

عنوان سند:

**دستورالعمل راهنمای کاربری  
سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان**



صفحه: ۱ از ۱۲

کد: ۵۰۵۵-۰۰-۹۴/۷

تهیه کننده	تایید کننده
سمت: مدیر تحقیق ، توسعه نام و امضاء: سیاوش گودرزی	سمت: نماینده مدیریت نام و امضاء: حاجی اسمعیل حیدرزاده
تاریخ:	تاریخ:

جدول تغییر سند

ردیف	نوبت ویرایش	تاریخ ویرایش	شرح تغییرات

شماره نسخه :

**دستورالعمل راهنمای کاربری  
سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان**



صفحه: ۲ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰-۷/۹۴

**فهرست مطالب**

۲	۱- مقدمه .....
۳	۱-۱. نکات مهم پیش از تنظیم و ارسال شکایات / پیشنهادات مشتریان .....
۴	۲-۱. روش تنظیم و ارسال شکایت .....
۵	۲- هدف .....
۵	۳- دامنه کاربرد .....
۵	۴- منوی اصلی .....
۶	۴-۱ - ثبت شکایت / پیشنهاد .....
۱۰	۴-۲ - پیگیری شکایت / پیشنهاد .....
۱۲	۵- مسئولیتها .....
۱۲	۶- مستندات مرتبط .....
۱۲	۷- ضمیمه .....

**دستورالعمل راهنمای کاربری**  
**سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان**



صفحه : ۳ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰۰-۹۴/۷

## ۱. مقدمه

سامانه الکترونیکی پاسخگویی و رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان در راستای جلب رضایت و ارتقای نظام خدمت رسانی موسسه اعتباری ثامن ، فرایندی است که به موجب آن مشتریان می توانند شکایات / پیشنهادات خود را در آن ثبت نموده و پاسخ لازم را دریافت نمایند . رویه ثبت و پاسخگویی به شکایات / پیشنهادات در سامانه موصوف به گونه ای است که مشتری با ورود به سامانه و ثبت شکایت خود ( کد پیگیری ) را دریافت می نماید شکایت واصله توسط دبیر سامانه مورد پیگیری قرار گرفته و براساس زمان بندی تعیین شده نسبت به ارائه پاسخ در سامانه اقدام خواهد گردید در صورت عدم پاسخگویی در مهلت یک ماهه شاکی می تواند از طریق همین سامانه موضوع را پیگیری نماید .

### ۱-۱. نکات مهم پیش از تنظیم و ارسال شکایات / پیشنهادات مشتریان

\* در صورتی که قبلاً شکایات / پیشنهادات خود را به روش دیگری ارسال نموده اید و پرونده شمادر حال رسیدگی است از ارسال مجدد شکایات / پیشنهادات خودداری نمایید .

\* به شکایات / پیشنهاداتی که قبلاً به مدیریت های مختلف موسسه ارسال شده است و مجدداً از این طریق ارسال می شود ، رسیدگی نخواهد شد .

\* شکایات / پیشنهاداتی که دارای اطلاعات ناقص و یا نادرست بوده و یا مشخصات شاکی / پیشنهاد دهنده ناقص و یا هویت وی احراز نشود ، رسیدگی نخواهد شد .

\* در صورتی که از چند شعبه یا اداره در چند موضوع شکایت / پیشنهاد دارید ، برای هر یک از شعب یا ادارات و برای هر یک از موضوعات یک فرم شکایت / پیشنهاد جداگانه تنظیم و ارسال نمایید .

**دستورالعمل راهنمای کاربری  
سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان**



صفحه : ۴ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰-۹۴/۷

\* در صورتیکه جمعی از اشخاص حقیقی یا حقوقی و یا یک شخص حقوقی به ثبت شکایت / پیشنهاد در سامانه تمایل دارند باید مشخصات یک فرد حقیقی به نمایندگی از اشخاص یا شرکت ، در فرم شکایت / پیشنهاد درج شود ، در غیراینصورت به شکایت / پیشنهاد رسیدگی نمی شود .

\* مسئولیت قانونی مطالب اظهارشده برعهده شاکی خواهد بود .

