



شماره سند: CC-CO-0301

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۶/۱۹

پیوست: دارد

صفحه ۱ از ۱

بخشنامه

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

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 (زیر نظر 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 WWW.ARMANINS.COM

ب- تلفن ۲۸۵۶-۰۲۱ داخلی ۲

ج- تلفن همراه ۰۹۱۲۷۳۳۳۸۴۷ 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 ساختمان‌های اداری، شعب و نمایندگی‌ها ارسال می‌گردد. لازم به ذکر است که نصب تابلو مذکور با دید واضح الزامی می‌باشد.

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 قبلاً 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 به عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد محاسبه خواهد گردید.

مدیریت عامل

مدیریت طرح و توسعه



موارد منسوخ شده: ندارد	نام ابلاغ کننده: مدیریت عامل
دامنه کاربرد: کلیه همکاران ستاد و شعب و نمایندگان	مرجع پاسخگویی: مدیریت عامل
تاریخ اجراء: ۱۴۰۳/۰۷/۰۱	مدت اجراء: تا اطلاع ثانوی
مدارک و مستندات مرتبط و وضعیت: تابلوی طراحی شده (به پیوست)	مرجع ناظر: مدیریت عامل
	نحوه ابلاغ: اتوماسیون

۰۲۱۲۸۵۶

پاسخگویی و رسیدگی به شکایات (داخلی ۲)

همراهان عزیز شرکت بیمه آرمان جهت ارائه شکایات احتمالی می‌توانید از راه‌های ارتباطی زیر موضوع خود را ثبت و پیگیری نمایید.

www.armanins.com

۰۹۱۲۷۳۳۳۸۴۷

مدیریت نظارت و پیگیری شکایات

۰۲۱۲۸۵۶

پیشنهادات و انتقادات (داخلی ۱)

همراهان عزیز شرکت بیمه آرمان می‌توانید جهت ارائه هرگونه پیشنهاد یا انتقاد با شماره فوق تماس گرفته و ما را از نظرات خود بهره‌مند سازید.

مدیریت امور مشتریان

CRM

