به اولویت‌های عملکرد دارا باشند. بر اساس اطلاعاتی که کارکنان از شناخت از خود و مرحله اول جمع‌آوری کرده‌اند، اهداف توسعه‌ای خود را طی یک سال آینده مشخص می‌کنند.

گام سوم: شناسایی گزینه‌های توسعه و انتخاب فعالیت‌ها؛ فعالیت‌های توسعه‌ای می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

آموزش ضمن خدمت: آموزش کلاسی آموزش‌های مبتنی بر رایانه دوره‌های خودیادگیری تکالیف چرخشی، جلسات بحث با متخصصان و...
گام چهارم: درمیان گذاشتن اهداف توسعه با سرپرستان و بحث با آنها
پیرامون اهداف توسعه؛ نقش سرپرستان و مدیران در فرایند تدوین برنامه توسعه فردی به عنوان یک «مربی و هدایت‌کننده» است. سرپرستان و مدیران امکانات و تسهیلات لازم را برای افزایش دانش و مهارت و توسعه جنبه‌های مختلف کارکنان جهت دستیابی به اهداف توسعه فراهم می‌کنند.

گام پنجم: اجرا



صادرات سرنوشت ساز است

| سعید برزگر - کارشناس صنایع معدنی |

که برای صادرات یاد شد، فروش محصولات ایران در بازارهای جهانی از رونق کافی برخوردار نیست و انتقاداتی به سیاست‌گذاری‌های دولت در حوزه صادرات مطرح است. این سیاست‌های اشتباه عملاً تولید را تحت تاثیر منفی قرار می‌دهد و در نهایت به ضرر کل اقتصاد کشور خواهد بود. چنانچه از نظرات بخش خصوصی و فعالان اقتصادی برای سیاست‌گذاری در حوزه صادرات استفاده شود، بسیاری از مشکلات این حوزه برطرف خواهند شد. توجه به این نکته ضروری به نظر می‌رسد که صادرات در حوزه معدن و صنایع معدنی، شرایط متفاوت و متمایزی دارد. صادرات در زنجیره فولاد از حلقه اکتشاف تا محصول نهایی، ویژگی‌های متمایزی دارد و تفکیک آن ضروری است؛ بنابراین انتظار می‌رود در فرآیند توسعه صادرات، بر خام‌فروشی تمرکز نشود. یعنی صادرات با تکیه بر ظرفیت‌های هر بخش مورد توجه قرار گیرد و توان اقتصادی کشور متمرکز بر صادرات محصولات نهایی با ارزش افزوده بالا شود. در همین حال تامین نیاز صنایع پایین دستی باید در اولویت باشد و پس از تامین بازار داخلی، برای توسعه صادرات تلاش شود. تولیدکنندگان صادرات‌گرا در دوران تحریم با مشکلات متعددی روبه‌رو هستند. از آنجا که ظرفیت نصب شده در بسیاری از حلقه‌های زنجیره فولاد به مراتب بالاتر از نیاز کشور برآورد می‌شود، فروش خارجی تنها راه تداوم تولید در این حوزه است. با این حال همچنان موانع متعددی در مسیر صادرات این صنایع وجود دارد که عملاً فعالیت آنها را تحت تاثیر منفی قرار می‌دهد. نوسانات نرخ ارز، کاهش مداوم ارزش پول ملی، تامین نشدن مواد اولیه و روش‌های بازگشت ارز، از مهم‌ترین مشکلات یاد شده هستند. در چنین شرایطی، وزارت صنعت، معدن و تجارت می‌تواند با اصلاح نظام توزیع و قیمت‌گذاری و همچنین توجیه مدیران مالیاتی کشور، سایر نهادها را از این مسائل آگاه کند. بررسی چگونگی ایجاد خطوط مشترک مالی، تهاثر کالایی و تسهیل شرایط واردات در مقابل صادرات از جمله راهکارها هستند، اما در اغلب موارد هیچ‌کدام از راهکارهای یاد شده مورد توجه سیاست‌گذاران قرار نمی‌گیرند و عملاً صنایع به حال خود رها می‌شوند.

تعامل ایران با جوامع بین‌الملل در طول دهه‌های گذشته با مشکلات متعددی روبه‌رو بوده است. این ناملایمات سیاسی در سال‌های اخیر تشدید و به افت فروش نفت در بازارهای جهانی منتهی شده‌اند. در شرایط فعلی که تحریم‌های خارجی فروش نفت ایران در بازارهای جهانی را به شدت محدود کرده، می‌توان با تکیه بر صادرات غیرنفتی به‌ویژه در حوزه معدن و صنایع معدنی که جزو بخش‌های مزیت‌دار کشور هستند، کمبود ارز ناشی از کاهش صادرات نفتی را جبران کرد. اما نه تنها از این فرصت به‌درستی استفاده نمی‌شود، بلکه محدودیت‌های متعددی در مسیر صادرات غیرنفتی کشور ایجاد می‌شود. از جمله این محدودیت‌ها می‌توان به موانع پیمان‌سپاری ارزی، نوسانات بالای نرخ ارز، نبود نظام ارزی مشخص، افزایش هزینه تولید، نبود بازاریابی مناسب و مستمر، ضعف دستگاه دیپلماسی اقتصادی و... اشاره کرد. در همین حال، قوانین و مقررات داخلی نیز هر روز چالشی جدید برای تولیدکنندگان ایجاد می‌کنند. مصوبات و بخشنامه‌های خلق الساعه که عموماً هم بدون کار کارشناسی لازم تصویب می‌شوند، سنگی بزرگ در مسیر فعالیت صادرکنندگان قرار می‌دهند، این در حالی است که صادرات از فاکتورهای اصلی و موثر بر روند توسعه اقتصادی کشور است. توسعه صادرات غیرنفتی ایران به‌ویژه در سال‌های اخیر و با شدت گرفتن تحریم‌های اعمالی علیه ایران از سوی جوامع جهانی و افت قابل توجه صادرات انرژی از کشور ما، اهمیت بیشتری یافته است. در چنین شرایطی، صادرات غیرنفتی با رویکرد پرهیز از خام‌فروشی و فروش محصولات نهایی با ارزش افزوده بالا، وظیفه ملی صنعتگران و صاحبان بنگاه‌های اقتصادی است. صادرات ضمن کمک به اقتصاد ملی و ارزآوری، درآمد و سود مناسبی را نصیب فعالان صنعتی می‌کند و تا حدودی خلأهای درآمدی را برطرف خواهد کرد. در شرایطی که بازارهای داخلی با رکود روبه‌رو هستند، تورم فزاینده حاکم بر اقتصاد و همچنین کاهش ارزش پول ملی، صاحبان صنایع به کسب سود از صادرات و بازارهای منطقه‌ای و جهانی، تشویق می‌شوند. با وجود تمام نقاط قوتی

بانک سامان
Saman Bank



بانک سامان
Saman Bank

گفت و گو با همکاران پر تلاش شعبه بلوار جمهوری یزد

شعب یزد، چتر و شعب استراتژیک بانک سامان

گفت و گو: جعفر تکبیری

۱۱ نفر از همکاران شعبه و ۲ نیروی شرکت آفتاب تجارت امکان‌پذیر شده است. رئیس شعبه بلوار جمهوری یزد، مهم‌ترین مشکل این شعبه را کمبود نیروی انسانی عنوان کرد و افزود: از مشکلات این شعبه موضوع نیروی انسانی است که با وجود اینکه این شعبه اخیراً با حمایت مدیریت ارشد بانک اقدام به افتتاح یک مرکز ارائه خدمات کرده، تاکنون وضعیت نیروی مستقر در آنجا مشخص نشده و همچنین ترکیب نیروهای موجود در شعبه با کارسنجی انجام‌شده همخوانی ندارد.

وی سپس ادامه داد: این شعبه از بدو تأسیس شعبه ارزی - ریالی دارای پتانسیل بسیار بالا بوده و هم‌اکنون نیز جزء یکی از شعب منتخب ارزی بااهمیت ویژه برای بانک است. البته در مقطعی دچار مشکلاتی بوده که به دلیل وجود همین مشکلات مشتریان ارزی قدیمی شعبه به بانک‌های دیگر مهاجرت کرده و همین امر موجب شد در مقطعی حجم عملیات ارزی شعبه به‌شدت تنزل یابد که پس از حضور اینجانب و بررسی مشکلات، نقاط ضعف، قوت و توانایی‌های بانک و پرسنل اقدام به ارائه خدمت به مشتریان موجود، احیای و جذب مجدد مشتریان قدیمی و بازاریابی مشتریان جدید کردیم؛ به‌نحوی که عملکرد شعبه در این بخش در حال حاضر بالاتر از ۱۰۰ درصد است.

زارع به ترکیب مشتریان این شعبه نیز اشاره کرد و گفت: ترکیب مشتریان با عنایت به اینکه شعبه جزو شعب منتخب ارزی نیز هست، تقریباً ۷۰ درصد مشتریان حقیقی (شامل مشتریان صنفی خرد و سایر مشتریان) و ۳۰ درصد نیز مشتریان حقوقی است که بخشی از مشتریان حقیقی نیز پرسنل شرکت‌های دارای حساب نزد بانک هستند که تأمین نیاز تسهیلات ایشان همواره چالش‌هایی را برای شعبه به وجود آورده؛ اما در هر صورت با ارتباط همیشگی که با مشتریان داریم اقدام به برگزاری جلسات حضوری در محل شعبه و محل فعالیت ایشان کردیم و سعی در برطرف کردن نیازهای آن‌ها می‌کنیم.

وی سپس ادامه داد: در ابتدای حضورم در این شعبه پس از بررسی اهداف تعیین شده و عملکرد شعبه تا آن مقطع، مشخص شد شعبه در موارد عمده‌ای دارای نقاط ضعف است؛ لذا پس از برگزاری چند جلسه با همکاران شعبه که همگی از نیروهای قدیمی، باتجربه و بانگیزه بانک هستند و شنیدن نظرات ایشان و تحلیل وضعیت شعبه بر اساس جدول ماتریس SWOT نقاط قوت، نقاط ضعف و سپس فرصت‌ها و تهدیداتی که با آن روبه‌رو هستیم را شناسایی کردیم و بر اساس آن اقدام به برنامه‌ریزی برای پیشبرد اهداف شعبه و درنهایت دستیابی به اهداف تعیین‌شده کردیم که حاصل آن دستیابی به عملکرد حدود ۱۲۵ درصدی در پایان ماه گذشته شد.

زارع خاطرنشان کرد: همان گونه که تقریباً همه همکاران بانک اطلاع دارند شعب یزد بنا به دلایلی از جمله شهرت این بانک به بانک یزدی‌ها و وجود صنایع و معادن بسیار قوی در شهر یزد، جزو شعب استراتژیک بانک هستند و این موضوع همواره ما را دچار چالش می‌کند که عمده آن‌ها تأمین منابع مالی کوتاه‌مدت و بلندمدت برای شرکت‌ها، اصناف مرتبط با آن‌ها و غیره است این مشکل با سیاست‌های انقباضی بانک مرکزی در سال اخیر و ایجاد محدودیت رشد ترانزنامه‌ای برای بانک‌ها بیشتر شده؛ اما با عنایت به وجود تیم حرفه‌ای بسیار قوی مدیریتی و اعتباری بانک در ارائه ابزارهای نوین تأمین مالی از قبیل اوراق گام و اوراق سکوک شعبه اقدام به هدایت مشتریان برای تأمین مالی از این طریق کرده است.



محمدرضا زارع

آدرس دقیق و به‌قول معروف سراسر است. یزد، بلوار جمهوری، روبه‌روی برج آسمان؛ جایی که شمسه آبی‌رنگ بانک سامان خودنمایی می‌کند و در قلب شعبه نیز همکاران پرتلاشی که خوش‌رو و بانگیزه در حال پاسخگویی به مشتریان هستند؛ مشتریانی که به‌واسطه منطقه محل قرارگیری شعبه بیشتر از کسبه و صنعتگرانی هستند که این نقطه از شهر را محل کسب‌وکار خود قرار دادند.

گفت‌وگو با همکاران این شعبه خوب سامانی را با محمدرضا زارع، رئیس شعبه، آغاز می‌کنیم؛ کسی که متولد سال ۱۳۵۵ است و از سال ۸۳ وارد بانک سامان شده است.

وی در این خصوص می‌گوید: در شروع کارم از ابتدا به‌عنوان بانکدار در تمام بخش‌های بانک از جمله صندوق، کلر، اعتبارات، رئیس دایره اعتبارات و هم‌زمان مدتی به‌عنوان مسئول ارزی شعبه یزد فعالیت کردم. از سال ۹۲ به مدت یک سال به‌عنوان معاون شعبه یزد منصوب شدم و از ابتدای اردیبهشت سال ۱۳۹۳ به مدت سه سال رئیس شعبه جمهوری یزد و مجدداً چهار سال و نیم رئیس شعبه یزد بودم و از شهریورماه ۱۴۰۰ مسئولیت شعبه بلوار جمهوری یزد را در ارائه خدمات بانکی و مشاوره مالی به مشتریان خوب و فهیم بانک بر عهده دارم.

زارع در خصوص آخرین وضعیت شعبه بلوار جمهوری یزد عنوان کرد: شعبه بلوار جمهوری یزد همان‌طور که از اسم آن مشخص است در بلوار جمهوری اسلامی یزد که یکی از اصلی‌ترین بلوارهای شهر است، قرار دارد که علاوه بر اینکه در خود بلوار کسبه زیادی مشغول فعالیت هستند، این بلوار منتهی به شهرک‌های صنعتی نیز می‌شود. از طرفی وجود مناطق مسکونی اطراف این بلوار، موجب مراجعه مشتریان حقیقی، مشتریان صنفی و همچنین بازاریابی مناسب مشتریان حقوقی و شرکت‌ها از سوی شعبه شده که درنهایت این اتفاق دستیابی به اهداف منابع و تسهیلاتی بالاتر از اهداف تعیین شده را به دنبال داشته که تمامی این‌ها با همت



فاطمه زارع زردینی

مشاور مالی جهت تصمیم‌گیری مناسب باشد، از همین جهت همیشه سعی بر این دارم که خود را به جای مشتری آن طرف میز خدمت ببینم و در راستای حفظ منافع و شخصیت بانک و مشتری با آنها صحبت کنم چراکه بر این باورم اگر اعتماد مشتری به طور کامل جلب شود و بانک را به عنوان بهترین راهنما بشناسد هرچند اگر نیاز خاصی به هیچ‌یک از محصولات ارزی و اعتباری نداشته باشد، حس امنیت و آرامش می‌تواند او را نسبت به بانک وفادار سازد.

به امید افتتاح دفتر بانکداری ویژه در شهر یزد

جلال دشتکی نیز بانکدار ویژه شعبه بلوار جمهوری یزد است که از سال ۹۸ وارد بانک سامان شده است. وی در خصوص یک روز کاری خود گفت: ضمن حفظ احترام به تمامی مشتریان در همه گروه‌ها به عنوان بانکدار ویژه سعی در ایجاد ارتباط و پاسخ به نیازهای مشتریان ویژه شعبه دارم و احساس من نسبت به بانک سامان یک حس غرور و تعصب خاص بوده، زیرا بانک سامان را سرآمد و پیش‌تاز در صنعت بانکداری الکترونیک می‌دانم.

وی سپس ادامه داد: در ۴ سالی که به این شعبه آمده‌ام تمام تلاش خود را برای برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان به کار گرفته‌ام. در این شعبه همکاران بسیار خوبی مشغول کار هستند که مطالب بسیاری به من آموزش داده‌اند و خوشحالم که با ایجاد یک محیط دوستانه و انتقال تجربیات در پیشبرد اهداف شعبه نقش سازنده ایفا می‌کنیم. او خاطرنشان کرد: از سختی‌های کارم می‌توانم به ارتباط با مشتریان ویژه اشاره کنم که باتوجه به اینکه استراتژی جدید بانک شامل این گروه از مشتریان است، باید در حفظ و نگهداری این مشتریان خیلی کوشا باشم و برنامه آینده شغلی هم ان شاء الله توسعه و افزایش تعداد مشتریان ویژه بانک سامان در استان یزد خواهد بود که بتوانیم ان شاء الله دفتر بانکداری ویژه و اختصاصی در استان یزد داشته باشیم.

مشتریان را وفادار می‌سازم

محمد مهدی مصطفی‌پور نیز از همکاران پرسابقه شعبه بلوار جمهوری

رئیس شعبه بلوار جمهوری یزد، به موضوع استراتژی ۱۴۰۴ بانک نیز اشاره کرد و ادامه داد: با عنایت به اینکه در برنامه سامان ۱۴۰۴ به پشتوانه بستر سازی‌های صورت گرفته از سال ۱۳۹۶ که منتهی به پیاده‌سازی برنامه موفق سال ۱۴۰۰ شد، تجاری‌سازی، بهینه‌سازی فرایند و رشد بانک را مدنظر داریم، معتقدم این مسیر نیز مطمئناً با برنامه‌ریزی دقیق مدیران و وجود نیروی توانمند بانک به نتیجه مطلوب خواهد رسید؛ بنابراین در این شعبه اقدام به برگزاری جلساتی برای تشریح جزئیات ارکان استراتژی سامان ۱۴۰۴ کردیم و طی این جلسات با در نظر گرفتن نیازهای آموزشی همکاران و مذاکرات درون شعبه‌ای اقدامات لازم در خصوص رفع این نیازها صورت پذیرفته و در آینده نیز سایر نواقص و موانع در این مسیر مرتفع می‌شود.

محمدرضا زارع در پایان در خصوص فضای کاری حاکم در میان همکاران شعبه نیز گفت: برای ایجاد فضای کاری مناسب که هم مطلوب نظر بانک و همکاران باشد، همواره به دنبال ایجاد رابطه‌ای دوستانه و پایدار هستیم که اصل و اساس آن احترام به حقوق یکدیگر (درک جایگاه‌ها) انضباط کاری و هم حفظ منافع بانک است. علاوه بر این تمام تلاش مجموعه شعبه از مسئولان شعبه گرفته تا همه همکاران و حتی نیروهای آفتاب تجارت بر این است که در برخورد با مشتریان عملکردی مبتنی بر ارزش‌های بانک که همواره بهبود مستمر، شفافیت، مشتری‌مداری، کارکنانی توانمند و همکاری تیمی است، سرلوحه کار قرار گیرد.

موفقیت‌های شعبه ادامه دارد

گفت‌وگو را با فاطمه زارع زردینی، معاون شعبه ادامه می‌دهیم. وی که از آبان‌ماه سال ۱۳۸۴ وارد بانک سامان شده می‌گوید: کار در بانک را بسیار دوست دارم و ایجاد رضایت در مشتریان برایم در اولویت است و یقین دارم تمامی همکاران بانک سامان نیز بر این مهم پایبند هستند که اگر غیر از این بود بانک سامان به عنوان بانک محبوب انتخاب نمی‌شد. وی سپس به فضای حاکم بر شعبه نیز اشاره کرد و گفت: جو شعبه ما یک جو سالم و صمیمی است و از کار در کنار همکاران خوشحال هستم و سعی می‌کنم تا جایی که برام مقدور است نهایت همکاری را با مسئول شعبه و سایر همکاران داشته باشم.

معاون شعبه بلوار جمهوری یزد سپس افزود: یکی از دغدغه‌هایی که برای همه همکاران در بانک سامان وجود دارد تعیین اهداف برای شعب و رسیدن به این اهداف است که هم‌اکنون شعبه ما با تلاش و همکاری دوستان در دستیابی به اهداف شعبه موفق بوده و امیدوارم این موفقیت در ماه‌های پایانی سال نیز ادامه داشته باشد.

خود را جای مشتری می‌گذارم

حامد صدیقی یکی از همکاران فروش شعبه است که از سال ۹۸ وارد بانک سامان شده است. وی در آغاز گفت‌وگوی خود با خبرنگار ما می‌گوید: در اواخر سال ۱۳۹۸ هم‌زمان با شیوع ویروس کرونا و همچنین باتوجه به روبه‌رو شدن شعبه با چالش مسائل ارزی بنا به شرایط، به دستور مسئول شعبه و سرپرستی محترم و آشنایی با مشتریان به همکاری با معاونین ارزی مأمور در شعبه مشغول و از تجربیات ارزنده همکاران ارزی که از شهرهای تهران، کرمان و اصفهان به صورت موقت در شهر یزد مأمور بودند بهره‌مند شدم.

حامد صدیقی سپس ادامه داد: از نگاه مردم بانک به عنوان یک مؤسسه مالی، یکی از سازمان‌هایی است که باید امانت‌دار و بهترین راهنما و



جلال دشتکی



حامد صدیقی



سمانه فائق عزآبادی



قاسم ذاکری زارچ



مهدی رضائی صدرآبادی



محمد مهدی مصطفی پور



محسن کاظمی اشکذری



مجتبی مسعود

بفروشم (کارت خوان، حساب جاری، سپرده بلندمدت و...). مصطفی پور سپس گفت: هر پست و سمتی در بانک سامان دارای سختی و مشکلات خاص خود است و ما باید سعی کنیم با توکل به خدا و سعی و تلاش و خلاقیتی که خرج می دهیم بر مشکلات و سختی های کارمان فائق بیاییم و بر آن تسلط پیدا کنیم. او در پایان گفت: برنامه ما از برنامه و اهداف بانک سرچشمه می گیرد که امیدوارم بتوانیم در این مسیر به اهداف و منافع بانک برسیم تا ما هم در کنار این منافع، نفعی ببریم. همچنین محسن جباری و سمانه فائق از کارکنان قدیمی و سخت کوش شعبه هستند که در سمت بانکدار فروش و پشتیبان شعبه مشغول فعالیت هستند.

یزد است که سابقه ۱۸ سال حضور در بانک سامان را دارد و هم اکنون به عنوان کاربر فروش تخصصی در این شعبه حضور دارد. وی در گفت و گو با خبرنگار نشریه سامان می گوید: همیشه سعی می کنم با دید مثبت به تمام برنامه های کاری ام نگاه کنم و اعتقاد این است که اگر روز کاری خود را با نگاه خوب سامان بدهی، آن روز در بانک سامان برای تو لذت بخش خواهد بود.

وی سپس ادامه داد: همیشه سعی کردم در تمام کارهایی که انجام می دهم هدف و برنامه های بانک را در نظر بگیرم. مثلاً وقتی تسهیلاتی را پرداخت می کنم سعی می کنم مشتری را نسبت به شعبه وفادار نگه دارم و تمام محصولات بانک را معرفی و تا حتی الامکان یکی را به ایشان





بهبود خدمات مرکز تماس سامان

بانک سامان این امکان را خواهند داشت تا مراحل دریافت خدمات خود را مدیریت کنند و متناسب با نیاز به سیستم پاسخگوی خودکار یا کارشناس، ارتباط بگیرند. لازم به ذکر است که با تغییرات صورت گرفته خدمات تل بانک برای تمامی مشتریان تلفن بانک فعال شده است.

یکی دیگر از تغییرات ایجاد شده در سامانه مرکز تماس سامان، حذف رمز دوم تلفن بانک است و مشتریان این سرویس از این پس برای استفاده از خدمات رمز پویا دریافت خواهند کرد.

لازم به ذکر است، علاوه بر این تغییرات، خدمات جدیدی شامل انواع انتقال وجه، پرداخت قبوض، دریافت گزارش های سپرده و کارت، خدمات مربوط به چک های صادره، واگذار شده، مسدود سازی چک و دسته چک ها و در نهایت فعال سازی پیامک در مرکز تماس مشتریان بانک سامان گنجانده شده است. علاقه مندان برای دریافت اطلاعات بیشتر یا استفاده از خدمات این مرکز می توانند با شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرند.

بانک سامان با هدف بهبود کیفیت ارائه خدمات و افزایش رضایتمندی مشتریان، تغییراتی در ساختار مرکز تماس خود ایجاد کرد.

به گزارش سامان رسانه، بانک سامان با ایجاد تغییراتی در ساختار مرکز تماس خود، ضمن یکپارچه سازی تمامی درگاه های ارتباطی، کیفیت ارائه خدمات خود به مشتریان را افزایش داد.

