بانک سامان
Saman Bank

شماره: ۱۳۰-QP-۰۰۱-۰۳
تاریخ: ۱۴۰۰/۰۲/۰۱

خط‌مشی رسیدگی به شکایات و سنجش رضایتمندی مشتریان بانک سامان

ما در بانک سامان، در مواجهه و پاسخ‌گویی به بازخوردهای مثبت یا منفی شما مشتریان عزیز، ارتباطی دوستانه و مستقیم را انتخاب می‌کنیم. به همان اندازه که لطف شما در بازگوکردن حُسن ما، مایه خرسندی و دلگرمی ماست، نقد و خرده‌گیری‌های آگاهانه شما نیز رهنمون بهبود کیفیت خدمات ماست. از این‌رو، برای پاسخگویی مؤثر به شکایات شما عزیزان، نظامی عادلانه و کارآمد را راه‌اندازی کرده‌ایم.

این نظام تمامی فرایندهای مربوط به دریافت شکایات، اعلام دریافت شکایت به مشتری، اقدامات رفع مشکل، ارائه گزارش‌های مربوط و نگهداری سوابق را در برمی‌گیرد. همچنین برای سنجش و ارزیابی نظرات شما نیز سیستمی کارآمد و مؤثر در زمینه مدیریت سنجش رضایتمندی ایجاد کرده‌ایم.

رئوس خط‌مشی رسیدگی به شکایات و مدیریت رضایتمندی مشتریان بانک سامان، ما را نسبت به اقدامات زیر متعهد می‌سازد:

- ایجاد و توسعه سازوکارهای ارتباطی برای دریافت شکایت و تسریع روند رسیدگی به شکایات؛
- برخورد عادلانه و به دور از هرگونه جانب‌داری با تمامی مشتریان و طرف‌های دخیل در شکایت و رعایت اصل محرمانگی و بی‌غرضی در ارجاع شکایات؛
- بکارگیری و استفاده از مکانیزم‌های نوین سنجش رضایتمندی مشتریان؛
- بهبود مستمر اثربخشی فرایند رسیدگی به شکایات و سنجش رضایتمندی؛

مدیریت ارشد بانک سامان، نظام رسیدگی به شکایات، نظرسنجی و سنجش رضایت مشتریان سازمان خود را بر مبنای استاندارد ISO 10002:2018 و ISO 10004:2018 انتخاب کرده و پویایی و اثربخشی آن را در جلسات مستمر بازنگری، موردبررسی و تجزیه‌وتحلیل قرار می‌دهد. از این‌رو، از تمامی کارکنان بانک سامان انتظار می‌رود ضمن پیشبرد اهداف سازمانی تعیین‌شده، نماینده مدیریت در امر رسیدگی به شکایات و سنجش رضایت مشتریان را در اجرا، نگهداری و بهبود سیستم رسیدگی به شکایات و مدیریت رضایت‌مندی مشتریان یاری کنند.

بانک سامان
Saman Bank
شرکت سهامی عام شماره ثبت ۱۵۴۴۴۴

مدیرعامل

باشماهستیم