\* تکمیل اطلاعات برای فیلدهای ستاره دار اجباری است .

\* متن شکایت / پیشنهاد خود را حداکثر در ۱۵۰۰ کلمه معادل تقریبی ۳ صفحه **A4** تنظیم نمائید .

\* با توجه به محدودیت زمانی در نظر گرفته شده برای ایجاد ارتباط با سرور در فضای اینترنت به هنگام ورود اطلاعات ، شایسته است در ابتدا متن شکایت / پیشنهاد خود را خارج از این سیستم تایپ نموده و به هنگام تکمیل اطلاعات شکایت / پیشنهاد خود ، آنرا در محل متن شکایت / پیشنهاد کپی نمایید .

## ۱-۲ . روش تنظیم و ارسال شکایت:

شکایت باید متضمن هویت کامل ، نشانی ، کد ملی و کد پستی شاکی و همراه با دلایل باشد . پس از وارد کردن مشخصات شعبه یا اداره و متن شکایت خود و دیگر اطلاعات مورد نیاز در سامانه ، توسط سیستم یک شماره پیگیری برای شما صادر می شود که به وسیله آن می توانید در همین سامانه پاسخ خود را دریافت نمائید . در نگهداری و عدم افشای این شماره به دیگران دقت نمائید .

## دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه : ۵ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰-۷/۹۴

### ۲. هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، ارتقای نظام سلامت اداری، مقابله با فساد و کاهش زمان پاسخگویی به شاکیان / پیشنهاد دهندگان در کلیه امور بانکی و در مجموع جلب رضایت مشتریان موسسه اعتباری ثامن می باشد.

### ۳. دامنه کاربرد

این دستورالعمل در سامانه الکترونیکی رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان موسسه اعتباری ثامن کاربرد دارد.

### ۴. منوی اصلی

ابتدا وارد آدرس سایت [www.samen.ir](http://www.samen.ir) می شوید.

در ابتدای ورود به سایت، صفحه اصلی نمایان می گردد گزینه سامانه الکترونیکی رسیدگی به شکایات / پیشنهادات را انتخاب نمایید. با انتخاب گزینه فوق وارد صفحه‌ی زیر خواهید شد.

The screenshot shows the website interface for submitting a complaint. At the top, there is a navigation menu with links: "دعوت به همکاری", "اطلاعات شعب", "روابط عمومی", "بانکداری الکترونیک", "خدمات مشتریان", "درباره موسسه". The main header includes the logo and name "موسسه اعتباری ثامن Samen Credit Institution". Below the header, there is a breadcrumb trail: "سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان". The main content area has a heading "برای ثبت شکایت / پیشنهاد کلیک کنید" and a sub-heading "پیگیری شکایت/پیشنهاد". There is a form with a "کد محرمانه:" field containing the number "76322" and a "کد امنیتی را وارد کنید:" field. A "ثبت کنید" button is located at the bottom right of the form.

## دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه : ۶ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰۰-۹۴/۷

### ۴-۱. ثبت شکایت / پیشنهاد

در صورت ثبت شکایت / پیشنهاد جدید ، گزینه **برای ثبت شکایت / پیشنهاد کلیک کنید** انتخاب نمایید . در صورتیکه از قبل ، شکایت / پیشنهادی ثبت کرده و کد پیگیری دریافت نموده اید ، با وارد کردن کد پیگیری و کد امنیتی و کلیک نمودن روی گزینه **جستجو** ، پیگیری خود را جهت رسیدن به نتیجه ادامه دهید .

با انتخاب گزینهی ثبت شکایت / پیشنهاد از منوی اصلی وارد صفحهی زیر خواهید شد. در این صفحه اطلاعات خود را تکمیل نموده ( تکمیل گزینه های که ستاره دارند \* اجباری می باشد ) بخشی که از آن شکایت / پیشنهاد دارید را مشخص نماید و در انتهای صفحه متن شکایت / پیشنهاد خود را تایپ کرده و پس از وارد کردن کد امنیتی ، روی گزینه **ارسال پیام جدید** کلیک نمایید.