براین اساس با تغییرات صورت گرفته، از این پس مشتریان ویژه و خاص بانک سامان می توانند از طریق شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ خدمات خود را دریافت کنند؛ تا پیش از این، مشتریان ویژه و خاص از طریق شماره ۰۲۱-۷۲۳۸۹۰۰۰ این خدمات را دریافت می کردند که باتوجه به تغییرات صورت گرفته این شماره از دسترس خارج خواهد شد. لازم به ذکر است که مشتریان ویژه و خاص علاوه بر خرید تور، بیمه و بلیت از طریق شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ می توانند خدمات بانکی خود را نیز دریافت کنند. یکی دیگر از تغییرات مهم سامانه مرکز تماس بانک سامان، ادغام سرویس تل بانک و تلفن بانک است که با این تغییر مشتریان

همکاران اداره سامان ارتباط





عکس: نیلوفر فیاض

گفت و گو با رئیس اداره سامان ارتباط در خصوص تغییرات جدید سامانه ۶۴۲۲

استقبال مشتریان از خدمات جدید ۶۴۲۲

| جعفر تکبیری |

مشتری پس از تماس با چه مسائلی روبه‌رو است و در سفر خود به این سامانه به دنبال چه چیز است. در این مسیر ما متوجه شدیم که نیاز به یکسری بهبود داریم تا مشتری بتواند راحت‌تر و سریع‌تر به هدف خود برسد و هدف دیگر این بود که تمام درگاه‌های تلفنی بانک با یکدیگر ادغام شوند و مشتری برای ارتباط با بخش‌های مختلف بانک یک شماره ثابت را بگیرد. هدف اصلی هم در این مسیر مشتریان ویژه و خاص بانک بودند تا دیگر مجبور نباشند برای مرکز رزرو شماره دیگری را بگیرند و پاسخ تمام سؤالات خود را از یک شماره ثابت بگیرند.

مشفق سپس ادامه داد: از طرف دیگر اداره‌ای به نام فروش غیر حضوری در بانک تشکیل شده بود که آنها نیز نیازمند یک درگاه مستقیم ارتباط با مشتری بودند که در سامانه جدید ۶۴۲۲ این موضوع نیز تعریف شده است. همچنین سامانه تل بانک و تلفن بانک با یکدیگر ادغام شدند تا مشتری بتواند سفر راحت‌تری را در مجموعه ۶۴۲۲ داشته باشد.

رئیس اداره سامان ارتباط به تشریح وضعیت جدید سامانه ۶۴۲۲ پرداخت و گفت: پس از تماس با ۶۴۲۲ گزینه شماره ۱ به مشتریان ویژه و خاص اختصاص دارد که در این سامانه ترتیبی اتخاذ شده تا مشتری از طریق تلفنی که در بانک ثبت شده شناسایی و به مرکز رزرو متصل شود. چنانچه مشتری از طریق شماره دیگری با ۶۴۲۲ تماس بگیرد، این امکان را داریم تا پس از احراز هویت از طریق شماره مشتری، کارشناسان مشتریان عادی، این مشتریان را به کارشناسان مرکز رزرو متصل کنند. وی سپس ادامه داد: گزینه شماره ۲ در مجموعه سامان ارتباط مربوط به دریافت خدمات بانکی است که همان سیستم تلفیق شده تل بانک و تلفن بانک است.

پیش‌تر ما در خصوص ارائه خدمات تل بانک محدودیت زمانی داشتیم اما در سیستم جدید این محدودیت برداشته شده و مشتریان می‌توانند در تمامی ایام هفته و به صورت ۲۴ ساعته خدمات خود را دریافت کنند. در این باره لازم به ذکر است که سرویس تلفن بانک و تل بانک برای تمامی مشتریانی که از هریک از این سرویس‌ها استفاده می‌کردند، به صورت هم‌زمان فعال شده است.

مشفق ادامه داد: پس از انتخاب گزینه شماره ۲، مشتری این امکان را دارد تا یکی از خدمات شامل انتقال وجه، پرداخت قبض، دریافت گزارش‌های سپرده و کارت، امور مربوط به چک و فعال‌سازی پیامک بانکی را انتخاب کند. این نکته را نیز باید بگویم که برخی از این گزینه‌ها نیازمند احراز هویت است مثل انتقال وجه و دریافت صورتحساب که مشتری باید در این خصوص شماره مشتری و رمز تل بانک یا تلفن بانک خود را وارد کند تا به این خدمات دسترسی داشته باشد.

وی در خصوص گزینه شماره ۳ در سامانه ۶۴۲۲ نیز عنوان کرد: گزینه شماره ۳ مربوط به دریافت پشتیبانی و اطلاعات است که مشتریان در



به‌منظور افزایش سطح سرویس ارائه‌شده در مرکز تماس بانک (سرشماره ۶۴۲۲)، افزایش کیفیت پاسخگویی تماس‌های این مرکز و همچنین یکپارچه‌سازی تمامی درگاه‌های تلفنی بانک (تلفن بانک، تل بانک، مرکز رزرو خدمات سامان) تغییراتی زیرساختی و نرم‌افزاری در تجهیزات مرکز تماس بانک اعمال شده است. هدف اصلی از تغییرات پیاده‌سازی شده، ایجاد یک درگاه تلفنی متمرکز برای تمامی گروه‌های مشتریان با بانک (سرشماره ۶۴۲۲) است.

با ادغام تمامی درگاه‌های تلفنی بانک، مشتریان می‌توانند از طریق تماس تلفنی با کارشناسان درگاه سامان ارتباط یا به صورت سیستم تلفن گویا (IVR)، خدمات اطلاع‌رسانی، مالی، بانکی و غیر بانکی خود را که پیش‌تر از طریق درگاه‌های تلفن بانک، تل بانک و مرکز رزرو خدمات سامان (شماره تلفن ۰۲۱-۷۲۳۸۹۰۰۰) دریافت می‌کرده‌اند دریافت کنند.

با توجه به این اتفاقات، گفت‌وگویی با خانم سارا مشفق، رئیس اداره سامان ارتباط داشتیم تا در خصوص آخرین وضعیت تغییرات در این سیستم و گزینه‌های اضافه‌شده به سامانه ۶۴۲۲ اطلاعات بیشتری بگیریم. وی در آغاز این گفت‌وگو با اشاره به تصمیم بانک برای ایجاد تغییرات در سامانه ۶۴۲۲ عنوان کرد: ما از سال ۱۳۹۹ با گروهی از مشاوران بانک تماس مشتریان با سامانه ۶۴۲۲ را عارضه‌یابی کردیم تا متوجه شویم که

یکی از اهداف اصلی
ایجاد تغییرات در سامانه ۶۴۲۲
افزایش کیفیت تماس‌ها بود
که قطعا یکی از آیتم‌های مربوط به
کیفیت موضوع افزایش سرعت پاسخ‌دهی
به مشتریان
است

این بخش می‌تواند خدماتی مثل مسدود کردن کارت، دریافت شماره شبا و شماره سپرده، اطلاع از ساعت کاری شعب، اعلام مغایرت در هنگام انجام عملیات بانکی و در نهایت گفت‌وگو با کارشناسان را دریافت کنند.

مشفق همچنین گفت: البته قرار است در آینده از طریق همین گزینه امکان ارتباط با شرکت‌های زیرمجموعه بانک مثل بلوبانک، پرداخت الکترونیک سامان و بیمه سامان فراهم شود و مشتریان از طریق ۶۴۲۲ بتوانند با گروه مالی سامان نیز ارتباط برقرار کنند.

رئیس اداره سامان ارتباط سپس تأکید کرد: ذکر این نکته هم لازم است که در بخش مربوط به چک به دلیل محدودیت‌های قانونی خدمات صیادی ارائه نمی‌شود و فقط خدماتی مثل اطلاع از وضعیت چک‌های صادر شده، اطلاع از وضعیت چک‌های واگذار شده، مسدود کردن چک و لیست دسته‌چک‌های مشتری نمایش داده اعلام می‌شود و برای ثبت چک و انتقال چک باید همچنان از درگاه‌های تأیید شده توسط بانک مرکزی استفاده شود.

وی افزود: گزینه شماره ۴ نیز مربوط به ثبت شکایت، انتقاد و یا پیشنهاد است که مثل سابق به کار خود ادامه می‌دهد. سارا مشفق در خصوص گزینه ۵ سامانه ۶۴۲۲ نیز عنوان کرد: گزینه ۵ نیز مربوط به خرید غیرحضوری محصولات و خدمات است. در این خصوص لازم است بگویم که همکاران ما در اداره فروش غیرحضوری همواره در حال تماس با مشتریان برای فروش محصولات و خدمات مختلف بانک هستند.

بیشتر اوقات مشتریان نیاز دارند برای پیگیری بیشتر با آنها در تماس باشند که گزینه شماره ۵ سیستم سامان ارتباط مختص ارتباط مشتریان با همکاران فروش غیرحضوری است.

وی به این نکته نیز اشاره کرد که همواره حجم زیادی تماس از سمت

مشتریان برای دریافت اطلاعات پیرامون ساعت کاری شعب داشتیم که همین موضوع باعث شد برای کاهش ترافیک تماس‌های ورودی به کارشناسان و ارج نهادن به زمان مشتریان، اقدام به طراحی گزینه ساعت کاری شعب در سامان ارتباط کنیم که خوشبختانه با استقبال بسیار خوبی از سمت مشتریان مواجه شده است.

مشفق سپس ادامه داد: در کنار این، سرویس مربوط به دریافت شماره شبا نیز که به تازگی در سامان ارتباط اضافه شده به شدت با استقبال روبرو شده و علی‌رغم اینکه ما این خدمت را در سایت بانک نیز داشتیم، حجم تماس‌های زیادی برای دریافت شماره شبا از طریق سامان ارتباط وجود دارد. وی به موضوع افزایش سرعت دریافت خدمت از طریق سامانه ۶۴۲۲ نیز اشاره کرد و گفت: یکی از اهداف اصلی ایجاد تغییرات در سامانه ۶۴۲۲ افزایش کیفیت تماس‌ها بود که قطعا یکی از آیتم‌های مربوط به کیفیت موضوع افزایش سرعت پاسخ‌دهی به مشتریان است.



ENGLISH LANGUAGE



اسامان جمشیدی

چگونه یک نامه با ساختاری درست بنویسیم؟

a full stop is used to mark the abbreviation, and a colon often used before the actual number: tel.: 00998899.

نامه‌های تجاری Business Letters

نامه تجاری ممکن است خصوصی یا رسمی باشد. در نامه تجاری خصوصی شخص نویسنده در رابطه با خواسته‌های خودش صحبت می‌کند؛ مانند نامه‌ای که موکلی به وکیلش می‌نویسد.

در نامه‌های تجاری رسمی، نویسنده در قالب نماینده شرکت و یا سازمانی و خطاب به طرف حقیقی یا حقوقی آن سازمان اقدام به نگارش می‌نماید؛ بنابراین در نامه‌های تجاری خصوصی استفاده از ضمیر من بسیار متداول است، درحالی‌که در نامه‌های تجاری رسمی معمولاً نویسنده از ضمیر ما استفاده می‌کند. زمانی که نامه‌های تجاری بین اشخاص حقیقی یا حقوقی که همدیگر را به صورت شخصی و خصوصی می‌شناسند ردوبدل می‌شود زبان مورد استفاده تا حد بسیار زیادی خودمانی و غیررسمی است. می‌توان از عباراتی همچون "به همسران سلام برسانید" و "امیدوارم زودتر خوب بشوید" استفاده کرد. این قبیل عبارات در نامه‌های تجاری رسمی به هیچ عنوان متداول نیستند و نباید مورد استفاده قرار بگیرند، چرا که رابطه اشخاص با یکدیگر مانند رابطه رخ‌به‌رخ در رابطه تجاری نیست.

در ادامه چند نمونه از این نامه‌ها را ملاحظه می‌کنید.

February 10, 2003

Ms. Iva Stravinsky
Attorney-at-law
200 center street
Freeport, Vermont 66621

Dear Ms. Stravinsky:

نامه‌های اجتماعی

Social Letters

"ساختار" به صورت کلی وقتی از لغت "ساختار" استفاده می‌شود که بخواهیم نمای کلی نامه را مورد بررسی قرار دهیم.

"تیتل" این بخش به قسمت بالای نامه اشاره می‌کند که در آن آدرس ذکر می‌شود. آدرس در بالای نامه و سمت راست نگاشته می‌شود و پس از آن تاریخ نوشته می‌شود. این بخش مبین این است که مخاطب نامه کیست و به کدام آدرس می‌تواند پاسخ‌نامه را ارسال نماید. تیتل نامه به صورت کلی دو منظور را دنبال می‌کند. اول آدرس نویسنده با ذکر تاریخ. حتی اگر نامه‌ای به دوستی می‌نویسید که آدرس شما را دارد، رسم بر این است که آدرس را در محل فوق‌الذکر ذکر نمایید. اگر شماره تلفن دارید باید آن را بعد از آدرس قید کنید. به صورت کلی به جای کلمه تلفن مخفف آن به صورت Tel. بکار می‌رود. یادتان باشد بعد از واژه‌های اختصاری باید از نقطه استفاده شود تا نشان دهد که اختصار است، نه یک کلمه کامل مانند: tel.: ۰۰۹۹۸۸۹۹.

LAY-OUT: All letters in English are arranged (laid out) on paper according to a certain plan. The word "lay-out" is used when we refer to this general arrangement.

THE HEADING: This term refers to address which appears at the top of the letter. The address is written in the top right hand corner of the page and is followed by the date. This tells the person who is going to receive your letter where you live so that he can send back a reply. The heading serves two purposes: to give the address of the writer and to record the date of the letter. Even if you are writing to a friend who knows your address, it is customary to write it down here. If you have a telephone, you should write your number immediately after your address. It is usual to abbreviate "telephone" tel. note that

به نوشتن چنین مرقومه‌ای را حس کرده باشند. با این حال نقطه مشترک این گونه نامه‌ها ماهیت غیرشخصی آنهاست که متأثر از روابط اشخاص نیست. به عبارت دیگر هدف از این گونه نامه‌ها ارسال یا دریافت اطلاعات غیرشخصی یا درخواست از مخاطب برای انجام اقدامی یا متقاعد کردن او یا مذاکره با وی است. در ادامه چند نمونه از این نامه‌ها را ملاحظه می‌کنید.

Johnson & company
687 Alexander Street
Indianapolis, Indiana 46204

Gentlemen:

On January 17 we sent you our request for a refund of \$128.92 on the unused portion of ticket no 675,432, reading from New York to St. Louis. We made the request on behalf of the purchaser of the ticket, Mr. George W. Walker. A copy of our letter of January 17 is enclosed.

You wrote us on January 28 that the request has been referred to the Illinois Central and that you would sent the refund check as soon as you received settlement from the Illinois Central.

Although three months have gone by, we have heard nothing further from you. We shall appreciate your sending refund check now.

Truly yours,

Dear Mr. Pendleton:

With reference to your order for a Nashito 35 mm camera, we are in receipt of your check and are returning same.

I beg to inform you that as a manufacturer, our company sells camera to dealers only. In compliance with our wholesale agreements, we deem it best to refrain from direct business with private consumers.

For your information, there are many retailers in your vicinity who carry Nashito cameras. Attached please find a list of said dealers.

Hoping you understand

Yours truly,

Reza Rahmani

Subject: Guest lecture

The members of the Freeport chapter of the National organization of Retired persons would indeed be interested in a lecture on" the social security act: what It Means to you." Therefore, with much appreciation, I accept your offer to address our club.

The membership and I look forward to your lecture on a topic so important to us all.

Sincerely yours,
NATIONAL ORGANIZATION OF RETIRED

October 14, 2003

Ms. Iva Stravinsky
Attorney-at-law
200 center street
Freeport, Vermont 66621

Dear Ms. Stravinsky:
Subject: Guest lecture

The members of the Freeport chapter of the National organization of Retired persons would indeed be interested in a lecture on" the social security act: what It Means to you." Therefore, with much appreciation, I accept your offer to address our club.

The membership and I look forward to your lecture on a topic so important to us all.

Sincerely yours
Henry Purcell
President

نامه‌های تجاری را می‌توان متداول‌ترین شکل نامه‌نگاری در دنیای امروز دانست. این نامه‌ها آن دسته از مکاتبات هستند که با موضوعاتی رسمی عمومی و نیز غیرشخصی سروکار دارند و خلاف نامه‌های شخصی به موضوعات خصوصی افراد نمی‌پردازند. نویسندگان و نیز مخاطبان این نامه‌ها ممکن است همدیگر را بشناسند یا ممکن است برای هم غریبه باشند و تعاملی اجتماعی برای نگارش به یکدیگر پیدا کرده باشند. این واقعیت از آنجا نشأت می‌گیرد که ماهیت نگارش نامه‌های تجاری تحت تأثیر روابطی که افراد با هم دارند قرار نمی‌گیرد. نامه‌های تجاری معمولاً به افرادی نوشته می‌شوند که توسط نویسندگان شناخته نشده‌اند یا شاید اسم آنها نیز برای نویسندگان ناشناس باشد و همچنین نیازی به اینکه نگارنده و مخاطب یکدیگر را بشناسند وجود ندارد. انواع گوناگونی از این گونه نامه‌ها وجود دارد و سطح رسمیت آنها با توجه به موقعیت نگارش نامه و نیز رابطه کاری یا غیرکاری که افراد با یکدیگر دارند متفاوت است. ممکن است آنها برادر هم باشند که در مورد ملکی با یکدیگر نامه‌نگاری می‌کنند یا ممکن است غریبه باشند و در رابطه‌ای عمومی یا دولتی نیاز

تئوری انتخاب چه می‌گوید؟

در تئوری انتخاب، افراد به‌جای آن که دیگران را تحت سیطره و کنترل خود در آورند تا بتوانند بر رفتار آنها اثرگذار باشند، همیشه این سؤال را از خود می‌پرسند که "رفتاری که من، اکنون انجام می‌دهم، آیا مرا به فرد موردنظر نزدیک می‌کند یا از وی دور می‌سازد؟" اگر دور می‌سازد، نباید آن را انجام داد و اگر نزدیک می‌کند، می‌شود انجامش داد.

اصل دیگر تئوری انتخاب این است: تنها کسی که می‌توانم کنترلش کنم، خودم هستم. من فقط روی رفتار خودم تسلط دارم نه بر دیگران. تنها کاری که من می‌توانم در قبال دیگران انجام دهم، "ارائه اطلاعات" به آنهاست نه به کنترل گرفتن زندگی، رفتار، افکار و احساساتشان.

تئوری انتخاب معتقد است کنترل‌گری، هم به شخص کنترل‌گر آسیب می‌زند و هم به شخص تحت کنترل. این رنجی دوسویه است که در سراسر تاریخ بشر استمرار داشته و اکنون باید بدان پایان داده شود.

ما هرگاه در روابط خود با دیگران، دست از کنترل‌گری آنها برداریم، مجبورسازی دیگران را کنار بگذاریم، نسبت به آنها احساس مالکیت نداشته باشیم، در روابطمان حمایتگر، مذاکره‌کننده، شنوا، اطلاعات دهنده، احترام‌گذار و گشاده‌رو باشیم، به تئوری انتخاب نزدیک شده‌ایم.

تئوری انتخاب معتقد است همه رفتارهای ما، حتی احساساتی مانند خشم و افسردگی، مستقیم یا غیرمستقیم توسط خود ما انتخاب می‌شود. "تئوری انتخاب" سعی کرده به سؤال مهمی پاسخ دهد: "چرا بسیاری از ما آدم‌ها ناخشنود هستیم؟" پاسخی که بعد از ده‌ها سال تحقیق و بررسی و آزمایش‌های مختلف به‌دست آمده، به طور خلاصه این است: "ریشه همه ناخشنودی‌های انسان‌ها، در روابط آسیب‌دیده است یا از دست دادن یک رابطه مطلوب یا نرسیدن به رابطه موردنظر."

حال سؤال این است که چرا این اتفاقات ناگوار در روابط انسان‌ها رخ می‌دهد. مثلاً چرا ازدواجی که با عشق آغاز شده، در ادامه به سردی و در نهایت به طلاق می‌انجامد؟

یا چرا روابط پدری و فرزندی، در گذر زمان سست می‌شود؟

یا چرا دو دوست بعد از مدتی از هم دور

می‌شوند؟ یا چرا روابط بین کارفرما و

کارمند، خشک و بی‌روح است؟

و ... ؟

تئوری انتخاب به این سؤالات

و صدها سؤال نظیر آن که چرا

روابط انسان‌ها آسیب می‌بیند

این‌گونه پاسخ می‌دهد: "چون

آدم‌ها می‌خواهند همدیگر را

تحت کنترل و اجبار خود در

بیآورند."

منبع: گاهنامه مدیر

دکتر ویلیام گلاسپر، روان‌شناس برجسته آمریکا و بنیان‌گذار "تئوری انتخاب" (Choice Theory) است. اولین رشته دانشگاهی او مهندسی شیمی بود؛ ولی در ادامه دریافت که علاقه‌مند به روان‌شناسی است و به همین خاطر تغییر رشته داد و دکترای روان‌شناسی گرفت.

گلاسپر در تحقیقات مستمری که بیش از نیم‌قرن طول کشید، دریافت که روان‌شناسی سنتی که مبتنی بر "کنترل بیرونی" است، مبدأ بسیاری از مشکلات انسان‌ها چه در سطح فردی و چه در سطح خانوادگی و اجتماعی است. وی محور تحقیقات علمی خود را یافتن پاسخ به این سؤال قرار داده است که "چرا انسان‌ها در روابط خود با دیگران ناخشنود هستند؟" بنابراین کوشید روش جدیدی را در روان‌شناسی و ارتباطات انسانی پیدا کند و در نهایت به "تئوری انتخاب" رسید. کنترل بیرونی که مبنای روان‌شناسی سنتی است، هنوز هم به طور گسترده در سراسر جهان مورد استفاده قرار می‌گیرد. کنترل بیرونی می‌گوید: شما می‌توانید دیگران را کنترل کنید.

حتی فراتر از این، می‌گوید: شما حق دارید دیگران را کنترل کنید. باز پا فراتر می‌گذارد و می‌گوید: شما وظیفه دارید دیگران را کنترل کنید.

براین اساس، روان‌شناسان معتقد به کنترل بیرونی همواره کوشیده‌اند راه‌هایی برای کنترل رفتارهای دیگران بیابند و مثلاً مکانیزم‌های تنبیه و تهدید و تشویق را طراحی کرده‌اند تا افراد بتوانند با آنها، دیگران را کنترل کنند. این کنترل‌گری، الزاماً با اهداف منفی همراه نیست و بسیاری از اوقات، خیرخواهانه هم هست. مانند پدر و مادری که می‌خواهند بر فرزند خود اعمال سلطه کنند یا معلمی که می‌خواهد رفتارهای اخلاقی و درسی دانش‌آموزانش را اصلاح کند. اما واقعیت این است که در نظر دکتر گلاسپر و همکارانش، کنترل بیرونی فقط اثر کوتاه‌مدت دارد و تغییر ذاتی در رفتار آدم‌ها ایجاد نمی‌کند، به‌طوری‌که به‌محض حذف عوامل کنترل‌گر، افراد به رفتارهای پیشین رجوع می‌کنند؛ بنابراین باید درصدد راهی بود که انسان‌ها بدون نیاز به عوامل کنترل بیرونی، رأساً به رفتارهای بهنجار مبادرت کنند.

اینجاست که پای "تئوری انتخاب" به میان می‌آید. تئوری انتخاب می‌گوید همه انسان‌ها، رفتارهای خود را خودشان انتخاب می‌کنند و فشارهای بیرونی، در نهایت محکوم به شکست هستند. این تئوری قائل به این است که حتی رفتارها و احساساتی مانند

خشم و افسردگی

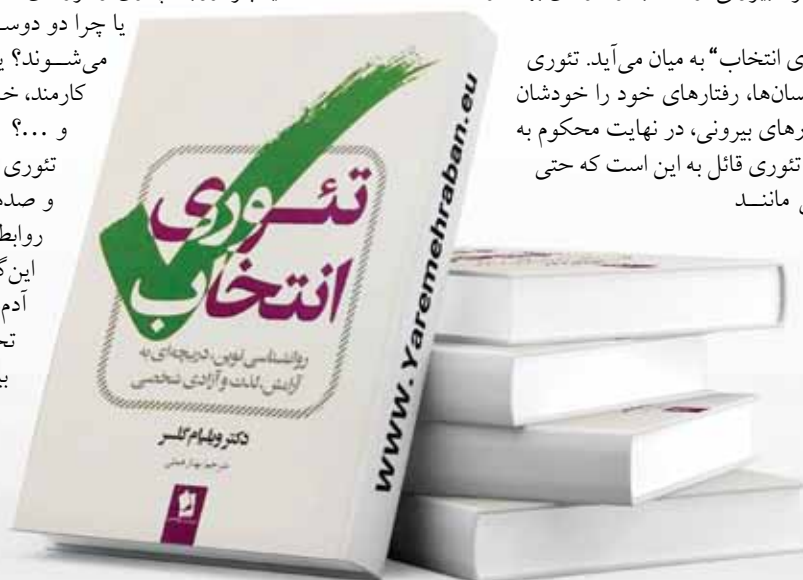
نیز، محصول انتخاب

مستقیم یا غیرمستقیم

خود ما هستند؛ هر چند

که بعد از وقایع ناگوار

بیرونی حادث شوند.



