

جوایز برندگان جشنواره سنا  
اهدای شد

به مناسبت ولادت حضرت امام رضا (ع)، جوایز برندگان طرح سپرده نوروزی آینده (جشنواره سنا) بانک آینده، اهدا شد.

مراسم اهدای جوایز برندگان، روز پنج شنبه، مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۲، با حضور تعدادی از مشتریان، مدیرعامل، اعضای هیات مدیره، سایر مدیران و روسای شعب مربوط در بانک آینده، در سالن همایش‌های بین‌المللی کتابخانه ملی ایران، برگزار گردید.

برگزاری فاز سوم جلسات کمیته بودجه تحولی بانک قوامین با عنایت به ابلاغ بودجه جهادی بانک قوامین در سال ۹۶ کمیته‌ای تحت عنوان (کمیته بودجه تحولی) در مدیریت شعب غرب تهران، با حضور مدیر کل شعب غرب تهران، جانشین مدیر کل، مدیر حراست و مدیران واحدهای ستادی این مدیریت به همراه تعدادی از روسای شعب و متصدیان آنالیز عملکرد شعبه مربوطه تشکیل گردید. به گزارش روابط عمومی مدیریت شعب غرب تهران، در ابتدای درزی نیا مدیر کل شعب غرب تهران ضمن خیر مقدم و تبریک دهه کرامت به همکاران و خانواده آنان همچنین به ضرورت و اهمیت موضوع تحقق بودجه تحولی اشاره نمود و در ادامه این جلسات هر یک از مسئولین شعب گزارشی کلی در مورد درجه شعبه، تعداد کارکنان، منابع آرزان و منابع گران، اهداف منابع آرزان و گران، مصارف، مطالبات معوق و تعداد پرنده معوق، انحراف از اهداف گران و آرزان، سرنانه منابع به تعداد شعب و تعداد کارکنان و غیره ارائه کردند، سپس نقاط ضعف و قوت شعب مورد نقد و بررسی اعضای کمیته بودجه تحولی قرار گرفت.



## تقدیر مدیرعامل بانک دی از عملکرد گروه مالی دی

مدیرعامل بانک دی با حضور در شرکت توسعه دیدار ایرانیان، نمایندگان بانک در ترکیب هیات مدیره این شرکت را تعیین کرد. به گزارش روابط عمومی بانک دی، محمدرضا قزاقی، مدیرعامل بانک دی به همراه جمعی از مدیران بانک، در شرکت توسعه دیدار ایرانیان حاضر شدند و در خصوص عملکرد شرکت با مدیران آن مجموعه به گفتگو پرداختند. این جلسه با ارائه گزارش عملکرد

مدیرعامل بانک دی با حضور در شرکت توسعه دیدار ایرانیان، نمایندگان بانک در ترکیب هیات مدیره این شرکت را تعیین کرد. به گزارش روابط عمومی بانک دی، محمدرضا قزاقی، مدیرعامل بانک دی به همراه جمعی از مدیران بانک، در شرکت توسعه دیدار ایرانیان حاضر شدند و در خصوص عملکرد شرکت با مدیران آن مجموعه به گفتگو پرداختند. این جلسه با ارائه گزارش عملکرد

## مخومه شدن پرونده غیر مجازها کار ساز نیست

## هشدار؛ مراقب ظهور دوباره غیر مجازها باشید



مطرح نمی‌شود، افزود: از زمان شکل‌گیری دولت یازدهم این مسئله مطرح شد که بانک‌ها باید به نرخ سود مصوب پایبند باشند و گرنه با آن‌ها برخورد می‌شود، اما اتفاقی که در حوزه نظام بانکی و تعیین نرخ سود افتاد این بود که از همان ابتدا کمتر بانکی نرخ سود مصوب را رعایت کرد و این روال هنوز ادامه دارد. او تصریح کرد: امروزه بانک‌ها به دلیل مشکلاتی اعم از مطالبات معوق، قفل‌شدگی منابع و در نتیجه کمبود منابع جاری، تلاش می‌کنند برای پاسخگویی به سپرده‌گذاران

برنامه خود را اعلام نکرده‌اند و مشخص نیست که سر نوشت تعهدات این مؤسسات در قبال سپرده‌گذاران چه می‌شود. او ادامه داد: تفاهم‌های انجام شده در این حوزه می‌تواند مسیر بسته شدن پرونده مؤسسات غیر مجاز فعال را هموار کند و اختلالی که این مؤسسات در حوزه بانکداری ایجاد می‌کردند را به پایان برساند، اما نبود این مؤسسات به معنای پایبندی بانک‌ها به نرخ سود نیست. مستخدمین حسینی با بیان اینکه لزوم پایبندی بانک‌ها به نرخ سود مصوب، برای اولین بار

کارشناس ارشد بانکی درباره ظهور دوباره مؤسسات مالی موسوم به غیر مجاز هشدار داد.