The screenshot shows the 'سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان' (Customer Complaints and Suggestions Handling System) interface. The form contains the following fields:

- نام (Name)
- کد ملی (National ID)
- نام خانوادگی (Last Name)
- تاریخ تولد (Date of Birth)
- جنسیت (Gender)
- تحصیلات (Education)
- دفعه همراه (Accompanying Person)
- تلفن ثابت (Fixed Phone)
- پست الکترونیک (Email)
- استان (Province)
- شهر (City)
- کد پستی (Postal Code)
- نام اداره/انام و کد شعبه (Office Name and Code)
- موضوع شکایت/پیشنهاد (Complaint/Suggestion Subject)
- متن شکایت/پیشنهاد (Complaint/Suggestion Text)
- خدمات بانکداری الکترونیک (Electronic Banking Services)

A security code '89381' is displayed at the bottom of the form, and a 'ارسال پیام جدید' (Send New Message) button is visible.

## دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه : ۷ از ۱۲

کد: ۵۰۵۵-۰۰۰-۹۴/۷

قابل ذکر است در صورت انتخاب گزینه های بخشی که از آن شکایت / پیشنهاد دارید یا موضوع شکایت / پیشنهاد ، گزینه ای فعال می گردد که امکان جستجوی پیشرفتهی شعب را به شما میدهد.  
با کلیک بروی کلید "جستجو پیشرفتهی" گزینه ای فوق، مطابق تصویر زیر صفحهی باز میشود.

# دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه : ۸ از ۱۲

کد: ۵۰۵۵-۰۰-۹۴/۷

دقت کنید که پیشنهادها ستاره دار اجباری می باشند.

کد ملی \*  
نام \*  
نام خانوادگی \*  
تاریخ تولد  
جنسیت  
تخصصات  
تلفن همراه \*  
تلفن ثابت  
پست الکترونیک  
استان  
شهر  
آدرس

کد پستی  
بخش که از آن شکایت/پیشنهاد دارید  
نام اداره/بانک و کد شعبه  
موضوع شکایت/پیشنهاد  
شرح شکایت/پیشنهاد \*

ایرادات مرکزی (مشکل از مشتریان/بنابراین ستادی ، مناطق و حوزه ها)

خدمات بانکداری الکترونیک  
خطای کارکنان الکترونیک  
خطای کارکنان - تان کارکنان با افراد  
خطای کارکنان - نحوه رفتار کارکنان ( خطایکد تبعیض آمیز کارکنان )  
خطای کارکنان - پرداخت چک جعل شده  
خطای کارکنان - عدم رعایت مقررات بانک  
خطای کارکنان - درخواست وجود غیر قانونی  
خطای کارکنان - تکریم ارباب رجوع  
تسهیلات - اعتراض به نحوه تسهیلات  
تسهیلات - اعتراض به نرخ تسهیلات  
تسهیلات - اعتراض به نحوه وصول مطالبات  
تسهیلات - اعتراض به جرائم تاخیر  
تسهیلات - اعتراض به عدم درج وثایق ( ملکه سفه و چک )  
خدمات بانکی - تغییرگی  
خدمات بانکی - کمبود پرسنل  
خدمات بانکی - کمبود باجه  
خدمات بانکی - فضای نامناسب شعبه  
خدمات بانکی - نرخ سود سربده ها  
خدمات بانکی - نحوه محاسبات سود برگشتی  
خدمات بانکی - اوراق گواهی  
خدمات بانکی - سربده

ارسال/بازنگری

که با انتخاب یکی از آیتمهای فوق و فشردن کلید جستجو جدول پایین صفحه با توجه به شرایط انتخابی نمایش داده میشود، جهت انتخاب هر یک از آیتم های مورد نظر روی آن کلیک نمایید .



عنوان سند:

## دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه : ۹ از ۱۲

کد: د ۵۵۵-۰۰۰-۹۴/۷

سپس نوع شکایت و متن شکایت (تا حداکثر ۱۵۰۰ کلمه معادل تقریبی ۳ صفحه **A4**) و تصویر امنیتی را وارد نموده و گزینه ارسال پیام جدید را کلیک نمایید.

سپس وارد صفحه‌ی زیر می شوید .