معنای زندگی چیست؟



فیلسوف یونانی دکتر پاپادروس در پایان کلاس درسش با این پرسش به سخنرانی خود خاتمه داد: آیا کسی سؤال دارد؟

یکی از شاگردانش به نام "رابرت فولگام" نویسنده مشهور در بین حضار بود و پرسید: جناب آقای دکتر پاپادروس، معنی زندگی چیست؟

بعضی از حضار خندیدند! اما پاپادروس، دانشجویان خود را به سکوت دعوت کرد، سپس کیف بغلی خود را از جیبش درآورد، داخل آن را گشت و آینه گرد و کوچکی را بیرون آورد و گفت: موقعی که بچه بودم جنگ بود. ما بسیار فقیر بودیم و در یک روستای دورافتاده زندگی می کردیم. روزی در کنار جاده چند تکه آینه شکسته، از لاشه یک موتورسیکلت آلمانی پیدا کردم. بزرگترین تکه آن را برداشتم و با ساییدن آن به سنگ، گردش کردم. همین آینه‌ای که حالا در دست من است و ملاحظه می کنید. سپس به عنوان یک اسباب بازی شروع کردم به بازی با آن و بازتابانند نور خورشید به هر سوراخ و سنبه و درز و شکاف کمد و صندوق خانه و تاریکترین جاهایی که نور خورشید به آنها نمی رسید. از اینکه با کمک این آینه می توانستم ظلمانی ترین نقاط دنیا را نورانی کنم به قدری شیفته و مجذوب شده بودم که وصفش مشکل است. در واقع، بازتابانند نور به تاریکترین نقاط اطرافم، بازی روزانه من شده بود.

آینه را نگه داشتم و در دوران بعدی زندگی نیز هروقت که بیکار می شدم آن را از جیبم در می آوردم و به بازی همیشگی خود ادامه می دادم. بزرگ که شدم دریافتم این کار یک بازی کودکانه نبود، بلکه استعاره‌ای بر کارهایی بود که احتمال داشت بتوانم در زندگی خود انجام دهم. بعدها دریافتم که من، خود نور و یا منبع آن نیستم، بلکه نور و به عبارت دیگر، حقیقت، درک و دانش جایی دیگر است و تنها در صورتی تاریکترین نقاط عالم را نورانی خواهد کرد که من بازتابش دهم. من تکه‌ای از آینه‌ای هستم که از طرح و شکل واقعی آن اطلاع چندان درستی ندارم. با وجود این، هرچه که هستم، می توانم نور را به تاریکترین نقاط عالم و به سیاه‌ترین نقاط قلوب انسان‌ها منعکس کنم و سبب تغییر بعضی چیزها در برخی از انسان‌ها گردم. شاید دیگران نیز متوجه این کار شوند و همین کار را انجام دهند. به طور دقیق این همان چیزی است که من به دنبال آن هستم. این معنی زندگی من است. دکتر بعد از پایان درس، آینه را به دقت دوباره در دست گرفت و به کمک ستونی از نور آفتاب که از پنجره به داخل سالن می تابید، پرتویی از آن را به صورتم و به دست‌هایم که روی بازوی صندلی به هم گره خورده بودند، تاباند و گفت:

به جایی که تاریک و ظلمانی است، نور ببریم.

به جایی که امید نیست، امید ببریم.

به جایی که دروغ هست، راستی ببریم.

این معنای زندگی است...

منبع: گاهنامه مدیر



نحوه سؤال کردن مدیران باهوش و کارآمد در محل کار

افراد باهوش از دیگران سؤالاتی می‌پرسند که پاسخ‌های خوب و متنوعی دارد و می‌توانند چیزهای خوبی از آنها یاد بگیرند. مشکل این است که ما سؤالات محدودکننده‌ای داریم. به گونه‌ای سؤال می‌کنیم که پاسخ آن از قبل مشخص است. حتی در خیلی موارد اصلاً به پاسخ طرف مقابلمان توجه نداریم، چون طوری سؤال می‌پرسیم که پاسخ آن واضح و روشن است.

سؤالات اشتباه در محیط کار و بهترین جایگزین برای آنها:

سؤالاتی که برای دریافت تأیید دیگران پرسیده می‌شود.
این سؤالات تنها ذهن طرف مقابل را محدود می‌کند. پس او به جای فکر کردن و ارائه بهترین راه حل، تنها پاسخ دلخواهتان را به شما می‌دهد. مانند اینکه بپرسیم: "بهتر نیست آن سفارش را همین‌طور که هست تحویل دهیم؟ به نظر شما باز هم باید منتظر بمانیم؟"
خیلی از این سؤالات تنها یک پاسخ دارند و پاسختان کاملاً واضح و روشن است. می‌توانید این سؤالات را بدین صورت مطرح کنید: "به نظر شما درباره این سفارش‌ها چه کاری می‌توانیم انجام بدهیم؟ فکر می‌کنید بهتر است چه کار کنیم؟"

این سؤالات پاسخ اصلی را در بر ندارد و هر یک از آن‌ها به طرف مقابل امکان می‌دهد درباره پاسخ خوب فکر کنند. برای این سؤالات پاسخ‌های زیادی هم وجود دارد.

سؤالاتی که تنها دو گزینه پیش روی طرف مقابل قرار می‌دهد.
تصور کنید می‌خواهید یک سفارش به دست مشتری برسانید، اما بین راه متوجه می‌شوید کیفیت مطلوبی ندارد. درباره آن چاره‌اندیشی می‌کنید و فقط دو راه حل برای آن دارید که هر دو جوانب مثبت و منفی دارند. اکنون از اعضای گروهتان سؤال می‌کنید و دو راه حل مقابلشان می‌گذارید. "به نظر شما باید تمام کار را از اول شروع کنیم؟ یا باید ادامه دهیم و امیدوار باشیم مشتری متوجه نقصان سفارش نمی‌شود؟"

اعضای تیم یکی از این دو راه حل را انتخاب می‌کنند، زیرا تنها دو راه حل محدود وجود دارد و ذهنشان به همین دو راه معطوف است. قطعاً راه حل بهتری هم وجود دارد که شما به آن توجه نکرده‌اید.

پس با پرسش اشتباه و محدودتان، قدرت تفکر درباره راه سوم را از اعضای تیم گرفته‌اید. نباید ذهن اعضای گروهتان را تنها به چند راه حل

محدود کنید.

سؤالاتی که واقعاً برای دانستن پرسیده نشده‌اند.

فکر می‌کنید اگر درباره چیزی سؤال کنید ضعف خود را نشان داده‌اید؟ آیا به عنوان یک مدیر ضعیف و آسیب‌پذیر جلوه می‌کنید؟ شاید حق با شما باشد. بهترین راه این است به جای سؤال پرسیدن، توضیح بخواهید. سؤال خود را به این صورت مطرح کنید:

"راه حل شما مرا تحت تأثیر قرار داد. تصور کنید من هیچ اطلاعاتی در این باره ندارم، چطور می‌توانید آن را برایم توضیح دهید؟"

نکاتی درباره نحوه بیان سؤال

سؤال خود را در قالب یک جمله بیان کنید.

باید سؤالاتتان را واضح و با جزئیات بپرسید، اما تنها به یک جمله محدود شوند. برای مثال: "چطور می‌توان کیفیت محصول را بهبود داد؟" تنها وقتی برای سؤالاتتان گزینه‌ای مطرح کنید که هیچ گزینه دیگری ممکن نیست.

البته این موضوع در بیشتر مواقع صادق نیست؛ زیرا معمولاً برای هر مشکلی راه حل‌های زیادی وجود دارد.

پاسخ را در سؤالات خود ننگانید.

اگر پاسخ را می‌دانید، نیاز نیست آن را در سؤالاتان بگنجانید. پس سؤالاتی که می‌پرسید، نباید پاسخ‌های احتمالی داشته باشد.

تا جای ممکن کمتر حرف بزنید.

وقتی از دیگران سؤال می‌کنید به معنای آن است که می‌خواهید چیزی که درباره این موضوع می‌دانند یا حدس می‌زنند را بدانید. پس ساکت بمانید و تنها گوش دهید. وقتی از فردی به روش درست سؤال می‌پرسید، باید انتظار داشته باشید چیزهای زیادی از پاسخ‌های او یاد بگیرید.

منبع: گاهنامه مدیر

جایگاه ضعیف EQ در زندگی ما

| دکتر محمود سریع القلم |

چرا افراد در کشورهای جهان سوم مدرک می گیرند ولی عموماً شخصیت آن‌ها خیلی تغییر نمی کند؟ مطالعه مقایسه ای جوامع شرق آسیا و غرب اروپا به وضوح نشان می دهد که پیشرفت و توسعه یافتگی نه تنها تابع سطح علم و دانش نیست، بلکه شاید تحت سیطره «بلوغ شخصیتی» است. فقط دانش و خصوصی سازی اقتصادی نیست که چین، کره جنوبی و ویتنام را به وضعیت برتر اقتصادی و سیاسی فعلی رسانده است بلکه «کنترل خشم»، «کنترل هیجان»، «آگاهی از احساسات خود»، «توان استدلالی فهم دیگران»، «توان پذیرش واقعیت»، «توان روحی انطباق پذیری»، «فهم خود از منظر دیگران» و «آمادگی برای خودآزمایی» هم بسیار دخیل و تعیین کننده هستند.

صفحه متوقف شده اند و در مورد خود بسیار کم می دانند. چطور است که ما تا این حد باهم اختلاف داریم و بعد در خارج هم با همسایگان و غیر همسایگان اختلافات بنیادی داریم؟ آیا به منابع نفت و گاز مربوط می شود؟ یا موقعیت جغرافیایی؟ به حمله مغول‌ها مربوط می شود یا استعمار انگلستان؟ آیا ممکن است در مقابل به نحوه فکر کردن و مدیریت روان و احساسات ما مربوط باشد؟ ویتنام با پنج قدرت رویارویی کرده است: چین، ژاپن، کره، فرانسه و آمریکا. امروز با حدود ۹۷ میلیون نفر جمعیت، جغرافیایی کوچک (۳۳۱۲۱۱ کیلومتر مربع)، حکومت متمرکز کمونیستی و اقتدارگرا، تولید ناخالص داخلی آن بالغ بر ۲۷۱ میلیارد دلار بوده و در جذب سرمایه گذاری خارجی موفق عمل کرده است.

بحث کانونی می تواند این موضوع باشد که فهم خود و فهم دیگران فقط اطلاعات و دانش نیست. خودخواهی، خودمحوری، عصبانیت، هیجان، خشم و ترس می توانند فهم از خود و دیگران را به شدت مخدوش کنند. تفاوت روسیه و چین هم در همین جا است. روسیه توان تولید مانند ژاپن را ندارد؛ بلکه با تانک و جنگنده قدرت تولید می کند. ولی چین از خود پرسید: غرب چگونه جهان را تسخیر کرد؟ پاسخ در سازماندهی گسترده تولید و ثروت بود. چون جایگاه سخیف فقر خود را زمان مائو تشخیص داد و قدرت طرف مقابل یعنی غرب را هم متوجه شد و درعین حال اجازه نداد غرور تاریخی در این ادراکات نقش داشته باشند و طی سه دهه خود را به جایی رساند که هیچ کشوری امروز نمی تواند اقتصاد خود را از چین مُنک کند.

وقتی (Emotional Quotient) EQ یا هوش (مدیریت) هیجان تعطیل است، آدمی متوجه نمی شود که کارها و سخنان او چه تأثیری بر اندیشه، عملکرد و روان طرف مقابل می گذارد و چون با خشم، احساس، عصبانیت، نفرت، جبران، تلافی، انتقام، حذف و توهین عمل می کند فرصت های احتمالی تعامل و کنار آمدن را تخریب می کند.

این نوع توانایی ها از توانایی های مربوط به فیزیکدان، شیمیدان، ریاضیدان شدن و علوم هسته ای و مهندسی بسیار متفاوت است. یکی از مهارت های مهم زندگی، فهم شرایط طرف مقابل است، حال این طرف دوست باشد، همسایه باشد، مغازه دار باشد، فرزند باشد، یک سازمان و دولت باشد، حزب مخالف باشد یا حکومت خارجی باشد. این توانایی باهوش ریاضی فرق می کند. به همین دلیل ممکن است فردی، دو مدرک دکتری از برجسته ترین دانشگاه های جهان داشته باشد ولی از اینکه متوجه پیامد واژه هایی که در تعامل با دیگران به کار می گیرد نباشد.

دانش (Knowledge) و پردازش اطلاعات (Information Processing) یک نوع هوش می خواهد و مدیریت هیجان، احساس، عصبانیت، غم، ترس و خوشحالی زیاد، هوشی متفاوت می طلبد. انگلیسی ها می گویند اگر دو یا چند گروه با هم اختلاف دارند چرا خودروها را آتش می زنند، ساختمان ها را تخریب می کنند، یکدیگر را به قتل می رسانند و واژه های ناپسند استفاده می کنند؟ بلکه باید یکدیگر را درک کنند، برای هم جا باز کنند و دایره ای بزرگ برای منافع طرفین شکل دهند.

چرا تخریب؟ چرا فحاشی؟ چرا خشونت؟ به همین دلیل در انگلستان خلاف فرانسه و روسیه، جنبش های فعال اجتماعی، مدنی و سیاسی وجود ندارد؛ ولی منجر به به هم ریختگی و فروپاشی سیستمی نشده است و شاید دلیل اصلی آن، مدیریت منطقی هیجان، احساس، خشم و ترس است.

مهم تر از درک دیگران، درک خود است. در مقابل واژه Introspection در دیکشنری آمده: An examination of one's thoughts and feelings (ارزیابی اندیشه ها و احساسات خود). یکی از تکالیفی که نویسندگان بعضاً به دانشجویان مقطع دکترای خود می دهد این است که لطفاً تا هفته آینده ۵۰ صفحه در مورد خود بنویسید. در زمان هایی که این تمرین انجام شده، اغلب دانشجویان ثابت کرده اند که بعد از ۶ - ۵



رهبران آخر غذای خورند

| سایمون سینک / مترجم: الهام نورانی پور |

در دنیایی که بیشتر آموزه‌ها و کتاب‌ها به نقش مدیریت مربوط می‌شود؛ سینک به دنبال آموزش و پرورش رهبران سازمان است.

او طی بررسی‌هایی که انجام داد نکاتی را درباره مدیریت و رهبری همواره با مثال‌های عینی و ملموس از شرکت‌های بنام دنیا و رهبران آنها بیان می‌کند که ممکن است در عصر حاضر به فراموشی سپرده شده باشد یا کمتر به آن توجه شود. سینک با بیان داستان‌ها و تجربه‌های شرکت‌ها نشان می‌دهد وجود حس اعتماد و همکاری میان رهبر و افرادش تا چه اندازه در موفقیت بلندمدت سازمان نقش دارد.

اگر هنگام صرف غذا با تفنگ‌داران دریایی همراه باشید متوجه می‌شوید کم‌سابقه‌ترین افراد قبل از همه غذای خود را دریافت می‌کنند و باسابقه‌ترین افراد آخرین کسانی هستند که غذایشان را می‌گیرند. هنگامی که شاهد این رویداد هستید متوجه می‌شوید هیچ دستوری داده نمی‌شود. سربازان نیروی دریایی فقط این‌طور عمل می‌کنند. در عمق چنین عمل ساده‌ای نگرش تفنگ‌داران دریایی نسبت به رهبری نهفته است. از رهبران تفنگ‌داران دریایی انتظار داریم آخرین افرادی باشند که غذا می‌خورند، چرا که ارزش واقعی رهبری در مقدم دانستن نیاز دیگران به نیاز خود است.

اگر عملکرد شما انگیزه امیدواری و رؤیاپردازی، یادگیری، کار و رشد و ترقی را در دیگران افزایش دهد، شما رهبرید.

منبع: آریانا قلم

برای اینکه رهبر خوبی باشید داشتن مهارت حرفه‌ای کافی نیست، بلکه ارزش واقعی رهبر در مقدم دانستن نیاز دیگران به نیاز خود است. رهبران بزرگ برای افرادشان ارزش قائل‌اند و از منافع شخصی خود صرف‌نظر می‌کنند.

همان‌طور که سایمون سینک در کتاب «رهبران آخر غذا می‌خورند» اشاره می‌کند، سازمانی که به افرادش اهمیت می‌دهد، در بلندمدت موفق می‌شود. زمانی که رهبران در زیرمجموعه خود انگیزه ایجاد می‌کنند، آنها هم به آینده‌ای بهتر امیدوار می‌شوند، وقت بیشتری برای یادگیری می‌گذارند و بهره‌وری بیشتری دارند.

کتاب «رهبران آخر غذا می‌خورند» به زبانی ساده، ویژگی‌های رهبران موفق و نقش آنها در موفقیت سازمان و جامعه را بیان می‌کند. سایمون سینک به دنبال آموزش و پرورش رهبران اثرگذار در سازمان‌ها است. او در این کتاب نکاتی درباره مدیریت و رهبری ارائه می‌کند. همچنین مثال‌هایی از شرکت‌های مطرح دنیا و رهبران آنها بیان می‌کند.

خلق نسل جدیدی از مردان و زنانی که قدرت درک این حقیقت را دارند که موفقیت یا شکست سازمان به کمالات و فضیلت‌های رهبری بستگی دارد؛ نه به فراست و تیزهوشی مدیریت.

کتاب رهبران آخر غذا می‌خورند اثر سایمون سینک، با نگاهی انسانی و به زبانی ساده و امروزی ویژگی‌های رهبران موفق و همچنین اثر رفتار آنها بر سازمان و جامعه را بیان می‌کند.



خطر از بین رفتن فرصت تجارت

|محمدرضا مودودی|
|کارشناس حوزه تجارت بین الملل|

توسعه تجارت، ضعف‌های لجستیکی نیز یکی از موارد محدودکننده تجارت هستند. زیرساخت‌های لجستیکی ما ایرادهای اساسی داشته و در حال حاضر شرکت توانمند لجستیکی در کشور نداریم. همچنین از سویی دیگر و ضوابط و قوانین تعرفه‌ای ایران برای امور حمل و نقل و لجستیک پیچیده است؛ ایران جز معدود کشورهایی است که تعرفه گمرکی بالایی دارد. این موضوع تجارت ما را محدود کرده و باعث می‌شود نتوانیم سهم خود را بازار کشورهای منطقه‌ای ارتقا بدهیم و این فرصت تجاری را به تولید ثروت تبدیل کنیم. سیاست‌های تجاری ایران همواره از سیاست‌های بین‌المللی و ارزی داخلی تأثیر می‌پذیرد؛ تجارت خارجی کشور به گوسفند قربانی تبدیل شده که در جشن و عزا نخست سر این بخش قربانی می‌شود. زمانی که تنش‌های سیاسی ما با کشورهای همسایه و غیرهمسایه تشدید می‌شود، نخستین بارقه‌ها آن را در فعالیت‌های تجارت خارجی مشاهده می‌کنیم. در این شرایط محدودیت‌های بیشتری برای تجارت وضع شده و در نهایت تولید و تمام بخش‌های اقتصادی و تجاری آسیب می‌بینند. کشورهای حوزه قفقاز ظرفیت تبادل کالا و پول با ایران را داشته و این کشورها علاقه‌مند به خریداری کردن کالاهایی ایرانی هستند. اگر سیاست‌های ما مبتنی بر تنش‌زدایی نباشد و نتوانیم سیاست‌های خود را با سایر کشورها تلطیف کنیم، آثار منفی آن را در تجارت خارجی خواهیم دید. در چنین شرایطی دیگر از دست تجارت کاری بر نخواهد آمد و ساختار حکمرانی سیاسی باید به چالش‌های پیش آمده در تجارت رسیدگی کند. یکی از موارد سیاسی که امروزه به طور مستقیم بر تجارت ایران و همسایه‌های خود اثر گذاشته، تنش سیاسی میان ارمنستان و آذربایجان است. این دست چالش‌های سیاسی همواره پاشنه آشیل برای تجارت خارجی است. در حال حاضر کاهش تجارت ما با آذربایجان آغاز شده و به نظر می‌رسد این روند ادامه‌دار خواهد بود.

عضویت در پیمان‌های منطقه‌ای کشورهای حوزه اوراسیا، بسیار حائز اهمیت بوده و نتایج مثبت اقتصادی زیادی را برای کشورها به همراه دارد. ایران در سال‌های اخیر روابط خود را با کشورهای بلوک شرق به‌ویژه حوزه اوراسیا بهبود بخشید و توانستیم توافقات را از مرحله تعارفات به مرحله اجرا هدایت کنیم. حال که ایران توانسته به عضویت این پیمان‌ها در آید، پرسش اساسی اینجاست که آیا ما می‌توانیم سهم قابل توجهی از بازار این منطقه به‌دست بیاوریم؟ در جواب این سوال باید گفت رسیدن به این مهم نیازمند ایجاد زیرساخت‌ها و تدوین ضوابطی بلندمدت است. نیاز مهم فعلی ایران در توسعه تجارت، تأمین و تهیه زیرساخت و اصلاح برنامه برای تجارت در بلند مدت است. چرا که نقص‌های فعلی در این زمینه‌ها سبب شده تجارت ایران با تمامی کشورها محدود شود. بنابراین می‌توان گفت بزرگ‌ترین عامل در محدود کردن تجارت ایران، وجود نقص‌های جدی در زیرساخت‌ها و بسترهای اقتصادی است. یکی از بسترهای مهم برای توسعه تجارت، ایجاد برقراری روابط بانکی ایران با سایر کشورها است. تجار ایرانی باید بتوانند با ارزهای رایج دنیا تجارت کند و محدودیتی در این زمینه نداشته باشد. تجارت با ارزهای ملی و محلی برای تجار بخش خصوصی ریسک تجارت را بالا می‌برد از طرف دیگر ضوابط به دلیل تنظیم بازار تجارت را محدود می‌کند. این مسئله بسیار برای حوزه تجارت خارجی خطرناک است و تفکرات اینچنینی رایج شدن مقررات خلق‌الساعه در تجارت را تقویت می‌کند. امروزه یکی دیگر بحث‌های قانونی جدی در امر تجارت، وجود محدودیت در واردات است. باید بپذیریم تجارت تخصص است و نباید تنها از بنگاه‌های تولیدی حمایت کنیم که به تجارت ادامه دهند. باید شرایط به‌گونه‌ای فراهم شود که ضمن حمایت از تولید، بستری برای رشد و بلوغ به شرکت‌های بازرگانی وجود داشته باشد؛ چراکه این شرکت‌ها باعث تولید ثروت و اشتغال می‌شوند. علاوه بر نقایص قانونی برای



حسابداری سرمایه انسانی

| آرش آذین فر (بانکدار فروش شعبه آمل) |

سرمایه‌های فکری در یک سازمان بیش از اهمیت سایر سرمایه‌های آن است، این انسان‌ها هستند که ارزش یک سازمان را تعیین می‌کنند و برای صاحبان سهام خصوصی و عمومی آن سود می‌آفرینند؛ بنابراین آنچه که سازمان‌ها را از هم متمایز می‌سازد، گذشته از سرمایه، فناوری، ماشین‌آلات و مواد اولیه در اختیار آنها، نیروی انسانی و آن هم نیروی انسانی متخصص و کارآمد است. رقابتی شدن بازار و سازمان‌ها به‌ویژه بازار اشتغال و استخدام، تغییرات در نیروی انسانی را به مسیری رهنمون ساخته است که از نیروی انسانی و افراد به‌عنوان سلاح برتر استراتژیک و مهم‌ترین عامل رسیدن به مزیت رقابتی یاد کنیم. باتوجه به اهمیت روزافزون عامل انسانی در سازمان‌ها و در فرایند کسب‌وکار به‌ویژه در زمینه ارائه خدمات تخصصی متنوع همچون مشاوره و برنامه‌ریزی مالی، بیش از هر زمان، لزوم وجود سیستم و ابزاری احساس می‌شود که زمینه لازم را جهت تعیین ارزش واقعی خدمات ارائه شده توسط عامل نیروی انسانی فراهم کند.

