

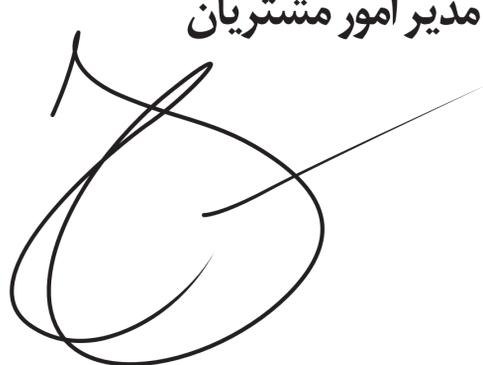
شرکت بیمه دی با نگاه ویژه به مشتریان و همچنین استراتژی‌های کلان سازمان اقدام به تدوین خط مشی ذیل نموده است.

خط مشی مدیریت شکایت و رضایت در بیمه دی:

- ب — بهبود ارتباط با مشتریان در جهت افزایش میزان رضایت
- ی — یکپارچه‌سازی فرآیندهای ارتباط با مشتریان جهت افزایش عملکرد در حوزه‌ی افزایش رضایت و کاهش شکایت مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع
- م — مشارکت موثر در جهت بهبود پاسخگویی (افزایش دقت و سرعت پاسخگویی) به نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع در جهت کاهش شکایت و افزایش رضایت
- ه — هدایت سازمان در جهت شناسایی و رفع نیازهای مشتریان و دست یابی به انتظارات به منظور خلق تجربه ماندگار در ذهن ایشان
- د — دریافت صحیح و به هنگام نظرات و بازخوردهای مشتریان جهت بهبود خدمات و رفع نیازها و انتظارات ایشان
- ی — یگانگی خدمات به مشتریان جهت حفظ و نگهداشت ایشان

اینجانب خود را متعهد می‌دانم که اقدامات لازم را در جهت بهبود مستمر فرآیند انجام و از تمام همکاران درخواست همکاری و همراهی می‌نمایم.

مدیر امور مشتریان



مدیر عامل

