

عملکرد درخشان بانک قرض الحسنه مهر ایران در پاسخگویی سریع به درخواست‌های مشتریان و شهروندان

بر اساس اطلاعات سامانه ارتباطات مردمی ریاست جمهوری، بانک قرض الحسنه مهر ایران با هدف تکریم مشتریان به همه درخواست‌های مطرح شده در این سامانه، ظرف مدت مقرر پاسخ داده است.

به گزارش سایت خبری پرسون، سامانه ارتباطات مردمی ریاست جمهوری موسوم به سامانه ۱۱۱ در اسفند سال ۱۴۰۰ راه‌اندازی شد. از آن زمان تا کنون ۱۳۶۷ مورد درخواست (به طور ماهانه بالغ بر ۱۳۵ مورد) مربوط به بانک قرض الحسنه مهر ایران در این سامانه ثبت شده است. بنابر این گزارش، اکثریت مطلق درخواست‌های مطرح شده و نزدیک به ۹۵ درصد موارد ثبت شده، مربوط به درخواست وام از بانک بوده که موارد متناسب با محل سکونت متقاضیان، در کوتاه‌ترین زمان ممکن برای رسیدگی و اقدام به سرپرستی و شعب بانک ارجاع شده و مراتب نیز در اسرع وقت به اطلاع متقاضیان رسیده است.

بخشی از موارد ثبت شده نیز حاوی اعتراض نسبت به طولانی بودن فرآیندها و ابراز گلایه‌مندی از کُندی ارائه خدمات توسط بانک بوده که بر اساس موارد مطرح شده، ضمن ارجاع به ادارات کل مربوطه در بانک، نتیجه اقدامات با رویکرد تسریع روند رسیدگی به درخواست‌ها یا ارائه توضیحات تکمیلی در این زمینه، ظرف مدت مقرر در سامانه بارگذاری شده و هیچ درخواستی بدون پاسخ نمانده است.

گفتنی است هیچ یک از شکایت‌های مشتریان در حوزه بازرسی، مربوط به تخلف کارکنان بانک نبوده و عمدتاً به علت عدم اشراف کافی مشتریان از قوانین و مقررات به‌ویژه در حوزه اعطای وام بدون ضامن بوده است. در این زمینه نیز ضوابط قانونی در بخش اعتبارسنجی مشتریان و نحوه ارائه خدمت و سایر محدودیت‌های قانونی مربوطه به طور کامل برای مشتریان شرح داده می‌شود.

این گزارش می‌افزاید، درخواست‌های مردمی با موضوع جذب و استخدام در بانک نیز بخش سوم درخواست‌های ثبت شده در سامانه را به خود اختصاص داده که همه به اداره کل توسعه سرمایه انسانی ارجاع شده و پاسخ بانک درباره نحوه استخدام در بانک از طریق شرکت در آزمون‌های استخدامی به نحو مقتضی به اطلاع شهروندان رسیده است.

رسیدگی به شکوایه‌های ثبت شده در سامانه نظارت مردمی وزارت امور اقتصادی و دارایی، نیز بخش دیگری از اقدامات بانک در حوزه ارتقای پاسخگویی و شفافیت بوده که در این زمینه تا کنون ۲۰۰ درخواست ثبت شده در سامانه، از سوی بانک مورد رسیدگی و پاسخگویی قرار گرفته است. در همین زمینه با همکاری اداره کل بازرسی بانک و مجموعه شعب سراسر کشور، همه درخواست‌های ثبت شده در این سامانه مورد رسیدگی دقیق قرار گرفته و پاسخ جامع و کامل در هر زمینه، در زمان مقرر در سامانه بارگذاری شده است.

گفتنی است هیچ یک از پاسخ‌های ارائه شده از سوی بانک نیازمند پیگیری مجدد یا درخواست ارائه توضیحات بیشتر از سوی وزارت امور اقتصادی و دارایی تشخیص داده نشده که این امر به منزله کفایت اقدامات و پاسخ‌های ارائه شده از سوی بانک است.