

تاکید مدیر عامل بانک ملی ایران بر سرعت گرفتن ارائه تسهیلات خرد به مشتریان

مدیر عامل بانک ملی ایران در همایش "بررسی فرصت ها و تهدیدها در شعب درون سازمانی استان تهران" بر لزوم سرعت گرفتن ارائه تسهیلات خرد به عموم مشتریان تاکید کرد.

به گزارش سایت خبری پرسون، دکتر ابوالفضل نجارزاده در این همایش که اعضای هیات مدیره و هیات عامل نیز حضور داشتند، گفت: در زمینه پرداخت تسهیلات خرد، هیچ محدودیتی نداریم و با فراهم شدن زمینه پرداخت غیر حضوری، روند پرداخت تسهیلات خرد نیز شتاب می گیرد و متقاضیان می توانند با سهولت بیشتری نسبت به ثبت تقاضا و دریافت تسهیلات خود اقدام کنند.

نجارزاده تاکید کرد: ایفای وظایف در بخش تسهیلات تکلیفی مخصوصا تسهیلات نهضت ملی مسکن اهمیت دارد و می بایست در اولویت قرار گیرد.

مدیر عامل بانک ملی ایران با اشاره به مباحث مطرح شده در این همایش از سوی مدیران ارشد و روسای شعب درون سازمانی، تاکید کرد: ضروری است تا نتایج اینگونه همایش ها توسط یک تیم تا مرحله عملیاتی شدن و حصول نتیجه در زمان تعیین شده، پایش شود.

نجارزاده درباره عملکرد شعب درون سازمانی بانک، گفت: این شعب آیینیه تمام نمای بانک در سازمان های مربوطه هستند، بنابراین هر عملکردی از سوی روسا و کارکنان شعبه، معرف بانک در آن سازمان است.

وی ادامه داد: سازمان ها نیازهایی دارند که باید با پویایی و انعطاف، راهکار مناسبی برای پاسخ به این نیازها پیدا کرد و می بایست متناسب با این نیازها، بسته اعتباری ویژه ای برای آنها تهیه کرد و اختیارات مدیران شعب در هر سازمان باید متناسب با این نیازها، تفاوت داشته باشد.

نجارزاده در پایان این مراسم، ضمن قدردانی از عملکرد همکاران در سال جاری، بر برنامه ریزی جهت تحقق اهداف تعیین شده تاکید و ابراز امیدواری کرد که مشابه سال گذشته، با تلاش و مشارکت تمامی همکاران، اهداف و برنامه های بانک محقق شود.

محمود شایان عضو هیات مدیره نیز در این همایش گفت: ما به شعار "حق با مشتری است" اعتقاد راسخ داریم و باید آن را در همه سطوح بانک جاری و ساری کنیم.

عضو هیات مدیره تاکید کرد: توجه به حق مشتری تنها در شعب نیست و لایه به لایه تا سطوح بالای مدیریتی باید مد نظر قرار گیرد.

وی افزود: هر نیازی که از سوی مشتریان مطرح می شود باید راهکار مناسبی برای آن یافته شود. مشتری حق دارد که راضی و خشنود از شعبه خارج شود.

رفع کمبود نیروی انسانی با اجرای بانکداری الکترونیک

علیرضا ماهیار عضو هیات عامل و معاون فناوری اطلاعات و شبکه ارتباطات نیز در این همایش گفت: سازمان هایی که بانک ها در آن شعبه دارند به طور کلی سه دسته هستند، سازمان هایی که حاکمیتی هستند و نقش نظارتی دارند و از مدل خاصی پیروی می کنند؛ سازمان هایی که به عنوان یک شرکت و بنگاه اقتصادی هستند و بانک در آنها شعبه یا بجه دارد و دسته سوم سازمان هایی مثل شعب فرودگاهی که نقش خدمت رسان دارند که برای هر یک از آنها می توان خدمات ویژه ای تعریف کرد.

عضو هیات عامل ادامه داد: براساس زیر ساخت های مختلف، بانک ملی ایران و سازمان ها می توانند تعاملات فی مابین را در نقطه بهینه داشته باشند. مثلا در فرودگاه امام خمینی(ره) شاهد ارائه سرویس ها و خدمات متنوعی به مشتریان هستیم و از این طریق روزانه حدود پنج تا شش هزار نفر برای ارز مسافرتی درخواست ارائه می دهند و بدون معطلی از طریق دستگاه ها، ارز لازم را دریافت می کنند.

ماهیار تاکید کرد: برای ارائه این میزان ارز به مسافران پیش بینی ها این بود که حداقل به ۳۰ نفر نیروی انسانی نیاز است اما با بکارگیری این زیر ساخت ها که پیش از این نیز در بانک موجود بود، روند ارائه ارز به متقاضیان و مسافران به سهولت انجام می گیرد.

وی ادامه داد: خیلی از سازمان ها به دنبال این هستند که به جای دریافت خدمات از بجه بانک، از طریق اتوماسیون و وی آی پی خودشان بتوانند با بانک تعامل داشته باشند. در این رابطه بانک ملی ایران تجربه موفقی را در فولاد مبارکه اصفهان و شعب استان قم داشته است که این تجربه می تواند در شعب استان تهران نیز تکرار شود.

ماهیار بیان کرد: پلتفرم بانک ملی ایران که از بهمن ماه با هشت میلیون کاربر رونمایی شد و امروز تا ده میلیون نصب داشته است، پیش از این

بیشتر بر مشتری های خرد تمرکز داشت، در حالی که این امکان وجود دارد که مشتری های سازمانی هم از این پلتفرم ها استفاده کنند.

استفاده از ظرفیت های بازاریابی برای جذب منابع

همچنین بیژن مقدم بیرانوند عضو هیات عامل و معاون امور شعب و بازاریابی تهران در این همایش ضمن ارائه گزارشی از عملکرد شعب درون سازمانی در استان تهران گفت: در استان تهران ۴۶۲ شعبه وجود دارد که شامل ۹ شعبه ممتاز الف و ۴۲ شعبه ممتاز ب و ۱۹ حوزه است، که نیروی انسانی مشغول فعالیت در این شعب ۱۷ درصد نیروی انسانی بانک ملی ایران را تشکیل می دهند.

معاون امور شعب و بازاریابی تهران بیان کرد: در استان تهران همانگونه که فرصت های جذب منابع فراوان است، تهدیدات فراوانی هم وجود دارد که شعب باید برای آن آمادگی داشته باشند. در حال حاضر رقبا با پیشنهادات اغوا کننده ای به سراغ سازمان ها می روند و شعب درون سازمانی بانک باید آمادگی داشته باشند که در این فضای رقابتی، سهم خود را در این سازمان ها حفظ کنند.

وی افزود: تنوع کسب و کارها در تهران یکی از دلایلی است که شرایط این استان را خاص می کند ؛ بنابراین باید از این ظرفیت ها استفاده مفید به عمل آید.

مقدم بیرانوند تاکید کرد: هر شعبه ای ظرفیت های محیطی مختلفی دارد که باید برای استفاده از این ظرفیت ها برنامه ریزی وجود داشته باشد و بازاریابی لازم در این مورد صورت گیرد.

وی در پایان سخنان خود ضمن تاکید بر ضرورت رفع کسر کادر در شعب سازمانی، گفت: شعب باید با انگیزه تمام کار کنند و با بازاریابی موثری از ظرفیت های استان تهران و کسب و کارهای موجود برای جذب منابع، استفاده شود.