

تاریخ: ۱۳۹۵/۰۷/۱۴

شماره ثبت: ۱۲/۹۵/۴۶۵۳۹۰

شناسه نامه: ۶۴۴۲۵۶۲

پیوست: ندارد

## جناب آقای ذاکری

با سلام؛

بازگشت به شکواییه جنابعالی در خصوص امتیازات کسب شده در باشگاه مشتریان به استحضار میرساند:

باشگاه مشتریان به منظور ارائه خدماتی جدید و متمایز، نسخه سوم طرح را پیاده سازی نموده و جهت پیشگیری از نارضایتی اعضا، فرصتی ۴۶ روزه از تاریخ ۹۵/۰۵/۰۲ لغایت ۹۵/۰۶/۱۶ به منظور تعیین تکلیف امتیازات کسب شده از طرح های امتیازی پیشین؛ در اختیار کاربران قرار داده است و اطلاع رسانی در خصوص تمامی موارد مربوطه از طریق تبلیغات رسانه ای، وب سایت باشگاه مشتریان و بانک، ارسال پیام کوتاه و پست الکترونیک (در صورت ثبت اطلاعات تماس کاربر) انجام و طی فراخوان های عمومی از اعضا دعوت شد تا نسبت به تعیین تکلیف امتیازات قبلی خود تا پایان مهلت مقرر اقدام مقتضی معمول نمایند.

از سوی دیگر توجه به بندهای زیر از قوانین و مقررات باشگاه که در هنگام عضویت به تائید اعضا میرسد، ضروری می نماید:

"بند ۱-۷: در باشگاه مشتریان بانک ملت اعضا به دو دسته فعال و غیر فعال تقسیم می شوند. عضو فعال به اعضای گفته می شود که در هر دوره زمانی سه ماهه حداقل یک مرتبه با ورود نام کاربری و رمز عبور خود (Login) وارد سایت باشگاه مشتریان شوند. باشگاه مشتریان بانک ملت این اختیار را دارد تا بدون اعلام قبلی با حذف نهدات و امتیازات اعطایی، در خصوص عضویت اعضای غیر فعال تصمیم گیری نماید. در این صورت افراد یادشده به قطع و غیرقابل عدول حق هرگونه ادعا و اعتراضی را نسبت به تصمیمات باشگاه از خود سلب می نماید.

بند ۲-۷: باشگاه مشتریان بانوجه به اهداف و سیاست گذاری بانک، با اجرای طرح امتیازی به اعضای که از خدمات بانکی منتخب بانک ملت استفاده نمایند امتیاز اختصاص داده و این امکان را فراهم می نماید تا اعضا با جمع آوری امتیاز در طرح های تسویقی باشگاه شرکت نموده و از مزایای پاداش ها بهره مند شوند. براین اساس باشگاه مشتریان بانک ملت این اختیار را دارد تا تغییرات مورد نظر خود را در خصوص موارد ذیل انجام داده و اعضا به قطع و غیرقابل عدول حق هرگونه ادعا و اعتراضی را نسبت به باشگاه مشتریان از خود سلب می نمایند.

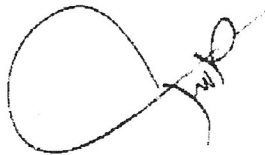
تاریخ: ۱۳۹۵/۰۷/۱۴  
شماره ثبت: ۱۲/۹۵/۴۶۵۳۹۰  
شناسه نامه: ۶۴۴۲۵۶۲  
پیوست: ندارد

- ایجاد تغییر ، توقف و یا حذف طرح امتیازی یا اجزاء آن از قبیل شرایط ورود به بخش طرح امتیازی ، خدمات بانکی مورد استفاده ، مقدار امتیاز تخصیص داده شده به هر خدمت ، طول عمر امتیازها ، پاداش های مترتب بر امتیازها ، ارزش ریالی امتیازها و ... در اختیار باشگاه است .
  - ایجاد تغییر ، توقف و یا حذف پاداش های اعطایی یا اجزاء آن از قبیل شرایط ورود به بخش پاداش ، تعداد ، مبلغ و نوع پاداش و... در اختیار باشگاه است .
  - تغییر در زمان بندی به روز رسانی امتیازها ، رسیدگی به درخواست پاداش های ارائه شده ، پرداخت وجوه جوایز و ... در اختیار باشگاه است . "
- با توجه به موارد عنوان شده ، عدم اطلاع جنابعالی از تغییرات اعمال شده ناشی از قصور در تداوم مراجعه به سایت و توجه به فراخوان های عمومی و یا عدم مطالعه دقیق قوانین و مقررات باشگاه می باشد.

### مدیریت امور بازرسی و نظارت

### واحد رسیدگی به شکایات

حسین صفری



۶۷۳۴۵

زین العابدین حسینی



۱۸۵۲۶