



بخشنامه

شماره سند: RG-AD-9801
 تاریخ: ۱۳۹۸/۰۲/۰۲
 پیوست: ندارد
 صفحه ۱ از ۱

مخاطبین	کلیه همکاران حوزه ستاد و شعب
موضوع	الزام به پاسخگویی تماس های تلفنی

با عنایت به اهمیت پاسخگویی به تماس های تلفنی در راستای تکریم از باب رجوع و پاسخگویی مناسب و به موقع به کلیه تماس های سازمانی که نهایتاً منتج به رضایت از عملکرد کلی شرکت شده و یقیناً آثار مثبتی در فروش، درک خدمات مطلوب در اذهان بیمه گذاران و ایجاد مشتریان وفادار خواهد داشت، به اطلاع می رساند نرم افزاری با قابلیت گزارشگیری و کنترل عدم پاسخگویی تماس ها تهیه و راه اندازی گردیده است و این مهم بصورت مستند گزارشگیری و کنترل خواهد شد.

لذا عدم پاسخگویی به تماس ها بدون دلیل موجه به منزله تخلف اداری محسوب شده و طبق آئین نامه تخلفات اداری شرکت (موضوع بند ۵-۳ آئین نامه انضباط کار و تخلفات اداری) با خاطیان برخورد خواهد شد، از این رو همکاران محترم در تمامی سطوح حوزه ستادی و شعب نسبت به موضوع اهتمام بیشتری داشته و بر این مهم دقت لازم را معمول نمایند.

مسئولیت حسن اجرای بخشنامه به عهده کلیه همکاران ستاد و شعب می باشد.

مدیر عامل	مدیریت تحقیق و توسعه بیمه آرمان R & D Management	مدیریت حسابرسی داخلی و بازرسی
-----------	--	-------------------------------

موارد منسوخ شده: ندارد	نام ابلاغ کننده: جناب آقای دکتر کامبیز پیکار جو- مدیر عامل
دامنه کاربرد: کلیه همکاران حوزه ستاد و شعب	مرجع پاسخگویی: مدیریت حسابرسی داخلی و بازرسی
تاریخ اجراء: از تاریخ ابلاغ	مدت اجراء: تا اطلاع ثانوی
مدارک و مستندات مرتبط و وضعیت: ندارد	مرجع ناظر: مدیریت حسابرسی داخلی و بازرسی
	نحوه ابلاغ: الکترونیکی