تاکید اعضای هیات مدیره بانک ملی ایران بر رفتار حرفه ای با مشتریان

اعضای هیات مدیره بانک ملی ایران در همایش بررسی عملکرد سه ماهه ادارات امور شعب منطقه یک کشور بانک بر لزوم سرلوحه قرار دادن رفتار حرفه ای با مشتری و رعایت مشتری مداری به عنوان عامل موفقیت سازمانی تاکید کردند.

به گزارش روابط عمومی بانک ملی ایران، برات کریمی عضو هیات مدیره بانک در این همایش که با حضور مسعود خاتونی و محمود شایان دیگر اعضای هیات مدیره، عباس شفیعی معاون پشتیبانی، حمیدرضا فتحی بیرانوند مدیر امور شعب منطقه یک کشور، علی موسوی زاده مدیر امور اعتباری، فریدون رشیدی رییس اداره کل اعتبارات، علی اولیایی رییس اداره کل پیگیری و وصول مطالبات، محمد رضایی رییس اداره کل سرمایه انسانی، مختار محمدی رییس اداره کل حسابداری و بودجه و روسای ادارات امور شعب منطقه یک کشور برگزار شد، گفت: بزرگ ترین واحدهای تولیدی در کشور از خدمات بانک ملی ایران بهره می برند و از این رو نقش بانک در بخش رونق تولید بسیار اثرگذار بوده است.

وی با تاکید بر اینکه بانک ملی ایران با ۴۰ هزار کارمند به عنوان پرجمعیت ترین و بزرگ ترین بانک کشور و یک بنگاه اقتصادی بزرگ به برنامه ای قوی و پیگیری مستمر نیاز دارد، افزود: ما باید برای مشتریان مراجعه کننده به شعبه، یک مشاور باشیم. اقتصاد کشور کاملا بانک محور است و زمانی که نگاه مردم، بنگاه های اقتصادی و دولت به بانک هاست، مسئولیت بانک ملی ایران بسیار خطیر خواهد بود.

کریمی با تاکید بر اینکه امروزه اهمیت جذب منابع ارزان قیمت بر کسی پوشیده نیست، ابراز کرد: ما باید نیاز مشتریان را بشناسیم و بر اساس نیاز مشتری گام برداریم. همچنین باید برخورد مناسب و علمی با مشتریان دارای مطالبات غیر جاری صورت گیرد و نباید برای تمامی مشتریان نسخه واحدی تجویز شود.

دیگر عضو هیات مدیره بانک با تاکید بر اینکه موفقیت هر سازمانی در نتیجه عملکرد مدیران و کارکنان مجموعه و در گرو مسایل درون سازمانی و برون سازمانی است، گفت: تاثیر عوامل برون سازمانی به مراتب کم تر از عوامل درون سازمانی است بنابراین برای تحقق اهداف و دستیابی به پیشرفت باید در درون سازمان تلاش کنیم.

مسعود خاتونی با بیان اینکه دنیا روزانه در حال تغییر است و صاحبان کسب و کارها امروز بدون هماهنگی با این تغییر حذف می شوند، بیان کرد: در گذشته قدم نخست کسب و کارها، کسب سودآوری بود اما امروز گام نخست باید حفظ حیات باشد و در صورت رسیدن به آن، سودآوری خود محقق خواهد شد. بانک نیز یک کسب و کار است و امروز باید خود را با این تعییرات هماهنگ کند.

همچنین دیگر عضو هیات مدیره بانک با تاکید بر مشتری مداری و رفتار حرفه ای با مشتری گفت: اگر می خواهیم جذب منابع داشته باشیم و بانک نیز پیشرفت کند، باید تابلوی مشتری مداری را در بالاترین جایگاه در شعب و بانک نصب کنیم.

محمود شایان با بیان اینکه باید در بخش مشتری مداری دقت نظر بیشتری صورت گیرد، اظهار کرد: بانک بیش از ۱۰ سال جذب نیرو نداشته و این امر اشکالات درون سازمانی را به سیستم تحمیل می‌کند که خوشبختانه ورود نیروهای جدید از طریق آزمون استخدامی اخیر می تواند تحولی را در این زمینه ایجاد کند.

در ادامه معاون پشتیبانی بانک نیز درباره واگذاری اموال و املاک مازاد بانک و استفاده از سامانه سجا (سامانه جامع اموال و املاک) گفت: در جلسه اخیر هیات مدیره بانک بحث تجدید ارزیابی ها مطرح و بدین ترتیب گزارش های اولیه نیز آماده شد. در این بخش زیر ساخت های فراهم شده طی چند سال گذشته از قبیل سامانه سجا در بانک می تواند موثر واقع شود.

عباس شفیعی اظهار کرد: همچنین سامانه ستاد نیز که به منظور خرید و فروش های دولتی راه اندازی شده، در بانک ملی ایران پیاده سازی شده است و بانک به عنوان 10 دستگاه برتر در بهره برداری از این سامانه معرفی شده است. اقبال از این سامانه به جهت ایجاد شفافیت در معاملات می تواند برای بانک مفید باشد.

مدیر امور شعب منطقه یک کشور نیز در این همایش با اشاره به محورهای هفت گانه ابلاغی مدیرعامل بانک در سال جاری گفت: همکاران باید جهت اجرای دقیق استراتژی های بانک اهتمام ورزند. همچنین کسب درآمدهای غیرمشاع و اعطای تسهیلات کوتاه مدت به ویژه در بخش ضمانتنامه، مضاربه، خرید دین و... باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرند.

حمیدرضا فتحی بیرانوند وضعیت شعب منطقه یک کشور بانک در بخش شاخص های کیفی را مطلوب عنوان و بیان کرد: ۱۳ درصد منابع در شعب منطقه یک را منابع جاری تشکیل می دهند. البته همکاران باید در جهت کاهش قیمت تمام شده پول و جذب منابع ارزان قیمت همچنان اهتمام ورزند و بنا بر تاکید مدیرعامل بانک و اعضای هیات مدیره در بخش برنامه ریزی های تسهیلاتی به سمت و سوی تسهیلات خرید دین با توجه به ریسک کمتر نسبت به سایر مدل های تسهیلات پیش رویم.

در پایان این همایش تعدادی از روسای ادارات، حوزه ها و شعب بانک در منطقه یک کشور به جهت عملکرد برتر در سه ماه نخست امسال با اهدای لوح تقدیر شدند.