

اثر بخشی نظام مدیریت
در بخش شکایات موسسه های مالی

گردآورنده و مترجم: مهناز اکبرپور

عنوان کتاب : اثربخشی نظام مدیریت در بخش شکایات موسسه های مالی
Effectiveness of the Complaint Management System in Financial
Institutions

گردآورنده و مترجم : مهناز اکبرپور

ویراستار : مهناز اکبرپور

حروف نگاری و طرح جلد : مهناز اکبرپور

صفحه آرای : مهناز اکبرپور - زهرا ملانوروزی

چاپ و صحافی : شرکت چاپ و طرح نفیس نگار

ناشر : مهناز اکبرپور

تیراژ : ۱۰۰۰ جلد

چاپ اول : زمستان ۱۳۹۰

قیمت : ۳۰۰۰ تومان

تلفن بخش : ۰۹۱۲۶۰۵۰۱۶۶

پست الکترونیک : Akbarpour.aml@gmail.com

کلیه حقوق این کتاب متعلق به "ناشر مولف" است و هر نوع استفاده بازرگانی از این کتاب اعم از زیراکس، باز نویسی، ضبط کامپیوتری و یا تکثیر آن ممنوع و قابل تعقیب قانونی می باشد.

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

سرشناسه :	اکبرپور، مهناز، ۱۳۵۵ -، گردآورنده، مترجم
عنوان و نام پدیدآور :	اثربخشی نظام مدیریت در بخش شکایات موسسه های مالی / مترجم [و گردآورنده] مهناز اکبرپور.
مشخصات نشر :	تهران : مهناز اکبرپور، ۱۳۹۰ ص.
مشخصات ظاهری :	۱۷، ۳۵ ص.
شابک :	۳۰۰۰۰ ریال 4-7897-964-978:
یادداشت :	انگلیسی - فارسی
یادداشت :	عنوان به انگلیسی: Effectiveness of the Complaint Management System in Financial Institutions.
یادداشت :	واژنامه.
یادداشت :	کتابنامه: ص. ۱۶.
موضوع :	مصرف کنندگان - شکایت ها- مدیریت
موضوع :	سازمان های مالی - مدیریت
رده بندی کنگره :	۱۳۹۰ ۲ الف ۷ الف / ۵۲ / ۵۴۱۵ HF
رده بندی دیویی :	۶۵۸ / ۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی :	۲۵۶۱۹۹۶

ISBN:978-964-04-7897-4

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۰۴-۷۸۹۷-۴

ISBN:978-964-04-7897-4



9 789640 478974

صفحه	عنوان
۵	مقدمه
۷	ایجاد بخش شکایات
۷	ایجاد سیستمی جهت ثبت سوابق
۸	۱ - دریافت شکایات
۸	۲ - دسته بندی شکایات
۸	۳ - بررسی شکایات
۹	۴ - طرح سوال و جواب در چک لیست
۱۲	۵ - بررسی رسمی و قانونی پرونده های بخش شکایات
۱۲	۶ - تعیین مدت زمان لازم
۱۲	۷ - فرم شکایات
۱۴	تحقیق ، بررسی و پیگیری به پرونده های شکایات
۱۴	- هماهنگی روند بررسی شکایات با سیاست های موسسه مالی
۱۴	- پیگیری
۱۴	تهیه گزارش ، ثبت راهکار و خلاصه نویسی
۱۵	پاسخگویی به شکایات
۱۵	اقدامات لازم جهت اصلاح روند شکایات
۱۶	منابع
۱۷	یادداشت

همانگونه که خوانندگان محترم می دانند یک نظام کارآمد زمانی می تواند از قابلیت خوبی برخوردار باشد که خدمات مورد نظر را ساده و روان به مشتریان ارائه نماید. تحقق این خصوصیت منوط به شفاف و صریح بودن اطلاعات می باشد به طوری که مشتریان آن موسسه به راحتی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی داشته باشند و براین اساس بتوانند شکایات و انتقادات خود را مطرح نمایند.

نظام مدیریت در بخش شکایات نیز باید از چنین روندی برخوردار باشد چرا که چنین نظامی شامل مراحل دریافت، ثبت و نگهداری، بررسی و پیگیری، پاسخگویی و تهیه گزارش می باشد و بکارگیری آنها منجر به بهبود کیفیت ارائه خدمات به مشتری و حتی تصمیم گیری ها می شود.

رهنمود حاضر، ارائه دهنده مراحل و نکات اصلی وظایف در نظام مدیریت بخش شکایات می باشد و به شما کمک خواهد کرد تا با استفاده از چک لیست "نظام مدیریت در بخش شکایات" بتوانید روند مدیریت در این بخش را ایجاد یا ارتقا بخشید. با بکارگیری از آن خواهید توانست نظام مدیریت فعلی موسسه تان را ارزیابی نمایید و همچنین با راهنمایی از آن می توانید اقدامات مناسبی جهت رفع نواقص تعیین شده اتخاذ نمایید.

اهداف مهم در این رهنمود شامل:

- شناخت اصول و اهمیت نظام مدیریت در بخش شکایات
- کسب تجارب و اطلاعات کاربردی درخصوص چگونگی ایجاد یا اصلاح نظام مدیریت در بخش شکایات
- همکاری به منظور ایجاد، ارزیابی یا ارتقاء سیستم یا فرایند فعلی

با در نظر گرفتن موارد گفته شده انتظار دارد تا رهنمود حاضر در بخش های مختلف مثل موسسات مالی ، شرکت های اعتباری ، بیمه و شرکت های و نمایندگی های وصول مطالبات کاربرد داشته و نیز بر اهمیت شناسایی و اثربخشی نظام مدیریت در بخش شکایات تاکید نماید که امروزه همه بخش های مختلف احتمالاً با این مسئله درگیر خواهند بود .

درهرحال ، امید است تا خوانندگان فرهیخته و علاقمندان به این موضوع ، نگارنده را در مسیر تکمیل این رهنمود یاری نمایند .

مهناز اکبرپور

زمستان ۱۳۹۰

پست الکترونیک : Akbarpour.aml@gmail.com

تلفن همراه : ۰۹۱۲۶۰۵۰۱۶۶