

HDI Sigorta; müşterilerinden gelen geri bildirimleri Őeffaflık, erişilebilirlik, cevap verilebilirlik, objektiflik, gizlilik ve hesap verilebilirlik prensipleri doğrultusunda ele alır ve en kısa sürede sonuçlandırır.

Bu kapsamda HDI Sigorta;

- Müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamak üzere yönetimin destek ve taahhüdünü her aşamada gösterir.
- Yasalar doğrultusunda tesis ettiği Őikâyet yönetim sistemini kurumsal yapıya entegre eder.
- Her Őikâyeti bir armağan olarak görür ve iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.
- Müşteri Őikâyetlerini empatik yaklaşımlarla ele alır, değerlendirir, sonuçlandırır ve müşteriyi bilgilendirir.
- Hızlı ve etkin iletişim ile müşteri nezdinde itibar ve güven ortamını tesis eder.
- Őikâyet yönetiminin performansını periyodik olarak ölçer ve sürekli iyileştirir.
- Őikâyet yönetimine ilişkin kararlılık ve taahhütlerini bilir ve yerine getirir.
- Sürekli iyileştirme ile Őikâyet yönetim sistemini dinamize eder.

GENEL MÜDÜR