پستجو

موسسه اعتباری سامن شعبه اعتماد شما

ویژه حسابداران

سایت اصلی

درباره موسسه خدمات مشتریان بانکداری الکترونیک روابط عمومی اطلاعات شعب دعوت به همکاری

موسسه اعتباری سامن Samen Credit Institution

سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان

بیشنهادهای شما با شماره **BFFB27DC6C** با موفقیت ثبت شد. شما می توانید با استفاده از همین سیستم پیشنهاد خود را پیگیری نمایید.

از اینکه با ارائه پیشنهادهای ارزنده خود ما را در راه تعالی سازمان یاری می کنید تشکر می کنیم.

دبیرخانه نظام پیشنهادهای

**سپاسگزاریم!**

کد رهگیری پیشنهاد: **BFFB27DC6C**

که نماینگر این مطلب می باشد که شکایت / پیشنهاد شما با موفقیت ثبت شده است و کد رهگیری دریافت نموده اید که جهت پیگیری بعدی مورد نیاز می باشد. لذا ، در نگهداری آن دقت فرمایید .

عنوان سند:

## دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه: ۱۰ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰۰-۹۴/۷

### ۲-۴. پیگیری شکایت / پیشنهاد

با انتخاب گزینه پیگیری شکایت / پیشنهاد از منوی اصلی، صفحه‌ی زیر نمایش داده می‌شود.

چستجو

موسسه اعتباری سامن شماره اعتماد شما

درباره موسسه خدمات مشتریان بانکداری الکترونیک روابط عمومی اطلاعات شعب دعوت به همکاری

سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان

برای ثبت شکایت / پیشنهاد کلیک کنید

پیگیری شکایت/پیشنهاد

کد پیگیری:

39149

کد امنیتی را وارد کنید

ثبت‌نام

که با وارد نمودن کد پیگیری (که پس از ثبت شکایت / پیشنهاد، این کد پیگیری را دریافت کردید) و تصویر امنیتی (قابل ذکر است در صورت نیاز برای تعویض تصویر امنیتی روی آن کلیک کنید) و کلیک بروی کلید **جستجو** صفحه‌ای مطابق تصویر زیر که شامل اطلاعاتی از اینکه شکایت / پیشنهاد شما هم اکنون در چه مرحله و وضعیتی میباشد، نمایش داده خواهد شد.

عنوان سند:

## دستورالعمل راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان



صفحه: ۱۱ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰-۹۴/۷

موسسه اعتباری سامن بهره اعتماد شما جستجو

موسسه اعتباری سامن سامن Credit Institution

درباره موسسه خدمات مشتریان بانکداری الکترونیک روابط عمومی اطلاعات شعب دعوت به همکاری

سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان

\*\*\*\*\*-(0 نفر)

نمایش پیشنهاد	
BFFB27DC6C	کد رهگیری پیشنهاد
1394/07/20	تاریخ پیشنهاد
اسماحیل نعمانی	نام و نام خانوادگی
شکایت/پیشنهاد رسیده - تست	عنوان پیشنهاد
	چکیده پیشنهاد
منتظر بررسی	وضعیت پیگیری
شورای مرکزی	گنبدت بررسی کننده
1394/07/20	تاریخ ارجاع به گنبدت
1394/07/20	تاریخ ثبت فرم
<a href="#">نمایش نتایج</a>	نتیجه بررسی

در صورت کلیک بروی گزینهی شرح نتیجه بررسی در پایین صفحه، نتیجهی شکایت / پیشنهاد شما نمایش داده می شود.

عنوان سند:

**دستورالعمل راهنمای کاربری  
سامانه رسیدگی به شکایات / پیشنهادات مشتریان**



صفحه: ۱۲ از ۱۲

کد: د ۵۰۵۵-۰۰-۹۴/۷

**۵. مسئولیت ها**

مسئولیت اجرای دقیق این دستورالعمل برعهده مدیریت تحقیق و توسعه می باشد .  
سایر مسئولیتها مطابق اطلاعات مندرج در گردش کار شرح داده شده است .

**۶. مستندات مرتبط**

ندارد

**۷. ضمائم**

ندارد