حیدر مستخدمین حسینی، کارشناس بانکی گفت: مؤسساتی که امروزه تحت عنوان مؤسسات مالی و اعتباری غیر مجاز معرفی می‌شوند همگی بر اساس قوانینی خارج از نظام بانکی کشور شکل گرفته‌اند که هنوز هم پابرجا هستند؛ مثلاً تعاونی‌های اعتبار با مجوز وزارت تعاون و زیر لوی قانون تعاون شکل گرفته‌اند و از سوی دیگر صندوق‌های قرض الحسنه نیز با مجوز وزارت کشور اقدام به فعالیت کرده‌اند. مستخدمین حسینی، در گفت‌وگو با اتاق ایران افزود: این مؤسسات

بعدها به دلیل اینکه از بانک مرکزی مجوز نداشتند و تحت نظر این نهاد فعالیت نکردند، غیر مجاز لقب گرفته‌اند در حالی که در همان زمان تأسیس نیز قوانین مرتبط تکلیفی برای اخذ مجوز از بانک مرکزی بر سر عهده آن‌ها گذاشته بود، اما به دلیل نبود جامع‌نگری در تصویب قوانین اشکالاتی را به همراه داشتند.

معاون وزیر اسبق اقتصاد تصریح کرد: از آنجاکه تعاونی‌های اعتبار و صندوق‌های قرض الحسنه بر مبنای قانون شکل گرفته بودند و این قوانین همچنان پابرجا هستند، هنوز امکان شکل‌گیری و فعالیت دوباره

## واکوی کسب بالاترین رتبه خدماتی ایران خودرو در میان خودروسازان داخلی

## هشتمین مقام اولی برای هشتمین دوره متوالی چگونه ممکن شد؟

۲-۳ نظارت‌های نامحسوس بر شبکه نمایندگی‌ها  
به منظور بررسی میدانی وضعیت پذیرش و فرایندهای خدماتی نمایندگی‌ها، همکاران و بازرسی شرکت خدمات پس از فروش با مراجعه به نمایندگی در قالب مشتری به صورت نامحسوس نسبت به ارزیابی این فرایندها اقدام کرده‌اند. این نظارت‌ها به سطوح مدیران ارشد شرکت نیز تمیم یافته و شخص مدیرعامل ایساکو نیز با مراجعات متعدد به نمایندگی‌ها در اقصی نقاط کشور، به صورت نامحسوس وضعیت این نمایندگی‌ها را مشاهده کرده و پس از معرفی خود به نمایندگی، از نزدیک و بدون واسطه در جریان مشکلات و پیشنهادات نمایندگی‌ها قرار گرفته‌اند و برای کلیه مشکلات مطرح شده در این باز دیدها برنامه‌های بهبود تعریف و اجرا شده است.

## ۴- افزایش نفوذ سیستم‌ها و فناوری اطلاعات در فرایندهای کاری:

توسعه سامانه‌های ارتباط با مشتریان (سامانه موبایل اپلیکیشن و وبسایت ایساکو) که مشتریان می‌توانند از خدمات نوین و آنلاین ایساکو بهره‌مند شوند. از جمله سرویس‌هایی که توسط این سامانه به مشتریان محترم ارائه می‌شود، می‌توان به سرویس اتوکلک، نوبت‌دهی پذیرش نمایندگی‌ها، اطمینان از اصل بودن خدمات، مشاهده دفترچه‌های راهنمای محصولات، نمایش نمایندگی‌ها و فروشگاه‌ها بر روی نقشه اشاره کرد.

آن‌ها، عملکرد نمایندگی‌ها مجدداً مورد بررسی و نظارت قرار گرفت تا در صورت عدم ارتقا، پرونده این گروه از نمایندگی‌ها به کمیسیون اعطا و لغو ارجاع داده شود. در راستای اهمیت کیفیت ارائه خدمات به مشتریان گروه صنعتی ایران خودرو، در سال ۹۵، کمیسیون اعطا و لغو نمایندگی‌ها به ۸۷ نمایندگی اخطار کتبی داده شد که ۴۳ نمایندگی که موفق به بهبود وضعیت و رفع مشکلات نشده‌اند تعلق امتیاز و ۳۱ نمایندگی نیز لغو امتیاز شدند.

