

باشگاه در خدمت مشتری یا مشتری در خدمت باشگاه!؟

مدیریت محترم عامل بانک ملت

جناب آقای دکتر هادی اخلاقی فیض اینار

با سلام

احتراماً شرح ماوقعی پیرامون «باشگاه مشتریان بانک ملت» به استحضارتان میرسانم. امید است با بررسی آن، شاهد احقاق حقوق تزییع شده مشتریان و اصلاح برخی رویه‌های این باشگاه باشیم. آنچه اتفاق افتاد:

الف. تقدیم شکوائیه توسط اینجانب به اداره کل بازرسی و نظارت بانک ملت در تاریخ ۱۳۹۵/۶/۲۰ با محتوای (پیوست شماره یک):

۱. اعتراض به عدم اطلاع رسانی صحیح از جایگزین شدن طرح امتیازی شماره ۳ بجای شماره ۲ باشگاه مبنی بر تبدیل اجباری امتیازات کسب شده مشتریان به واحد پولی ابداعی این باشگاه بنام «کارشا»
۲. عدم ارسال ایمیل و پیامک به مشتری جهت اطلاع رسانی

ب. پاسخ به شکوائیه توسط اداره کل بازرسی و نظارت بانک ملت در تاریخ ۱۳۹۵/۷/۱۴ طی شماره ۶۴۴۲۵۶۲ (پیوست شماره دو) با مضمون وارد نبودن اعتراض بنده و تأیید عملکرد باشگاه مشتریان که بخشی از آن عیناً در ذیل می‌آید:

" باشگاه مشتریان بمنظور ارائه خدماتی جدید و متمایز، نسخه سوم طرح را پیاده سازی نموده و جهت پیشگیری از نارضایتی اعضا، فرصتی «۴۶» روزه از تاریخ ۹۵/۵/۲ لغایت ۹۵/۶/۱۶ بمنظور تعیین تکلیف امتیازات کسب شده از طرح‌های امتیازی پیشین، در اختیار کاربران قرار داده است و اطلاع‌رسانی در خصوص تمامی موارد مربوطه از طریق تبلیغات رسانه‌ای، وب سایت باشگاه مشتریان و بانک، ارسال پیام کوتاه و پست الکترونیک (در صورت ثبت اطلاعات تماس کاربر) انجام و طی فراخوان‌های عمومی از اعضا دعوت شد تا نسبت به تعیین تکلیف امتیازات قبلی خود تا پایان مهلت مقرر اقدام مقتضی معمول نمایند. از سوی دیگر، توجه به بندهای زیر از قوانین و مقررات باشگاه که در هنگام عضویت به تأیید اعضا می‌رسد، ضروری می‌نماید:

بند ۱-۷: در باشگاه مشتریان بانک ملت اعضا به دو دسته فعال و غیرفعال تقسیم می‌شوند. عضو فعال به اعضایی گفته می‌شود که در هر دوره زمانی سه ماهه حداقل یک مرتبه با ورود نام کاربری و رمز عبور خود وارد سایت باشگاه مشتریان شوند. باشگاه مشتریان بانک ملت این اختیار را دارد تا بدون اعلام قبلی با حذف تعهدات و امتیازات اعطایی، در خصوص عضویت اعضای غیرفعال تصمیم‌گیری نماید. در این صورت افراد یادشده به قطع و غیر قابل عدول حق هرگونه ادعا و اعتراضی را نسبت به تصمیمات باشگاه از خود می‌نماید."

لذا در این پاسخ، اشکالاتی به شرح زیر وارد است:

۱. آنچه در این زمینه مورد توجه اداره کل بازرسی و نظارت بانک ملت نبوده آن است که خود باشگاه به بنده اعلام نمود که پیامک ارسال شده ولی ایمیل ارسال نشده است، حال آنکه اداره کل بازرسی و نظارت قید کرده که ایمیل هم ارسال شده است! بر کسی پوشیده نیست که در دنیای فناوری اطلاعات و تجارت الکترونیک، ایمیل بعنوان رسمی ترین و مرسوم ترین تعامل استاندارد شناخته می شود که متاسفانه باشگاه مشتریان در این خصوص دچار قصور شده است.

۲. باشگاه عضوی را فعال قلمداد می کند که هر «۹۰» روز حداقل یک مرتبه وارد حساب کاربری خود شود، حال آنکه برای اطلاع رسانی و تصمیم گیری مشتریان برای مهاجرت به طرح شماره ۳، فرصتی «۴۶» روزه در اختیار آنها قرار داده که این خود نقض آشکار قانون وضع شده باشگاه مشتریان می باشد، چرا که حتی اعضاء فعال نیز از فرصت مصوب خود باشگاه برخوردار نشده اند چه برسد به اعضاء غیر فعال!

بنظر می رسد برخی از تصمیم گیران محترم باشگاه مشتریان و نیز همکاران محترم ذیربط شما در اداره کل بازرسی و نظارت، آقدر درگیر اموراتی مهم تر هستند که «۴۶» را بزرگتر از «۹۰» محسوب نموده اند!

