

مدیرعامل بانک مهر ایران: مدل ارائه خدمت به مشتریان تغییر یابد

مرتضی اکبری، مدیرعامل بانک مهر ایران در نشست صمیمی با کارکنان صف و ستاد استان زنجان، تغییر مدل ارائه خدمات به مشتریان و نوع کار و فعالیت در سیستم بانک مهر ایران را اجتناب ناپذیر دانست.

به گزارش سایت خبری پرسون، مرتضی اکبری مدیرعامل این بانک، سفری یک روزه به استان زنجان داشت که در این سفر یوسف نجدی مدیر امور استان و مجید وکیل مشاور مدیرعامل و رییس اداره کل حوزه مدیریت نیز وی را همراهی می‌کردند.

اکبری طی برگزاری نشست تخصصی با کارکنان ستاد و شعب استان زنجان، ضمن تقدیر از عملکرد مدیریت شعب استان زنجان در سال ۱۳۹۹، با اشاره به هدف‌گذاری تعیین شده در حوزه ارائه خدمات به مشتریان، تغییر مدل ارائه خدمت به مشتریان بانک را امری ضروری دانست و اظهار کرد: توسعه بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیکی از وظایف مدیریت کلان بانک بوده و در این راستا، همکاران شعب باید با راهنمایی صحیح مشتریان، آنان را به سمت استفاده از خدمات و مزایای متنوع بانکداری الکترونیکی سوق دهند.

اکبری، با یادآوری لزوم توسعه ی بانکداری الکترونیکی، سرمایه‌گذاری در این حوزه حساس را برگ برنده بانک در فضای رقابتی چند سال آینده در سیستم بانکی کشور دانست.

مدیرعامل بانک مهر ایران در این خصوص افزود: با نیازسنجی از مشتریان می‌توان فهمید که بسیاری از مراجعات حضوری به شعب بانک‌ها به دلیل عدم آشنایی آن‌ها با امکانات الکترونیکی بانک بوده است. حال آنکه، با خدماتی همچون افتتاح حساب آنلاین، تسهیلات آنلاین، استعلام آنلاین معدل حساب و... می‌توان به بخش عمده‌ای از خدمات مورد نیاز مشتریان به شکلی غیرحضوری پاسخ داد.

مدیرعامل بانک مهر ایران تلاش برای پاسخ دادن به نیازهای بانکی و تسهیلاتی اقشار کمتر برخوردار و محروم جامعه را به عنوان مخاطبان و مشتریان واقعی بانک یادآور شد و عمل به تعهدات اخلاقی و ایجاد اعتماد در بین مشتریان و حفظ آن را بسیار با اهمیت دانست.

اکبری تلاش برای کاهش تعهدات بانک از طریق عملیاتی کردن طرح‌های بانک محور از جمله حساب جاری، کالا کارت، همیاران مهر و... را از برنامه‌های مهم بانک به‌ویژه در شرایط سخت اقتصادی و بحران‌های مالی و بانکی دانست.

یوسف نجدی مدیر امور استان نیز که به همراه مجید وکیل مشاور مدیرعامل و رییس اداره کل حوزه مدیریت، مدیرعامل بانک را همراهی می‌کردند، طی سخنرانی در نشست با کارکنان استان زنجان، راهنمایی مشتریان توسط کارکنان بانک و همراه کردن مشتریان با برنامه‌های بانک، آگاهی از دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها، نظارت، کنترل و اعتماد متقابل در فضای شعبه، دقت شعب در ثبت اطلاعات مشتریان، انجام امور مربوط به تفاهم‌نامه‌های کشوری، برخورداری از سطح توقع منطقی از سوی کارکنان، تلاش برای رشد حداکثری منابع و بانکداری مدرن و استقرار سیستم بانکی هوشمند را در بانک مهر ایران حائز اهمیت فراوان دانستند.

در پایان این نشست نیز، جلسه پرسش و پاسخ بین کارکنان استان و مدیرعامل و هیأت همراه ایشان برگزار شد.

گفتنی است دیدار و گفت‌وگو با فرمانده انتظامی استان زنجان نیز جزو برنامه‌های مدیرعامل بانک مهر ایران در سفر به این استان بود.

بازدید از شعب ابهر (۴۲۰۷)، بازار ابهر (۴۲۱۷)، خرمدره (۴۲۱۰)، خرمشهر (۴۲۱۵) و ولی‌عصر (۴۲۰۲)، نیز از سوی مدیرعامل بانک مهر ایران انجام شد و در این بازدیدها جذب حداکثری منابع، وصول مطالبات، رعایت نسبت مصارف به منابع و همچنین فعال‌تر شدن در حوزه ارائه خدمات الکترونیکی مورد تأکید قرار گرفت.

گفت‌وگو با خبرنگاران، آخرین برنامه کاری اکبری در بازدید از استان زنجان بود. وی در قالب این گفت‌وگو با اشاره به فرهنگ قرآنی قرض‌الحسنه، پرداخت تسهیلات اشتغالزایی خرد و روستایی را مطابق منویات رهبر معظم انقلاب اسلامی در حوزه اشتغال‌های خرد و خانگی دانست و با اشاره به مسئولیت‌های متعدد اجتماعی بانک در زمینه‌های مختلف از جمله: اهدای اقلام تجهیزات پزشکی مقابله با کرونا در طرح شهید سلیمانی، تسهیلات بدون ضامن بر بستر همراه‌بانک و پرداخت ۴۰ هزار میلیارد برای ۳ میلیون نفر را از برنامه‌های عمده بانک مهر ایران دانست.