

اصول مشتری‌مداری در بانک کارآفرین

- ◆ مادر بانک کارآفرین، همواره بر ارتقای جایگاه برند بانک در ذهن مشتریان اهتمام داریم و در راستای تعالی و سرآمدی سازمان عمل می‌کنیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین متعهد هستیم به عنوان بانکی خوشنام و معتبر، حضوری فعال و موثر در صنعت بانکداری داشته باشیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین خود را ملزم به رعایت قوانین و مقررات ناظر بر فعالیت‌های بانک، اصول مبارزه با پولشویی، استانداردها و قوانین حسابداری، مالی و مالیاتی و دستورات صادر شده در چارچوب ضوابط بانک می‌دانیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین خود را مسئول می‌دانیم با تمرکز بر آموزش مستمر سرمایه انسانی و ارتقای قابلیت‌ها و توانمندی‌های کلیدی آنها، در راستای درک ارزش مشتری و متناسب با استراتژی‌ها و اهداف کلان بانک پندیشیم، تصمیم بگیریم و عمل کنیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین باور داریم که مشتریان، ارزشمندترین سرمایه بانک محسوب می‌شوند.
- ◆ مادر بانک کارآفرین، با تکیه بر خلاقیت، پویایی، تحول‌گرایی و نوآوری، در صدد یافتن راه‌های جدید و بهتر برای انجام امور و توسعه محصولات و خدمات نوین مالی و بانکی هستیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین خود را در قبال مشتریان و منافع آنها مسئول می‌دانیم و تلاش می‌کنیم تا بر اساس انتظارات مشتریان، بهترین منافع را برای آنها فراهم کنیم.
- ◆ مشتری‌مداری در تمام فعالیت‌های بانک، مرام و تفکر ماست، مادر بانک کارآفرین مشتریان خود را ارج می‌نهیم و در راستای دستیابی به رضایت مشتری اهتمام ویژه داریم.
- ◆ کارکنان مادر بانک کارآفرین، نیازهای بانکی مشتریان را در محیطی آرام و آراسته و با رعایت اخلاق نیکو، ادب، احترام و متانت در برخورد با مشتریان برآورده می‌کنند.
- ◆ مادر بانک کارآفرین همواره در تلاش هستیم در چارچوب ضوابط و مقررات بانکی، به عنوان مشاور و امین مالی و بانکی، اطلاعات و راه‌حل‌های صحیح، دقیق، کامل، شفاف، به‌هنگام و روزآمد را به مشتریان ارائه دهیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین در حفظ سپرده‌ها، امانات و وجوهی که مشتریان به بانک می‌سپارند، کوشا هستیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین، بر حفظ امنیت اطلاعات مشتریان، چه در عملیات بانکی در شعب و چه در بانکداری الکترونیک، بر اساس بالاترین استانداردهای امنیتی، تاکید داریم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین به حفظ حریم خصوصی مشتریان در تعاملات و ارتباطات بانکی پای‌بند هستیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین، نظرها، انتقادات و پیشنهادهای مشتریان را ارج می‌نهیم، با بردباری و شکیبایی به آنها گوش می‌سپاریم و در دستیابی به راه‌حل‌های جامع مالی اهتمام می‌ورزیم.
- ◆ مادر بانک کارآفرین تلاش می‌کنیم امکان دسترسی آسان و سریع مشتریان را به کانال‌های متنوع محصولات و خدمات فراهم سازیم و در این مسیر، بر اساس نیازها و انتظارات مشتریان و رویکردهای نوین بانکی عمل می‌کنیم.
- ◆ ما بر این اعتقاد هستیم که تضمین کیفیت محصولات و خدمات با نیازهای مشتریان آغاز و در نهایت، به رضایت مشتریان ختم می‌شود.
- ◆ مادر بانک کارآفرین به مسئولیت اجتماعی خود در جامعه اعتقاد راسخ داریم، به عنوان عضوی از جامعه، در وقایع و حوادث اجتماعی کشور ابراز همدردی می‌کنیم و همواره نسبت به ارائه کمک‌های نیکوکارانه اهتمام می‌ورزیم.
- ◆ بانک کارآفرین هرگونه تبعیض مبتنی بر جنسیت، قوم، نژاد، مذهب و سیاست را مردود می‌داند و به اعتقادها و انتظاراتی تمام ذینفعان احترام می‌گذارد.