چالش‌های پیچیده و فراگیر اقتصاد جهانی در قرن بیست و یکم از جمله جهانی‌شدن، تحول بازارها، تغییرات تکنولوژیک و پارادایم‌ها، اهمیت سرمایه‌های فکری در سازمان‌ها را افزایش داده و سرمایه انسانی را از بی‌ارزشی خارج کرده و جزو عناصر اصلی روش‌های جدید مدیریت قرار داده است. مدیران و متخصصان سرمایه انسانی نیز در زمره مدیران کلیدی، حساس و تخصصی سازمان‌های پیرو قرار دارند. موضوع نیروی انسانی به‌عنوان عامل مهم پیشرفت، نخستین بار پس از جنگ جهانی دوم، توجه دولت‌ها و سازمان‌ها را به خود معطوف کرد. نقش انسان از نیروی کار ساده به منبعی هم‌تراز با سایر منابع و سپس به سرمایه انسانی و مهم‌ترین عامل تولید ثروت تبدیل شده است. یکی از مشخصه‌های مدیران در کلاس جهانی، استعدادیابی، توان برانگیختن، تفویض اختیار، مربیگری و توانمندسازی کارکنان است. در قرن بیست و یکم که اهمیت



حسابداری و سرمایه انسانی

نیاز به یک نظام اطلاعاتی مربوط به مسائل سرمایه انسانی به وسیله بسیاری از صاحب نظران، به عنوان یکی از مهم ترین کمبودهای نظام اطلاعاتی در حسابداری مورد تأکید قرار گرفته است؛ حوزه ای که فارغ از رشدها و کمبودها در حسابداری ایران می تواند توسط نظریه پردازان حسابداری و حسابداران باتجربه و علاقه مند گشوده شود و پاسخگوی بخش عمده ای از نیازهای حسابداری سرمایه انسانی در ایران باشد. استفاده از این نظریه جدید حسابداری به هر دو گروه تصمیم گیر و سرمایه گذار کمک مؤثر خواهد کرد و در عین حال تخمین درستی از ارزش شرکت و بازده سرمایه گذاری در آن خواهد داد و به تخصیص کارآتر منابع در داخل شرکت منجر خواهد شد. باتوجه به گسترش رقابت بین شرکت ها و پی بردن مؤسسات به اهمیت سرمایه انسانی به عنوان عامل استراتژیک سازمان ها و نیاز

مدیریت به اطلاعات برای تصمیم گیری، تعیین ارزش این منبع سال هاست که مورد توجه قرار گرفته است.

رویکرد مدیریت سرمایه انسانی

امروزه مسائل جوامع و سازمان ها از ابعاد ملی و منطقه ای فراتر رفته و با روند روبه رشد جهانی شدن مرتبط شده است. الگوی جدید بی مرزی به آرامی جای الگوی مرز گستری را گرفته است. جهانی شدن در همه ابعاد، از جمله در منابع انسانی، انقلاب دیجیتالی، رقابت شدید و شتابان بین المللی و سایر تحولات و روندها، از چالش های تعیین کننده در دنیای جدید هستند. یکی از مهم ترین و تأثیرگذارترین چالش ها برای جوامع و سازمان ها، سرمایه انسانی و مدیریت آن است. در وضعیت رقابتی شدید، منابع انسانی یکی از عوامل بنیادی اثرگذار است که می تواند جوامع و سازمان ها را در موقعیت رقابتی قرار دهد و در صورت مدیریت درست بر این منابع، مزیت

رقابتی ایجاد کند. سازمان های آشنا به جایگاه، نقش و اهمیت سرمایه انسانی، در تلاش دائمی برای دستیابی به رویکردها و راهکارهای اثربخش برای انجام اقداماتی برای استفاده درست از سرمایه انسانی، یعنی رویکرد به مدیریت سرمایه انسانی، هستند.

یکی از الزامات اولیه در مدیریت سرمایه انسانی، داشتن اطلاعات درست، مناسب و متناسب است که در اختیار کارشناسان سرمایه انسانی قرار گرفته باشد. لازمه دیگر در این زمینه، برخورداری از سیستم جامع اطلاعات سرمایه انسانی است. باتوجه به کلیدی بودن بخش سرمایه انسانی در هر سازمان، ضرورت توجه به موضوع حسابداری سرمایه انسانی به عنوان گامی نوین در حسابداری، با گرایش به ارزش گذاری و ثبت دارایی های انسانی به عنوان منابع سرمایه ای، مورد توجه جدی قرار گرفته است.

سیستم حسابداری سرمایه انسانی



اهمیت روزافزونی دارند.

در قرن بیست و یکم، اهمیت سرمایه‌های فکری در یک سازمان اگر بیش از اهمیت سایر سرمایه‌های آن نباشد، از آنها کمتر نیست، زیرا این انسان‌ها هستند که ارزش یک سازمان را تعیین و مزیت رقابتی خلق می‌کنند.

حسابداری سرمایه انسانی می‌خواهد ارزش واقعی کارکنان را در جایگاه بااهمیت‌ترین و باارزش‌ترین دارایی سازمان در حوزه مدیریت سرمایه انسانی به‌عنوان منابع سرمایه‌ای نشان دهد. یک سازمان با داشتن منابع فیزیکی فراوان و جدیدترین فناوری، ولی بدون بهره‌مندی از سرمایه انسانی توانمند و شایسته، ممکن است با شدیدترین بحران‌های مالی روبه‌رو شده و امکان ماندگاری را از دست بدهد.

در دنیای به‌شدت رقابتی امروز، منابع انسانی یکی از عوامل اصلی است که می‌تواند برای سازمان‌ها، مزیت رقابتی و در نهایت ثروت‌آفرینی کند. با توجه به این موضوع، حسابداری سرمایه انسانی به‌عنوان گامی نوین در حسابداری با گرایش ارزش‌گذاری و ثبت دارایی‌های انسانی، نقش اساسی ایفا می‌کند.

تجربه برخی از کشورها مثل ژاپن نشان داده که برخوردار نبودن از منابع طبیعی قابل توجه و حتی محروم بودن کشور از ظرفیت‌هایی مانند منابع انرژی و فلزات، ولی برخوردار از سرمایه انسانی توانمند و شایسته، توانسته کشور و سازمان‌ها را در موقعیت رقابتی ممتازی در جهان قرار دهد.

حسابداری سرمایه انسانی به‌عنوان بخشی از نظام

منابع فنی و حاصل از مالکیت مانند حق اختراع، علائم تجاری، دانش و سرقفلی را گزارش می‌کند، اما چه‌بسا یکی از بزرگ‌ترین منابع سازمان‌ها که همانا سرمایه انسانی است را گزارش نمی‌کند. در دنیای رقابتی امروز، سرمایه انسانی یکی از عواملی است که می‌تواند برای سازمان‌ها، مزیت رقابتی ایجاد کند. بی‌شک سازمان‌های آشنا با نقش و اهمیت سرمایه انسانی، در صدد دستیابی به راهکارها و اعمال اقداماتی جهت استفاده مؤثر و بهینه از این منابع هستند.

به‌منظور استفاده مؤثر و بهینه از منابع انسانی و به عبارتی مدیریت سرمایه انسانی، لازم است در ابتدا اطلاعات مناسب و صحیح در اختیار کارشناسان منابع انسانی قرار گیرد تا آنها بتوانند با استفاده از تجزیه و تحلیل این اطلاعات، تصمیمات مناسبی اتخاذ کنند.

این امر بسیار مهم است، زیرا واحد سرمایه انسانی، از واحدهای کلیدی و اصلی هر سازمانی است و از طریق تصمیمات و اقدامات خود، نقش بسزایی در دستیابی سازمان به اهداف و راهبردها و در نهایت مدیریت مؤثر سازمان دارد. با توجه به این موضوع، حسابداری سرمایه انسانی (Human Resource Accounting) به‌عنوان گامی نوین در حسابداری با گرایش ارزش‌گذاری ثبت دارایی‌های انسانی، از طریق تأمین نیازهای اطلاعاتی کارشناسان سرمایه انسانی، نقش اساسی در این زمینه ایفا می‌کند.

منابع انسانی، هم به‌عنوان بخش عمده‌ای از دارایی ناملموس و هم به‌عنوان منابع سرمایه‌ای،

ایجاد سیستم حسابداری سرمایه انسانی به‌عنوان پدیده‌ای جدید در مدیریت سرمایه انسانی، از این نظر که سالانه سهم قابل توجهی از هزینه‌های هر سازمان را هزینه‌های عملیاتی و به تبع آن نیروی انسانی تشکیل می‌دهد، اهمیت دارد. مطالعات نشان می‌دهد که هرچند سهم هزینه‌های نیروی انسانی در سازمان‌های مختلف متفاوت است، ولی بیشترین سهم هزینه در نیروی انسانی را سازمان‌های پژوهشی دارند و کمترین سهم متعلق به سازمان‌های صنعتی و تولیدی است. امروزه، سرمایه انسانی بخش قابل توجهی از دارایی‌ها و ارزش کل سازمان است. از این رو، ارزش آن به‌عنوان دارایی باید در ترازنامه نشان داده شود تا بر اساس تجزیه و تحلیل‌های کمی، تصمیمات مناسبی توسط مدیریت سازمان اتخاذ شود و اقدام لازم به عمل آید.

کارکنان بیش از آن که به‌عنوان یک منبع در اختیار سازمان باشند، به‌عنوان یک سرمایه‌گذار هستند که سرمایه انسانی خود را در اختیار سازمان‌ها قرار داده‌اند. براین اساس، مطلع بودن سازمان‌ها از ارزش واقعی سرمایه انسانی می‌تواند آنها را به تصمیماتی هدایت کند تا راهکارهایی برای نگهداری و توسعه این سرمایه اتخاذ کنند، مؤلفه‌های تأمین را کم‌هزینه کنند و از ریزش کارکنان و در نتیجه عدم دستیابی به منافع آتی جلوگیری کنند.

حسابداری مرسوم، منابع فیزیکی مانند ساختمان، تأسیسات و تجهیزات، منابع مالی؛ مانند وجه نقد خالص حساب‌های دریافتی و سرمایه‌گذاری‌ها و



جامع مدیریت سرمایه انسانی، فرصت و نقش اساسی در به کارگیری سرمایه انسانی توانمند و شایسته در راستای رقابت پذیری فراهم ساخته است.

حسابداری سرمایه انسانی ارائه کننده مجموعه ای از شاخص های اندازه گیری برای کم کردن تأثیر استراتژی های مدیریت سرمایه انسانی بر بهای تمام شده و ارزش کارکنان در منابع سرمایه ای و به عنوان سرمایه انسانی است.

دارایی بودن سرمایه انسانی

دارایی بودن سرمایه انسانی، موضوعی است که از شروع نظریه حسابداری سرمایه انسانی مورد بحث بوده است. مفهوم ارزش سرمایه انسانی مبتنی بر نظریه ارزش در اقتصاد عمومی است. انسان، همانند سایر منابع، دارای ارزش است، زیرا قادر به ایجاد منافع بالقوه آتی است. میلتن فریدمن، اقتصاددان معروف، معتقد است ثروت کل شامل انواع منابع درآمدها و خدمات است.

یکی از این منابع درآمد، قدرت تولید نیروی انسانی است. به همین جهت، اغلب اقتصاددانان، نیروی انسانی را به عنوان ثروت ملی می شناسند. از طرفی، وظایف حسابداران، نگهداری حساب ثروت به شکل های گوناگون است. به منظور نگهداری حساب ثروت، حسابداران به ارزیابی ثروت ها در یک مقطع زمانی معین (تهیه ترازنامه) و تعیین تغییرات ثروت در طول زمان (حساب سود و زیان) می پردازند.

پیشگامان حسابداری سرمایه انسانی معتقدند اگر نیروی انسانی را به عنوان یکی از شکل های ثروت

بپذیریم، دلیلی وجود ندارد که حسابداران به ارزیابی، ثبت و تجزیه و تحلیل تغییرات این ثروت بپردازند.

ایده حسابداری سرمایه انسانی، به وسیله یک جامعه شناس آمریکایی به نام فرانسیس لیبرت در اوایل دهه شصت مطرح شده است. در اقتصاد، هر منبع درآمد یک سرمایه تلقی می شود، ولی در حسابداری، سرمایه به دو دسته تقسیم می شود: سرمایه انسانی و سرمایه غیر انسانی. سرمایه غیر انسانی به عنوان دارایی شناخته و در حساب ها و دفاتر و در صورت های مالی گزارش می شود، در حالی که سرمایه انسانی به طور کلی برای حسابداری ناشناخته است و هیچ جایگاهی در دفاتر و گزارش های آنها ندارد.

سخن آخر

بهره وری را می توان زائیده تعامل و روابط متقابل بین انسان، تکنولوژی (سخت افزار)، مواد، انرژی، سازمان و سیستم ها دانست. رابطه متقابل بین عوامل مذکور، توسط مدیریت اطلاعات برقرار می شود که در بین این عوامل، منابع انسانی از بالاترین اهمیت برخوردار است، زیرا نهایتاً کارآمدی دیگر عوامل نیز به وضعیت عملکرد انسان و رفتارهای او مرتبط است و بر همین منبست که بازگشت سرمایه به عنوان یکی از بارزترین شاخص های ارزیابی بهره وری سازمانی، موهون عامل حیاتی تری با عنوان کارآمدی نیروی انسانی است.

بنابراین، مدیران سرمایه انسانی سازمان ها برای تعیین ارزش منابع انسانی موجود و بهبود و

ارتقای این سرمایه در راستای افزایش کارایی و اثربخشی تمامی عوامل به کاررفته در سازمان و همراهی مفید در جهت رسیدن هر چه سریع تر و بهینه به اهداف برنامه ریزی شده، نیازمند به کارگیری یک سیستم پیشرفته حسابداری سرمایه انسانی هستند.

ارزش سرمایه انسانی به ارزش فعلی خدمات بالقوه ای است که فرد می تواند در طول عمر خدمتی مورد انتظار خود به سازمان ارائه کند. اما با توجه به تحولات اخیر و تردید در استخدام مادام العمر و همچنین کاهش وفاداری کارکنان به سازمان، شاخص های اندازه گیری و روش های موجود حسابداری سرمایه انسانی می تواند همچنان یاری رسان باشد.

گرچه حسابداری سرمایه انسانی یک وسیله قدرتمند مدیریتی با ارزش برای سازمان ها است؛ اما متأسفانه هنوز در بسیاری سازمان ها شناخته شده نیست.

اگر حسابداری سرمایه انسانی بتواند مزایایی که برای مدیریت و فرایند تصمیم گیری دارد را اثبات کند، مدیران با اشتیاق به استفاده از آن روی می آورند. برای تعیین ارزش این منبع، ابتدا باید با روش هایی به اندازه گیری و کمی کردن ارزش آن پرداخت، تا بتوان از این اطلاعات کمی در تصمیمات استفاده کرد، در تایید اهمیت این اطلاعات همین نکته کافی است که این اطلاعات نه تنها برای مدیران و تصمیمات داخلی شرکت، بلکه برای تصمیمات خارجی مانند سرمایه گذاران نیز کاربرد دارد.



اعتبارسنجی دقیق می شود

| رضا قربانی |
| کارشناس فناوری های مالی |

از مدل های استاتیکی مبتنی بر تاریخچه و حساب های اعتباری افراد انجام می شود. در این فرآیند وضعیت نقدینگی چک صادر شده بررسی می شود و ریسک و خطر احتمالی اعطای چک به متقاضیان امور بانکی مورد اندازه گیری و امتیازبندی قرار می گیرد.

در ایران تجهیز و تخصیص منابع به فعالیت های اقتصادی از طریق بازار مالی انجام می پذیرد که بازار اعتبارات بانک بخشی از این بازار است؛ بنابراین بانک ها به عنوان عضو اصلی تخصیص منابع مالی بیشترین امکان اعتبارسنجی اشخاص حقیقی و حقوقی را دارند. تخصیص چک به اشخاص به عنوان اصلی ترین نقش بانک در بازار مالی از طریق اعطای اعتبار به مشتریان صورت می گیرد؛ بنابراین یکی از موضوعات دارای اهمیت، اعتبارسنجی مشتریان در شبکه بانکی است. در همین راستا چک الکترونیک تنها در اختیار متقاضیانی قرار می گیرد که اعتبار مالی آنها از طریق بانک احراز شده باشد.

اعتبارسنجی متقاضیان چک الکترونیک عامل کاهش و کنترل ریسک به عنوان یکی از عوامل موثر بر بهبود فرآیند اعطای چک الکترونیک و در نتیجه عملکرد بانک ها مطرح است و نقش اساسی در تداوم ارائه تسهیلات و بقای بانک ها و مؤسسات مالی دارد؛ بنابراین اعتبارسنجی متقاضیان چک الکترونیک روشی مطمئن و متداول برای افزایش کیفیت اعطای خط اعتباری چک و مدیریت ریسک در نظام بانکی و همچنین بازارهای مالی به شمار می رود. با اعتبارسنجی متقاضیان دریافت چک الکترونیک، تعداد افرادی که به دلیل موضوعات حقوقی چک با سیستم قضایی درگیر هستند، کاهش خواهد یافت؛ بنابراین با گذر زمان افزایش اعتبار چک به بهبود فضای کسب و کار می انجامد، زیرا با برخط شدن سامانه چک این بار صادرکنندگان آن برای حفظ اعتبار خود نزد بانک پیگیر پرداخت چک خواهند بود. باتوجه به موارد یادشده اجرای طرح چک الکترونیک می تواند تحولی بزرگ در نظام مراودات مالی بین اشخاص به وجود آورد. در این روش سیستم کاغذی به سیستم الکترونیک بدل می شود، اما تمامی قوانین مرتبط با چک کاغذی برای آن قابل اجراست. همچنین از آنجایی که این چک فقط با امضای دیجیتال اعتبار پیدا می کند، امکان سوءاستفاده از چک به کمترین میزان ممکن کاهش خواهد یافت.

چک برگه ای اعتباری است که از دیرباز حضور پررنگی در تبادلات مالی کشور داشته و به عنوان سند پرداخت نقدی مورد استفاده قرار گرفته است. این برگه سال هاست که در مراودات تجاری خرد و کلان نقش پول اعتباری را برعهده دارد. با گسترش فناوری های نوین و کمتر شدن نیاز جامعه به پول و همچنین امکان سوءاستفاده از این برگه های پول نما اعتماد عمومی به این واسطه مالی تا حد زیادی سلب شد. در ادامه این روند بانک مرکزی تصمیم گرفت در اقدامی همراستا با کشورهای پیشرو در زمینه چک پول، قوانین مرتبط با اعتبارسنجی این برگه جایگزین پول را سختگیرانه و دقیق تر کند.

در راستای امنیت بخشی به دسته چک اشخاص حقیقی و حقوقی «چک الکترونیک» به تبادلات مالی کشور افزوده شد. کارشناسان بانکی معتقدند اجرای فرآیند چک الکترونیک و برخط شدن سامانه چک الکترونیک میان بانک های کشور و قوه قضاییه، امکان برگشت خوردن چک را به صفر نزدیک می کند و عملاً چک بی محل از چرخه اقتصاد کشور حذف می شود و اعتبار و اعتماد به چک بازخواهد گشت.

با اجرای طرح چک الکترونیک، پرداخت اعتبار چک با بکارگیری شیوه های نوآورانه مقدور می شود و دیگر تحت سلطه سیستم های پرداخت سنتی مانند پول نقد، کارت های اعتباری و نقل و انتقالات بانکی نخواهد بود. این روند بازاری در حال تحول بوده که روی آسان سازی، جهانی سازی، نوآوری های فناوری و امنیت تمرکز دارد. به علاوه اینکه کاهش هزینه مبادله در اجرای طرح چک الکترونیک از جمله اقدامات دولت در راستای حمایت از تولید و تسهیل تجارت است. از سوی دیگر اجرای طرح چک الکترونیک هزینه انعقاد قرارداد، مشکلات حقوقی، قضایی و کیفری را کاهش می دهد؛ بنابراین هر قدر نظام اقتصادی و حقوقی به کاهش این دست نااطمینانی ها کمک کند سرعت گردش کالا و خدمات افزایش می یابد. بر همین مبنا و در سایه اعتماد به چک الکترونیک رونق اقتصادی بیشتر خواهد شد. یکی دیگر از شاخص های مهم چک، اعتبارسنجی صاحبان این برگه های اعتباری است که در سال های اخیر با چالش های بسیاری همراه بوده است. در حقیقت اعتبارسنجی صاحبان چک با بکارگیری تکنیک ها و روش های پیشرفته و نوین آماری و استفاده

گشت وگذار بدون حضور فیزیکی

| امیرحسین پاینده |
| کارشناس گردشگری مجازی |

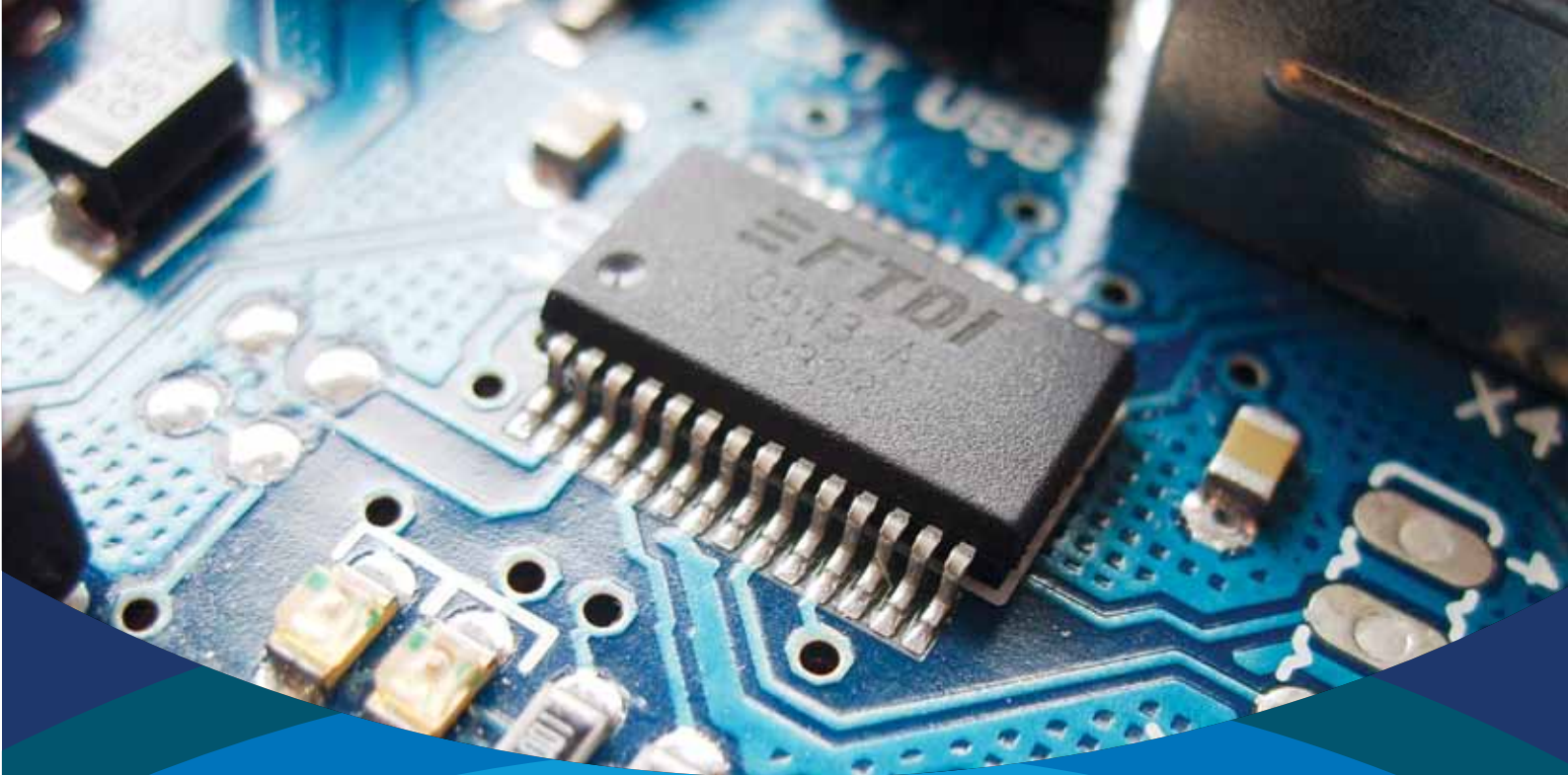
هر جای این کره خاکی که باشد، می‌تواند تصاویر دریافتی را در چند بعد و در بستر زنده ببیند. در حقیقت، گردشگران با چشم مجازی که همان دوربین‌های چندبعدی نصب‌شده روی پهپادها است، می‌توانند بر مکان اشراف بصری داشته باشند و خودشان زاویه دیدشان را تغییر دهند و تصویری را که می‌بینند، کنترل کنند.

