



ساختمان مرکزی:
خیابان ولیعصر، بالاتر از پارک ملت،
نیش خیابان پروین، شماره ۴۵
تلفن: ۰۲۱-۲۸۹۳۰
فکس: ۰۲۱-۲۶۲۱۸۳۴۲
www.day24.ir

روابط
عموما
بانکدی

بانکدی
DAY BANK

فرآیند مدیریت شکایات

بر اساس استاندارد ISO10002



مشتری گرامی:

ضمن سپاس و قدردانی از اینکه بانک دی را برای انجام خدمات بانکی خود انتخاب نموده اید، این بانک افتخار دارد با هدف ارزش آفرینی برای یکایک مردم و جلب رضایت مشتریان گرامی، بر اساس استاندارد بین المللی ISO10002 و ضوابط ابلاغی از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا، فرآیند مدیریت شکایات را به مشتریان خود اطلاع رسانی نماید.



شروع

اعلام شکایت از طریق شماره تلفن های
۰۲۱-۲۸۹۳۱۴۷۶-۹
یا نامبر ۰۲۱-۲۶۲۱۸۶۴۵
یا پست الکترونیک: bazrasi@bank-day.ir
یا مراجعه به سایت بانک: www.bank-day.ir
یا مراجعه حضوری
(ارائه شکوائیه کتبی به مسئولین شعب)

ثبت شکایت و دریافت کد رهگیری

بررسی و ارزیابی شکایت

آیا شکایت
مورد تأیید می باشد؟

بلی

خیر

ارجاع شکایات به واحدهای مرتبط

دریافت پاسخ از واحدهای مربوطه
و بررسی

اطلاع رسانی به شاکی
در خصوص آخرین وضعیت
رسیدگی به شکایت، تصمیمات
اخذ شده و اقدامات تعیین شده

آیا اقدامات،
مورد تأیید شاکی می باشد؟

خیر

تعیین راهکارهای داخلی
یا خارجی جایگزین،
برای جلب رضایت شاکی

رضایت سنجی از شاکی

مختومه کردن شکایت

پایان

اطلاع رسانی به شاکی و ارائه توضیحات
لازم برای جلب رضایت وی

نظر سنجی از شاکی

مختومه کردن شکایت

پایان

