



راهنمای کاربری

سامانه رسیدگی به شکایات مشتریان

بانک سینا

تنظیم و ارسال شکایت

با مراجعه به وب سایت بانک سینا با آدرس www.sinabank.ir ، می توانید به سامانه رسیدگی به شکایت دسترسی مراجعه نمایید. (مطابق تصویر ذیل)

The screenshot displays the Sinabank website interface. At the top, the Sinabank logo and name are visible. Below the header, there is a navigation menu with options like 'Home', 'Services', 'Accounts', 'Interest Rates', 'Facilities', 'Exchange Rates', 'Sinabank in the Stock Market', and 'Sinabank with You'. A central banner promotes online banking services with the text 'با اینترنت بانک سینا در هر زمان و هر مکان امور بانکی خود را انجام دهید'. Below the banner, there are several service icons such as 'Online Banking', 'Company Banking', 'Mobile Banking', 'Online Remittance', 'Online Loan', 'Online Card Management', 'Online Card Issuance', 'Online Card Activation', and 'Online Card Deactivation'. A horizontal menu below the icons lists 'Sinabank Card', 'Sinabank Card Services', 'Sinabank Card Services', 'Sinabank Card Services', 'Sinabank Card Services', and 'Sinabank Card Services'. A search bar is located on the right side of the page. The main content area features a 'Latest News and Announcements' section with a 'WARNING' icon and a 'Complaint Registration' button highlighted in red. The 'Complaint Registration' button is located in the bottom right corner of the page, next to the 'Usage' button.

با انتخاب لینک مرتبط با " رسیدگی به شکایات " در وب سایت، وارد صفحه ثبت شکایت خواهید شد.

سامانه رسیدگی به شکایات مشتریان

مشخصات فردی

نام

نام خانوادگی

نام پدر

شماره شناسنامه

کد ملی

اطلاعات تماس

این صفحه جهت ورود اطلاعات شامل سه قسمت می باشد:

۱. مشخصات فردی

۲. اطلاعات تماس

۳. ثبت شکایت

که در ادامه نکات مرتبط با هر قسمت شرح داده خواهد شد.

➤ مشخصات مشتری

شکایت باید متضمن هویت کامل شاکی از جمله نام و نام خانوادگی، نام پدر، شماره شناسنامه و کد ملی باشد.

| مشخصات فردی | |
|----------------|----------------------|
| نام | <input type="text"/> |
| نام خانوادگی | <input type="text"/> |
| نام پدر | <input type="text"/> |
| شماره شناسنامه | <input type="text"/> |
| کد ملی | <input type="text"/> |

چنانچه در فیلدهای مرتبط با شماره شناسنامه و کد ملی اطلاعات اشتباه وارد شود، امکان ثبت و دریافت کد رهگیری به شما داده نخواهد شد.

➤ اطلاعات تماس

شاکای در بخش اطلاعات تماس، باید شماره تلفن ثابت به همراه پیش شماره، شماره تلفن همراه، نشانی پستی، کدپستی و آدرس پست الکترونیک خود را وارد نماید.

| اطلاعات تماس | |
|---------------|----------------------|
| تلفن ثابت | <input type="text"/> |
| تلفن همراه | <input type="text"/> |
| نشانی پستی | <input type="text"/> |
| کد پستی | <input type="text"/> |
| پست الکترونیک | <input type="text"/> |

نکته: در صورت نیاز به برقراری ارتباط با شاکی از سوی بانک و یا ارسال پیامک و ایمیل صرفاً از طریق اطلاعات مندرج در این قسمت استفاده خواهد شد، لذا در ورود اطلاعات این بخش دقت فرمایید.

➤ ثبت شکایت

در این بخش، شاکی می تواند اطلاعات مرتبط با شکایت خود را درج نماید.

| ثبت شکایت | |
|--|--|
| رمز عبور * | <input type="text"/> |
| تکرار رمز عبور | <input type="text"/> |
| توضیح: در انتخاب و به خاطر سپردن رمز عبور دقت فرمایید. از این رمز جهت پیگیری های بعدی استفاده خواهد شد | |
| آیا در بانک سینا دارای حساب می باشید؟ | <input type="radio"/> بله <input checked="" type="radio"/> خیر |
| شماره مشتری | <input type="text"/> |
| نام شعبه | <input type="text"/> |
| کد شعبه | <input type="text"/> |
| متن ارسالی * | <input type="text"/> |
| فایل الحاقی | No file chosen <input type="button" value="Choose File"/> |
| فایل های مجاز عبارتند از: JPG, GIF, PNG, PDF | |

در ورد اطلاعات به نکات ذیل توجه فرمایید:

۱. در ابتدا در بخش رمز عبور، باید رمزی بصورت دلخواه وارد شود.

