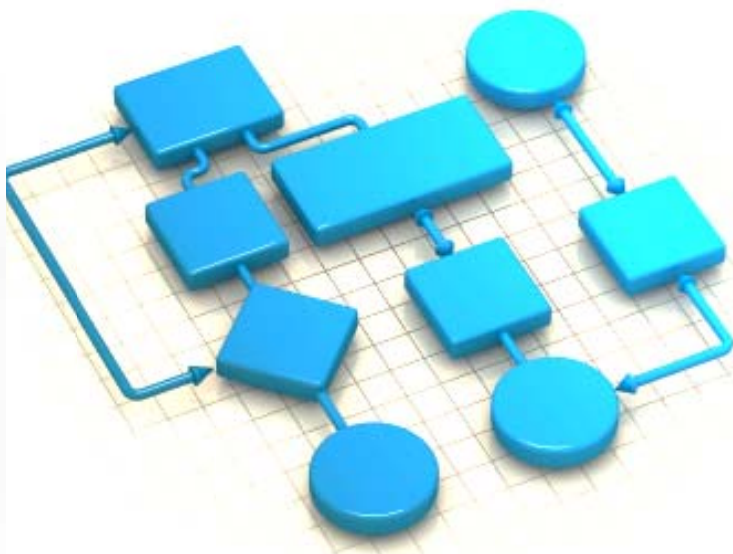


## سامانه رسیدگی به شکایات مشتریان منطبق با استاندارد ISO10002:2004 :



رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان و جلب رضایت آنها هم از سوی بانک مرکزی در جایگاه واحدی نظارتی و هم در سازمان بانک ها به جهت جلب رضایت مشتریان همواره به عنوان یک اصل مهم تلقی می گردد . بر این اساس واحد رسیدگی به شکایات در اداره بازرسی بانکها به عنوان واحدی پاسخگو و نظارتی وظیفه پی گیری و رسیدگی به این مقوله را عهده دار می باشند که ۳ اصل مهم را در دستور کار خود قرارداده اند: شفافیت ، پاسخگویی و مشارکت

در این راستا شرکت مهندسی تذرو افزار سامانه ای با لحاظ کردن استاندارد ISO 10002:2004 و دستورالعملهای بانک مرکزی تهیه کرده است که مبتنی بر سیستم های فرآیند محور ( BPMS ) می باشد.

## دستاوردهای راه اندازی این سامانه :

- ایجاد بانک اطلاعاتی جامع و یکپارچه از شکایات واصله از طرق مختلف ارتباطی از قبیل تلفن، فکس، پیام کوتاه ، Email و پورتال بانک

- پایش و کنترل وضعیت شکایات و اقدامات انجام شده در سطح سازمان بانک

- گارانتی پاسخگویی به شکایات مشتریان در زمان مقرر شده

- ارائه گزارشات و آمار از شکایات واصله به شکل متمرکز و به صورت داشبوردهای مدیریتی با امکان بررسی ، آسیب شناسی و انجام اقدامات صلاحی