

HDI Sigorta; müşterilerinden gelen geri bildirimleri şeffaflık, 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 şikâyet yönetim sistemini kurumsal yapıya entegre eder.
- Her şikâyeti bir armağan olarak görür ve iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir.
- Müşteri şikâyetlerini empatik yaklaşımlarla ele alır, değerlendirir, sonuçlandırır ve müşteriye bilgilendirir.
- Hızlı ve etkin iletişim ile müşteri nezdinde itibar ve güven ortamını tesis eder.
- Şikâyet yönetiminin performansını periyodik olarak ölçer ve sürekli iyileştirir.
- Şikâyet yönetimine ilişkin kararlılık ve taahhütlerini bilir ve yerine getirir.
- Sürekli iyileştirme ile şikâyet yönetim sistemini dinamize eder.

GENEL MÜDÜR