

# خط مشی سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان شرکت کارگزاری بهمن (سهامی مناس)

## رسالت:

شرکت کارگزاری بهمن (سهامی خاص) به شماره ثبت ۲۳۰۰۴، با ارائه خدمات کارگزاری در حوزه های بورس اوراق بهادار، فرابورس، بورس کالا، سرمایه گذاری و مشاوره مالی، متناسب با الزامات ذینفعان، با محور قرار دادن توسعه و بهبود مستمر فعالیت های خویش، تقویت رضایت مشتریان و ایجاد مشتریان وفادار، اهداف مشخص شده زیر را مد نظر قرار داده است.

## چشم انداز:

❖ ایجاد مجموعه ای پیشرو، نوآور، کارآمد و پویا در ارائه خدمات کارگزاری، سرمایه گذاری و مشاوره مالی به مشتریان در ایران و منطقه.

## ارزش ها:

- ❖ احترام به حقوق کلیه ذینفعان.
- ❖ استفاده از خلاقیت و مشارکت کارکنان در جهت ارتقای کمی و کیفی خدمات ارائه شده توسط شرکت.
- ❖ پاسخگویی به مسئولیت های اجتماعی.
- ❖ رعایت مقررات و قوانین و الزامات مرتبط با فعالیت های شرکت.
- ❖ پایبندی به اصول اخلاق حرفه ای و منشور اخلاقی شرکت.

## خط مشی رسیدگی به شکایات مشتریان:

- ❖ توسعه توانمندیهای منابع انسانی در بالابردن سطح کیفیت ارائه خدمات و تقویت رضایتمندی مشتریان.
- ❖ بکارگیری فناوریهای نوین تکنولوژی اطلاعات در ارتباط با مشتریان و شرکت به منظور تسریع در فرآیند رسیدگی به شکایات.
- ❖ پاسخگویی به موقع و مناسب به نظرات و شکایات مشتریان.
- ❖ ایجاد فرهنگ پاسخگویی و رسیدگی به شکایات نزد پرسنل شرکت.
- ❖ ارتقای سطح خدمات با در نظر گرفتن سه عامل کلیدی هزینه، کیفیت و زمان مناسب برای مشتریان.
- ❖ ایجاد تعهد اخلاقی و کاری در پرسنل و پایبندی آنها به منشور اخلاقی شرکت.

شرکت کارگزاری بهمن با تکیه بر سرمایه ارزشمند نیروی انسانی در راستای ایفای وظایف خود، سیستم مدیریت و نظارت بر دفتر مرکزی و شعب خود را بر عهده داشته و به منظور تقویت رضایت و ایجاد مشتریان وفادار اقدام به استقرار نظام مدیریت رسیدگی به شکایات بر اساس استاندارد ISO ۱۰۰۰۲:۲۰۰۴ نموده و در این راستا کانال های ارتباطی از قبیل تلفن رایگان به شماره ۸۸۱۰۰۴۳۴، پیامک ۳۰۰۰۸۱۳۴، دورنگار ۸۳۳۲۷۲۴۴ وبسایت [www.bahmanbroker.com](http://www.bahmanbroker.com) و صندوق پستی ۱۴۱۵۵-۷۶۹۷ را ایجاد و با آموزش های مستمر، بهبود آن را میسر نموده است.

این شرکت به منظور تعیین اهداف کیفی، در جلسه پایانی هر سال اهداف کیفی پیشنهاد شده توسط پرسنل را پس از بررسی به تصویب رسانده و میزان تحقق اهداف را در جلسات بازنگری نماینده مدیریت ارائه می نماید.

مدیریت این شرکت با اعتقاد کامل و عزمی راسخ از این امر پشتیبانی نموده و از یکایک همکاران شرکت انتظار دارد تا جهت تأمین الزامات سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات و شکل گیری، نگهداری و بهبود مستمر آن تمامی تلاش خود را مبذول نمایند.

شایان ذکر است خط مشی شرکت در جلسات بازنگری مدیریت (هر سال یکبار) مورد بازنگری قرار گرفته و مورد تصویب مجدد قرار می گیرد.

سلطان اله قلی  
مدیرعامل  
سازمان بورس و اوراق بهادار

عنوان مدرک: خط مشی سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان  
شماره مدرک: BAM ۳۵۰۱ (۲) بازنگری: تاریخ: ۱۳۸۹/۰۸/۲۰  
نسخه های کاغذی تحت کنترل نمی باشند. مرجع اصلی مدارک، فایل های موجود در سایت شرکت به آدرس: <http://www.Bahmanbroker.com>