اضافه شدن واقعیت‌افزوده به این سیستم، این امکان را می‌دهد که گردشگر بتواند تصاویر را بسیار بهتر از گردشگری فیزیکی ببیند. همه‌چیز در سیستم گردشگری مجازی پویا به صورت زنده رخ می‌دهد و تصاویر دریافت‌شده از مکان‌ها در قالب سه‌بعدی‌شده بر بستر اینترنت قرار می‌گیرد و در اختیار گردشگر در هر نقطه از کره زمین قرار داده می‌شود. گفتنی است، دوربین‌های نصب‌شده قادر هستند، به انتخاب گردشگر هم تصاویر دوبعدی و هم تصاویر سه‌بعدی را دریافت کنند. برای هر پهپاد یک ایستگاه محلی و یک اپراتور که مسئولیت هدایت و کنترل آن را برعهده داشته باشد، در نظر گرفته می‌شود. این اپراتور با در نظر گرفتن آب و هوا، امنیت و دیگر شرایط محلی تصمیم می‌گیرد که پهپاد را به پرواز در بیاورد یا خیر و در واقع همه‌چیز تحت کنترل است. تاکنون نمونه خارجی از این سیستم مشاهده نشده و خوشبختانه در ۲ رویداد فناوری بین‌المللی موفق به کسب مقام‌های قابل قبولی شده؛ یکی جشنواره بین‌المللی اختراعات و ابداعات که از سوی فدراسیون جهانی مخترعان برگزار شده بود که در این جشنواره به رتبه نخست رسیدیم. همچنین، در یک مسابقه در لهستان هم رتبه اول را در بخش ایده در باب پهپادها کسب کردیم. این سیستم نمونه خارجی نداشته است.

گفتنی است، گردشگر در این سیستم بسان یک عقابی است که در خانه نشسته و می‌تواند با دیدن تصاویر زنده هر جا را که انتخاب کرده است، ببیند و یک بازدید بسیار نزدیک به واقعیت را تجربه کند. اینجا است که لازم است، بگوییم این روزها، فناوری این امکان را به ما داده است که بدون حضور فیزیکی به مکان‌های گردشگری سفر کنیم.

مفهوم گردشگری مجازی براساس توسعه ابزارهای جدید مبتنی بر فناوری اطلاعات شکل گرفته است. این ابزارها با تنوع گوناگون خود زمینه لازم برای تقویت گردشگری فیزیکی را فراهم می‌کند. مهم‌ترین هدفی که در رویکرد گردشگری مجازی دنبال می‌شود، تقویت صنعت گردشگری کشورها و متعاقب آن منافع این صنعت است. گردشگری مجازی فرآیندی است که چند سالی می‌شود، در ایران راه افتاده، اما تاکنون دربردارنده هیچ حس پویایی برای کاربران یا گردشگران نبوده است. بر همین اساس در سیستم گردشگری مجازی پویا تلاش کردیم، مولفه دیگری به این آن اضافه کنیم و آن هم پویایی و زنده بودن تصاویر دریافتی است. در این سیستم، افراد می‌توانند مکان موردنظر خود را در یک نمای واقعی و زنده با استفاده از دوربین‌های چندبعدی و مجازی ببینند. همچنین، این سیستم قابلیت این را هم دارد که افراد بدون حضور فیزیکی در مراسم‌ها یا آیین‌های جمعی شرکت کنند و با دید چندبعدی به این رویدادها اشراف داشته باشند. برای پویا شدن گردشگری مجازی از سیستم پهپادها که کاربرد گسترده‌ای در بیشتر صنایع دارند، استفاده شده است. در واقع، این سیستم در یک بسترسازی مجازی و بر مبنای اینترنت طراحی شده است. گفتنی است، فرآیند گردشگری مجازی پویا این گونه است که با پرواز پهپادها و ارسال تصاویر به گردشگر، وی می‌تواند با فناوری واقعیت مجازی یک گردشگری مجازی پویا را تجربه کند. همچنین، قابلیت اجرایی واقعیت‌افزوده را دارد و گردشگر می‌تواند با استفاده از عینک، تصاویر دریافتی را علاوه بر چندبعدی بودن در قالب واقعیت‌افزوده ببیند. گفتنی است، طرح آزمایشی گردشگری مجازی پویا برای نخستین بار در تابستان سال گذشته بر فراز یک قلعه در استان اصفهان عملیاتی شد؛ در گام نخست این فرآیند، در ابتدا ۵ نقطه گردشگری از یک مکان انتخاب می‌شود و پهپاد با پرواز و تصویربرداری روی این نقاط، گردشگر در





چرا سامانه‌های الکترونیکی موفق نبودند؟

| محمدرضا مودودی - کارشناس توسعه تجارت |

و فرامیزی، سامانه جامع تجارت و سامانه‌های زیرمجموعه آن شکل گرفتند. تمامی این بسترهای الکترونیکی در حوزه تجارت خارجی و به‌منظور تسهیل فعالیت بازرگانان ایجاد شد. هدف اصلی این سامانه‌ها افزایش نظارت و کنترل در فعالیت‌های تجارت داخلی و خارجی است، اما طی سال‌های گذشته در دستیابی و دسترسی به اهداف خود چندان موفق نبودند. مهم‌ترین دلیل نبود موفقیت، پنجره واحد و سامانه جامع تجارت، نبود وحدت برنامه در سیاست‌های کلان تجاری کشور و ساختارهای مدیریتی است. قوانین تجاری به‌طور مداوم تغییر کرده و چارچوب‌های واردات و صادرات کالاها همواره متغیر است. این نابسامانی و نبود ثبات در سیستم‌های برنامه‌ریزی در سطوح بالا، به آن معنا است که هنوز در چارچوب‌های کلی مدیریت کلان تجارت خارجی کشور به ثبات و وحدت سیاست‌گذاری دست نیافته‌ایم. این موضوع مشکلات عدیده‌ای را طی سال‌های اخیر برای بازرگانان به‌وجود آورده است. در فضایی بدون ثبات و متغیر، پنجره واحد، سامانه جامع تجارت و سایر بسترهای الکترونیکی زیرمجموعه آن، نه تنها کاربردی نداشته بلکه نمی‌توانند به وظیفه ساماندهی خود نیز عمل کنند. در چنین وضعیتی، پنجره واحد تنها یک سامانه ثبت اطلاعات است و توسط آن، هیچ راهبری استراتژیکی در مباحث تجارت خارجی انجام نگرفته است.

همان‌طور که پیش‌تر عنوان شد، هدف اصلی شکل‌گیری سامانه جامع تجارت و پنجره واحد تجارت، تسریع و یکپارچه‌سازی فعالیت‌های تجاری بود. در سال‌های اخیر شاهد تحولاتی عظیم در راستای تسهیل روند تجارت خارجی و همچنین یکپارچه‌سازی فعالیت‌ها در این زمینه نبودیم. نبود زیرساخت‌های مناسب برای اتصال سامانه‌های الکترونیکی به یکدیگر، تکمیل نشدن بانک‌های اطلاعاتی در حوزه تجارت، افزایش مشکلات اداری به دلیل ناکارآمدی سامانه‌های الکترونیکی همگی نشان از تحقق نیافتن اهداف پایه‌ای پنجره واحد و سامانه جامع تجارت الکترونیکی دارد. سامانه‌های زیرمجموعه این سامانه‌ها نیز به‌طبع نتوانسته‌اند در بهبود عملکرد فعالیت‌های تجارت داخلی و خارجی موفق باشند.

در بسیاری از کشورها، شرکت‌های فعال در عرصه تجارت بین‌المللی باید حجم زیادی از اطلاعات و اسناد را تهیه و برای تکمیل فرآیند صادرات، واردات و حمل‌ونقل بین‌المللی کالاهای خود، به مراجع و سازمان‌های دولتی ارائه کنند. ارائه این‌گونه اطلاعات و رعایت چنین الزاماتی، با در نظر گرفتن زمان مورد نیاز و هزینه‌های مرتبط به هر کدام، فشار زیادی را هم بر بخش دولتی و هم بر بنگاه‌های تجاری وارد و موانع جدی را بر سر راه توسعه تجارت بین‌المللی ایجاد می‌کند. در این میان، یکی از بهترین رویکردهای ممکن برای حل چنین مشکلی، مطابق با توصیه سازمان‌های بین‌المللی و تجربه کشورهای توسعه‌یافته و پیشگام در حوزه تجارت جهانی، استقرار یک پنجره واحد است که در چارچوب آن، تجار می‌توانند اطلاعات مرتبط تجاری یا اسناد و مجوزهای قانونی مورد نیاز را، تنها یک‌بار و از طریق یک درگاه واحد با تکیه بر قابلیت‌های فناوری اطلاعات به‌شکل الکترونیکی ارائه کنند. نه تنها کشورهای توسعه‌یافته، بلکه تمام کشورهایی که بحث تجارت خارجی را جدی گرفته و این موضوع برای آنها از درجه اولویت بالایی برخوردار است، به تمام چارچوب‌های مورد نیاز مدیریتی مربوطه، توجه کافی دارند. در این کشورها، سامانه‌هایی مشابه با پنجره واحد تجارت به‌طور جدی مورد توجه و تأکید دولتمردان قرار گرفته و آنها بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده از این سامانه‌ها، به راهبری و مدیریت فعالیت‌های تجاری بازرگانان می‌پردازند. در ایران با وجود آنکه ضرورت وحدت فرماندهی و سازماندهی فعالیت‌های مهم اقتصادی همچون تجارت خارجی درک شده، اما نحوه مدیریت و قانون‌گذاری در سطح کلان، روندی برخلاف آن را نشان می‌دهد.

در ایران به‌منظور یکپارچه‌سازی اطلاعات، تسریع فعالیت‌های تجاری بازرگانان و هدایت سیاست‌های کلان تجارت خارجی، پنجره واحد تجارت فرامیزی ایجاد شد، اما این پنجره واحد نتوانست آن‌طور که باید و شاید در عمل به اهداف خود موفق عمل کند. در طول یک دهه گذشته، سامانه‌هایی مانند پنجره واحد تجارت الکترونیک

موتورهای تورم را خاموش کنید

| عباسعلی حقانی نسب |
| کارشناس اقتصاد |



وقتی تورم اتفاق بیفتد، نرخ کالاها و دارایی‌ها افزایش پیدا می‌کند. در این شرایط، درآمد شرکت‌ها هم افزایش پیدا می‌کند و در نتیجه می‌توانند حقوق کارکنان خود را بپردازند و اقدام به تعدیل نیرو نکنند.

به فرض وقتی بر اثر تورم نرخ دلار افزایش پیدا کرده است، یک کارخانه فولادسازی که محصول خود را کیلویی ۲۰ هزار تومان می‌فروخت، باید آن را با ۵۰ درصد افزایش، کیلویی ۳۰ هزار تومان بفروشد.

اما دولت در این نقطه دخالت می‌کند و تولیدکننده را وامی‌دارد که محصول خود را به همان نرخ قبل بفروشد و کارفرما هم در مقابل، برای جبران هزینه‌های تولید بالا رفته، نیروی انسانی خود را تعدیل می‌کند.

همین شرایط در نیروگاه‌های برق هم وجود دارد. از یک طرف، نرخ برق افزایش پیدا نمی‌کند و از طرف دیگر، به جای اینکه نیروگاه‌سازی شود و توان تولید برق افزایش پیدا کند، خاموشی ایجاد می‌شود.

همین‌طور درباره خودرو، که نرخ مواد اولیه افزایش پیدا کرده است و قیمت بازار هم افزایش قابل توجهی داشته اما دولت نرخ کارخانه را به شکل دستوری کنترل می‌کند. به این ترتیب کارخانه تولیدات خود را با زیان می‌فروشند و بعد که زیانده شدند، با تعدیل نیرو هزینه‌ها را کاهش می‌دهند.

این فرآیند تبدیل به چرخه معیوبی می‌شود، وقتی تولید کاهش می‌یابد و فروش کارخانه افت پیدا می‌کند، به تبع آن، سود کمتر می‌شود و بنگاه‌های اقتصادی مالیات کمتری به دولت پرداخت می‌کنند. درآمدهای دولتی کم می‌شود و کاهش درآمدهای دولتی به کسری بودجه می‌انجامد و دولت ناچار می‌شود، از بانک مرکزی پول قرض کرده و اسکناس چاپ کند و باز نقدینگی ایجاد می‌کند و خلق نقدینگی در غیاب افزایش تولید، باعث تورم می‌شود.

در اقتصاد تمامی اجزا به هم مرتبط هستند. بنابراین، وقتی دولت با سیستم مدیریت ناکارآمد و سیاست‌های نادرست خود تورم ایجاد کرده است، باید اجازه دهد شرکت‌ها با توجه به نرخ تورم، نرخ کالاها را افزایش دهند تا هم نیروی انسانی خود را تعدیل نکنند و هم تولید خود را افزایش دهند؛ این اتفاقی است که باید رخ دهد، اما هر جا دولت زورش می‌رسد، قیمت‌ها را کنترل می‌کند و از اتفاق زورش تنها به بخش تولید می‌چربد؛ هم مالیات را از تولید می‌گیرد و هم از حقوق‌گیران، اما زورش به بازار ملک و مسکن نمی‌رسد و نمی‌تواند جلوی تورم را بگیرد.

به اعتقاد من، بهترین راه این است که در شرایط فعلی، دولت شعار حمایت از تولید ندهد و به جای آن، قانون مالیات‌ها و بانکداری را اصلاح کند؛ تا این دو کار انجام نشود، هیچ اتفاقی نمی‌افتد.

در حال حاضر روزانه بالای ۳ هزار میلیارد تومان نقدینگی در این کشور خلق می‌شود، در حالی که هیچ تولیدی اتفاق نمی‌افتد. این رویه ناصوابی است که باید هر چه جلوی آن گرفته شود. چرا رئیس‌جمهوری یا رئیس کل بانک مرکزی موتورهای خلق نقدینگی را خاموش نمی‌کنند؟

خلق نقدینگی به خودی خود انتظارات تورمی ایجاد می‌کند. همین انتظار تورم باعث می‌شود که نرخ ارز و سکه افزایش یابد و بالا رفتن نرخ این دو، موجب افزایش نرخ کالاها و دوباره سیکل معیوب تورم ایجاد می‌شود.

۵ موتور خلق نقدینگی در کشور ما وجود دارد که هیچ‌کدام خاموش نشده‌اند و حتی شعله آنها هم کمتر نشده است.

موتور اول، رویه غلط بانک‌ها در اجرای بانکداری اسلامی است که باعث شده نرخ بهره بالا برود و با توجه به اینکه ۸۰ درصد نقدینگی در قالب سپرده‌های بانکی اخذ شده، به خودی خود سالانه بالای ۸۰۰ هزار میلیارد تومان نقدینگی ایجاد می‌کند.

موتور دوم کسری بودجه دولت است که متأسفانه مجبور است به صورت غیرمستقیم باید از بانک مرکزی قرض می‌کند که خود باعث چاپ پول و افزایش نقدینگی می‌شود.

موتور سوم خلق نقدینگی، افزایش خالص دارایی‌های خارجی بانک مرکزی است که به دلیل اینکه ارزی حاصل از صادرات به دلیل تحریم در کشورهای دیگر مسدود می‌شود، دولت به بانک مرکزی می‌دهد و در قبال آن ریال دریافت می‌کند تا خرج بودجه کند. افزایش خالص دارایی‌های بانک مرکزی و بانک‌ها، باعث خلق نقدینگی می‌شود.

موتور چهارم، بنگاه‌داری و املاک‌داری بانک‌ها است که این بنگاه‌داری، باعث جنگ نرخ‌ها و افزایش رشد ترازنامه و افزایش خلق نقدینگی بانک‌ها می‌شود و در کنار آن، تسهیلات غیرجاری بانک‌ها است که به‌طور غیرقانونی تسهیلات مختلف می‌دهند.

موتور پنجم، رقابت ناسالم بانک‌ها در جذب نقدینگی‌هایی است که حتی ریالی از آنها از بانک‌ها خارج نمی‌شود. در حال حاضر شاهد آن هستیم که بانک‌ها به شدت با همدیگر برای افزایش نرخ سود بانکی، رقابت ناسالم دارند و جنگ نرخ‌های بهره به راه افتاده است، که موجب رشد نقدینگی می‌شود. به عبارت ساده‌تر، رقابت ناسالم بانک‌ها از طریق افزایش سود سپرده بانکی، چه به صورت رسمی و چه به صورت غیررسمی موتور پنجم خلق نقدینگی است.

اگر دولت در اقتصاد دخالت نکند و قیمت‌گذاری دستوری را کنار بگذارد،



نگاه استراتژیک بانک سامان به صنعت پتروشیمی

نیازهای بانکی و مالی این صنعت در کشور کسب و محصولات متناسبی را برای مشتریان خود فراهم کند. بانک سامان به عنوان یکی از بانک‌های پیشرو در ارائه خدمات بانکی به این حوزه با تعدادی از فعالان این عرصه مصاحبه کرده است تا تصویری بهتر از وضعیت فعلی صنعت را ترسیم کند. منتخبی از نتایج این گفتگوها در بخش‌های زیر ارائه شده است.

دغدغه‌های بانکی

به طور کلی از نگاه فعالین این حوزه سرعت در انجام امور بانکی، نرخ ارز و تأمین مالی سه مؤلفه اصلی بانکی هستند که تسهیل نشدن آن‌ها منجر به بروز دغدغه‌های بسیاری در مسیر ادامه فعالیت آن‌ها خواهد شد.

سرعت در انجام امور بانکی

باتوجه به شرایط فعلی اقتصادی کشور و همچنین وضعیت رقابتی حاکم بر بازار کشور، یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های فعالان این حوزه، سرعت عمل بالا در انجام امور بانکی است و بازنگری و کوتاه کردن فرایندهای بانکی، مورد انتظار این گروه از شرکت‌ها است.

نرخ ارز

باتوجه به سهم بالای بازارهای صادراتی از فروش شرکت‌های پتروشیمی، افزایش قیمت دلار تا پیش از سال ۱۳۹۷، باعث افزایش سودآوری این شرکت‌ها می‌شد. اما طبق آخرین تغییرات قوانین قیمت‌گذاری خوراک مجتمع‌های پتروشیمی، قیمت خوراک متناسب با قیمت ارز در کشور تغییر می‌کند. در حال حاضر افزایش قیمت دلار باعث جهش قیمت تمام‌شده محصولات در بازارهای داخلی و کاهش قدرت خرید صنایع پایین دستی می‌شود.

تأمین مالی

تأمین مالی پروژه‌های در حال ساخت شرکت‌های پتروشیمی از طریق تسهیلات بانکی یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های شرکت‌های فعال در

ایران با در اختیار داشتن منابع عظیم نفت و گاز در منطقه از اصلی‌ترین تولیدکنندگان محصولات پتروشیمی به شمار می‌آید و در این حوزه سهم بسزا و عمده‌ای از صادرات غیرنفتی را در اختیار دارد.

باتوجه به اهمیت این بخش و وابستگی صنایع مهمی از جمله صنایع شیمیایی، داروسازی بهداشت و درمان، لاستیک، پلاستیک، کشاورزی، لوازم‌خانگی، خودروسازی و... به پتروشیمی، این حوزه یکی از بخش‌های استراتژیک و مهم بانک سامان است.

بانک سامان با در اختیار داشتن امکانات کارگزاری در مقاصد صادراتی این صنعت، ضمن کمک به صادرات محصولات صنایع پتروشیمی از طریق ارائه خدمات بانکی می‌تواند در بازگشت درآمدهای ارزی حاصل از صادرات نیز نقش مهمی را ایفا کند.

در کنار دغدغه‌ها و چالش‌های پیش روی این صنعت، بانک سامان با شناخت نیازهای شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی، ضمن ارائه خدمات ارزی، در خصوص ارائه انواع خدمات بانکی از جمله صدور انواع ضمانت‌نامه‌ها، گشایش اعتبار اسنادی داخلی تأمین سرمایه در گردش و تأمین مالی طرح‌های ایجاد و توسعه‌ای با استفاده از انواع راه‌حل‌های تأمین مالی آمادگی دارد.

سابقه همکاری با فعالان صنعت پتروشیمی در طول سالیان گذشته، شناخت خوبی از نیازهای بانکی و مالی این صنعت را برای بانکداری شرکتی سامان فراهم کرده تا بتواند با قرارگرفتن در کنار فعالان این صنعت و برآوردن نیازهای بانکی این بخش، گامی در اعتلای رونق اقتصادی کشور و انتخاب اول شرکت‌های فعال در صنایع پتروشیمی باشد.

صنعت پتروشیمی از نگاه فعالان این صنعت

بانک سامان طی سالیان گذشته همواره همراه فعالان صنعت پتروشیمی بوده است و این همکاری باعث شده تا بانک سامان شناخت بهتری از

این صنعت است. باتوجه به تحریم‌های بین‌المللی و هزینه‌های بالای فعالیت شرکت‌های پتروشیمی در این شرایط، امکان تأمین مالی از طریق بانک‌های خارجی برای فعالان داخلی این صنعت از بین رفته است؛ بنابراین عدم تأمین مالی طرح‌های فعال باعث افزایش مدت تکمیل پروژه‌ها و عدم سودآوری سرمایه‌گذاری‌های سنگین فعلی می‌شود.

خدمات ممتاز بانک سامان برای فعالین حوزه صنایع پتروشیمی

چابک‌سازی عملیات بانکی:

بانک سامان با تأسیس و راه‌اندازی مدیریت بانکداری شرکتی خود در چابک‌سازی هرچه بیشتر عملیات بانکی قدم برداشته به‌طوری‌که ارائه خدمات مشاوره‌ای در حوزه تأمین مالی با معرفی یک بانکدار به شرکت انجام می‌شود. بانکدار، متخصص در تمامی امور شرکت و هماهنگ‌کننده و پیگیر آن‌ها است. این مدیریت با در نظر گرفتن شرایط اقتصادی و سیاسی کشور، دغدغه اصلی خود را به طور خاص، ارائه راهکارهای سریع و مناسب در تمامی حوزه‌های بانکی به فعالان این حوزه قرار داده است.

رژ:

بانک سامان تلاش کرده تا با ارائه خدمات پرداخت‌های بین‌المللی با حداقل هزینه و در سریع‌ترین زمان ممکن ارز مورد نیاز را در صرافی سامان تأمین کند. این اقدام با بهره‌گیری از روابط کارگزاری گسترده بانکی در اروپا و سایر کشورها و از طریق منشأهای مختلف بانکی برای برطرف کردن دغدغه فعالان صنایع پتروشیمی انجام می‌شود.

تأمین مالی:

بانک سامان با شناخت نیازهای شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی، آمادگی تأمین مالی طرح‌های ایجاد و توسعه‌ای شرکت‌های فعال در این صنعت را دارد. در این خصوص، «اداره تأمین مالی و مدیریت طرح‌ها»

تأسیس کرده تا به طور تخصصی، خدمات مشاوره‌ای خود را به فعالان این صنعت ارائه کند:

پرداخت تسهیلات ریالی در قالب عقود مختلف به‌منظور تأمین سرمایه‌گذاری برای خریدهای داخلی و خارجی؛
تأمین مالی پروژه‌های واحدهای تولیدی در قالب تسهیلات بلندمدت.

تنخواه کارت:

شما می‌توانید با دریافت محصول تنخواه کارت، به تعداد مورد نیاز، کارت تنخواه‌داری روی سپرده شرکت (سپرده حقوقی) یا سپرده خودتان (سپرده حقیقی) دریافت کنید و برای انجام عملیات روزانه‌تان این کارت‌ها را به تنخواه‌داران خود بسپارید. برای مدیریت کارت‌ها و انجام عملیات شارژ و دشارژ کارت‌ها و همچنین آگاهی از مانده و صورت‌حساب کارت‌ها پنل اینترنتی (منوی سیگما در نت‌بانک سامان) در اختیار شما قرار می‌گیرد.

