

به: اداره کل بازرسی و نظارت بانک ملت

موضوع: باشگاه مشتریان

با سلام

احتراماً روندی که طی چهار روز اخیر اتفاق افتاده و مشکلاتی که در این خصوص برای اینجانب پیش آمده را بشرح ذیل به استحضار میرسانم:

۱. چهارشنبه ۹۵/۶/۱۷: ورود به حساب کاربری و مشاهده «صفر» بودن مجموع امتیازات چند ساله!
۲. چهارشنبه ۹۵/۶/۱۷: ارسال پیام الکترونیک در حساب کاربری برای باشگاه مشتریان با مضمون وجود این مشکل
۳. پنجشنبه ۹۵/۶/۱۸: عدم امکان برای ورود به حساب کاربری بعلت در دسترس نبودن صفحه Login باشگاه مشتریان؛ خاطر نشان می‌سازد این مشکل از تاریخ یاد شده تا لحظه نگارش این نامه (شنبه ۹۵/۶/۲۰ ساعت ۱۰:۳۰) پابرجاست و لاقلاً با مرورگرهای Firefox و Chrome و Microsoft edge امکان پذیر نیست!
۴. پنجشنبه ۹۵/۶/۱۸: ارسال پیام الکترونیک برای روابط عمومی بانک ملت توسط گزینه «ارتباط با ما» سایت بانک ملت و اعلام مشکل
۵. شنبه ۹۵/۶/۲۰: اعلام پاسخ توسط روابط عمومی بانک ملت مبنی بر اینکه با تلفن ۱۵۵۶ داخلی ۳ تماس بگیرم.
۶. شنبه ۹۵/۶/۲۰: تماس با تلفن ۱۵۵۶ داخلی ۳ و اعلام مشکل و پاسخ بسیار تامل برانگیز کارشناس محترم پاسخگو! که خلاصه آن بدین شرح است:

کارشناس محترم پاسخگو فرمودند امتیازات از ۹۵/۶/۱۶ تبدیل به کارشا شده و در این خصوص اطلاع رسانی هم شده است. وقتی بنده پرسیدم به چه نحوی اطلاع رسانی انجام شده، فرمودند توسط پیامک. بنده گفتم برای من چنین پیامکی نیامده که ایشان فرمودند شما باید (باید!) هفته ای یک مرتبه وارد حساب کاربریتان بشوید و از اطلاعیه ها باخبر شوید! بنده در پاسخ گفتم که اولاً کمتر از یک ماه قبل وارد حساب کاربری ام شده ام و چنین اطلاعیه ای برای من ارسال نشده بود. ثانیاً طبق کدام قانون، چنین توافق دوجانبه ای صورت گرفته که مشتریان لازم است الزاماً هفته ای یک مرتبه وارد حساب کاربریشان شوند؟! که ایشان فرمودند وقتی در یک جایی عضو می شوید نباید به آن سر بزنید؟! نهایتاً بنده در خواست نمودم که با مقام بالاتر و یا مدیر مربوطه صحبت کنم که ایشان فرمودند با بازرسی تماس بگیرم. لذا هم اکنون خواهشمندم در این خصوص رسیدگی لازم را مبذول بفرمائید.

**الف.** وقتی روند جدیدی در باشگاه مشتریان اجرایی میشود آیا نباید به اطلاع اعضاء نیز برسد؟ اطلاع رسانی توسط ایمیل و نیز پیامک (هر دو) ساده ترین راهکاری است که در این خصوص، مشتری انتظارش را دارد.

**ب.** باشگاه مشتریان تحت کدام توافق و قانون، امتیازاتی که مشتری به تدریج و در طی چند سال جمع آوری نموده را تبدیل به پدیده ای بنام کارشا میکند که در خصوص هویت و قانونی بودن آن طبق قوانین بانکداری جمهوری اسلامی ایران نیز قطعاً لازم است تحقیق و بررسی بعمل آید.

**ج.** اینکه باشگاه مشتریان سایت جدیدش را مزدگانی داده قطعاً اتفاق خوبی است، اما وقتی در همان گام اول یعنی Login به مشکل برمی خورد، چه کسی پاسخگوست؟ آیا برای وقت مشتریان ارزش کافی در نظر گرفته شده است؟

**د.** اعتمادی که مشتری به باشگاه مشتریان نموده و قطعاً با عضویت در آن، بخشی از فعالیت های بانکی خویش را به بانک ملت سوق داده، قطعاً به سابقه و اعتماد مشتری به بانک ملت بازمی گردد. هم اکنون مسئولیت این تصمیم باشگاه مشتریان متوجه کدام ارگان است؟

با تشکر فراوان

