



MEQA SİĞORTA

KEYFİYYƏT VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ SİYASƏTİ

1. GİRİŞ VƏ MƏQSƏD

“Meqa Sığorta” ASC, Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanun və normativ tələblərinə əməl etməklə, maraqlı tərəflərin ehtiyac və gözləntilərini müəyyən edir və müxtəlif çeşidli qeyri-həyat sığorta məhsulları və xidmətləri təklif edir. Bu Siyasətin məqsədi müştəri məmnuniyyətini təmin etmək, daxil olan şikayətlərin şəffaf və ədalətli qaydada araşdırılmasını və həllini həyata keçirmək, həmçinin göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini və fəaliyyətin səmərəliliyini davamlı olaraq təkmilləşdirməkdir.

2. ƏHATƏ DAİRƏSİ

Bu Siyasət Cəmiyyətin bütün müştərilərini, tərəfdaşlarını, işçilərini və digər maraqlı tərəfləri əhatə edir. Şikayətlərin idarə olunması prosesi Cəmiyyətin bütün fəaliyyət sahələrinə şamil olunur.

3. NORMATİV İSTİNAD

- ISO 9001:2015 - “Keyfiyyət Menecment Sistemi. Tələblər”;
- ISO 10002:2018 - “Keyfiyyətin idarə olunması — Müştəri məmnuniyyəti — Təşkilatlarda şikayətlərin idarə olunması üzrə təlimatlar”;
- “İstehlakçıların hüquqlarının qorunması haqqında” Qanun;
- Maliyyə və sığorta sahəsində qüvvədə olan normativ tələblər;
- Etik və korporativ davranış qaydası.

4. CƏMIYYƏTİN ÖHDƏLİKLƏRİ

- 4.1. Qanunvericilik və normativ tələblərə uyğunluq: Qeyri-həyat sığorta şirkəti olaraq bütün qanunvericilik və tənzimləyici tələblərə riayət etmək və həmin tələblərin icrasını təmin etmək.
- 4.2. Maliyyə məsuliyyəti: Fəaliyyətin şəffaflığını və maliyyə sabitliyini təmin etməklə bunu bütün maraqlı tərəflərə nümayiş etdirmək.
- 4.3. Xidmət effektivliyi: Əməliyyat və biznes proseslərini davamlı təkmilləşdirərək göstərilən xidmətlərin səmərəliliyini və keyfiyyətini artırmaq.
- 4.4. Təşkilati tələblərə uyğunluq: İşçiləri təhlükəsiz iş mühiti və zəruri avadanlıqla təmin etmək, həmçinin ISO 9001 standartının tələblərinə uyğun effektiv idarəetmə sisteminin tətbiqini təmin etmək.
- 4.5. Risklərin qiymətləndirilməsi: Potensial riskləri müəyyən etmək, onların əhəmiyyətini qiymətləndirmək və risklərin minimuma endirilməsi məqsədilə müvafiq tədbirlər görmək.
- 4.6. İqlim dəyişikliyi: İqlim dəyişikliyi ilə bağlı məsələləri biznes strategiyasına inteqrasiya etmək və gələcək nəsillər üçün sağlam ətraf mühitin qorunmasına töhfə vermək.
- 4.7. Maraqlı tərəflərlə əməkdaşlıq: Maraqlı tərəflərin ehtiyac və gözləntilərini qarşılamaq məqsədilə məhsul və xidmətləri davamlı olaraq təkmilləşdirmək, rəy və şikayətlərin qəbul olunması mexanizmlərini inkişaf etdirmək.
- 4.8. Səriştəlilik: İşçi heyətinin təlim və inkişafına investisiya qoymaqla onların bilik və bacarıqlarının artırılmasını təmin etmək.
- 4.9. Davamlı inkişaf: Proseslərin mütəmadi təhlili, göstəricilərin ölçülməsi və innovativ yanaşmaların tətbiqi vasitəsilə davamlı inkişaf mədəniyyətini təşviq etmək.
- 4.10. Məmnuniyyətin ölçülməsi: Müştərilərin və digər maraqlı tərəflərin məmnuniyyət səviyyəsini müntəzəm olaraq ölçmək və nəticələrə əsasən təkmilləşdirici tədbirlər həyata keçirmək.

5. ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ OLUNMASI PROSESİ

- Qəbul: Şikayətlər telefon, elektron poçt, onlayn platformalar və yazılı müraciətlər vasitəsilə qəbul edilir.
- Qeydiyyat: Daxil olmuş şikayətlər müəyyən edilmiş qaydada təsnif edilir və qeydiyyatla alınır.
- Araşdırma: Şikayətlərin mahiyyəti və səbəbləri araşdırılır, baxılması üçün aidiyyəti struktur bölmələrə yönləndirilir.
- Cavablandırma: Müştəriyə rəsmi cavab verilməsi üçün maksimum cavablandırma müddəti müəyyən edilir.
- Həll: Şikayətlərin operativ və effektiv həllini təmin etmək məqsədilə eskalasiya prosedurları tətbiq olunur.
- Kompensasiya: Şikayətin əsaslı olduğu müəyyən edildiyi hallarda müvafiq düzəldici tədbirlər görülməlidir.

6. MONİTORİNG VƏ HESABATLILIQ

- Şikayətlər üzrə statistik məlumatlar mütəmadi olaraq təhlil edilir və rüblük və illik hesabatlar çərçivəsində rəhbərliyə təqdim olunur.
- Keyfiyyət göstəriciləri davamlı şəkildə izlənir və onların nəticələri rəhbərliyə açıqlanır.
- Prosedurun tətbiqinin effektivliyi və tələblərə uyğunluğu daxili audit mexanizmləri vasitəsilə mütəmadi olaraq qiymətləndirilir.

7. DAVAMLİ YAXŞILAŞDIRMA

- Şikayətlərin və müvafiq keyfiyyət göstəricilərinin təhlili əsasında proseslərin təkmilləşdirilməsi məqsədilə zəruri dəyişikliklər həyata keçirilir.
- Müştəri məmnuniyyətinin artırılması məqsədilə yeni xidmət standartları tətbiq olunur.
- ISO 9001 standartının “davamlı yaxşılaşdırma” prinsipi bu Siyasətin əsasını təşkil edir.