مزایای تنخواه کارت

شفافیت در عملیات تنخواه‌داری

شارژ آسان تنخواه کارت‌ها

پنل اینترنتی مدیریت کارت‌ها (منوی سیگما)

عدم نیاز به استفاده از حساب‌های شخصی تنخواه‌داران

دریافت صورت‌حساب

تنخواه کارت‌ها چه امکاناتی دارند؟

تنخواه کارت صرفاً از طریق «سپرده تنخواه» شارژ شده و دارنده کارت می‌تواند تا سقف شارژ تعلق گرفته به آن مصرف انجام دهد. کارت‌های تنخواه به سپرده تنخواه متصل بوده و تا زمانی که دارندگان کارت، مبلغ شارژ شده کارت را استفاده نکنند، از موجودی سپرده اصلی تنخواه شرکت مبلغی کسر نمی‌شود. تنخواه‌داران می‌توانند برای استفاده از موجودی کارت‌ها، از روش‌های زیر استفاده کنند:

نوع عملیات		سقف تراکنش روزانه
خرید	خرید از پایانه‌های فروشگاه‌های و سایت‌های خرید اینترنتی	۵۰۰ میلیون ریال
	پرداخت قبوض و خرید شارژ	۲۰ عدد بدون محدودیت در مبلغ
برداشت	برداشت وجه از خودپرداز (ATM) سامان	۲ میلیون ریال
انتقال	انتقال وجه داخلی (به کارتی در داخل بانک سامان)	۳۰ میلیون ریال

توجه: سقف تراکنش‌ها بر اساس قوانین بانک مرکزی تغییر می‌کند.

منبع: کاتالوگ گزارش تازه‌ترین تحولات و دستاوردهای صنعت پتروشیمی ایران و جهان - بانک سامان



حرکت روی خط استاندارد

| نوید نیک‌نیا - فعال حوزه دانش‌بنیان |



نرم‌افزارها چندان در اولویت‌شان نیست. در واقع اگر مدیری علاقه‌مند باشد با این شرکت همکاری کند، در تلاش برای همکاری با این شرکت‌ها برمی‌آید. باتوجه به شرایط مدیریتی و اقتصادی شرکت‌های دانش‌بنیان و نوآور بودن آن، که فارغ از روش‌های سنتی است، بزرگ‌ترین چالشی که در این زمینه با آن مواجه می‌شوند، زمان طولانی راه‌اندازی یک فناوری جدید در صنایع بالادستی است. از آنجایی که شرکت‌های بزرگ صنعتی با روش‌های سنتی اداره می‌شوند، زمان زیادی را از دست می‌دهند و از سویی هم، چون تولیدات نرم‌افزاری را باید در یک بازه زمانی مشخص مورد استفاده و بهره‌برداری قرار داد، این طرح‌ها در مدت زمان طولانی کارآیی و جذابیت خود را از دست می‌دهند.

در این میان، الزامات مالی زیادی وجود دارد؛ بنابراین شرکت‌های دانش‌بنیان ترجیح می‌دهند همکاری مستقیم با بخش صنعت و معدن نداشته باشند، اما این روال در شرکت‌هایی که در بخش‌های سخت‌افزاری مانند تولید و تجهیزات فعالیت می‌کنند، وجود ندارد و این امر به تحریم‌ها و رفع نیاز موجود در شرایط داخلی برمی‌گردد. به همین دلیل وابستگی خارج از کشور تا حد زیادی کم شده است. شرکت‌های بزرگ صنعتی در بسیاری از کشورهای پیشرفته با آغوش باز از دستاوردها و نوآوری‌های جدید در بحث نرم‌افزارها استقبال می‌کنند، اما روالی که در ایران وجود دارد، این است که اگر روش سنتی در شرکت‌های مادر جواب بدهد و نیازشان را برطرف کند، تلاشی برای جایگزینی آن با روش‌های نو نمی‌کنند، چراکه هنوز نیاز به نوآوری و فناوری در صنعت و معدن کشور احساس نشده است. باید گفت بیشتر شرکت‌های صنعتی و معدنی در بخش بهره‌گیری از نوآوری هنوز در مراحل اولیه قرار دارند و ۴ تا ۵ سال از آن چیزی که در دنیا می‌گذرد، عقب هستند. دستاوردها و نوآوری‌های نرم‌افزاری شرکت‌های دانش‌بنیان بیشتر در نمایشگاه‌ها و رویدادهای نمایشگاهی معرفی می‌شوند و هنوز چندان مورد استقبال شرکت‌های صنعتی قرار نگرفته‌اند. همچنین باید گفت زیرساخت‌های حوزه معدن توجه چندانی به فناوری‌های نوین ندارند، اما در حوزه برق چنین روالی نیست، چراکه ناچار بوده‌اند به فناوری‌های جدید روی بیاورند، به همین دلیل بیشتر کنتورها دیجیتالی است، اما هنوز در بخش آب و گاز مصرفی از کنتورهای قدیمی استفاده می‌شود.

بی‌شک اکوسیستم صنعت و معدن کشور برای ایستایی در برابر تحریم‌ها و گرداندن چرخ خود، نیازمند تولیدات دانش‌بنیان‌ها هستند. بسیاری از دولتمردان در مناصب وزارتی و اجرایی معتقدند صاحبان صنایع در کشور نیازمند دانش‌بنیان‌ها و فناوری‌های نوینی هستند که حاصل فعالیت آنهاست؛ بنابراین بیش از پیش باید برای شرکت‌های دانش‌بنیانی که در راستای رفع تحریم‌ها گام برمی‌دارند، اعتبار قائل شویم و محصولات آنها را در صدر انتخاب‌های مان قرار دهیم. این روند، کمک شایانی به ذخایر ارزی کشور برای جلوگیری از ارزیابی می‌کند و حتی با مدیریت درست می‌تواند منجر به ارزآوری شود.

کارشناسان همچنین معتقدند حرکت روی خط استاندارد و به‌روز بودن، جزو مولفه‌های اصلی اعتمادسازی صاحبان صنایع از سوی صاحبان دانش‌بنیان‌هاست و تا زمانی که به شرکت‌های دانش‌بنیان فرصت عمل داده نشود، خودتکایی به تولیدات برآمده از این شرکت‌ها حاصل نمی‌شود. گفتنی است عمر توجه شرکت‌های صنعتی به نرم‌افزارهای نوین و شرکت‌های دانش‌بنیان در این حوزه به ۲ سال هم نمی‌رسد. سیستم اطلاعات جغرافیایی با تلفیق واقعیت‌افزوده چه در اکتشاف و چه در بهره‌برداری، امکانات بسیار مفیدی به معدنکاران و صنایع معدنی می‌دهد. در واقع برای اینکه مطالعات‌شان جامه عمل بپوشد از GIS استفاده می‌کنند که براساس تصاویر ماهواره‌ای و نقشه‌های موجود است، همچنین در بخش اجرا در بخش داده‌های عملی هم از GIS استفاده می‌شود.

چند سالی است شرکت‌های معدنی بسیاری به استفاده از واقعیت‌افزوده روآورده‌اند تا نقشه‌های سه‌بعدی معدنی برای کارشناسان و مدیرانی که در دفاتر نشسته‌اند، قابل لمس باشد. در کل همکاری با شرکت‌های نرم‌افزاری در بخش صنعت و معدن می‌تواند به صرفه‌جویی قابل‌ملاحظه‌ای در زمان بینجامد، چراکه بسیاری از امور با استفاده از فناوری‌های جدید انجام می‌شود و امروزه راهی جز روآوردن به این نرم‌افزارها نیست و از سویی هم، چون منابع و معادن و تجهیزات هم ارزشمند می‌شوند و نرخ بالایی پیدا می‌کنند؛ بنابراین باید حداکثر بازدهی را داشته باشند.

همان‌گونه که گفته شد، مدت زمان طولانی نیست که شرکت‌های تولیدی صنعتی و معدنی در تلاش هستند از شرکت‌های دانش‌بنیان برای رفع نیازهای خود بهره بگیرند، اما این بهره‌گیری در بخش



دولت باید جلوی خروج منابع بانکی را بگیرد

| آلبرت بغزیان - اقتصاددان |

اخیر خروج سرمایه از بانک‌ها شدت گرفته است. این پدیده به اصطلاح همان «هجوم بانکی» است. در اصل زمانی که هجوم بانکی رخ می‌دهد سپرده‌گذاران برای برداشت سپرده‌های خود به‌طور گسترده به بانک مراجعه می‌کنند. در این شرایط بانک مجبور می‌شود دارایی‌های نقد خود را با تبدیل به دارایی‌های غیرنقدی به نقد افزایش دهد و این موضوع موجب تشدید خسارت به بانک می‌شود.

کاهش پی در پی نرخ سود بانکی در ۲ دهه گذشته باعث شده بازارهای جایگزین مانند ارز، طلا، سکه و سهام رونق گیرد که این مسئله موجب فرار سپرده‌ها از شبکه بانکی کشور شده است. این فرار سپرده رویکرد شبکه بانکی کشور را برای حفظ منابع مالی در سال‌های اخیر تغییر داده است. براساس این تغییر رویکرد سبب سپرده‌گذاری از سپرده مدت‌دار به سمت سپرده فرار یعنی سپرده جاری و پس‌انداز میل کرده است.

گرچه این تغییر رویه هزینه پرداخت سود بانک‌ها را کاهش می‌دهد، اما در بلندمدت بانک‌ها را با بی‌ثباتی در منابع و قدرت وام‌دهی مواجه خواهد کرد. تداوم پایین بودن نرخ سود می‌تواند منجر به خروج ناگهانی سپرده از بانک‌های کشور شود؛ بنابراین به دلیل اهمیت سپرده به‌عنوان یکی از مهم‌ترین منابع بانک، دولت باید هر چه سریع‌تر به موضوع افزایش سود سپرده بانک‌ها ورود کند تا منابع بانکی بیش از این از شبکه خارج نشود. به علاوه اینکه خروج منابع بانکی تلاطم در بازارهای موازی را به همراه دارد؛ همان‌طور که اکنون این سرمایه‌ها به صورت موقت به بازار ارز هجوم برده است. افزایش سود سپرده‌های بانکی منجر به کاهش نقدینگی کل کشور می‌شود و تا حد زیادی به پایین آمدن نرخ تورم کمک می‌کند. همچنین بانک‌ها با تسهیلات‌دهی این منابع به بخش تولید باعث افزایش اشتغال پایدار می‌شوند که این اشتغالزایی رشد اقتصادی را به همراه خواهد داشت. بنا بر آنچه گفته شد توصیه می‌شود دولت هر چه سریع‌تر اقدام به اصلاح نرخ سود کند. البته با اقداماتی چون اصلاحات ساختاری مثل نظام مالیاتی و کنترل تورم می‌توان تا حدودی انگیزه‌های لازم برای سرمایه‌گذاری در شبکه بانکی را فراهم آورد و مانع فرار سرمایه‌ها به بازارهای واسطه‌گری شد.

شواهد و آمار ارائه شده از سوی بانک مرکزی حاکی از آن است که با بالا رفتن نرخ تورم و ثابت ماندن نرخ سود بانکی برای چندمین سال متوالی انگیزه اشخاص حقیقی برای سپرده‌گذاری در بانک کاهش یافته است. در حال حاضر نرخ سود تقریباً نصف نرخ تورم است؛ بنابراین سپرده‌گذاری بانکی در چنین شرایطی نه تنها منفعت مالی برای سپرده‌گذار ندارد، بلکه باعث نصف شدن سرمایه او نیز می‌شود. آمار می‌گوید در ماه‌های گذشته و پس از تصمیم قطعی شورای پول و اعتبار مبنی بر افزایش نیافتن نرخ سود بانکی خروج منابع از بانک‌ها و موسسات اعتباری شدت گرفته است. در شهریور بسیاری از سپرده‌های بالای ۲۰ درصد در بانک‌ها و موسسات اعتباری سررسید شد. براساس پیش‌بینی‌ها تصور می‌شد باتوجه به گرانی‌های اخیر و نیز افزایش قابل ملاحظه نرخ سکه و ارز سپرده‌های موجود در شبکه بانکی نیز به‌زودی به این بازارها سرازیر شود، اما از آنجایی که بسیاری از سپرده‌گذاران در ۶ ماه نخست سال قادر به خارج‌سازی سپرده خود از بانک‌ها نبوده تا با سرمایه‌گذاری در سایر بازارهای موازی کسب سود بهتری داشته باشند، منتظر سررسید سپرده‌ها ماندند و در حال حاضر بسیاری از سپرده‌ها از شبکه بانکی خارج شده است.

دلیل این ناتوانی در برداشت سپرده‌های بانکی سررسید آنها تا اوایل شهریور امسال بوده است. پس از گذشت شهریور و آزاد شدن سپرده‌ها بلافاصله سپرده‌گذاران برای برداشت پول‌های خود به بانک‌ها مراجعه کرده و سرمایه‌های خرد را به بازار سکه و ارز منتقل کردند؛ چنانچه همین موضوع یکی از دلایل التهابات اخیر بازار ارز و سکه به‌شمار می‌رود.

گزارش‌های بسیاری از شعب بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری حکایت از این دارد که منابع بسیاری در چند ماه گذشته خارج شده و باتوجه به اینکه برنامه مشخصی برای بالا بردن نرخ سود بانکی وجود ندارد بازگشت این سپرده‌ها به شبکه بانکی کمی بعید به نظر می‌رسد؛ بنابراین باید بانک مرکزی هر چه سریع‌تر تکلیف نرخ سود سپرده‌ها و افزایش آن را مشخص کند تا سپرده‌گذاران برنامه‌ریزی‌های لازم را داشته باشند، این در حالی است که در شرایط فعلی کشور به دلیل بالا بودن نرخ تورم و همچنین تلاطم‌های روزهای



فرهنگ عمومی و توسعه صنعتی

با قطعه‌ساز درگیر شود. قطعه‌سازهایی که این روزها به اندازه کافی بزرگ شده‌اند و انواع نمایندگان مجلس را در دست خود دارند. آن نمایندگان هم به راحتی زورشان به وزیر می‌رسد و وزیر هم زورش به مدیرعامل؛ مدیرعامل هم به معاون و معاون به مدیر و سرپرست و در نهایت آن مسئول کیفیت. البته این‌ها که عرض کردم در یک روز و یک ساعت اتفاق نمی‌افتد. لیکن دفعه اول احتمالاً ۶ ماه طول بکشد که مامور کنترل کیفیت مسئولیت‌پذیر را حالی کنند یا اینکه اگر حرف حساب سرش نشد، عوضش کنند. اما جامعه صنعتی مانند تمام جوامع، قدرت یادگیری دارد. جامعه به سرعت یاد می‌گیرد که جلوی چه کسی بایستد و جلوی چه کسی حق ندارد جیک بزند؛ بنابراین به راحتی نظامی از ارزش‌ها حاکم می‌شود که نتیجه‌اش می‌شود این همه نارضایتی. اما موضوع بعدی قدیمی بودن طراحی‌هاست و بعضاً بد بودن طراحی‌های جدید. اگر به رفتار ۳۰ سال اخیر صنعت خودرو و به‌ویژه دو خودروساز اصلی کشور نگاهی اجمالی بیندازیم، متوجه می‌شویم که مسیر طراحی خودرو و عرضه خودرو جدید دارای فرازونشیب‌های فراوانی بوده است. به راحتی می‌توان مشاهده کرد که تغییرات وزیر و مدیرعامل چگونه بر روند طراحی و توسعه خودرو و زیرمجموعه‌هایش و در نهایت توسعه صنعت خودرو اثر گذاشته است. اما برمی‌گردم به کارخانه. اولاً یک طراحی خوب و کامل، نیازمند زنجیره‌ای از خدمات و امکانات است که اگر هر کدام از آنها نباشد، کیفیت نهایی طراحی خودرو خوب نخواهد بود. اگر لولای

| امیرحسین کاکایی - عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت |
این روزها همه از صنعت خودرو ایراد می‌گیرند و حق هم دارند، اما همه یک جور صحبت می‌کنند انگار یک نفر از کره مریخ آمده و این صنعت و محصولاتش را به این روز انداخته است. برخی از مسئولان طوری از هزاران کشته‌جاده‌ای صحبت می‌کنند که انگار اگر به همه یکی یک بنز می‌دادیم، این کشته‌ها به صفر می‌رسید و چنان درباره آلودگی خودروها صحبت می‌کنند که انگار آلودگی یعنی خودرو ایرانی. ترافیک را هم که اصولاً برگرفته از عملکرد خودروساز می‌دانند. اما می‌خواهم با مثال‌هایی محدود در یک نوشتار کوتاه، نشان دهم که این صنعت هر چه که هست، خروجی فرهنگ جامعه است. ببایم از داخل خودروسازی شروع کنیم. خودرویی به‌روز می‌آید و تولید می‌شود. طراحی خودرو خوب است، اما تولیدات دارای نوسان کیفیت هستند و به همین دلیل بخشی از خریداران به‌شدت متضرر می‌شوند و نارضایتی خود را به دیگران منتقل می‌کنند. اما چرا باید کیفیت تولید یک خودرو اینقدر متغیر باشد؟ طراحی که درست است و لوازم هم که فراهم. چه چیزی بین دو خودرو تولیدی یک خط تولید فرق می‌کند؟ کیفیت مواد و فرآیندهای تولیدی. آیا مسئول کنترل کیفیت نمی‌تواند جلوی این تولید بی‌کیفیت را بگیرد؟ اگر این کار را انجام دهد، نخست باید با کارگری که آکوردش کم می‌شود رو در رو شود. اگر تعداد کارگران غیرمتعهد زیاد باشد، طبیعتاً پس از مدتی با این موضوع کنار خواهد آمد. در مرحله بعد باید



هم پاشیده‌اند و موج‌های جمعی مهاجرت را شاهد بوده‌ایم. بدین ترتیب عمدتاً افراد پخمه‌ای مانند من در این میان باقی می‌مانند که جایی برای رفتن ندارند. آنها هم که واقعا نخبه هستند و متعهد به این آب و خاک، دو راه بیشتر ندارند، یا باید کنار بکشند و هر چه که مدیران بالا دستی می‌گویند با کندی انجام دهند و به‌طور طبیعی به تدریج کنار گذاشته می‌شوند، یا با توجه به هوش‌شان یاد می‌گیرند که چگونه در این نمایش همراهی کنند. بدین ترتیب اصولاً فرهنگ نمایش دادن و کار سطحی انجام دادن باب می‌شود. اما کمی هم درباره بالادستی‌ها عرض کنم. یک اصطلاحی در دنیای سیاست وجود دارد: حرف‌های پوپولیستی. هر قدر مردم یک کشور دنبال توسعه باشند، حرف‌های پوپولیستی کمتر خریدار دارد. وقتی یک نفر می‌تواند با حرف‌های پوپولیستی رای بیاورد و رئیس‌جمهور یا وکیل مجلس شود، خودبه‌خود در همان مسیر آدم‌های خود را در مسیر اجرا چیدمان می‌کند و نتیجه‌اش می‌شود این صنعت و محصولاتش. تا وقتی عامه مردم توسعه را نخواهند، توسعه رخ نمی‌دهد. تا وقتی مردم هر اتفاقی می‌افتد دیگران و به‌ویژه بالادستی را مقصر بدانند و مسئولیت‌های خود را فراموش کنند، نه توسعه صنعتی رخ می‌دهد و نه مشکلاتی مانند تصادفات جاده‌ای حل می‌شود. واقعیت این است که پ اگر بخواهیم صنعت خودرو پیشرفته، صنایع پیشرفته، اقتصادی پیشرفته و در نهایت کشوری پیشرفته داشته باشیم، باید همگی مسئولیت‌پذیر باشیم و هر کس در جای خودش متعهدانه به انجام وظایف خود بپردازد. تا وقتی با این بهانه که من یک نفرم و کاری از دستم بر نمی‌آید، هر کاری را مجاز بدانیم، وضع ما همین خواهد بود که هست. کار از همانجایی شروع می‌شود که موتورسواری به خود اجازه می‌دهد مسیر را خلاف بیاید یا راننده‌ای در وسط بزرگراه دنده عقب را آغاز می‌کند.

در خودروهای ایرانی را بررسی کنید این موضوع را متوجه می‌شوید و لازم نیست توضیح بیشتری بدهم. خودروساز هر قدر هم موتور به‌روز روی خودرو بگذارد، وقتی هر روز چند بار درب را باز و بسته می‌کنید و اعصابتان خورد می‌شود، از کیفیت کلی خودرو ناراضی خواهید بود. اما از این نبود امکانات برای تکمیل طراحی خودرو بگذریم، و برگردیم به نقش فرهنگ سازمانی. می‌خواهم شما را با فضایی که مهندسان طراح ما با آن روبه‌رو هستند، آشنا کنم و ببینید که چگونه فرهنگ جامعه ما روی این موضوع هم تأثیر مستقیم می‌گذارد. بدون داستان‌سرایی در مورد تاریخ، باید بگویم که یک طراح همیشه با مدیرانی روبه‌رو است که معلوم نیست تا چه زمانی سر کار هستند و همیشه عجله دارند خودرویی را رونمایی کند. آنها عمدتاً اهمیتی به کیفیت نمی‌دهند و فقط دنبال رونمایی هستند. همچنین هر وقت از آنها درباره امکانات موردنیاز یا تکمیل فرآیندهای طراحی در زمان درست سوال می‌کنند، جوابشان این است «من این حرف‌ها حالی‌ام نمی‌شود. این محصول در فلان تاریخ باید به بازار عرضه شود و وقت و بودجه نداریم که به خواسته‌های فانتزی شما برسیم.» در چنین فضایی هر کس که زودتر یک نمایش را تکمیل کند، موفق‌تر است و پله‌های ترقی را زودتر طی می‌کند؛ پس اصولاً تیم حرفه‌ای شکل نمی‌گیرد. البته در برخی مقاطع تاریخی که مدیر ارشد فردی است عمیق‌تر و فهمیده‌تر، اجازه شکل‌گیری این تیم‌ها را می‌دهد. اما متأسفانه معمولاً جامعه ایران این گونه است: یک روز قیر نیست و یک روز...؛ بنابراین ما در طول این ۳۰ سال با وجود تلاش‌های متعدد و حتی شکل‌گیری تیم‌های قوی طراحی، اولاً از نتیجه کار آنها (مانند طراحی سمند و تیا) بهره لازم را نبرده‌ایم و دوم اینکه به دلیل تغییرات سریع مدیریتی به سرعت این تیم‌ها از

قدردانی خانواده بیمه‌گذار فوت شده در مراسم اربعین از خدمات بیمه سامان



وی، در جریان سفر اربعین در کربلای معلی و در یک حادثه تصادف، درگذشت. بر اساس این گزارش، پیش‌تر، چک غرامت ۳ میلیارد ریالی این بیمه‌نامه، توسط شرکت بیمه سامان به خانواده بیمه‌گذار ارائه شده بود. خانواده این بیمه‌گذار نیز در این دیدار، با تشکر صمیمانه از خدمات به‌موقع شرکت بیمه سامان به زائران اربعین حسینی، از پرداخت سریع غرامت هم قدردانی کردند.

«مجید مشعلچی فیروزآبادی» قائم‌مقام رئیس‌کل بیمه مرکزی، «علی‌اکبر ترکاشوند» رئیس کمیته اربعین صنعت بیمه و مدیرکل دفتر مرکزی حراست بیمه مرکزی ج.ا.ا، به همراه «عبدالرسول عطایی» معاون اجرایی شرکت بیمه سامان با حضور در منزل یکی از بیمه‌گذاران فوت شده در مراسم اربعین حسینی، از خانواده آنها دلجویی کردند.

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه سامان، بیمه‌گذار فوت شده دارای بیمه‌نامه عمر و حادثه، و تحت پوشش بیمه اربعین بوده است.

تقدیر از همکاران فعال در کارسنجی



عکس: نیلوفر فیاض

- ایجاد زمینه برای تهیه انواع گزارش‌ها و داشبوردهای مدیریتی به منظور تحلیل وضعیت شعب به صورت سریع
طبیعتاً اتمام موفقیت آمیز این پروژه به معنای نهایی بودن این سامانه نیست. چه بسا که با هر تغییر در محصولات و خدمات قابل ارائه توسط شعب و تغییر در فرایندهای انجام کار، شاخص‌های کارسنجی و متعاقباً سامانه کارسنجی میبایست به روز شود. این مهم همانکون نیز با همکاری مدیریت‌های مرتبط به صورت مستمر در حال انجام می‌باشد.
در انتها لازم است اشاره داشته باشیم که موفقیت این پروژه ممکن نبود جز با کار تیمی و همکاری بسیار عالی همکاران خوبمان در مدیریت‌های فناوری اطلاعات و بهبود و کیفیت. از این‌رو مدیریت سرمایه انسانی تشکر ویژه و قدردانی خود را برای پیشبرد هر چه بهتر پروژه از این عزیزان اعلام می‌دارد.

