

بخشـنامـه

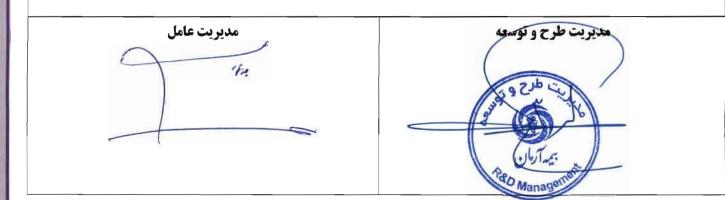
شماره سند: CC-CO-0301 تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۱۹ پیوست: دارد صفحه ۱ از ۱

کلیه همکاران ستاد مرکزی و شعب و نمایندگان	مخاطبين
پیگیری و رسیدگی به شکایات	موضوع

نظر به اهمیت رسیدگی به شکایات و حفظ کرامت مشتریان محترم و ضرورت تمرکز سیستم و روش پاسخگویی به شکایات، بدین وسیله اعلام میگردد از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ پیگیری و رسیدگی به شکایات مشتریان تحت نظارت اداره رسیدگی به شکایات (زیرنظر مستقیم مدیرعامل) انجام میپذیرد و کلیه مدیران محترم ستادی، شعب و نمایندگیها ملزم به رعایت موارد زیر و نظارت بر حسن اجرای آن میباشند.

ملاحظات:

- ۱) اداره رسیدگی به شکایات مستقر در ساختمان مرکزی شرکت بیمه آرمان از ۵ طریق ذیل پاسخگوی شکایت مشتریان محترم میباشد: الف- سایت شرکت بیمه آرمان به آدرس <u>www.armanins.com</u>
 - ب- تلفن ۲۸۵۶-۲۱۰ داخلی ۲
 - ج- تلفن همراه ۹۱۲۷۳۳۸۴۲ و ارسال مدارک و تصاویر از طریق پیام رسان واتس آپ ، ایتا و ...
 - د- سامانه سنهاب
 - ه- پاسخگویی حضوری در طبقه همکف ساختمان مرکزی
- ۲) تابلوی طراحی شده (به پیوست) جهت اطلاع و تسهیل در پیگیری شکایات احتمالی مشتریان محترم به کلیه مدیران محترم جهت نصب در ورودیهای ساختمان های اداری، شعب و نمایندگیها ارسال می گردد. لازم بهذکر است که نصب تابلو مذکور با دید واضح الزامی می باشد. اداره رسیدگی به شکایات پاسخگوی پیشنهادات و انتقادات مشتریان محترم بوده و هر گونه شکایات باید به این اداره ارجاع یا هدایت گردد.
- ۳) روسای محترم شعب و نمایندگیها موظف به رفع مشکل مشتریان و شکایات ایشان به عنوان یک وظیفه سازمانی در محل شعبه یا نمایندگی بوده و تنها در صورت ضرورت، مشتری را به اداره رسیدگی به شکایات واقع در ساختمان ستاد هدایت نمایند. برای این منظور رئیس شعبه باید قبلا موضوع را به صورت مکتوب به اطلاع این اداره برساند.
- ۴) از تاریخ ۱۴۰۳/۰۷/۰۱ کلیه همکاران موظف به نصب تابلو یاد شده در ورودی ساختمانها و هدایت مشتریان به استفاده از سامانه و دسترسیهای فوق جهت طرح شکایات میباشند.
- در خاتمه یادآوری میشود کلیه همکاران گرامی موظف به رعایت مفاد و موارد فوق بوده و حسن انجام کار در امور مزبور بهعنوان یکی از شاخصهای ارزیابی عملکرد محاسبه خواهد گردید.



موارد منسوخ شده: ندارد		نام ابلاغ كننده: مديريت عامل	
دامنه کاربرد: کلیه همکاران ستاد و شعب و نمایندگان		مرجع پاسخگویی: مدیریت عامل	
تاریخ اجراء: ۱۴۰۳/۰۷/۰۱	مدت اجراء: تا اطلاع ثانوي	مرجع ناظر: مديريت عامل	نحوه ابلاغ: اتوماسيور

-717409

پاسخگویی و رسیدگی به شکایات(داخلی۲)

هــمراهان عزیــز شـــرکت بیمــه آرمــان جهت ارائه شـکایات احتمالــی مــی توانیــد از راه هــای ارتباطــی زیــر موضــوع خود را ثبت و پیگیری نمائید.

www.armanins.com

-917777778

مديريت نظارت و پيگيري شكايات

* T 1 T A 0 8

پیشنهادات وانتقادات(داخلی۱)

همراهان عزیــز شــرکت بیمــه آرمـان مــی توانیــد جهــت ارائــه هرگونــه پیشــنهاد یــا انتقــاد بــا شــماره فــوق تمــاس گــرفته و مـا را از نظــرات خـود بهره مند سازید.

مدیریت امور مشتریان CRM

