گزارش خبر
NEWSREPORT

کد خبر: ۵۰۶۵۳۰
سه شنبه ۸ آبان ۱۴۰۳ ۱۱:۳۷

مشتریان ناراضی بانک رسالت چه می گویند؟

بانک رسالت به عنوان یک بانک غیر حضوری شناخته می شود اما مشتریان این بانک رضایت چندانی نسبت به عملکرد آن نداشته و مسائلی را به عنوان نقاط ضعف این بانک مطرح کرده اند.

به گزارش خبرنگاران گروه اقتصاد گزارش خبر، مدتی است که مراجعان بانک رسالت از عملکرد ضعیف این بانک نسبت به خدماتی که از سوی این بانک ارائه می‌شود گله مند هستند. بانکی که هیچ شعبه‌ای در سطح شهر ندارد و تمام فعالیتش از طریق شبکه مجازی انجام می‌شود باید به عنوان یک بانک سرامد شناخته شود اما این موضوع برای بانک رسالت صدق نمی‌کند. در طی هفته‌های اخیر تعدادی از مراجعان این بانک در تماس با خبرگزاری مهر نکاتی را مطرح کرده اند که در ادامه به برخی از این موارد می‌پردازیم.

مشکل اول: تأخیر در پاسخگویی و کندی در ارائه خدمات

یکی از شکایات مشترک بین مشتریان بانک رسالت، تأخیر در پاسخگویی و کندی در ارائه خدمات است. به گفته یکی از ارباب‌رجوعان، «برای دریافت یک پاسخ ساده مجبور به تماس‌های مکرر و منتظر ماندن در صف طولانی انتظار برای پاسخگویی تلفنی هستیم». این فرد اشاره می‌کند که گاهی تماس‌های تلفنی نیز بی‌پاسخ می‌ماند یا به فرد دیگری ارجاع داده می‌شود که گویی راه‌حل مشخصی برای مشکل او وجود ندارد.

مشکل دوم: تأخیر در صدور یا دریافت کارت و دسترسی محدود به حساب

بسیاری از مشتریان بانک رسالت با مشکل تأخیر در صدور کارت بانکی یا عدم دریافت به‌موقع آن و عدم دسترسی به موجودی حساب خود در طی این مدت روبرو هستند. یکی از مشتریان با انتقاد از وضعیت موجود گفت: «دو ماه پیش حساب باز کردیم و کارت ما هنوز نرسیده؛ همه پول ما در آن حساب ریخته شده و نمی‌توانیم برداشت کنیم.» مشکل مشابهی نیز از سوی مشتری دیگری گزارش شده که به گفته وی، «نزدیک سه ماه است که حساب باز کرده‌ام ولی هیچ کارت و پیامی دریافت نکرده‌ام.» به‌طور کلی، تعداد زیادی از مشتریان با این مشکل روبرو هستند و پیگیری‌های تلفنی آنها نیز نتیجه‌ای نداشته است.

مشکل سوم: سردرگمی در فرآیند اعتبارسنجی و دشواری‌های دریافت وام

فرآیند اعتبارسنجی و دریافت وام در بانک رسالت نیز با مشکلات و موانع متعددی همراه است به‌خصوص برای مشتریانی که فاقد فیش حقوقی هستند. یکی از متقاضیان تسهیلات بیان کرد: «برای اعتبار سنجی ایرادهای بدون منطق می‌گیرند، برای کارمندها آسان‌تر هست چون فیش حقوقی یا قرارداد مشخص دارند ولی برای کسبه مثل بنده ۲۰ روز است کارشکنی می‌کنند، پروانه کسبم را بارگذاری کردم گفتند تازه پروانه گرفتید باید چند ماه از آن بگذرد گفتم تمدید کردم گفتند پروانه قدیم، رفتم پروانه قدیم را از اتحادیه با کلی دوندگی پیدا کردم دوباره پروانه قدیم هم بارگذاری کردم باز تأیید نکردن به پشتیبانی زنگ زدم می‌گوید پروانه قدیم ۱ سال از تاریخ انقضا گذشته بعد دوباره تمدید کردید نمی‌شود می‌گویم شما می‌خواهید سابقه کار بنده را ببینید مشخص است ۱۲ سال سابقه دارم می‌گویند نه جدید را تمدید کردی باید چند ماه بگذرد خلاصه بهانه‌های بدون منطق! بی‌خودی وقت گذاشتم برای وام رسالت، موقع وام گرفتن هم خیلی دوندگی دارد و دست آخر با یک دلیل بدون منطق تأیید نمی‌کنند فقط کارمندها را آسان می‌گیرند اگر کاسب هستید از بانک‌های دیگر اقدام کنید زودتر به نتیجه می‌رسید».