نام همکار	محل خدمت فعلی
ریحانه خلیلی	مدیریت فناوری اطلاعات
فاطمه اینانلو	مدیریت فناوری اطلاعات
مینا زرگوش	مدیریت فناوری اطلاعات
اعظم‌السادات کلاتری	مدیریت فناوری اطلاعات
ندا ناصروند	مدیریت فناوری اطلاعات
زهره رهنما	مدیریت فناوری اطلاعات
احمد بدرلی	مدیریت فناوری اطلاعات
راحله سادات حسینی	مدیریت بهبود و کیفیت
محمد اکبری	دفتر مدیرعامل
مریم صفری	دفتر مدیرعامل
علی اکبر قاسمی اصغری	مدیریت روابط عمومی و صدای مشتریان
مینا حسین زاده کاشان	مدیریت سرمایه انسانی
اعظم معصومی	شعبه یزد
علیرضا اوریات	مدیریت سرمایه انسانی
محسن اسمعیلی	مدیریت سرمایه انسانی
رهام قلبی	مدیریت سرمایه انسانی

با عنایت به نیازمندی مدیریت سرمایه انسانی به منظور انجام کارسنجی و تعیین تعداد نیروهای مورد نیاز تمامی شعب و مراکز خدمات، پروژه‌های تحت عنوان سامانه کارسنجی شعب تعریف شد. تا قبل از ایجاد این سامانه، اکثر آمار و اطلاعات مربوطه از واحدهای مختلف اعم از شعب و واحدهای ستادی و همچنین از طریق نرم‌افزارهای مربوطه جمع‌آوری می‌شد. طبیعی است که تهیه آمار و اطلاعات بیش از ۳۰۰ شاخص کارسنجی به صورت دستی، میتواند خطای انسانی را به دنبال داشته باشد. از این‌رو باتوجه به لزوم اخذ آمار و اطلاعات صحیح برای انجام هر چه دقیق‌تر کارسنجی شعب، نیاز به راه‌اندازی سامانه‌ای یکپارچه بیشتر نمود پیدا کرد.

در همین راستا، اجرای این پروژه با همکاری مدیریت‌های سرمایه انسانی (به عنوان مدیر پروژه)، فناوری اطلاعات و بهبود و کیفیت و دفتر مدیرعامل از سال ۱۳۹۳ آغاز شد و با اندکی وقفه در پیشبرد، در سال ۱۴۰۱ با موفقیت به اتمام رسید.

از دستاوردهای این پروژه مهم می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- سرعت در اخذ اطلاعات مربوط به شاخص‌های کارسنجی
- افزایش میزان صحت و دقت اطلاعات مورداستفاده
- استفاده از یک بستر واحد و یکپارچه به جای چندین بستر جهت اخذ آمار
- سهولت در اخذ آمارهایی که محاسبات آن در سیستم‌های کامپیوتری فعلی و با نرم‌افزارهای موجود امکان‌پذیر نبود
- تسریع در انجام کارسنجی شعب
- ایجاد زمینه برای اخذ فعالیت‌های انجام شده در شعب به تفکیک کاربر
- ایجاد زمینه برای اخذ آمار و اطلاعات به روز از عملکرد شعب برای انجام کارسنجی در لحظه
- تبدیل داده‌های به روز از فعالیت‌های شعب به اطلاعات کاربردی برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری واحدهای بانک
- امکان قابلیت ارائه دسترسی به واحدهای مربوطه به منظور رصد فعالیت‌های شعب و اخذ آمارهای مورد نیاز
- ایجاد زمینه به منظور شناسایی شعب مناسب‌تر برای اجرای برنامه‌های پایلوت و آزمایشی

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه / بانه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعبه / بانه
۱	آفریقا	۸۰۱	تهران، بزرگراه آفریقا، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۳۱	۸۸۷۴۴۵۷-۶۱	۸۸۷۳۷۷۳	شاهرخ نیری
۲	مرکزی	۸۰۲	تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه کالج و چهارراه ولیعصر، پلاک ۸۰۳	۶۶۹۵۸۹۳۳-۶۶۹۵۹۰۵۰	۶۶۹۷۱۰۶۱	سلیمان بیات
۳	اصفهان	۸۰۳	اصفهان، خیابان فردوسی، نبش خیابان منوچهری، ساختمان امیر، پلاک ۱۳	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۴-۷	۰۳۱-۳۲۲۳۰۴۲۸	جمشید باقری
۴	باغ فردوس	۸۰۴	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به میدان تجریش، روپروی باغ فردوس، پلاک ۲۹۴۴	۲۲۷۴۰۷۷۵	۲۲۷۴۰۷۱۵	فاطمه حکیمی
۵	پاسداران	۸۰۵	تهران، خیابان پاسداران، مقابل بوستان ششم، جنب برج سفید، پلاک ۲۵۰	۲۲۵۹۵۶۵۸	۲۲۵۹۷۵۴۰	مهرداد کریمی
۶	بازار	۸۰۶	تهران، بازار بزرگ، خیابان ۱۵ خرداد غربی، بین چهارراه گلوندک و خیابان ابوسعید، پلاک ۶۸۱	۵۵۵۷۵۷۳۸-۹	۵۵۵۷۶۴۹۵	حسن صالحی کیا
۷	صادقیه	۸۰۷	تهران، ضلع جنوب شرقی فلکه اول صادقیه، پلاک ۹۱۸	۴۴۲۵۵۵۱۸-۲۰	۴۴۲۵۵۵۱۷	مهدی احمدی
۸	اقدسیه	۸۰۸	تهران، خیابان اقدسیه (موحد دانش)، نبش کوچه نسیم، پلاک ۶۳	۲۲۸۳۳۰۵۶-۲۲۸۳۳۲۴۹	۲۲۸۳۳۲۴۵	نسرین خوش صحبت
۹	میرداماد	۸۰۹	تهران، خیابان میرداماد، نرسیده به میدان مادر، پلاک ۱۴۸	۲۲۹۳۴۵۱-۴	۲۲۹۲۴۴۶۳	ابوالقاسم نصیری
۱۰	دکتر فاطمی	۸۱۰	تهران، خیابان دکتر فاطمی غربی، روپروی خیابان هشت بهشت، نبش کوچه شیخلر (ششم)، پلاک ۱۴۰	۸۸۹۸۲۱۸۱-۸۴	۸۸۹۸۲۱۹۴	مجتبی قنبرزاده
۱۱	سعادت آباد	۸۱۱	تهران، خیابان سعادت آباد، میدان کاج، پلاک ۱۳	۲۲۰۸۶۱۹۵-۲۰۰	۲۲۰۸۷۷۰۸	بهاره علیاری
۱۲	جنت آباد	۸۱۲	تهران، خیابان جنت آباد جنوبی، پایین تر از میدان چهار باغ، نبش خیابان لاله غربی، ساختمان سمرقند، پلاک ۴۷	۴۴۴۹۵۲۰۱-۱۲	۴۴۴۹۵۲۸	امیر ضیاء
۱۳	خیابان دولت	۸۱۳	تهران، خیابان دولت، نرسیده به چهارراه پاسداران، پلاک ۱۸	۲۲۷۶۴۸۲۳-۷	۲۲۷۸۱۰۶۹	---
۱۴	میدان ونگ	۸۱۴	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از میدان ونگ، نبش خیابان برادران شرقی، پلاک ۲۴۷۷	۸۸۲۰۵۵۵۵-۹	۸۸۲۰۵۴۴۸	متین اقبالزاده
۱۵	ایران زمین	۸۱۵	تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین، مجتمع ایران زمین، پلاک ۱۳ و ۱۴	۸۸۵۷۶۲۰۵-۱۰	۸۸۵۷۱۲۱۵	یهوش قاسمی
۱۶	ارنک ایرانیان	۸۱۶	تهران، بلوار فرحزادی، نبش اردوگان غربی، مجتمع ارنک ایرانیان، پلاک ۱	۲۲۳۵۹۲۷۵-۷۸	۲۲۳۵۳۵۱۶	امین کاهه
۱۷	یافت آباد	۸۱۷	تهران، بزرگراه آیت اله سعیدی، یافت آباد شرقی، بازار میل ایران، پلاک ۲۰۲ و ۲۰۵	۶۶۲۱۱۰۱۴-۱۷	۶۶۲۳۷۱۱۰	حسن رنجبر قلیچی
۱۸	شهر ری	۸۱۸	شهری، میدان شهری، خیابان ۲۴ متری زکریای رازی (بیات)، پلاک ۲۵۷	۵۵۹۷۰۷۳۲-۵۵۹۷۰۷۳۸	۵۵۹۷۰۷۳۰	محمود احسنی
۱۹	ظفر	۸۱۹	خیابان ظفر، بعد از خیابان کازرون شمالی، پلاک ۱۲۸	۲۶۶۴۵۹۱۶-۲۶۶۴۵۷۱۵	---	بیژن اسلامی قلیچی
۲۰	آفریقای شمالی	۸۲۰	تهران، خیابان نفوس ماندلا (آفریقا)، بالاتر از خیابان اسفندیار، نبش شمالی خیابان شهید سعیدی، پلاک ۱۵۸	۲۶۲۱۹۶۵۸-۲۶۲۱۹۹۰۸	۲۶۲۱۹۷۱۳	حیدررسانی فر
۲۱	جام جم	۸۲۱	تهران، خیابان ولیعصر، نرسیده به چهارراه پارک وی، نبش کوچه ترکش دوز، پلاک ۲	۲۶۲۱۰۹۱۲-۱۴	۲۶۲۱۰۹۱۷	فرهاد عطائی فر
۲۲	پیروزی	۸۲۲	تهران، خیابان پیروزی، نبش خیابان عادل	۳۳۳۳۳۱۴۰-۲	۳۳۳۳۳۱۴۳	عباس دانش بقا
۲۳	ولنجک	۸۲۳	تهران، خیابان ولنجک، خیابان چهاردهم، پلاک ۷	۲۲۴۴۱۳۲۷-۳۱	۲۲۱۷۲۵۹۰	هومن رسولی
۲۴	خیابان آذربایجان	۸۲۴	تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان آذربایجان، پلاک ۱۰۴۶	۶۶۰۶۷۸۸۲-۶۶۰۶۷۸۸۴-۶	۶۶۰۶۷۸۸۰	فرخ فرجی
۲۵	شهرک اکباتان	۸۲۵	شهرک اکباتان، فاز یک، خیابان نفیسی، روپروی مخاریات، پلاک ۵۹	۴۰۴۴۶۹۳۰-۴۰۴۴۶۹۲۵	۴۴۶۹۵۴۳	حسام حاجی حدیدی
۲۶	میدان آرژانتین	۸۲۶	تهران، میدان آرژانتین، اول خیابان بهمن، پلاک ۲۱	۸۸۵۱۶۶۴۰-۸۸۵۱۷۴۱۸	۸۸۵۱۷۳۸۱	سید جعفر لاجوردی
۲۷	خیابان ملت اکباتان	۸۲۷	تهران، خیابان سعدی جنوبی، خیابان اکباتان، پلاک ۹۳	۳۳۹۹۸۰۰۵-۷ و ۱۲	۳۳۹۹۸۰۰۹	مهدی عبدلی ویشه
۲۸	قیطریه	۸۲۸	تهران، بلوار ۳۵ متری قیطریه، روپروی پارک قیطریه، پلاک ۸۵	۲۲۲۳۴۴۳۷-۸	۲۲۲۳۴۴۵۸	نازنین رحیمی
۲۹	ملاصدرا	۸۲۹	تهران، خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیراز، پلاک ۱۳۲	۸۸۶۲۷۵۱۷-۸۸۶۲۷۴۴۸	۸۸۶۲۶۷۳۱	مهدی باقی
۳۰	خیابان سید جمال الدین اسد آبادی	۸۳۰	تهران، خیابان سید جمال الدین اسد آبادی، نبش شمالی خیابان ۴۹، پلاک ۴۳۳	۸۸۶۱۷۹۳۵-۸۸۶۱۰۲۹۶	۸۸۶۲۸۳۲۷	فاطمه حاجی بابائی
۳۱	میدان قزوین	۸۳۱	تهران، خیابان کارگر جنوبی، ضلع شمال شرقی میدان قزوین، پلاک ۱۸	۵۵۴۸۱۱۲۲-۴-۸	۵۵۴۸۱۱۷۹	داریوش خداداد
۳۲	خیابان دکتر بهشتی	۸۳۲	تهران، خیابان شهید دکتر بهشتی، بعد از چهارراه سهوردی، پلاک ۱۳۸	۸۸۵۱۲۶۰۳-۸	۸۸۷۴۶۶۹۹	احمد حیدرهانی
۳۳	خیابان کارگر شمالی	۸۳۳	تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از خیابان دکتر فاطمی، پلاک ۱۶۱۵	۸۸۹۹۱۳۴۵-۸	۸۸۹۹۱۳۵۰	افشین فرج زاده
۳۴	فلکه سوم تهرانپارس	۸۳۴	تهران، خیابان حجربن عدی، بالاتر از فلکه سوم تهرانپارس، نبش خیابان ۲۱۴ شرقی، پلاک ۱۳۰	۷۷۳۷۰۳۶۸-۷۷۳۷۰۱۸۶	۷۷۳۷۰۴۴۱	زهره کسرانی پور
۳۵	خیابان ولیعصر - پارک ساعی	۸۳۵	تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از خیابان شهید دکتر بهشتی، نبش کوچه کوزه گر، پلاک ۲۱۳۳	۸۸۵۵۶۹۶۵-۸۸۷۰۹۴۸۱-۲	۸۸۵۵۶۹۶۶	رضا جلالی
۳۶	فلکه اول تهرانپارس	۸۳۶	تهران، فلکه اول تهرانپارس، ابتدای خیابان حجربن عدی، نبش خیابان ۱۴۸ غربی، پلاک ۳۲	۷۷۷۲۳۲۵۰-۵۴	۷۷۷۲۳۲۵۵	امین بیگلری
۳۷	بازار کفاشها	۸۳۷	تهران، بازار بزرگ تهران، سیزه میدان، بازار کفاشها، نبش بازار خاها، پلاک ۶۴	۵۵۱۵۱۸۰۲-۴-۵	۵۵۱۶۱۰۷۳	سید محمد میرحسینی نیری
۳۸	الهییه	۸۳۸	تهران، خیابان ولیعصر، خیابان شهید فیاضی، بعد از خیابان کوهیار، پلاک ۶۹	۲۶۲۰۰۹۶۲۳-۶۳	---	مژگان طرفه نژاد
۳۹	متبریه	۸۳۹	تهران، خیابان ولیعصر، میدان متبریه، خیابان میری، نبش بن بست ناظمی، پلاک ۵۳	۶۶۴۹۱۰۷۵-۸۷-۸۵	۶۶۴۹۱۰۷۳	حسین یوسفی پور
۴۰	شهرک راه آهن	۸۴۰	تهران، اتوبان همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیرکبیر، نرسیده به چهارراه کلهها، پلاک ۵۳	۴۴۷۳۸۹۵۹-۴۴۷۳۸۹۶۹	۴۴۷۳۷۸۸۸	محسن باقری نیا
۴۱	میدان نبوت	۸۴۱	تهران، بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰	۷۷۹۴۰۴۲۸-۹	۷۷۹۴۰۴۱۸	حمیدرضا خیری
۴۲	دلاوردان	۸۴۲	تهران، میدان رسالت، خیابان هنگام، بلوار دلاوردان، بین چهارراه آزادگان و تکاوران، پلاک ۳۷۵	۷۷۲۱۳۴۸۸-۷۷۲۱۸۹۳۹۱	۷۷۲۱۳۷۷۷	مهدی طلایی
۴۳	شهران	۸۴۴	تهران، میدان دوم شهران، ابتدای خیابان یکم پلاک ۴	۴۴۳۲۷۹۷۱-۴۴۳۲۸۱۴۷	۴۴۳۲۸۳۲۹	منصوره رضاییان مقدم

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پاچه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمابر	نام مسئول شعبه/پاچه ها
۴۴	بلوار فردوس	۸۴۵	تهران، بزرگراه شهید ستاری، بلوار فردوس شرقی، پلاک ۴۳۴	۴۴۰۰۳۸۵-۶	۴۴۰۰۶۸۳۶	سارا گلدوست موندی
۴۵	فرودگاه امام خمینی	۸۴۶	تهران، کیلومتر ۳۰ اتوبان تهران - قم، فرودگاه بین المللی امام خمینی، سائن ورودی	۵۵۷۸۴۰۸-۹	۵۵۷۸۴۱۰	مصطفی کریمی
۴۶	میدان تجریش	۸۴۷	تهران، میدان تجریش، خیابان شهرداری، پلاک ۸۱	۳۶۸۵۸۳۱۲-۳۶۸۵۸۳۰۶	۲۲۷۳۲۴۴۸	فاطمه حیاتی
۴۷	نازی آباد	۸۴۸	تهران، نازی آباد، خیابان مدائن، پلاک ۱۱۶ و ۱۱۸	۵۵۳۳۱۰۰۴-۷	۵۵۳۵۶۰۵۱	علی اکبر عینی
۴۸	سرو	۸۴۹	تهران، سعادت آباد، بلوار سرو غربی، نبش شمال شرقی میدان سرو، پلاک ۷۷	۲۲۰۹۴۳۵۶	---	احسان ملامحمدی
۴۹	ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد	۸۵۲	تهران، فرودگاه بین المللی مهرآباد، ترمینال ۲، زیر پارکینگ طبقاتی	۴۴۶۹۰۰۹-۴۴۶۳۱۳۹۷	۴۴۶۹۲۲۵۲	مصطفی کریمی
۵۰	امین حضور	۸۵۳	تهران، میدان بهارستان، خیابان مصطفی خمینی، خیابان امیرکبیر شرقی، نبش کوچه جاویدی، پلاک ۱۴۰	۳۳۴۴۳۷۱۱-۳۳۴۴۳۷۰۴	۳۳۱۳۳۸۱۴	امیر گیلانی فر
۵۱	مولوی	۸۵۴	تهران، خیابان مولوی شرقی، نبش کوچه شهید علی اکبر قاسمی، پلاک ۵۱۸	۵۵۱۵۳۷۳۶-۵۵۱۵۶۱۰۹	۵۵۱۵۷۲۹	تیمور طاهری
۵۲	خیابان لواسانی	۸۵۵	تهران، کابرتیه، خیابان لواسانی غربی، نبش دوراهی آریا، پلاک ۳	۲۲۸۱۶۶۹۲-۳-۵	۲۲۸۱۶۶۸۹	اله میرزائی
۵۳	تهرانسر	۸۵۶	تهران، تهرانسر، بلوار اصلی، نبش خیابان ۱۴	۴۴۵۸۷۵۹۶-۴۴۵۸۷۵۸۶	۴۴۵۱۷۶۶۲	روح اله سیاوشی
۵۴	هایپر استار	۸۵۷	تهران، بزرگراه شهید باکری جنوب، مرکز خرید هایپر استار	۴۴۱۶۷۱۸۵-۶	۴۴۱۶۷۱۹۹	نیما گیلانی
۵۵	آصف	۸۵۸	تهران، زعفرانیه، بلوار یزدانی، نبش غربی خیابان ماکوئی پور، پلاک ۱۹	۳۶۸۰۲۳۲۷-۳۶۸۰۲۳۰	۳۶۸۰۲۹۰۱	---
۵۶	میدان حسین آباد	۸۵۹	تهران، چهارراه پاسداران، میدان حسین آباد، ساختمان مهدی، پلاک ۱۲۰	۲۲۹۶۰۰۱۳-۲۲۹۵۹۹۷۹	۲۲۹۵۹۹۰۹	علی حمیدیا
۵۷	مقدس اردبیلی	۸۶۱	تهران، خیابان مقدس اردبیلی، نبش خیابان فرخ، پلاک ۱	۳۶۸۰۲۴۵۳-۳۶۸۰۲۴۰۹	۳۶۸۰۲۴۶۱	وحید میرزاخانی
۵۸	خیابان ولیعصر - زرتشت	۸۶۲	تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، نرسیده به خیابان زرتشت، نبش کوچه ناصر، پلاک ۱۷۷۷	۸۸۸۰۵۷۵۳-۸۸۹۰۶۱۷۸	۸۸۸۰۷۵۹۲	صمد رزاده
۵۹	خیابان دزاشیب - سه راه عمار	۸۶۳	تهران، میدان قدس، انتهای خیابان شهید کبیری (دزاشیب)، سه راه عمار، پلاک ۱۵۸	۲۲۷۵۳۹۱۴-۱۸	۲۲۷۵۳۹۱۳	رضا جلیل زاده
۶۰	خیابان جمهوری	۸۶۵	تهران، خیابان جمهوری، بین خیابان ولی عصر و شیخ هادی، پلاک ۸۵۲	۶۶۹۷۶۳۹۲-۶۶۹۷۶۳۹۲	۶۶۹۷۶۳۸	عباس امیری
۶۱	یهی- قائم مقام	۸۶۶	خیابان شهید بهشتی، بعد از بزرگراه مدرس، پلاک ۲۷۵	۸۸۵۳۶۸۹۰-۸۶۱۲۳۱۶۰	---	محمدرضا البرزی
۶۲	دهکده المپیک	۸۶۷	تهران، بلوار دهکده المپیک، خیابان شهید مهدی یعقوبی، پلاک ۲	۴۴۷۰۱۴۶۷	۴۴۷۱۱۷۸۲	مونا رضایی
۶۳	قلهک	۸۶۸	خیابان دکتر شریعتی، بالاتر از دوراهی قلهک، پلاک ۱۴۲۵	۲۲۶۰۱۵۳۷-۲۲۶۰۳۶۱۳	۲۲۶۰۹۷۰۳	روح اله صفری
۶۴	ستارخان	۸۶۹	تهران، میدان توحید، خیابان ستارخان، نبش کوچه ستایش	۶۶۵۳۶۱۵۰-۶۶۵۶۲۴۹۹	۶۶۵۷۲۸۶۵	حمید نودست
۶۵	پوتک	۸۷۰	تهران، بزرگراه اشرافی اصفهانی، بالاتر از میدان پوتک، نبش کوچه ۱۹، پلاک ۱	۴۴۴۶۲۵۱۰	۴۴۴۶۲۸۱۵	احمد عهدی
۶۶	مژده	۸۷۱	تهران، خیابان نیاوران، خیابان شهید مقدسی (مژده)، خیابان میری، پلاک ۴	۲۲۷۱۶۵۱۶-۲۲۷۱۶۳۵۱	۲۲۷۱۶۲۹۳	نغمه خسروی
۶۷	لاله زار	۸۷۲	خیابان لاله زارنو، نرسیده به خیابان منوچهری پلاک ۴۷۱	۳۶۸۷۰۴۵۸-۳۶۸۷۰۳۱۷	۲۲۵۳۰۱۴۶	محمد سلگی
۶۸	میدان هفت تیر	۸۷۳	میدان هفت تیر، بالاتر از مسجد الجواد، پلاک ۲۷۵	۸۸۸۱۵۳۶۰-۸۸۸۱۵۸۹۰	۸۸۸۴۶۱۹۰	محمدرضا پیشگاه هادبان
۶۹	نیاوران	۸۷۴	تهران، نیاوران، خیابان شهید باهنر، رویروی پارک باهنر، پلاک ۱۴۸	۳۶۱۱۷۱۹۲-۹۳	۳۶۱۱۷۱۹۵	احسان مهدی پور
۷۰	بلوار ۲۴ متری سعادت آباد	۸۷۵	تهران، سعادت آباد، میدان فرهنگ، بلوار ۲۴ متری، نبش کوچه چهارم غربی، پلاک ۱۸	۲۲۳۷۸۸۵۶-۷	۲۲۳۵۷۶۰۵	واله سعیدی
۷۱	خیابان آقازریگی - الهیه	۸۷۶	تهران، خیابان الهیه، خیابان شهید آقازریگی، نبش خیابان استانبول، پلاک ۳۷	۲۲۶۹۶۴۵۱-۲	۲۲۶۹۶۴۵۳	بناترین باستانی
۷۲	بزرگراه فتح	۸۷۷	تهران، بزرگراه فتح، جاده قدیم کرج، بعد از شیر پاسداری، مجتمع تجاری تهران، پلاک ۲۳۸	۶۶۸۱۵۶۶۹-۶۶۸۱۵۷۹۸	۶۶۸۱۶۰۰۸	محمود لک
۷۳	شهر قدس	۸۷۸	شهر قدس، بلوار ۴۵ متری انقلاب، رویروی پارک آزادگان، پلاک ۳۸	۴۶۸۳۲۲۳۰-۴۶۸۳۲۲۳۸	۴۶۸۳۲۲۴۱	مرتضی باغستانی
۷۴	دروس	۸۷۹	تهران، خیابان شریعتی، منطقه دروس، بلوار شهرزاد، خیابان شیدایی، کوچه اسپند، پلاک ۲	۲۶۶۴۰۳۲۰-۲۶۶۴۰۳۲۴	۲۶۶۴۰۳۰۸	کژال آیت النبی
۷۵	بلوار مرزداران	۸۸۱	تهران، شهرک ژاندارمری، بلوار مرزداران، بین ایتار و دانش، پلاک ۱۳۶	۴۴۲۱۱۰۴۰-۴۴۲۱۱۳۶۹	۴۴۲۱۱۸۴۱	عباس آهنگری کیوی
۷۶	بلوار کشاورز	۸۸۲	تهران، بلوار کشاورز، بین خیابان وصال شیرازی و نادری، پلاک ۱۷۸	۸۸۹۸۳۱۵۴-۶	۸۸۹۸۳۱۵۷	شادمان غفوری
۷۷	بلوار دریا	۸۸۳	تهران، خیابان سعادت آباد، بلوار دریا، نبش خیابان رامشه، پلاک ۵۰	۸۸۵۹۷۱۷۱-۸۸۳۶۳۸۱۸	۸۸۳۶۶۷۹	فاطمه دولت آبادی فراهانی
۷۸	گیشا	۸۸۴	تهران، کوی نصر (گیشا)، نبش خیابان نوزدهم، پلاک ۲۶۲	۸۸۴۵۷۸۴-۵	۸۸۴۵۷۸۷	رضا محمدقاسمی
۷۹	جهان شهر کرج	۹۰۱	کرج، میدان سپاه، اول بلوار جمهوری، نبش لیفور، پلاک ۱	۰۲۶-۳۴۴۶۱۱۵-۱۷،۲۰	۳۴۴۸۱۴۴۵-۰۲۶	رضا حاجی پور
۸۰	میدان توحید کرج	۹۰۲	کرج، خیابان شاه عباسی، بین میدان توحید و میدان قدس، برج سامان، طبقه همکف	۰۲۶-۳۴۲۰۶۴۷۱-۴	۰۲۶-۳۴۲۵۸۶۲	جبار رضائی دره نیجه
۸۱	شهریار	۹۰۴	شهریار، خیابان ولیعصر، ضلع شرقی میدان امام خمینی (نبش خیابان محسنی)	۶۵۲۶۹۰۲۱-۲۳-۳۶	۶۵۳۸۹۶۲	غلامعلی کریمی ایبازی
۸۲	مهرشهر کرج	۹۰۵	کرج، مهرشهر، بلوار شهرداری، فاز دو، نبش خیابان ۲۰۸، پلاک ۵۴۳	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۷	۰۲۶-۳۳۴۱۷۹۰۸	جواد علی بخشی
۸۳	قم	۹۰۰۱	قم، بلوار امین، نبش کوچه ۴۱	۰۲۵-۳۲۹۴۰۶۰۲	۰۲۵-۳۲۹۱۶۶۱۶	مهدی مجاهدی
۸۴	فلکه جهاد - قم	۹۰۰۲	قم، فلکه جهاد، خیابان ۱۹ دی، پلاک ۵۵۵ و ۵۵۷	۰۲۵-۳۷۷۰۸۸۴۰-۲	۰۲۵-۳۷۷۰۵۹۴۹	اکبر مردانی
۸۵	شیواز	۹۱۰۱	شیواز، خیابان زند، حذفاصل خیابان های فلسطین و هفت تیر (۲۰ متری سینما سیدی)، ساختمان پاسارگاد، پلاک ۳۹۶	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۲۲-۵-۶-۷	۰۷۱-۳۳۳۱۹۵۱۳	محمد صیادی هنروز

