

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο στόχος μας είναι να αποτελούμε την κορυφαία επιλογή Ασφαλιστικού Συμβούλου για Επιχειρήσεις και Ιδιώτες.

Κύρια επιδίωξη της πολιτικής μας, ως προς τους πελάτες μας είναι:

- Να παρέχουμε στον πελάτη υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας πέραν από τις τυπικές υποχρεώσεις μας, υπερβαίνοντας τις προσδοκίες του.
- Η ανταπόκρισή μας στις απαιτήσεις του πελάτη να είναι ταχύτατη, με επικοινωνία υψηλής ποιότητας και με κύριο στοιχείο τη φιλικότητα.
- Να δώσουμε έμφαση στην απλότητα εξασφαλίζοντας έτσι τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών που προσφέρουμε.

Η εταιρεία έχει σαν σταθερή πολιτική τον απόλυτο σεβασμό στον πελάτη προσφέροντας πάντα ασφαλιστικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Η υψηλή και σταθερή αυτή ποιότητα διασφαλίζεται :

- Με τη συστηματοποιημένη, καταγραμμένη και απόλυτα ελεγχόμενη διαδικασία παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της .
- Με τη διενέργεια συνεχών ελέγχων ποιότητας σε όλες τις φάσεις, είτε της καταχώρησης δεδομένων, είτε της παροχής της υπηρεσίας.
- Με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού της

Για να εξασφαλίσει τη συστηματική τήρηση όλων αυτών, η επιμένει στην απαρέγκλιτη εφαρμογή του ΣΔΠ και τη συνεχή του εξέλιξη, διαθέτοντας όλους τους απαιτούμενους πόρους.

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας η Εταιρεία λειτουργεί με τις παρακάτω αρχές :

- Κάθε εργαζόμενος είναι **υπεύθυνος** για την ποιότητα της **δικής του** εργασίας (Αυτοέλεγχος).
- Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι και εφαρμόζουν **απαρέγκλιτα** το Σ.Δ.Π. της εταιρείας.
- Η Εταιρεία παρέχει όλα τα απαιτούμενα μέσα για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.
- Για κάθε σημαντικό πρόβλημα προκύψει ενεργοποιείται αυτομάτως η Διαδικασία Διαχείρισης Προβλημάτων.
- Όλα τα κρίσιμα δεδομένα αναλύονται και αξιοποιούνται στα πλαίσια μίας **συνεχούς προσπάθειας** βελτίωσης.
- Η έχει ορίσει Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας τον Δ/ντα Σύμβουλο ο οποίος έχει **δικαιοδοσία και οργανωτική ανεξαρτησία** για να εξασφαλίζει ότι το Σ.Δ.Π της Εταιρείας λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2015**.

Στα πλαίσια αυτής της Πολιτικής Ποιότητας, η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους Ποιότητας που αποβλέπουν στη :

- Βελτίωση των προσφερόμενων προς τους πελάτες υπηρεσιών της
- Μείωση των παραπόνων πελατών
- Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών

Τα ποσοτικά μεγέθη των στόχων αυτών και η διάρκεια επίτευξής τους καθορίζονται στην αρχή του έτους και επανεξετάζονται κατά τις ανασκοπήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Για την NAK KATSIBERIS

ΚΑΤΣΙΜΠΕΡΗΣ Ν. & ΣΙΑ - ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ Α.Ε.  
NAK INSURANCE BROKERS S.A.  
ΔΕΚΕΛΕΙΑΣ 9 - Ν. ΧΑΛΚΗΔΩΝΑ  
ΑΦΜ: 999494585 ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ  
ΑΡ ΓΕΜΗ: 70010603700  
ΤΗΛ: 210 2517840 - 859 - 860