## ۳- نظارت مؤثر و مستمر بر شبکه نمایندگی‌های مجاز رمز موفقیت:

۱-۳ نظارت‌ها و ارزیابی نمایندگی‌های مجاز:  
در سال ۱۳۹۵ کلیه نمایندگی‌های مجاز سراسر کشور مورد ارزیابی جامع قرار گرفته‌اند. در این ارزیابی‌ها کلیه فرایندهای نمایندگی در بخش‌های فنی و مهندسی، بازرگانی، انبار، فروش خودرو، فرایندهای خدماتی از زمان پذیرش تا ترخیص خودرو، وضعیت نیروی‌های انسانی و مهارت‌سنجی آنان و ... به صورت دقیق و کامل بررسی شده و امتیازات اخذ شده توسط نمایندگی تأثیر مستقیم در بخش درآمدی آنان داشته و این کار اثر قابل توجهی در وضعیت کسب و کار نمایندگی‌ها به جای گذاشته است. ارزیابی‌های سال ۹۵، شامل ۶۱۰۰ نفر ساعت بوده است و ارزیابان مربوطه از میان پرسنل مجرب و کارآموده دفاتر منطقه‌ای که موفق به کسب شرایط احراز و قبولی در آزمونهای تخصصی ستاد انتخاب شده‌اند.



ارزیابی جامع داشتند، اقدام شد و پس از عارضه‌یابی مشکلات آنان و تعیین راهکارهای ارتقاء بر اساس برنامه‌های زمانبندی منظم، مشاوره‌های فنی و تخصصی به منظور بهبود فرایندهای نمایندگی به آنان ارائه شد همچنین پس از سررسید مهلت ارائه شده به اقدام شده است.



ساعات اداری نداشته‌اند، طرح شیفت دوم در کلیه استانهای کشور اجرا شده که در این طرح نمایندگی‌ها پس از پایان زمان اداری و تا پاسی از شب نسبت به پذیرش مشتریان و ارائه خدمات به آنان اقدام کرده‌اند.

۲-۲ اخذ نظرات مشتریان و حرکت در مسیر نظرات ایشان:  
شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو به منظور افزایش مستمر رضایت مشتریان، برنامه‌های متنوعی در سال ۹۵ در دستور کار داشته است.

۱-۲ طرح پیگیری مشتریان:  
در طرح follow up (پیگیری مشتریان) ضمن برقراری تماس با مشتریان، نسبت به دعوت مجدد مشتریانی که به هر دلیل از خدمات نمایندگی‌ها ابراز ناراضی داشته‌اند و رفع کلیه مشکلات مورد نظر آنان

ارائه نتایج ارزیابی دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو و امسال در حالی اعلام شد که بار دیگر برای هشتمین بار متوالی شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو توانست در جایگاه نخست شرکت‌های خودروساز داخلی قرار گیرد. نتایج

امسال با توجه به سخت‌گیرانه شدن دستورالعمل ارزیابی وزارت صنعت در خصوص خدمات، قابل بررسی با سال‌های قبل مقایسه نیست. این ارزیابی به گونه‌ای است که می‌توان گفت: شبکه خدمات پس از فروش خودروسازان داخلی به معیارهای جهانی نزدیک‌تر شده؛ هر چند هنوز مسیری طولانی تا حصول رضایت کامل مشتریان پیش رو است.

رضایت مشتریان بالاتر از قبل  
اما نکته‌ای که امسال توانست جایگاه ایساکو را بالاتر از رقبای خود در صدر جدول خدمات پس از فروش مستحکم کند، رشد قابل توجه میزان رضایت مشتریان نسبت به سال قبل است. میزان رضایت مشتریان خدمات پس از فروش ایران خودرو طبق آخرین ارزیابی، ۸۷/۱۰۰٪ بوده، که البته این عدد گویای نیاز تلاش حداکثری برای دستی یافتن به ایده‌آل‌هاست.

معیارهای خدمات فراتر از الزامات  
فعالیت‌های خدمات پس از فروش ایران خودرو از حیث انطباق با الزامات این نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو در بالاترین سطح یعنی «انطباق خیلی زیاد» قرار گرفته که شاید بتوان