شعب بانک سامان

ردیف	نام شعبه/پایه	کد شعبه	نشانی	شماره تماس	شماره نمایر	نام مسئول شعب/پایه‌ها
۸۶	قصردشت	۹۱۰۳	شیراز، خیابان قصردشت، سه‌راه خلد برین، پلاک ۷۵	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۸۰	۰۷۱-۳۶۲۷۹۱۲۱۶	مهرزاد نظری
۸۷	معالی آباد شیراز	۹۱۰۴	شیراز، معالی آباد، بلوار شریعتی، نبش کوچه ۲۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۳۹۷	۰۷۱-۳۶۳۴۱۴۰۶	روح الله پورملاکه
۸۸	پاسداران شیراز	۹۱۰۵	شیراز، بلوار پاسداران، حد فاصل خیابان مبعث و تقاطع شهید مطهری، ساختمان سامان	۰۷۱-۳۸۳۳۸۱۱-۳	۰۷۱-۳۸۳۳۷۰۸۰	مهدی ملاشعیر
۸۹	بندربعاب	۹۱۲۱	بندربعاب، بلوار امام خمینی، سه‌راه دلگشا، برج نیلوفر، طبقه همکف	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۰-۳	۰۷۶-۳۲۲۳۵۳۳۰	علیرضا ساردونی
۹۰	زاهدان	۹۱۳۱	زاهدان-خیابان امیرالمومنین مابین امیرالمومنین ۲۷ و ۲۹	۰۵۴-۳۳۲۸۲۷۹	---	حمیده شه بخش
۹۱	بوشهر	۹۱۴۱	بوشهر، میدان امام خمینی، ابتدای خیابان فرودگاه، پلاک ۳۷	۰۷۷-۳۳۵۹۳۲۱۹-۲۴	۰۷۷-۳۳۵۹۳۲۲۵	غلامرضا فرشیدفر
۹۲	قزوین	۹۲۰۱	قزوین، خیابان خیام شمالی، پلاک ۵۶۰	۰۲۸-۳۳۵۷۳۰-۶	۰۲۸-۳۳۵۷۳۰۹۵	محمد جهانگیری پاشاکی
۹۳	همدان	۹۲۲۱	همدان، خیابان جهان‌نما، روپروی خیابان آزاد، برج شهباز، طبقه همکف، پلاک ۱۵۳	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۹۰-۲	۰۸۱-۳۸۲۱۳۲۸۹	محسن سعیدی
۹۴	کرمانشاه	۹۲۴۱	کرمانشاه، میدان فردوسی، جنب بیمارستان معتضدی، پلاک ۱۲	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۵۹-۶۱	۰۸۳-۳۷۲۵۹۹۷۱	مهرداد مرادی
۹۵	ایلام	۹۲۶۱	ایلام، خیابان طالقانی، روپروی فرمانداری، پلاک ۳۵۱	۰۸۴-۳۳۳۳۱۷۳	۰۸۴-۳۳۳۳۳۱۵۲	سجاد کلهر کاظمی
۹۶	سنندج	۹۲۷۱	سنندج، چهارراه فلسطین، بلوار سید قلب، پلاک ۳	۰۸۷-۳۳۴۵۵۴۳۲-۳	۰۸۷-۳۳۴۵۵۴۲۶	حسین عبدیان
۹۷	خرم آباد	۹۲۸۱	خرم آباد، خیابان علوی، نرسیده به میدان امام، پلاک ۴۲۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۰-۲	۰۶۶-۳۳۳۳۵۵۹۱	بیژن ابراهیمیان
۹۸	مشهد	۹۳۰۱	مشهد، بلوار احمد آباد، ۳۰ متری اول احمد آباد (خیابان رضا)، نبش کوچه رضای دوم	۰۵۱-۳۸۴۴۳۲۰۳	۰۵۱-۳۸۴۴۳۹۱۴	ناصر مختاری فارمد
۹۹	مدرس مشهد	۹۳۰۲	مشهد، بلوار مدرس، نبش مدرس ۵، پلاک ۳۷	۰۵۱-۳۲۲۸۳۸۰۰-۵	۰۵۱-۳۲۲۴۱۰۴۶	سارا زارعی
۱۰۰	سجاد مشهد	۹۳۰۳	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸ (خیابان لاله جنوبی)	۰۵۱-۳۷۶۴۸۳۰۸-۹	۰۵۱-۳۷۶۷۴۰۴۶	الله سازگار
۱۰۱	قرنی (مشهد)	۹۳۰۴	مشهد، بلوار قرنی، مابین چهارراه ابوطالب و قرنی، پلاک ۲۸	۰۵۱-۳۷۱۲۵۸۱۲-۱۷	---	مجید امیری دلونی
۱۰۲	بلوار هاشمیه (مشهد)	۹۳۰۵	مشهد، بلوار هاشمیه، بین هاشمیه ۱۶ و ۱۸، پلاک ۱۱	۰۵۱-۳۸۸۰۰۳۲۲	۰۵۱-۳۸۸۴۱۵۲۹	محمد ممقانی
۱۰۳	نیشابور	۹۳۱۶	نیشابور، خیابان امام خمینی(ره)، بین امام خمینی ۲۲ و ۲۴، پلاک ۱۳۸۸	۰۵۱-۴۳۴۹۴۱۳-۱۵	۰۵۱-۴۳۴۹۴۱۶	علی ابراهیمیان
۱۰۴	بجنورد	۹۳۲۱	بجنورد، تقاطع بلوار امام خمینی(ره) و میرزا رضا کرمانی	۰۵۸-۳۲۲۴۴۳۲۰	۰۵۸-۳۲۲۴۷۳۴۸	یاسر محمودخانی
۱۰۵	گلزار رشت	۹۴۰۱	رشت، ابتدای بلوار گلزار، ضلع شرقی میدان باستانی شاعر	۰۱۲-۳۳۱۱۴۷۱۰-۱۲	۰۱۲-۳۳۱۱۴۷۱۳	سید بابک دولتی میله سرا
۱۰۶	ساری	۹۴۰۲	ساری، خیابان فرهنگ، بعد از سه‌راه قارن، به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۲۳-۵	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۶۱	سید عبدالحمید طاهری
۱۰۷	بابل	۹۴۲۱	بابل، میدان ولایت، ابتدای خیابان مدرس، روپروی شهرداری	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۰-۴۱	۰۱۱-۳۲۱۹۷۱۴۸	ابوذر اساسه
۱۰۸	آمل	۹۴۳۱	آمل، خیابان امام خمینی(ره)، حد فاصل آفتاب ۱۸ و ۲۰	۰۱۱-۴۴۹۶۴۲۱-۲۷	۰۱۱-۴۴۹۶۴۳۵	اسفندیار حیدری
۱۰۹	گرگان	۹۴۴۱	گرگان، خیابان ولیعصر (عج)، بین عدالت ۸ و ۱۰	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۰۲-۵	۰۱۷-۳۳۳۶۹۰۱۶	سمیه نظریان
۱۱۰	سمنان	۹۴۵۱	سمنان، میدان مشاهیر، ابتدای بلوار قدس جنب بانک صادرات	۰۲۳-۳۳۳۶۳۱۸۱-۱۹-۲۲	---	محمدرضا مصدق
۱۱۱	کرمان	۹۵۰۱	کرمان، خیابان سپهبد قرنی، نرسیده به میدان سپهبد قرنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴-۳۲۲۳۳۸۶-۷	۰۳۴-۳۲۲۶۷۹۶۰	مالک قادری
۱۱۲	میدان کوثر (کرمان)	۹۵۰۲	کرمان، میدان کوثر، ابتدای بلوار آزادگان	۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۱۱	۰۳۴-۳۲۴۷۶۶۴۲	---
۱۱۳	رفسنجان	۹۵۱۱	رفسنجان، ابتدای خیابان مطهری، بعد از پل فجر، ساختمان محمد عسکری	۰۳۴-۴۳۳۲۱۰۳-۵	۰۳۴-۴۳۳۲۱۰۲	علی اکبر ابوطالبی باقرآباد
۱۱۴	زاینده رود	۹۵۲۱	اصفهان، خیابان توحید میانی، نبش کوچه شهید تقی آبادی، پلاک ۵	۰۳۱-۳۶۲۸۲۵۷۴	۰۳۱-۳۶۲۶۹۰۰۹	عباس سبزه زار
۱۱۵	چهارباغ بالا	۹۵۲۲	اصفهان، میدان آزادی، خیابان چهارباغ بالا، نبش کوچه بهار آزادی، پلاک ۱۶۹	۰۳۱-۳۱۳۷۴۴۲۰-۳	۰۳۱-۳۶۲۰۶۰۷۹	علیرضا مستاجران
۱۱۶	خیابان حافظ اصفهان	۹۵۲۳	اصفهان، میدان امام (نقش جهان)، ابتدای خیابان حافظ، پلاک ۳۳	۰۳۱-۳۲۲۰۹۴۷۷-۹	۰۳۱-۳۲۲۳۷۴۲۶	مجید سیف الدینی
۱۱۷	خانه اصفهان	۹۵۲۴	اصفهان، شهرک خانه اصفهان، خیابان گلستانه، پلاک ۶۰	۰۳۱-۳۴۳۷۲۷۱	۰۳۱-۳۴۴۱۳۶۸۸	احسان جمشیدیان
۱۱۸	سیتی ستر اصفهان	۹۵۲۵	اصفهان، بزرگراه شهید وحید دستجردی، مقابل ورودی جنوبی سیاهان شهر، مجتمع سیتی ستر اصفهان، طبقه همکف	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۱-۲	۰۳۱-۳۶۵۱۶۸۴۳	سمیرا سبزه زار
۱۱۹	یزد	۹۵۴۱	یزد، خیابان امام خمینی(ره)، نبش کوچه شهید صدوقی، پلاک ۲۷۴	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۹۱-۲	۰۳۵-۳۶۲۲۱۶۵۵	---
۱۲۰	بلوار جمهوری اسلامی یزد	۹۵۴۲	یزد، بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه محمود آباد، رو به روی برج آسمان	۰۳۵۳۳۰۲۱۴۰-۴۹	---	محمدرضا زارع
۱۲۱	اراک	۹۵۶۱	اراک، خیابان شهید رجایی، پلاک ۸۸۲۷	۰۸۶-۳۲۲۱۴۴۰۴-۵	۰۸۶-۳۲۲۵۵۹۵۷	طاہر کریمی
۱۲۲	تبریز	۹۶۰۱	تبریز، خیابان امام، بالاتر از چهارراه شهید بهشتی، نبش کوی فرهنگ، پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۷۳۸۰۰-۲۰	۰۴۱-۳۳۳۶۵۱۶۰	محمدرضا مریخی آذری
۱۲۳	ولیعصر تبریز	۹۶۰۲	تبریز، خیابان ولیعصر(عج)، حدفاصل فلکه بازار و ایردک، پلاک ۱۶	۰۴۱-۳۳۳۲۴۰۹	۰۴۱-۳۳۳۰۱۱۵۵	علیرضا محمودی
۱۲۴	۱۷شهریور تبریز	۹۶۰۳	تبریز، ابتدای خیابان ۱۷ شهریور جدید، جنب ساختمان آبان، پلاک ۱۴	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۰-۲	۰۴۱-۳۵۵۷۳۶۷۳	اروج میرزایی
۱۲۵	استاد شهریار تبریز	۹۶۰۴	تبریز، ابتدای جاده اتل گلی، نبش کوی الهی‌پرست، پلاک ۳	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۲	۰۴۱-۳۳۲۹۳۶۱۰	محمدعلی رضائی اقدم
۱۲۶	بازار تبریز	۹۶۰۵	تبریز، خیابان جمهوری اسلامی، ابتدای خیابان دارانی (شهید مدنی)، پلاک ۱۴۲۷	۰۴۱-۳۵۲۴۴۰۴۹	۰۴۱-۳۵۲۴۶۶۲۳	---
۱۲۷	ارومیه	۹۶۲۱	ارومیه، خیابان کاشانی، روپروی مرکز بهداشت، پلاک ۱۵۶	۰۴۴-۳۲۲۴۴۳۱۱	۰۴۴-۳۲۲۴۰۳۹۲	شها امامی
۱۲۸	خیابان سرداران ارومیه	۹۶۲۲	ارومیه، خیابان سرداران، جنب کوچه شهید صفوی (کوچه تلفنخانه سابق)، پلاک ۱۶۹	۰۴۴-۳۲۲۵۰۵۲۳-۲۴	۰۴۴-۳۲۲۷۸۴۶	مسعود نامی فر
۱۲۹	اردبیل	۹۶۴۱	اردبیل، خیابان شیخ صفی، پلاک ۱۶۰	۰۴۵-۳۳۲۵۳۶۰۱-۵	۰۴۵-۳۳۲۵۳۵۰۱	ناصر هوشیاری
۱۳۰	زنجان	۹۶۸۱	زنجان، میدان آزادی، ابتدای خیابان امام، ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۲۰۶۵۴،۵	۰۲۴-۳۳۲۷۷۷۳	حمید رضا ففوری
۱۳۱	اهواز	۹۷۰۱	اهواز، خیابان شهید چمران (کیانپارس)، حد فاصل خیابانهای ۴ و ۳ شرقی، پلاک ۲۰۵	۰۶۱-۳۳۲۰۵۲۴،۶	۰۶۱-۳۳۲۰۷۴۵	حسنت سیندار
۱۳۲	کیش	۹۸۰۱	کیش، خیابان فردوسی، مرکز تجاری کیش، طبقه همکف	۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۹۰-۹۵	۰۷۶-۴۴۴۵۲۴۵۹	پیمان خیاظمی
۱۳۳	قشم	۹۸۲۱	قشم، بلوار ولیعصر (امام قلی خان)، روپروی مجتمع تجاری خلیج فارس، ساختمان گلدریس	۰۷۶-۳۵۴۲۶۴۰۰-۴۱	۰۷۶-۳۵۴۲۶۴۰	عباس امهری
۱۳۴	اروند	۹۸۵۱	آبادان، بلوار شهید منتظری (شاپور سابق)، نبش خیابان امیر کبیر (امیری)	۰۶۱-۵۳۲۲۷۲۴-۵	۰۶۱-۵۳۲۲۷۲۳۱	حمید چنگیزیان

شعب بانک سامان پاسنگوی همیشگی شما

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

سرپرستی‌ها

ردیف	عنوان سرپرستی	نام سرپرست	نشانی	شماره تلفن
۱	سرپرستی منطقه ۱	مریم طرفی‌نژاد	تهران، میدان قدس، انتهای خ کبیری، سه راه عمار، پ ۱۵۸	۲۲۳۹۶۹۰۶-۲۲۷۱۷۵۹۷-۲۲۷۵۳۹۱۹
۲	سرپرستی منطقه ۲	بایک برومند	بزرگراه رسالت، خیابان آیت، ضلع جنوب غربی میدان نبوت، پلاک ۵۶۰، طبقه فوقانی شعبه میدان نبوت	۷۷۹۱۷۰۳-۷۷۹۱۵۰۹-۷۷۹۱۰۱۱۹
۳	سرپرستی منطقه ۳	مهدی عامری	خیابان سید جمال‌الدین اسدآبادی، نبش کوچه چهل و نهم، پلاک ۴۳۳، نیم طبقه شعبه سیدجمال‌الدین اسدآبادی	۸۸۶۲۹۰۶۷-۸۸۲۱۷۹۰۲-۸۸۶۱۶۴۸۵
۴	سرپرستی منطقه ۴	الیاس عباس‌زاده	بزرگراه همت غرب، شهرک گلستان، بلوار امیرکبیر، نرسیده به چهارراه گلها، پلاک ۵۳، طبقه فوقانی شعبه شهرک راه آهن	۴۴۷۳۷۹۸۰-۴۴۷۳۹۱۱۱
۵	سرپرستی شعب استان‌های شمال	محمود ملکی	ساری خیابان فرهنگ بعد از سه راه قارن به طرف میدان شهدا	۰۱۱-۳۳۲۵۹۷۸۱-۳۳۲۵۹۷۸۶-۳۳۲۵۹۷۸۴
۶	سرپرستی شعب استان‌های شمال غرب	غلامرضا نیکمهد	تبریز خیابان امام بالاتر از چهارراه شهید بهشتی نبش کوی فرهنگ پلاک ۵۲۱	۰۴۱-۳۳۳۳۸۴۰-۰۴۱-۳۳۳۳۸۳۸
۷	سرپرستی شعب استان‌های شرق و شمال شرق	مهدی توژنده جانی	مشهد، بلوار سجاد، نبش سجاد ۸، ط اول	۱۱۲-۱۱۴-داخلی ۰۵۱-۳۷۶۷۹۱۴۴۰۵
۸	سرپرستی شعب استانهای مرکز	حسین شکوه‌نیا	اصفهان خیابان توحید میانی نبش کوچه شهید تقی آبادی پلاک ۵	۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۲-۰۳۱۳-۶۲۸۲۱۱۰
۹	سرپرستی شعب استانهای غرب	محسن سعیدی	زنجان میدان آزادی ابتدای خیابان امام ساختمان ممتاز	۰۲۴-۳۳۳۶۵۸۶۲-۳۳۳۶۵۸۶۳
۱۰	سرپرستی شعب استان‌های جنوب و جنوب غرب	علیرضا پاک‌نژاد	شیراز، بلوار پاسداران (زهری)، حدفاصل خیابان بعثت و تقاطع مطهری، ساختمان سامان، طبقه اول	۰۷۱-۳۸۴۶۴۷۰
۱۱	سرپرستی شعب استان‌های جنوب شرق	احمد شریعتمداری	کرمان، خیابان سپهبدقزنی، نرسیده به میدان سپهبدقزنی، نبش کوچه قرنی ۸	۰۳۴۴-۲۲۳۸۷۹۴

دفاتر بانکداری اختصاصی

نام دفتر	نام مسئول دفتر	کد دفتر	نشانی	شماره تماس
سرپرستی دفاتر بانکداری اختصاصی	محمد حسین افضلی	-	تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا-ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳- طبقه اول	۰۲۱-۲۶۸۵۰۰۹۸ (داخلی ۱۲۷-۱۲۲-۱۲۱)
دفتر بانکداری اختصاصی زعفرانیه	زهره انوار	۸۶۴	تهران-زعفرانیه-خیابان یکتا-ابتدای خیابان طاهری-پلاک ۳	۰۲۱-۲۲۷۱۵۳۸
دفتر بانکداری اختصاصی تبریز	نادر جهانگیرزاده سوره	۸۶۴۱	تبریز-خیابان ولیعصر-فلکه ایرداک-اول خیابان سعدی-برج مبین - طبقه ۸	۰۴۱-۳۳۳۱۶۲۲۰
دفتر بانکداری اختصاصی مشهد	حمید طوسی	۸۶۴۲	مشهد-بلوار سجاد-نبش سجاد هشتم-ساختمان بانک سامان-طبقه هفتم	۰۵۱-۳۷۶۸۱۷۱۶
دفتر بانکداری اختصاصی قم	سیدمحمدامین قافله باشی	۸۶۴۳	قم-بلوار امین-نبش کوچه ۴۱ ساختمان بانک سامان-طبقه دوم	۰۲۵-۳۲۴۰۰۴۴۱
دفتر بانکداری اختصاصی اصفهان	صابر ملیوس باف	۸۶۴۴	اصفهان-خ توحید جنوبی-بعد از چهار راه پلیس - ساختمان ژوبار-طبقه پنج - واحد ۵۰۱	۰۳۱-۳۱۳۲۲۴۴۷

دفاتر بانکداری شرکتی بانک سامان

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

پرداخت الکترونیک سامان کیش (سپ)



برترین در منطقه Middle East & Africa

رتبه نخست
تعداد تراکنش صنعت
پرداخت در خاورمیانه و
قاره آفریقا در سال ۲۰۲۱



www.sep.ir

برای پرداختن به زندگی...





نقد بفروشید، نسیه بخرید.

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.ir

طرح پیوند بانک سامان

- حذف چک از فرایند خریدهای شما
- سادگی اعطای اعتبار



باشگاه پیشنهادهای هیجان انگیز

باشگاه مشتریان بانک سامان

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

باشما هستیم

مرکز سامان ارتباط: ۰۲۱-۶۴۲۲

www.sb24.ir