

گزارش عملکرد بازرسی

علاوه بر انجام بازرسی های دوره ای و یا موردی توسط بازرسان این مدیریت در طی سال ، در سایت بانک ملی ایران از طریق لینک سامانه ها ، دسترسی مراجعین به سایت به سامانه هایی از قبیل: سبا، تسهیلات ، بام ، اپلیکیشن هپ ، ثبت نام و احراز هویت سجام و معاملات آنلاین بورس ، ثبت سفارش فروش سهام عدالت ، رمز یکبار مصرف (۶۰) و ... فراهم شده است.

همچنین از طریق لینک ارتباط با ما در سایت فوق الذکر مواردی از قبیل : مرکز ارتباط مردمی ، افکار سنجی، پیشنهادات و انتقادات ، سامانه رسیدگی به شکایات ، پیگیری مغایرت های شتاب ، ارتباط با مدیران، حراست و روابط عمومی قابل دسترس مراجعین و مشتریان گرامی می باشد .

ضمناً افزون بر موارد اعلامی و استقرار واحدهای بازرسی در کلیه ادارات امور شعب تهران و استان ها در این مدیریت نیز واحد رسیدگی به شکایات بصورت حضوری دایر و با استقرار سامانه های مختلف از قبیل : سامانه سیستماتیک بازرسی ، سامانه کنترل لحظه ای و آنی تراکنش ها (پایش سماب) ، سامانه ثبت تخلفات ، کلیه تراکنش های واحدهای مختلف بانک به منظور پیشگیری از هر گونه ضرر و زیان ناشی از تخلفات عمدی و یا سهوی کاربران رصد می شود و در صورت مواردی نظیر مغایرت یا نقض قوانین و مقررات ، موضوع سریعاً بررسی و نسبت به رفع آن اقدام و آسیب شناسی می گردد و متعاقب آن ، موضوع تخلفات انجام شده احتمالی ، مواردی که از فراوانی نسبی بیشتری برخوردار می باشد در قالب صدور بخشنامه و یا هشدارهای بازرسی در اختیار مسئولین و کارکنان قرار می گیرد.

از سوی دیگر با بررسی شکایات واصله از مراجعه نظارتی برون سازمانی و دریافتی از طریق سامانه بانک ملی ایران و ادارات امور شعب استان ها و شکایت های تنظیم شده به صورت حضوری در این مدیریت اقداماتی به شرح ذیل صورت می پذیرد :

- ۱- بررسی شکایات موصوف و استخراج مواردی که بیشترین تکرار وقوع را دارا می باشد.
 - ۲- بررسی دلایل ایجاد و ابراز نارضایتی مردمی و عنداللزوم صدور بخشنامه های جدید در خصوص موضوع شکایات با تأکید بر اجرای مفاد بخشنامه های صادر شده قبلی با رعایت کلیه اصول مشتری مداری و حقوق شهروندی همچنین رعایت اصول و موازین منشور اخلاقی بانک
- در راستای اجرای ماموریت پدافند غیر عامل ، مصون سازی کشور از طریق بالا بردن قدرت بازدارندگی ارتقاء پایداری و کاهش آسیب پذیری زیر ساخت های حیاتی و مهم که منجر به تشکیل کمیته پدافند غیر عامل در بانک ملی ایران گردید ، مدیر مجموعه بازرسی و حسابرسی این بانک عضو کمیته مذکور بوده و علاوه بر آن دبیری کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در بانک و همچنین ریاست کمیته بانکی در شورای هماهنگی مدیران بازرسی دستگاه های تابعه وزارت امور اقتصادی و دارایی را نیز عهده دار می باشد . لذا ضمن استقرار دبیرخانه کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در این مدیریت و تشکیل کمیته های فرعی ، موضوعات مطروحه پیرامون سلامت اداری و شناسایی گلوگاه های فرآیندهای بانکی بررسی می گردد. که در ادامه با ارائه پیشنهادهای عملیاتی و قابل اجرا گام مهمی در راستای مقابله با فساد، حفظ و ارتقاء سلامت نظام اداری کشور برداشته می شود.