

نمودار شکلی نحوه ارایه و رسیدگی به شکایات و انتقادات در بانک مشترک ایران و ونزوئلا

دریافت و ثبت شکایات و انتقادات توسط اداره بازرسی و حسابرسی داخلی

اعلام کتبی مراتب وصول شکایت توسط اداره بازرسی و حسابرسی داخلی
به متقاضی همراه با تعیین مهلت مقرر برای انجام رسیدگی و اعلام نتیجه

ارجاع شکایت جهت انجام اقدامات و بررسی‌های لازم توسط رئیس اداره به کارشناس

انجام عملیات بررسی شکایت توسط کارشناس

آیا شکایت به بانک مرتبط می‌باشد

خیر

تهیه گزارش و اعلام نتیجه کتبی به
رئیس اداره بازرسی و حسابرسی داخلی

بله

طبقه‌بندی موضوع بر حسب نوع شکایات و انتقادات

اعلام نتیجه کتبی به شاکی

اولویت‌بندی شکایات و انتقادات

بررسی و رسیدگی به شکایات در چارچوب ضوابط مندرج در
دستورالعمل مصوب مربوط و بر اساس مهلت‌های مقرر برای رسیدگی

جمع‌بندی و تهیه گزارش نهایی توسط کارشناس و
ارایه به رئیس اداره بازرسی و حسابرسی داخلی

بررسی گزارش تنظیمی کارشناس مسئول رسیدگی به شکایات و
کنترل اسناد و مدارک و مستندات مربوط توسط رئیس اداره بازرسی
و حسابرسی داخلی

در صورتیکه گزارش کامل نباشد

ارجاع مجدد به
کارشناس جهت
انجام
بررسی‌های
تکمیلی بر
مبنای نظرات
رئیس اداره در
چارچوب مهلت
زمانی مقرر

در صورتی که گزارش کامل بوده و امکان جمع‌بندی و
نتیجه‌گیری میسر باشد

اعلام کتبی نتیجه بررسی شکایت به مشتری
توسط اداره بازرسی و حسابرسی داخلی

مشتری در صورت اعتراض به پاسخ دریافتی می‌تواند تقاضای
خود مبنی بر رسیدگی مجدد به موضوع را همراه پاسخ دریافتی و
مستندات مربوط به معاونت نظارتی بانک مرکزی ارائه نماید