



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

روابط
عمومی
بانکدگی



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 ISO10002 و ضوابط ابلاغی از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا، فرآیند مدیریت شکایات را به مشتریان خود اطلاع رسانی نماید.

بانک دی
DAY BANK

فرآیند مدیریت شکایات

بر اساس استاندارد ISO10002



شروع

اعلام و ارسال شکایت به روش های ذیل صورت می پذیرد:

۱- شکایت الکترونیکی:
وب سایت بانک: www.day24.ir
پست الکترونیک: bazrasi@bank-day.ir
دورنگار: ۸۸۵۵۸۵۴۱ و ۲۶۲۱۸۶۲۶

۲- شکایت تلفنی:
تلفن مستقیم: ۰۲۱-۲۸۹۳۱۴۷۶-۹
مرکز ارتباط با دی: ۰۲۱-۲۸۹۳۰

۳- شکایت حضوری:
مراجعه به شعب بانک، مراجعه به دایره پیگیری امور بازرسی و رسیدگی به شکایات (واقع در خ وزراه - نبش چهاردهم)

ثبت شکایت و دریافت کد رهگیری
(ظرف یک روز کاری)

بررسی و ارزیابی شکایت
(از طریق گردش کار با واحدهای متشاکتی و مرتبط)
(ظرف ۳ روز کاری)

آیا شکایت مورد تأیید می باشد؟
(ظرف ۶ روز کاری)

بلی

خیر

پیگیری اعمال اقدامات اصلاحی لازم از واحدهای متشاکتی یا مرتبط
(ظرف ۱۰ روز کاری)

اطلاع رسانی به شاکی در خصوص آخرین وضعیت شکایت و اقدامات مربوطه

آیا اقدامات مورد تأیید شاکی می باشد؟
(ظرف ۵ روز کاری)

خیر

تعیین راهکارهای جایگزین

بلی

مختومه کردن شکایت
(ظرف ۵ روز کاری)

رضایت سنجی از شاکی

پایان

• در صورت احراز شرایط ذیل شکایت مورد تأیید خواهد بود:

- ۱- شاکی احراز هویت شده باشد.
- ۲- موضوع شکایت در مراجع قضایی رسیدگی یا مطرح نشده باشد.
- ۳- بر اساس ضوابط ابلاغی از سوی بانک مرکزی ج.ا.ا. و مستندات موجود شاکی محق تشخیص داده شود.

ارائه توضیحات لازم و عنداللزوم پاسخ کتبی به شاکی
(ظرف ۱۵ روز کاری)

مختومه کردن شکایت
(ظرف ۵ روز کاری)

نظر سنجی از شاکی

پایان

