



پاسخ کامل بانک مرکزی به ۹۶.۵ درصد از درخواست های مردمی

پرونده ۹۶.۵٪ از درخواست های مخاطبان در سامانه ارتباطات مردمی بانک مرکزی طی بازه زمانی آبان و آذر ماه سال جاری به مرحله نهایی رسید و بسته شد.

به گزارش سایت خبری پرسون، سامانه ارتباطات مردمی این بانک به طور میانگین روزانه ۵۲۰ تماس مردمی را ثبت و رسیدگی می کند. بانک مرکزی در بازه زمانی ذکر شده به بیش از ۲۰ هزار تماس مخاطبان خود پاسخ داده است که ۶۳ درصد تماس ها به صورت برخط توسط کارشناسان سامانه راهنمایی شده و پاسخ مقتضی را دریافت کرده اند.

۳۷ درصد درخواست ها نیز پس از ثبت به کارشناسان ادارات تخصصی ارجاع و در کوتاه ترین زمان ممکن پاسخ داده شده است. لازم به ذکر است این تماس ها از طریق شماره ۲۷۰۶ و پورتال این بانک به آدرس www.crm.cbi.ir به ثبت رسیده است.

همچنین در این بازه زمانی ۵۳.۴ درصد تماس ها با موضوع تسهیلات و ۲۹ درصد آنها با موضوع خدمات بانکی و ۱۲ درصد با موضوع خدمات ارزی بوده است.

گفتنی است سامانه ارتباطات مردمی بانک مرکزی به شماره ۲۷۰۶ دهم آبان ماه سال جاری با هدف تسهیل و یکپارچه سازی امر پاسخگویی توسط دکتر همتی رونمایی شد.