

رسیدگی به شکایت

دریافت شکایت بروزی و ثبت شکایت

ارجاع شکایت با توجه به محتوا و منطقه جغرافیایی به مالک پیگیری شکایت

بررسی و اعلام نتیجه از طرف مالکین شکایت مغایرت با آین نامه و دستورالعمل ها

اعلام نتیجه پیگیری و غیر فعال نمودن شکایت پیگیری از مدیریت ستادی مربوطه

نظرسنجی از مشتری در صورت رضایت

ارجاع شکایت با توجه به محتوا و منطقه جغرافیایی به مالک پیگیری شکایت عدم رضایت

رسیدگی به شکایت

سامانه شکایت بیمه دی، فضایی است که در آن می‌توانید در صورت بروز هرگونه مشکل در رابطه با خسارت، صدور، ارزیابی خسارت، پاسخگویی، نحوه برخورد، مراجع درمانی طرف قرارداد، اطلاع رسانی در تمامی رشته‌های بیمه‌ای، آن‌ها را ثبت و با امور مشتریان در میان بگذارید.

برای نمونه مسائلی همچون:

- ثبت و ارزیابی نشدن هزینه‌های درمانی
- تأخیر در پرداخت خسارت
- عدم پذیرش مراجع درمانی طرف قرارداد
- وارد نشدن و یا ثبت اشتیاه اطلاعات در سامانه های بیمه گری
- نارضایتی از نحوه برخورد همکاران

رسیدگی به شکایت در اولین روز پس از دریافت شکایت آغاز و حداقل در مدت ۴ روز (متناسب با موضوع شکایت مطرح شده) پاسخ داده می‌شود. اگر با به هر دلیلی زمان بیشتری برای بررسی و پیگیری شکایت ثبت شده نیاز باشد، این موضوع حتماً به درخواست کننده اطلاع داده خواهد شد.

توجه داشته باشید که به ازای ثبت شکایت، پیشنهاد و یا درخواست، مشتری یک کد پیگیری دریافت و با اعلام آن می‌تواند مراحل درخواست خود را دنبال کند.

اطلاع رسانی به درخواست دهنده

بررسی اولیه شکایت

پیگیری شکایت

ثبت شکایت

پیشنهادهای شما

دلنشیں ترین صدابرای ما، صدای شماست

شرکت بیمه‌دی همواره از پیشنهادهای سازنده مشتریان استقبال می‌کند و به مواردی که قابلیت اجرایی شدن داشته باشد، جامه عمل می‌پوشاند. به محض دریافت پیشنهادهای ارسال شده از طرف مشتریان، ضمن بررسی اولیه آن توسط تیم امور مشتریان در صورتی که موضوع مطرح شده قابلیت اجرایی شدن داشته باشد، با همکاری واحد مربوطه بررسی و نتیجه ارجاع شکایت با توجه به محتوا و منطقه جغرافیایی به مالک پیگیری شکایت

اطلاع رسانی نهایی
پیگیری‌ها به پیشنهاد دهنده

پیگیری
امکان سنجی پیشنهاد

ارسال
پیشنهاد



نظرات بر نتیجه دریافتی
بررسی اولیه پیشنهاد



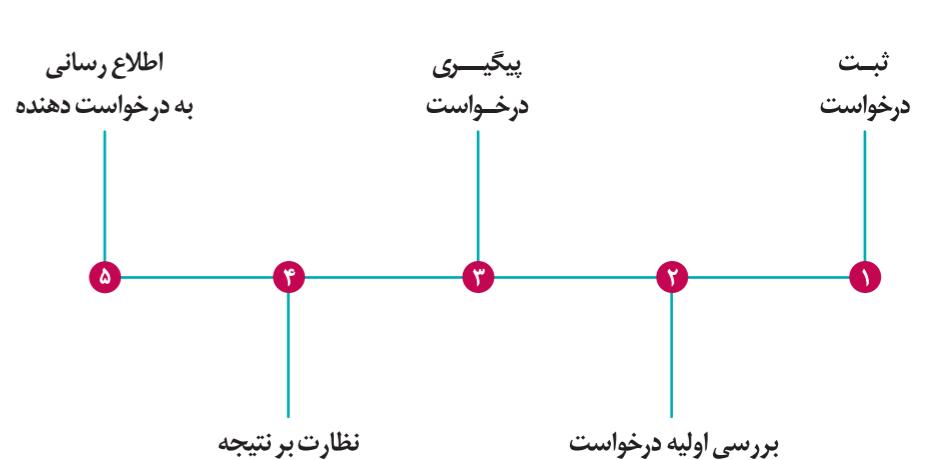
ثبت درخواست

یکی از بخش‌های پیش‌بینی شده در سامانه صدای مشتری، رسیدگی و پاسخگویی به درخواست مشتریان است.

برای نمونه درخواست‌هایی همچون:

- درخواست تماس برای تمدید بیمه‌نامه
- درخواست راهنمایی در خصوص خدمات بیمه‌ای

درخواست‌های مطرح شده از طرف مشتریان بررسی شده و رسیدگی به آین درخواست‌ها حداقل در مدت ۲ روز پاسخ داده می‌شود و به درخواست دهنده اطلاع رسانی خواهد شد.



با شما، برای جبران



راههای ارتباطی با بیمه‌دی

- تماس با شماره ۱۶۷۱
- ثبت پیغام در صندوق صوتی شماره ۱۶۷۱
- ثبت درخواست بخش صدای مشتری سایت بیمه‌دی www.dayins.com به آدرس
- ارسال پیامک به شماره ۱۶۷۱
- سامانه پرسش و پاسخ آنلاین (چت) voc@dayins.com
- ارسال ایمیل به آدرس ۹۰۰۰
- ارسال فکس به شماره ۱۶۷۱ داخلی dayins.official.gram
- ارسال پیغام خصوصی به صفحه اینستاگرام ثبت شکایت در وبسایت بیمه مرکزی

صدای مشتری

day insurance



در هر ساعت از شبانه روز
موثر و آسان | ۱۶۷۱

