

"وطنية" تعلن حصولها على شهادة الآيزو 10004 لرصد وقياس رضى العملاء"

أبوظبي- الامارات

أعلنت شركة الوطنية للتكافل "وطنية" حصولها على شهادة الآيزو ISO 10004:2018 والخاصة "برصد وقياس رضا العملاء"، وهي مواصفة عالمية لأفضل الممارسات المعنية برضى المتعاملين وسعادتهم

وتعد "وطنية" من أولى الشركات والمؤسسات التي تحصل على هذه الشهادة في الدولة

وجاء حصول "وطنية" على هذه الشهادة تأكيداً على التزامها بإجراء استطلاعات رأي المتعاملين بشفافية، وضمان أن العملية فعالة ودقيقة حيث تؤمن "وطنية" بأن رأي المتعاملين هو مساهم رئيسي في عملية التحسين والتطوير المستمرة". وقد تمت العملية عبر تحديد نقاط تفاعل العملاء المختلفة مع "وطنية" خلال رحلة تقديم الخدمة، مما أرفد الشركة بنتائج شمولية حول خدمة المتعاملين وخطط التحسن المستمر، هذا قد تم تحقيق هذا الإنجاز بجهود وتعاون فريق عمل "وطنية"

وكان لرؤية وتوجيهات الدكتور علي بن حرملة الظاهري رئيس مجلس إدارة شركة الوطنية للتكافل "وطنية" دور كبير في حصول الشركة على هذه الشهادة، الى جانب متابعتها المتواصلة لسير الأعمال بما يحقق استراتيجية الشركة في النمو وتحقيق عوائد ايجابية للمساهمين

وتسعى "وطنية" لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال رقمنة العمليات واعتماد حلول مبتكرة لجعل رحلة العملاء خالية من المتاعب، هذا وقد أطلقت "وطنية" في يونيو 2020 البوابة الإلكترونية (MY CONNECT) التي تقدم للعملاء خدمة إصدار وثائق التأمين بدون تلامس أو تبادل للأوراق عبر الإنترنت في أقل من 4 دقائق

تأسست شركة الوطنية للتكافل "وطنية" ش.م.ع عام 2011، وتمثل رؤية الشركة في إنشاء مركز تكافلي رائد يلبي احتياجات سوق الإمارات العربية المتحدة لخدمات متوافقة مع الشريعة الإسلامية

وتركز الشركة على خطوط أعمال التكافل الشخصي والتجاري، وتلتزم عملياتها بالامتثال التام للوائح الشريعة الإسلامية، تميز شركة الوطنية نفسها بتعاملها المنصف والمهني مع عملائها حاملي وثائق التأمين التكافلي، من خلال توفير التغطية التأمينية التكافلية المناسبة بأسعار تنافسية، وتسوية المطالبات بشكل سريع وخالي من المتاعب في حالة حدوث خسارة