شخص دیگر همین مشکل را دارد او می‌گوید «من برای فروش تجهیزات پزشکی بازاریابی می‌کنم و با یک فروشگاه برای توزیع محصولاتش قرارداد بسته‌ام چندین و چند بار مرا مجبور به تغییر قرارداد کردند و بعد از ۵ بار بارگذاری باز هم قراردادم تأیید نشد و تمام پس اندازی که یک سال برای جمع آوری امتیاز در این بانک نگهداشته بودم عملاً بی فایده بود.». همچنین یکی دیگر از مشتریان شکایت داشت که با وجود تکمیل اعتبارسنجی و تهیه سفته، هنوز وامی به او تعلق نگرفته و به دفعات بین بخش‌های مختلف بانک پاسکاری می‌شود.

یک دیگر از مشتریان می‌گوید: «اعتبارسنجی و میزان تسهیلات حساب کتاب ندارد، من به وام ۱۰۰ میلیون تومانی نیاز داشتم و امتیاز لازم هم برای اقساط ده ماهه داشتم اما سیستم تسهیلات بانک به من وام ۵۰ میلیون تومانی با اقساط ۲۰ ماهه داد که دردی از من دوا نمی‌کرد».

مشکل چهارم: کمبود راهنمایی و مشاوره شفاف برای مشتریان

برخی از مشتریان از عدم راهنمایی صحیح و گاهی برخورد نامناسب در هنگام تماس برای دریافت مشاوره و خدمات گلایه دارند. یکی از مشتریان که برای مشاوره در زمینه نقد کردن چک الکترونیکی تماس گرفته بود، اظهار داشت: «پاسخگوی بانک، اطلاعات کافی در خصوص موضوع نداشت و برخورد نامناسبی نیز داشت.» او می‌گوید: «این نوع برخوردها باعث کاهش اعتماد و نارضایتی مشتریان شده است.»

یک مشتری دیگر گفته است: «من برای پدرم در اردیبهشت ۱۴۰۲ افتتاح حساب کردم و کارت هم برای ما ارسال شد اما پیامک فعال‌سازی را دریافت نکردیم و عملاً امکان استفاده از کارت مهیا نبود یک سال طول کشید تا بعد از ۷ الی ۸ بار تماس مشکل حل شود هربار می‌گفتند همکاران ما با شما

تماس می‌گیرند اما بعد از یک ماه باز هم خبری نمی‌شد نهایتاً بعد از یک سال بالاخره یکی از کارشناسان گفت باید با مأمور ارسال کارت تماس بگیرید و شماره آن شخص را به من داد کاری که با یک تماس تلفنی حل می‌شد یک سال طول کشید.»

مشکل پنجم: کسر مبالغ گزاف و غیرمنطقی از حساب مشتریان تحت عنوان هزینه پیامک و خدمات

یکی دیگر از موارد مورد اعتراض و نارضایتی مشتریان بانک رسالت، کسر مبالغ بسیار زیاد به بهانه خدمات پیامکی است. مشتریان بانک رسالت از برداشت‌های متعدد (هر سه ماه یکبار) تحت عنوان هزینه پیامک ناراضی‌اند و این اقدام را غیرمنصفانه می‌دانند. به گفته یکی از مشتریان، «بانک رسالت به بهانه قرض‌الحسنه بودن و دریافت نکردن سود، مبالغ چند برابری بابت پیامک را از حساب ما کسر می‌کند که در مقایسه با سایر بانک‌ها رقم آن بسیار بالاتر است.» به نظر می‌رسد این هزینه‌ها بدون توضیحات شفاف و کافی و عدم کسب اجازه برای تمدید سامانه پیامکی از حساب مشتریان برداشت می‌شود که موجب اعتراض و نارضایتی بسیاری از مشتریان شده‌اند.