۳. آنگاه که باشگاه مشتریان با تکیه بر امکانات سخت افزاری و نرم افزاری و نیز نیروی انسانی وسیع خود، پس از گذشت «۶۰» روز، پاسخ یک تیکت ساده را می دهد، چگونه از مشتری خود انتظار دارد که ظرف مدت «۴۶» روز، الزاماً وارد سایت شده و نسبت به تغییرات سلیقه ای و تحمیلی باشگاه تصمیم گیری نماید؟! (ارسال تیکت توسط اینجانب: ۱۳۹۵/۶/۱۷، یادآوری مجدد بعلت عدم پاسخگویی: ۱۳۹۵/۶/۲۷، پاسخ به تیکت توسط باشگاه مشتریان: ۱۳۹۵/۸/۱۶؛ پیوست شماره سه)

۴. اداره کل بازرسی و نظارت بانک ملت، مدعی عدم مطالعه دقیق قوانین و مقررات باشگاه توسط اینجانب شده که لازم است یادآور شوند منظورشان کدام قوانین و مقررات است؟ خاطر نشان می سازم بنده از همان ماههای آغازین راه اندازی باشگاه مشتریان، به عضویت فعال آن درآمده و از قوانین آن نیز مطلع بوده ام. البته آنچه حائز اهمیت است تغییرات و متمم هایی است که پس از عضویت مشتری در باشگاه روی می دهد که لازم است به اطلاع و تائید مشتری برسند که در این خصوص هیچگونه اصلاحیه و متممی برای اینجانب ارسال نشده است، لذا همان قوانینی اعتبار اجرایی دارند که در اردیبهشت ۱۳۹۰ به تائید بنده رسیده اند.

جناب آقای دکتر هادی اخلاقی فیض اینار

همانطور که مستحضر هستید، سالی که در آن بسر می بریم طبق فرمایش مقام معظم رهبری «سال اقتصاد مقاومتی، اقدام و عمل» نام دارد، حال آنکه باشگاه مشتریان بانک ملت در این اقدام غیر کارشناسی خویش، بر خلاف این سرلوحه حرکت نموده و مشتریان بانک را مجبور به خرید کالایی می نماید که اولاً تولید داخل نیست و ثانیاً بعنوان کالای ضروری محسوب نمی شود. آیا اینکه حق انتخاب از مشتری گرفته شود و تنها و تنها یک انتخاب برای او محیا شود، توهین به شعور و تضييع حق وی تلقی نمی شود؟ آیا تصمیم گیری ها در سطح کلان آن هم در سال اقتصاد مقاومتی نایستی از حداقل های استاندارد کارشناسی برخوردار باشد؟! برآستی آیا از آنچه در باشگاه مشتریان بانک ملت می گذرد آگاهید؟

بسی مایه شرمساری است که باشگاه مشتریان با عجله ای محاسبه نشده و خلاف قوانین وضع شده خودش، آنچنان نوید طرح امتیازی خود را مژده داد که گویی قرار است معجزه ای صورت پذیرد؛ حال آنکه پس از گذشت حدود شش ماه از آغاز این طرح، تنها و تنها یک محصول برای مشتریان خود در نظر گرفته که آن هم از غیر ضروری ترین مایحتاجی است که می توان از آن نام برد! تازه برای همان یک محصول هم مشتری نهایتاً می تواند از ۲۱۰,۰۰۰ الی ۴۵۰,۰۰۰ ریال به اصطلاح تخفیف برخوردار شود! غم انگیزانه و تلخ تر اینکه حتی به فرض شامل شدن تخفیف ۴۵۰,۰۰۰ ریالی، هزینه ای که مشتری بایستی بپردازد

۳,۵۶۹,۰۰۰ ریال است که همین کالا با همین شرایط در بازار با قیمت ۳,۴۵۰,۰۰۰ ریال (تازه بدون در نظر گرفتن هرگونه تخفیف) براحتی قابل تهیه است و هیچ نیازی به آن همه فرآیندهای پیچیده و هزینه‌بر و چندین ساله باشگاه مشتریان بانک ملت نیز ندارد! متأسفانه نگارنده این سطور از بیان این موارد احساس شرمساری می‌کند، ولی ای کاش باشگاه مشتریان هم لااقل ذره‌ای احساس مسئولیت می‌نمود! اگر این اقدام باشگاه مشتریان، خیانت در امانت و گرانفروشی نام ندارد شما بفرمائید چه می‌توان توصیفش نمود؟! براسستی طبق کدام مشتری‌مداری برخورداری چنین توهین‌آمیز را میتوان نسبت به مشتری آن هم در یک سازمانی به بزرگی بانک ملت توجیه نمود؟! مشتری‌ای که امتیازات خود را با وفاداری خویش به بانک، تدریجا و به مرور زمان تجمیع نموده و حال که قصد استفاده از امتیازات آنرا دارد با چنین تضييع حقی مواجه شود!

و جای تاسف دارد که اداره کل بازرسی و نظارت بانک ملت که یکی از وظایفش صیانت از حقوق مشتریان است، کوچکترین نشانی از بررسی کارشناسانه در پیگیری این موضوع از خود بر جای نگذاشت که لااقل امید آن می‌رود که در سایر امور محوله بدین نحو رفتار نکند. براسستی آیا برخی زیرمجموعه‌های بانک ملت دچار بحران کارشناسی شده‌اند؟!