نکته: کاربرد این رمز در زمان پیگیری فرم می باشد که شاکی می تواند در صورت فراموش نمودن شماره پیگیری ارائه شده توسط سیستم، فرم ثبت شده خود را بر اساس شماره شناسنامه، کدملی و رمز عبور وارد شده در این قسمت بازیابی نماید.

۲. چنانچه شاکی از مشتریان بانک سینا می باشد می تواند شماره مشتری و اطلاعات شعبه ای که در آنجا حساب دارد را وارد نماید.

۳. قسمت متن ارسالی، جهت ورود اطلاعات مرتبط با شکایت شاکی می باشد که لازمست اطلاعات مهم و کلیدی به همراه توضیحات لازم قید شود.

۴. چنانچه شاکی جهت طرح شکایت خود نیاز به ارائه مستندات دارد، می تواند در بخش فایل الحاقی فایل خود را ارسال نماید.

نکته: تنها پسوند های فایل های مجاز عبارتند از: JPG , GIF , PNG , PDF

در انتها نیز پس از اطمینان از صحت اطلاعات وارد شده و درج کد امنیتی، با زدن کلید **ارسال**، فرم در سامانه شکایات بانک سنا ثبت خواهد شد که در انتها از سوی سیستم يك شماره پیگیری برای شما صادر می شود.

شاکی به وسیله کد پیگیری می تواند از طریق همین سامانه از وضعیت شکایت خود آگاهی کسب نماید. در نگهداری و عدم افشای این شماره به دیگران دقت نمایید.

پیگیری شکایت

جهت پیگیری شکایت ابتدا از طریق وب سایت بانک وارد سامانه رسیدگی به شکایت شوید.

The screenshot shows the Sina Bank website interface. At the top, there is a search bar and navigation menu. The main content area features a banner for online banking services. Below the banner, there are several service icons and a navigation bar. A red box highlights the 'رسیدگی به شکایات' (Complaint Tracking) link in the bottom navigation bar.

اعتماد شما سرمایه ماست

بانک سینا

درباره بانک | حسابرسی | انواع حساب ها | خدمات بانکداری الکترونیک | نرخ سود سپرده ها | تسهیلات | خدمات ارزی | بانک سینا در بورس | تماس با ما

با اینترنت بانک سینا در هر زمان و هر مکان امور بانکی خود را انجام دهید

اینترنت بانک | موبایل بانک | بانکداری شرکتی | خرید و پرداخت اینترنتی | مدیریت پرداخت | ضمانتنامه ها و استعلام شبا و سیم کارت | خرید شارژ سیم کارت | پرداخت اینترنتی

همبانک / سینا سل | پرداخت ۷۲۷ سینا | کارپوشه اینترنتی مشتریان حقوقی | سینا کارت حقوقی | کارت خانواده

معاونین رویدادهای مهم | سازوکارهای معاون امور سرمایه - آرشیو

مخاطبه سود سپرده | پیگیری تراکنش های ناموفق | سامانه افتتاح حساب | مدیریت مناطق و شعب | بازاره | شرکت برابری سینا | توصیه های امنیتی

آخرین اخبار و رویداد ها | اطلاعیه ها | نرخ ارز | شفافیت اطلاعات مالی و گزارش های سالانه | انتشارات | نظرسنجی

اطلاعیه مهم

مشاور آنتیتی

مشتری گرامی با توجه به تعداد بالای آسیب پذیری های کشف شده در نسخ قدیمی مرورگرها اکیدا پیشنهاد می گردد هنگام استفاده از خدمات اینترنتی بانک، از به روز بودن نسخه مرورگر خود اطمینان حاصل نمایید.

در راستای کلین نیروی انسانی، بانک سینا استخدام می کند (۲۷ خرداد ۱۳۹۴) در سال گذشته: کمتر از ۸ درصد تراکنش ها در بانک سینا حضوری بوده است (۲۷ خرداد ۱۳۹۴) فراتوان همکاری بانک سینا با پایان نامه های دانشجویی (۲۱ خرداد ۱۳۹۴) پس از اجرای بسته سلفه ملی چکاوک صورت گرفت: قرارداتی رئیس کل بانک مرکزی از بانک سینا (۱۹ خرداد ۱۳۹۴) یک مدیر با تجربه بانکی به خانواده بانک سینا پیوست

