

نقش مثبت و موثر اداره بازرسی و نظارت بانک گردشگری در کاهش آمار شکایات

به گزارش صدای تجارت از روابط عمومی بانک گردشگری، اداره بازرسی و نظارت بانک با برنامه ریزی صحیح، آموزش و کنترل‌های دقیق موفق شد آمار شکایات واصله را در سال جاری کاهش دهد که این روند ادامه دارد.

همچنین بازرسی و رسیدگی‌های به موقع، موجب پیشگیری از مخاطرات و ریسک‌های احتمالی شده و در نتیجه فضای امن و مطمئنی برای سپرده گذاران ایجاد کرده است.

شکایات مردمی از کانال‌های ارتباطی بین بانک مرکزی و بانک، از طریق پرتال بانک گردشگری، مرکز تماس یا پاسخگوی بیدار، تلفنی، مراجعات حضوری و مکاتبات ارسالی از طریق پست در کمترین زمان ممکن و به روز پاسخگویی شده است؛ اما بیشترین شکایات، ناشی از بی‌اطلاعی آنها از قوانین و مقررات بانکی است که پاسخ‌های لازم به آنها داده می‌شود.

اداره بازرسی به عنوان نخستین کانون و مرجع برای وصول شکایات مشتریان و کارکنان می‌تواند بسیاری از اشتباهات و مشکلات و حتی اختلافات را بررسی و حل و فصل کند و از گسترش آن به دیگر واحدهای بانک جلوگیری نماید.

با توجه به نقش مهم اداره بازرسی و نظارت، به منظور بازرسی‌های اثربخش و موثر، مواردی همچون ضرورت بکارگیری نیروهای متخصص و حرفه‌ای در امر بازرسی، طراحی و تعبیه سیستم‌های مورد نیاز و دسترسی به سامانه‌های پیشرفته نظارتی و تغییر رویکرد نظارتی از روش‌های سنتی به سمت روش‌های علمی و نوین با رویکرد اصلاحی مورد توجه ویژه اداره بازرسی قرار گرفته است.

نظارت و بازرسی از مهم‌ترین موضوعات حوزه مدیریت نوین به شمار می‌رود به طوری که کارکرد بهینه نهادهای نظارتی در پیشرفت و توسعه هر سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و تمام سازمان‌ها برای تحقق اهداف و همچنین استفاده بهینه از منابع سازمانی نیازمند یک

نظام کارآمد نظارتی هستند.

30 دی ماه، سالگرد تاسیس بانک گردشگری است.