با تشکر فراوان

آرش ذاکری

arashzakeri@yahoo.com



رونوشت:

- | | |
|--|---------------------------|
| ۱. ریاست جمهوری | ۲۱. خبرگزاری صدا و سیما |
| ۲. وزارت امور اقتصادی و دارایی | ۲۲. خبرگزاری فارس |
| ۳. وزارت صنعت، معدن و تجارت | ۲۳. خبرگزاری قدس |
| ۴. سازمان بازرسی کل کشور | ۲۴. خبرگزاری موج |
| ۵. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران | ۲۵. خبرگزاری مهر |
| ۶. سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان | ۲۶. روزنامه آرمان امروز |
| ۷. خبرگزاری آریا | ۲۷. روزنامه آسیا |
| ۸. خبرگزاری آنا | ۲۸. روزنامه آفتاب یزد |
| ۹. خبرگزاری اقتصادی ایران | ۲۹. روزنامه آفرینش |
| ۱۰. خبرگزاری ایانا | ۳۰. روزنامه ابتکار |
| ۱۱. خبرگزاری ایرنا | ۳۱. روزنامه ابرار اقتصادی |
| ۱۲. خبرگزاری ایسنا | ۳۲. روزنامه اسرار |
| ۱۳. خبرگزاری ایلنا | ۳۳. روزنامه اطلاعات |
| ۱۴. باشگاه خبرنگاران جوان | ۳۴. روزنامه اعتماد |
| ۱۵. خبرگزاری برنا | ۳۵. روزنامه امتیاز |
| ۱۶. خبرگزاری پانا | ۳۶. روزنامه ایران |
| ۱۷. خبرگزاری تسنیم | ۳۷. روزنامه بهار |
| ۱۸. خبرگزاری خانه ملت | ۳۸. روزنامه جام جم |
| ۱۹. خبرگزاری خبرآنلاین | ۳۹. روزنامه جمهوری اسلامی |
| ۲۰. خبرگزاری دانشجو | ۴۰. روزنامه جهان اقتصاد |

۴۱. روزنامه جهان صنعت
۴۲. روزنامه جوان
۴۳. روزنامه خراسان
۴۴. روزنامه دنیای اقتصاد
۴۵. روزنامه انیمیشنی دیرین دیرین
۴۶. روزنامه راه مردم
۴۷. روزنامه رسالت
۴۸. روزنامه روزگار ما
۴۹. روزنامه سایه
۵۰. روزنامه ستاره صبح
۵۱. روزنامه سیاست روز
۵۲. روزنامه صبح نو
۵۳. روزنامه عصر اقتصاد
۵۴. روزنامه عصر رسانه
۵۵. روزنامه قدس
۵۶. روزنامه کار و کارگر
۵۷. روزنامه کیهان
۵۸. روزنامه مردم سالاری
۵۹. روزنامه نسل فردا
۶۰. روزنامه نوآوران
۶۱. روزنامه نوزده دی
۶۲. روزنامه وطن امروز
۶۳. روزنامه همشهری
۶۴. پایگاه خبری آبشار نیوز
۶۵. پایگاه خبری آفتاب
۶۶. پایگاه خبری اخبار بانک
۶۷. پایگاه خبری اخبار رسمی
۶۸. پایگاه خبری ارایکو
۶۹. پایگاه خبری اعتدال
۷۰. پایگاه خبری افق
۷۱. پایگاه خبری اقتصاد آنلاین
۷۲. پایگاه خبری اقتصاد پرس
۷۳. پایگاه خبری اقتصاد مقاومتی
۷۴. پایگاه خبری الف
۷۵. پایگاه خبری امین نیوز
۷۶. پایگاه خبری انتخاب
۷۷. پایگاه خبری انصاف نیوز
۷۸. پایگاه خبری ایننا
۷۹. پایگاه خبری ایران اکونومیست
۸۰. پایگاه خبری بانک برتر
۸۱. پایگاه خبری بانک مردم
۸۲. پایگاه خبری بورس ۲۴
۸۳. پایگاه خبری بورس نیوز
۸۴. پایگاه خبری بولتن نیوز
۸۵. پایگاه خبری تابناک
۸۶. پایگاه خبری تریبون
۸۷. پایگاه خبری خبرهای بانکی
۸۸. پایگاه خبری رجانیوز
۸۹. پایگاه خبری روز نو
۹۰. پایگاه خبری سنا
۹۱. پایگاه خبری سینتا
۹۲. پایگاه خبری عصر ایران
۹۳. پایگاه خبری فرارو
۹۴. پایگاه خبری فردا نیوز
۹۵. پایگاه خبری قدر نیوز
۹۶. پایگاه خبری مشرق
۹۷. پایگاه خبری نخست نیوز
۹۸. پایگاه خبری نسیم آنلاین
۹۹. پایگاه خبری نه صبح
۱۰۰. پایگاه خبری هشت صبح