بانک سامان
Saman Bank

ارتباط سامانی
از پیام تا گفت‌وگو

صدای مشتریان بانک سامان

ما با هدف شناخت نیازها، انتظارها و رسیدگی به انتقادها و شکایت‌های شما و پاسخ‌گویی مؤثر به آن‌ها نظام‌های رسیدگی به شکایت‌ها، پیشنهادها، انتقادها و درخواست‌ها را در بانک سامان راه‌اندازی کرده‌ایم. شما می‌توانید بسته به خواست و امکان خود در کوتاه‌ترین زمان، ازطریق راه‌های ارتباط حضوری یا غیرحضوری، موضوع موردنظر خود را با کارشناسان ما در میان بگذارید.

راه‌های ارتباط غیرحضوری

مراجعه به سایت بانک سامان

شما می‌توانید با ورود به سایت بانک به نشانی www.sb24.ir و انتخاب منوی ارتباط با سامان، زیرمنوی صدای شما، بخش ثبت پیشنهاد و شکایت به‌صورت مستقیم نظر یا درخواست خود را ثبت کنید. پس از پایان ثبت، یک شماره پیگیری به تلفن همراه مشتری ارسال می‌شود که نشان‌دهنده ثبت نهایی شکایت یا پیشنهاد در سیستم است.

ارتباط تلفنی

- مرکز سامان‌ارتباط: کارشناسان ما در این مرکز آماده شنیدن و پاسخ‌گویی به درخواست‌ها و ارائه راهنمایی‌های لازم به‌صورت ۲۴ساعته به مشتریان هستند. شماره تماس این مرکز ۶۴۲۲-۰۲۱ (داخلی۲) است.
- اداره رسیدگی به صدای مشتریان: فعالیت تخصصی کارشناسان این اداره، رسیدگی به شکایت‌ها، انتقادها و دریافت پیشنهادهای مشتریان است. شماره تماس این اداره ۶۴۲۲-۰۲۱ (داخلی۴) است.

ارسال ایمیل

یکی دیگر از راه‌ها، ارسال درخواست خود به نشانی ایمیل info@sb24.ir است. به‌خصوص در مواردی که ثبت درخواست باید به‌صورت نوشتاری و همراه با مستندات و مدارک مرتبط باشد.

تمامی ایمیل‌های ارسال‌شده به این نشانی، روزانه توسط کارشناسان اداره رسیدگی به صدای مشتریان بررسی و در کوتاه‌ترین زمان ممکن پاسخ داده می‌شود.

ارسال دورنگار (فکس)

اگر دسترسی به شبکه اینترنتی برای شما امکان‌پذیر نیست، می‌توانید موضوع موردنظر خود را نوشته و به دورنگار اداره رسیدگی به صدای مشتریان ارسال کنید. شماره دورنگار این اداره را می‌توانید با تماس با ۶۴۲۲-۰۲۱ (داخلی۴) جویا شوید.

ارسال پستی

علاوه‌بر راه‌های گفته‌شده می‌توانید درخواست خود و مستندات و مدارک مرتبط با آن را از طریق پست به صندوق پستی دبیرخانه بانک سامان ارسال کنید. برای دریافت شماره کدپستی با مرکز سامان‌ارتباط به شماره ۶۴۲۲-۰۲۱ (داخلی۲) تماس بگیرید.

راه‌های ارتباط حضوری

درصورت نیاز و با توجه به ضرورت موضوع پیش‌آمده، می‌توانید به‌طور مستقیم با کارشناسان اداره بازرسی ملاقات حضوری داشته باشید.

نشانی: خیابان شریعتی، بالاتر از سیدخندان، نبش کوچه اتوبانک، پلاک ۱۰۰۵، برج سامان

پیگیری درخواست ثبت‌شده

پس از دریافت شکایت و پیشنهاد و ارائه کد پیگیری به مشتریان، مراتب به واحدهای مرتبط در بانک برای بررسی ارجاع داده می‌شود. پس از بررسی کافی، پاسخ مشتریان تنظیم شده و پیامک اطلاع‌رسانی آن برای مشتریان ارسال می‌شود. شما می‌توانید برای اطلاع از هر مرحله از شکایت و پیشنهاد خود یا مشاهده پاسخ، با واردکردن کد پیگیری به سایت بانک، منوی ارتباط با ما و زیرمنوی صدای شما، بخش مشاهده پاسخ شکایت‌ها و پیشنهادها، مراجعه کنید یا با مرکز سامان‌ارتباط ۶۴۲۲-۰۲۱ (داخلی۴) تماس حاصل کنید.

مزایای استفاده از خدمات ارتباطی بانک سامان چیست؟

آشنایی با بانک و خدماتش

پیگیری هر مشکل، شکایت یا پرسش از یک کارشناس کاردان، ضمن برآوردن نیاز شما امکان دریافت اطلاعات بیشتر در مورد محصولات و خدمات بانک و رویه‌های انجام امور را برای شما فراهم می‌کند.

اثربخشی در توسعه و بهبود خدمات و خدمات‌رسانی در بانک سامان

اطلاع از نظرات سازنده یا حتی مشکلات شما در استفاده از خدمات بانک می‌تواند تأثیری جدی بر ارتقاء و بهبود کیفیت خدمات بانک داشته باشد.

راحتی، سرعت و اعتماد

تنوع در راه‌های ارتباطی، امکان دسترسی راحت به اطلاعات درست، پیگیری سریع بسیاری از موضوعات را فراهم و لزوم حضور شما در شعبه را کم می‌کند.

کد ۹۲۰۰۹۰۱۰۴۲۱

باشماهستیم

مرکز سامان ارتباط: ۶۴۲۲-۰۲۱

www.sb24.ir