

شماره: ۱ از ۲	کد مدرک: PIN-409-GRT-080-23	فرم پایش و اندازه گیری رضایت بیمه گذاران	شرکت بیمه پوریا
---------------	-----------------------------	--	-----------------

بیمه گذار گرامی با توجه به اینکه شرکت بیمه پوریا در راستای ارتقاء میزان رضایت مندی مشتریان و ارائه خدمات بیمه ای بهتر، نیازمند درک صحیح از خواسته ها و تمایلات شما و آگاهی از کیفیت محصولات و خدمات خود می باشد لذا خواهشمند است برای نیل به این هدف، هریک از موارد مطروحه ذیل را بررسی و نظر خود را با علامت "✓" مشخص و به این شرکت اعلام فرمایید.		
نام و نام خانوادگی (در صورت تمایل):		جنسیت: خانم ☐ آقا ☐
شماره تماس (در صورت تمایل):	ایمیل (در صورت تمایل):	شهر محل دریافت خدمت: شعبه / نمایندگی دریافت خدمت:
گروه سنی:		
زیر ۳۰ سال ☐ - ۳۱ تا ۴۰ سال ☐ - ۴۱ تا ۵۰ سال ☐ - ۵۱ تا ۶۰ سال ☐ - بالای ۶۰ سال ☐		
نحوه تکمیل پرسشنامه:		
حضوری ☐ - تلفنی ☐ - از طریق ایمیل ☐ - از طریق فکس ☐ - از طریق پرتال بیمه پوریا ☐		
میزان پرداخت:		
زیر ۱ میلیون ☐ - بین ۱ تا ۲ میلیون ☐ - بین ۲ تا ۳ میلیون ☐ - بین ۳ تا ۴ میلیون ☐ - بالای ۴ میلیون ☐		
موارد حائز اهمیت در انتخاب شرکت بیمه گر را به ترتیب اهمیت از ۱ تا ۵ رتبه بندی کنید:		
نوع بیمه نامه خریداری شده:		
میزان حق بیمه خدمات نوین و متنوع پوشش های بیمه ای اطمینان به برند بیمه گر سهولت فرآیندهای اداری روش های پرداخت خسارت		
بیمه مسئولیت ☐ بیمه عمر و سرمایه گذاری ☐ بیمه عمر و حوادث ☐ بیمه درمان ☐ بیمه آتش سوزی ☐ بیمه باربری ☐ بیمه اتومبیل ☐ بیمه مهندسی ☐ سایر ... ☐		

ردیف	شرح	کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملا مخالفم
۱	در طول مشاوره برای خرید بیمه اطلاعات کافی به طوری که به من اجازه تصمیم گیری آگاهانه داد شود ارائه شد.					
۲	به سوالات و ابهامات به صوت شفاف و رضایت بخش پاسخ داده شد.					
۳	رفتار متصدی فروش به شیوه مودبانه و دوستانه توام با حسن نیت بوده است.					
۴	متصدی فروش دقت مورد نظر برای شناسایی و درک نیازهای من داشت.					
۵	چه مدت بعد از مشاوره، بیمه نامه و پیوست های آن را دریافت کرده اید.	کمتر از ۱ روز	۱ تا ۳ روز	۳ تا ۷ روز	۷ تا ۳۰ روز	بیش از یک ماه
۶	محتوای بیمه نامه با آنچه که در مشاوره ارائه شده بود همخوانی دارد.					
۷	شرایط پوشش ها و محدودیت های بیمه نامه به سادگی قابل درک بود.					
۸	میزان انعطاف پذیری در شرایط خرید بیمه نامه مناسب است.					
۹	بسته به محل سکونت، امکان دسترسی سریع و آسان به شعب / نمایندگی ها وجود دارد.					
۱۰	امکانات رفاهی (پارکینگ، محل انتظار مناسب، تسهیلات عمومی و ...) در محل مراجعه شده در دسترس می باشد.					

ردیف	شرح	کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملا مخالفم
۱۱	در بیمه پوریا، بیمه های متنوع با پوشش های خدماتی گسترده ارائه می شود.					
۱۲	از نرخ بیمه نامه در مقابل نرخ دیگر رقبا رضایت دارم.					
۱۳	از پرتال بیمه پوریا رضایت دارم.					
۱۴	از دقت و صحت در تخمین خسارت رضایت دارم.					
۱۵	پرداخت خسارت مطابق شرایط بیمه نامه به طور کامل و شفاف انجام شده است.					
۱۶	از حالات مختلف پرداخت خسارت (چک، واریز به حساب بانکی، ...) از طرف بیمه پوریا رضایت دارم.					

۱۷	فاصله زمانی بین اعلان خسارت تا پرداخت خسارت چه مدت بوده است؟	کمتر از ۳ روز	۳ تا ۷ روز	۷ روز تا ۱ ماه	۱ تا ۳ ماه	بیش از ۳ ماه
۱۸	بیمه پوریا را به دوستان و اقوام خود معرفی می کنید؟	بله	خیر			

لطفا نقطه نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را جهت ارتقاء و بهبود ارائه خدمات در این محل ذکر بفرمایید.

توجه:

به کلیه افرادی که اقدام به تکمیل این پرسشنامه نمایند به قید قرعه جوایز نفیسی اهدا خواهد شد لذا در صورت تمایل به شرکت در قرعه کشی شماره تلفن همراه خود را مرقوم فرمایید:

تلفن همراه: