**«آموزش»، مسیر تبدیل شدن بانک ملی ایران به «بانک پاسخگو»\***

«آموزش» رکن تغییر ناپذیر اقدامات درون سازمانی بانک ملی ایران است. هر سال رقم قابل توجهی برای آموزش کارکنان و الیته مشتریان بانک هزینه می شود.

این آموزش ها تنها یک هدف را دنبال می کند و آن حرکت هر چه سریع تر بانک ملی ایران به سمت یک نهاد «پاسخگو» است. در دنیای کنونی، مشتریان نمی پذیرند که کارکنان یک بانک، نسبت به امور مراجعان بی اطلاع باشند و یا نسبت به دستورالعمل های مختلف و متعدد آشنایی نداشته باشند.

یکی از دغدغه های بانک ملی ایران این است که اطلاع رسانی به مشتریان و کارکنان، به موقع، کامل و جامع باشد.

تا پیش از این اقدامات «آموزشی» بانک در میان همه کارکنان جاری بود، اما در سال جاری علاوه بر آموزش های معمول، برنامه هایی ویژه متصدیان امور بانکی که در پشت باجه ها مشغول خدمت رسانی به مشتریان هستند مدنظر قرار گرفته است.

بانک ملی ایران معتقد است همه کارکنان شعب باید در خدمت رسانی به مشتریان فعالانه حضور داشته باشند، بنابراین همه باید از نحوه کارکردها، بخشنامه و دستورالعمل ها آگاه باشند. سعی شده با حذف سلسله مراتب سنتی و پیچیدگی های زاید در نظام اداری بانک، همه کارکنان در سریع ترین زمان ممکن، به صورت کاملا سیستمی، تازه ترین مصوبات و بخشنامه ها را دریافت کرده و آنها را در انجام امور مشتریان به کار گیرند.

با روال جدید، بدیهی است که سنگینی کار شعبه میان همه کارکنان توزیع خواهد شد و از سوی دیگر با اطلاع رسانی به موقع، همه کارکنان شعب از همه خدمات جدید آگاهی خواهند یافت.

این روش، سرعت انجام امور در شعب را افزایش داده و به افزایش بیش از پیش رضایت مشتریان خواهد انجامید.

همزمان با این اقدامات، توسعه بانکداری الکترونیکی نیز با شدت هر چه بیشتر ادامه دارد، به طوری که مشتریان بانک تا حد امکان برای انجام امور بانکی خود به حضور در شعب نیازی نداشته باشند. در شعب منتخب بانک، انواع خدمات غیرحضوری نیز به مشتریان آموزش داده می شود.

«بام» و «بله» به عنوان سوپر محصولات بانک ملی ایران، امروزه خدمات گسترده ای به صورت غیرحضوری به مشتریان ارائه می دهند و خدمات جدید طراحی شده در این دو بستر نیز تحولات قابل توجهی در حوزه بانکداری الکترونیکی ایجاد خواهد کرد.

**\*برات کریمی، عضو هیات مدیره بانک ملی ایران**