آرشیو اخبار

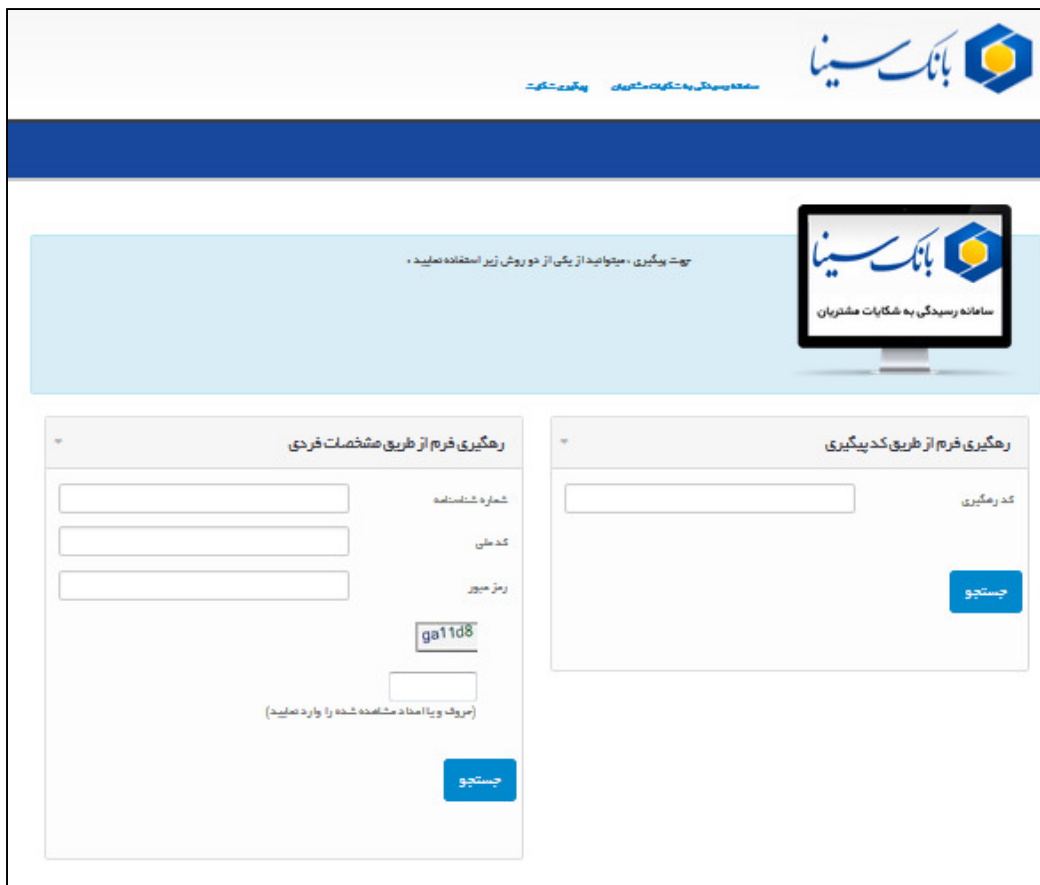
پیوندها | مذاکره و مزایده | اعتبار مجامع | **رسیدگی به شکایات** | پژوهش و آموزش | پرسشهای متداول | بخش ویژه همکاران | استخدام

راهنمای کاربری سامانه رسیدگی به شکایات مشتریان بانک سینا

در صفحه نمایش داده شده مطابق تصویر ذیل، بر روی "پیگیری شکایت" کلیک نمایید.



تا صفحه ای همانند تصویر ذیل برای شما نمایش داده شود.



پیگیری فرم به دو طریق امکانپذیر می باشد:

۱. با استفاده از کد رهگیری

۲. با استفاده از مشخصات فردی

▪ با استفاده از کد رهگیری

چنانچه کد رهگیری ارائه شده توسط سیستم را در اختیار دارید می توانید در قسمت کد رهگیری وارد و با انتخاب کلید جستجو، از وضعیت فرم خود مطلع شوید.



The screenshot shows a web form titled "رهگیری فرم از طریق کد پیگیری" (Tracking form via tracking code). It features a single text input field labeled "کد رهگیری" (Tracking code) and a blue button labeled "جستجو" (Search).

▪ با استفاده از مشخصات فردی

چنانچه کد رهگیری خود را فراموش نموده اید، می توانید از طریق بخش سمت چپ این صفحه، با وارد نمودن شماره شناسنامه، کد ملی و رمز عبور (این رمز در زمان ثبت فرم توسط شاکی وارد شده بود) و عبارت امنیتی نمایش داده شده، آخرین وضعیت فرم خود را مشاهده نمایید.



The screenshot shows a web form titled "رهگیری فرم از طریق مشخصات فردی" (Tracking form via personal details). It contains three text input fields labeled "شماره شناسنامه" (National ID number), "کد ملی" (National code), and "رمز عبور" (Password). Below these is a security code "gcd7b5" and a small input field for the security code. A note below the security code reads "(حروف و یا اعداد مشاهده شده را وارد نمایید)" (Enter the letters and numbers shown). A blue "جستجو" (Search) button is at the bottom.