

بانک



بانک مشتریان مجهول

طریقی درخواست خودرابه بانک ملت رسانده اند؟ آیا متقاضیان به شعب بانک ملت مراجعه کرده اند یا از گوشه کنارتهران و شهرستانها به خودزحمت داده اند و به ساختمان مرکزی بانک مراجعه نموده اند؟ آیا تقاضا فقط در تهران بوده یا سایر شهرستانها؟

هر کسی که در این کشور یک ماه هم زندگی کرده باشد، می داند که بانک ملت هیچ پاسخی برای این سوالات ندارد چون که اصلا تقاضایی در کار نبوده و هیچگاه مشتریان چنین درخواستی را نداشته اند. چون آن مشتری که وقت خود را می گذارد و برای تقاضای تمدید مهلت افتتاح حساب با بانک مراجعه می کند در همین فرصت می تواند افتتاح حساب هم بکند، پس چه دلیلی دارد دوباره متقاضی تمدید مهلت باشد مگر اینکه از بخش تبلیغات تلویزیونی بانک ملت بخواهد لذت ببرد!!

سوال دیگر اینکه؛ بانک ملت که با چند تقاضای مشتری! تمام برنامه های خود را فقط بخاطر مشتریان و درخواست آنها به هم می ریزد و مهلت شرکت در جشنواره حسابهای قرض الحسنه را تمدید می کند، آیا اگر تقاضاهای برعکس از این بانک بشود باز هم توجه خواهد کرد؟ مثلا ۲۰۰

استقبال خوبی از این جشنواره نشده و با این کاربانک ملت می خواهد مشتریان زیادی جذب کند؟ پاسخ این بود که؛ هر بانکی یک سیاستی برای جذب مشتریان دارد خب این هم یک نوع سیاست است!!

اما، سیاست هایی از این دست نه تنها به افزایش استقبال مشتریان کمکی نمی کند، بلکه باعث از بین رفتن اعتبار و اعتماد اندکی می شود که بانک در طولانی مدت کسب کرده است.

خود سیاستگذاران این بانک نیک می دانند که، بسیاری از کسانی که در این مواقع در بانک، حساب قرض الحسنه باز می کنند، برای این که شاید نامشان از گردونه قرعه کشی بیرون افتد، این کار را می کنند و فریاد تمام قرعه کشی نیز پولشان را از حساب بیرون می کشند.

بنابراین با تبلیغات میلیاردری! که بانک ملت برای جذب مشتری و افزایش متقاضیان افتتاح حساب قرض الحسنه، باشیوه تمسک جستن از دروغ های گویلیزی انجام می دهد، در حقیقت به نوعی به مشتریان خود بی احترامی می کند.

زیرا با این کار حق آنها را که زودتر در شعب بانک ها به امید برنده شدن در قرعه کشی حساب باز کرده اند ضایع می شود. هر چند بحث هر روز یک امتیاز، هم واقعیت داشته باشد باز این کار نوعی تضییع حقوق این دسته از مشتریان است که با برنامه ریزی در بانک حساب باز کرده اند که اول آذرماه قرعه کشی شود، ولی به ناگاه مهلت افتتاح حساب تمدید می شود و یازده روز دیگر قرعه کشی انجام می گیرد.

موضوع دیگر این که آندسته از مشتریان متقاضی تمدید مهلت افتتاح حساب جشنواره بزرگ، که بانک ملت مدعی وجود آنهاست، از چه

"بنابه درخواست شما مشتریان گرامی مهلت شرکت در جشنواره بزرگ حسابهای قرض الحسنه ملت تمدید شد، بانک ملت بانک شما"

این جمله را روزانه دهها بار در تبلیغات تلویزیونی بانک ملت از تلویزیون و رادیو می بینیم و می شنویم و در بیلبردهای تبلیغاتی محیطی مشاهده می کنیم.

اولین سوالی که بعنوان دست اندرکاران امور رسانه ای و اطلاع رسانی پیش می آید این است که؛ بنا به درخواست کدام یک از مشتریان این تمدید صورت گرفته؟ یا به معنی دیگر چند نفر از مشتریان بانک تقاضای تمدید مهلت سپرده گذاری را داشتند؟ ۵ نفر، ۱۰ نفر یا ۱۵ نفر؟ بانک ملت همه ساله از این شیوه استفاده می کند ولی چرا هیچوقت تعداد این مشتریان متقاضی تمدید مهلت سپرده گذاری را اعلام نمی کند؟

بانک ملت که آنقدر به جزئیات ظاهری و شکلی هر مسئله ای اهمیت می دهد، بطوری که بعد از روی کار آمدن دولت نهم، شکل ظاهری و پوشش بازیگران فیلم ها و تیزرهای تبلیغاتی شان را متناسب با شرایط روز تغییر داده اند و این نشانگر موقعیت سنجی و قدرت تطبیق مدیران بانک با شرایط روز است، چگونه به شعور و فهم یک جامعه و مشتریان خود احترام و حرمتی قائل نیستند؟

آیا از خود نمی پرسند که بالاخره شاید یک رسانه ای یا شخصی پیدا شد و پرسید که این متقاضیان چه کسانی هستند آنوقت چه پاسخی باید بدهیم؟

در یک گفتگوی تلفنی با خانم گللابی، رابط رسانه ای روابط عمومی بانک ملت، از او سوال شد که آیا این تمدید مهلت به خاطر این نیست که

بنا به درخواست کدام یک از

مشتریان این تمدید صورت

گرفته؟ یا به معنی دیگر

چند نفر از مشتریان بانک

تقاضای تمدید مهلت

سپرده گذاری را داشتند؟ ۵

نفر، ۱۰ نفر یا ۱۵ نفر؟

مشتری بانک ملت تقاضا بکنند که به جای آنکه قرعه کشی در یازدهم آذر ماه برگزار شود در اول آذرماه برگزار شود. آیا بانک ملت توجه خواهد کرد؟ شاید بگویند بانک مرکزی مخالفت می کند، جواب این است؛ چطور با تمدید مهلت افتتاح حساب مخالفت نمی کند. شما از بانک مرکزی بخواهید ببیند آنها مخالفت می کنند؟ یا دامن نرود که همواره به درک و شعور مشتری احترام بگذاریم!