

بیش از ۱۰۰ درصد اهداف بانک قرض الحسنه مهر ایران در استان سمنان تحقق یافت

سرپرست معاونت برنامه‌ریزی و توسعه بانک قرض الحسنه مهر ایران، گفت: بر اساس آمار دریافت شده از برنامه عملیاتی، تا ۲۷ تیرماه بیش از ۱۰۰ درصد اهداف استان سمنان در این برنامه تحقق یافته و امتیاز برنامه عملیاتی بانک در این استان ۱۰۱ است.

به گزارش سایت خبری پرسون، دکتر «رضا قرائی‌پور» سرپرست معاونت برنامه‌ریزی و توسعه بانک قرض الحسنه مهر ایران، دکتر «روح‌الله قاسمیان» مشاور مدیرعامل و رئیس اداره کل روابط عمومی و امور مشتریان بانک و «احسان غلامی» رئیس اداره کل بازاریابی و توسعه کسب‌وکار این بانک در سفری که به استان سمنان داشتند از ستاد مرکزی و شعبه بانک در استان بازدید کردند. در ادامه سفر نیز نشست بررسی عملکرد شعب بانک در استان برگزار شد.

در این نشست، دکتر «رضا قرائی‌پور» خطاب به کارکنان بانک، اظهار داشت: برنامه عملیاتی بانک، میثاق‌نامه ما با شماست و هر مدیر و نیرویی در بانک تعهد و تکلف دارد، آنچه که انجام می‌دهد مطابق اهداف برنامه عملیاتی باشد.

وی بیان داشت: برنامه عملیاتی در واقع انتظارات است که از شعب مکتوب شده، تا ۲۷ تیرماه بیش از ۱۰۰ درصد اهداف استان سمنان در این برنامه تحقق یافته و امتیاز برنامه عملیاتی بانک در این استان ۱۰۱ است.

دکتر «قرائی‌پور» ضمن تشریح علت تعیین اهداف در برنامه عملیاتی بانک گفت: همه این اهداف صرفاً یک عدد نیست، ما به دنبال عدد نیستیم، بلکه عدد از نظر ما یعنی خدمت بیشتر به مردم ایران. این اعدادی که در برنامه عملیاتی ثبت می‌شود و برای ما مهم است؛ زیرا رفتاری‌های بیشتری از مردم، به دستان توانمند شما حل می‌شود.

نسبت مطالبات به مصارف بسیار پایین

سرپرست معاونت برنامه‌ریزی و توسعه بانک، افزود: نسبت مطالبات به مصارف این استان بیست و یک صدم درصد (کمتر از نیم درصد) است و رشد مطالبات استان نیز منفی است.

«قرائی‌پور» گفت: منابع بانک ما تا ۳ سال آینده به ۱۰۰۰ همت می‌رسد و شعار ما «کارت قرض الحسنه کارت زندگی» است و همگی باید در این راستا تلاش کنیم.

در ادامه نشست دکتر «روح‌الله قاسمیان» مشاور مدیرعامل و رئیس اداره کل روابط عمومی و امور مشتریان نیز گفت: اداره کل روابط عمومی و امور مشتریان متولی ۲ حوزه مشتریان و اطلاع‌رسانی است. ما به فراخور اتفاقاتی که رخ می‌دهد، مطالبی برای یادآوری و پیشگیری مطرح می‌کنیم چرا که معتقدیم به‌طور قطع پیشگیری بهتر از درمان است.

وی افزود: فعالیت بانک در سامانه سرآمد طبق ابلاغ بانک مرکزی و بر اساس دستور مقام محترم قضایی صورت می‌گیرد و رفع مسدودی حساب‌ها بر اساس ضوابط و دستورات مقام قضایی انجام می‌شود، بنابراین ضرورت دارد مدیران محترم و رؤسای شعب در این زمینه هماهنگی لازم را داشته باشند.

دکتر «قاسمیان» گفت: ورودی مشتری به شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران به نسبت ورودی به سایر بانک‌ها، بسیار بالاتر است و قابل پذیرش است که همکاران همگی تلاش می‌کنند، زحمت می‌کشند، اما نباید رفتار نامناسبی با مشتری صورت گیرد و لازم است در برخورد با مشتری آستانه تحمل خود را بالا برده و صبر و حوصله بیشتری داشته باشیم.

مشاور مدیرعامل بانک قرض الحسنه مهر ایران، بیان کرد: قرض الحسنه معامله با خداست نه با خلق خدا، بنابراین در تکریم مشتری و ارباب رجوع صبوری و بردباری به خرج بدهید، چرا که هم اجر دنیوی و هم اخروی دارد.

«قاسمیان» با تأکید بر اهمیت و فلسفه قرض الحسنه، اظهار داشت: در بحث بازاریابی و تبلیغ طرح‌ها و پروژه‌های بانک سعی شود فکر مشتری مبتنی بر قرض الحسنه شود، چرا که وفاداری و ماندگاری مشتری ۱۰ برابر می‌شود.

رئیس اداره کل روابط عمومی و امور مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران، گفت: عدم ثبت موارد مربوط به وام و کالاکارت در سامانه‌ها موجب نارضایتی مشتریان و تماس با مرکز ارتباط با مشتریان می‌شود، رؤسای محترم شعب در ثبت این موارد در سامانه‌های در اختیار همت گماردند.

وی ادامه داد: گاهی سؤال مشتری این است که چرا وام پرداخت نشده، اگر در سامانه ثبت نشده باشد کارشناس مرکز تماس نمی‌تواند علت را تشخیص دهد. شما با ثبت این علت‌ها می‌توانید در بررسی مشکلات مشتریان به ما کمک کنید و چرخه پاسخ به مشتری نیز کوتاه‌تر خواهد شد.

«قاسمیان» بیان داشت: سامانه شفافیت اطلاعات در بانک مرکزی، بانک را رصد می‌کند و یکی از ملاک‌های رتبه‌بندی بانک، پاسخگویی به همین سامانه‌هاست. حتماً برنامه‌ای برای پاسخگویی به تیکت‌های ارجاع شده استان داشته باشید، به طور مثال در طول ۶ ماه گذشته بیش از یک و نیم میلیون تیکت را پاسخ داده‌ایم.

وی ضمن بیان اینکه مشتری سرمایه و قلب بانک است، گفت: همکاران پاسخگوی مشتریان باشند، همان‌طور که قطعی و کندی سامانه اعتبار بانک را خدشه‌دار می‌کند، عدم پاسخگویی به تلفن مشتریان نیز همین ریسک را دارد.

در ادامه این جلسه «احسان غلامی» رئیس اداره کل بازاریابی و توسعه کسب‌وکار بانک نیز گفت: خوشبختانه در دوره مدیریت جدید منابع بانک از ۱۹۰ همت عبور کرد و این افتخاری برای بانک قرض‌الحسنه مهر ایران است.

وی ادامه داد: هر زمان طرح جدیدی در بانک ارائه می‌کنیم خیلی زود به مرحله اجرا می‌رسد و این جای خرسندی دارد، انتظار داریم همکاران در طرح مهریار همکاری‌های بیشتری داشته باشند.

در پایان «شهریار سکوتی» مدیر شعب بانک در سمنان نیز این استان را از لحاظ صنایع و معادن غنی دانست و افزود: با حداکثر توان در پی تحقق اهداف بانک در استان هستیم.