مشکل ششم: ارسال پیامک تأخیر در تسویه برای ضامن حتی برای یک روز تأخیر

رفتن پیامک عدم واریز قسط به ضامن آن هم فقط برای یک روز تأخیر از موارد دیگری بوده که موجب ناراحتی بعضی از مشتریان این بانک شده است. یکی از مشتریان بانک رسالت می‌گوید: «اقساط وام من ۲ میلیون تومان است و من هر ماه به موقع آن را پرداخت می‌کنم یکبار برای یک روز تأخیر نه تنها به من اخطار برداشت قسط از حساب ضامنم را فرستادند بلکه برای ضامن هم تأخیر پرداخت من را پیامک کردند آن هم فقط برای یک روز تأخیر». این مشتری بشدت از این رفتار بانک ابراز نارضایتی کرد و گفت: «چنین رفتاری موجب از بین بردن آبروی مشتریان خواهد شد که در ادامه بی‌اعتمادی به این بانک را نیز افزایش خواهد داد.»

برخی مشتریان نیز می‌گویند پس از تسویه وام خود، همچنان به‌عنوان بدهکار در آمار بانک مرکزی باقی می‌مانند. یکی از مشتریان عنوان کرده است که: «با وجود تسویه وام، نام من هنوز در لیست بدهکاران بانک مرکزی است.» این مشکل، علاوه بر ایجاد بی‌اعتمادی در مشتریان، مشکلات مالی و حقوقی نیز برای آنها ایجاد می‌کند.

مشکل هفتم: نبود شعبه حضوری و دشواری پیگیری مشکلات فوری

نبود شعبه حضوری برای پیگیری مشکلات از دیگر چالش‌های بانک رسالت است. این بانک که تمامی خدمات خود را به‌صورت آنلاین ارائه می‌دهد، گزینه‌ای برای مراجعه حضوری در اختیار مشتریان قرار نمی‌دهد. همین موضوع باعث شده است که بسیاری از مراجعان نتوانند پیگیری مؤثری برای حل مشکلات خود داشته باشند و بیشتر به سیستم‌های آنلاین و تلفنی محدود شوند، که اغلب با تأخیر و عدم پاسخگویی شفاف همراه است.

هرچند واحدهای پشتیبانی برای بعضی از امور تدارک دیده شده اما واحدها به هیچ وجه کارایی یک شعبه و باجه حضوری را ندارند.

مشکل هشتم: دشواری نقل و انتقالات پول

شاید یکی از مهم‌ترین ضعف‌های این بانک جابجایی پول از حساب رسالت به یک شخص دیگر است. مشتری بانک هیچ راهی بجز واریز و جابجایی الکترونیکی اعم از موبایل بانک و اینترنت بانک ندارد البته کارت به کارت با اپلیکیشن‌های پرداخت و عابر بانک نیز وجود دارد ولی برای مبالغ زیر ۱۰ میلیون تومان است لذا در صورتی که مبلغ مورد نظر بیش از ۱۰ میلیون تومان باشد و فرد بنا به هر علتی به اینترنت یا موبایل دسترسی نداشته هیچ راهی برای جابجایی پول ندارد. حتی با مراجعه به واحدهای پشتیبانی موجود فقط انتقال وجه بالای ۲۰۰ میلیون تومان امکان پذیر است و این موضوع مشکلات زیادی را برای افرادی که از قضا توانایی لازم استفاده از خدمات الکترونیکی و موبایلی را ندارند فراهم کرده و برای آنان بشدت دردسرساز شده است.

مشکل نهم: عدم مسئولیت پذیری بانک رسالت در نگهداری اسناد و مدارک مشتریان

شاید مفقود شدن مدارک و عدم پاسخگویی این بانک مهر تأییدی بر تمام مشکلات یاد شده باشد. برخی از مشتریان در حالی از مفقود شدن مدارک ارسالی خود به بانک رسالت خبر می‌دهند که به گفته آنان مدارک ارسالی به شعبه پشتیبان بانک در خیابان شریعتی ۵ ماه است که ارسال شده اما پس از پیگیری‌های فراوان، مسئولان بانک نتوانسته‌اند مدارک را پیدا کنند.

این بی‌مسئولیتی باعث نگرانی و بی‌اعتمادی مشتریان نسبت به بانک رسالت شده است، زیرا نه‌تنها مدارک مفقود شده‌اند بلکه کسی نیز پاسخگوی مشکل به وجود آمده نیست.

این بخشی از مشکلاتی است که مشتریان بانک رسالت در میان گذاشته اند که انتظار می‌رود مسئولان ارشد بانک رسالت فکر عاجلی برای بهبود وضعیت این بانک کنند.

منبع:مهر