

- فى إطار توجهاتها لوضع مصلحة العملاء أولاً
- خدمات التعويضات فى جميع فروع الشركة
- تقديم جميع خدماتها إلكترونياً
- تعزيزاً لمكانتها الريادية فى قطاع التأمين

قطر للتأمين تستحدث فرعاً هامور وفيلاجيو وتفتتح فرعاً جديداً فى اللاند مارك

أعلنت شركة قطر للتأمين – شركة التأمين الرائدة فى المنطقة - عن إستحداثها لفرعاً أبو هامور وفيلاجيو للتأمينات الشخصية وإفتتاح فرعاً جديداً فى اللاند مارك ليضاف الى شبكة فروع الشركة المنتشرة فى الدولة وإستقبال مطالبات تعويض حوادث السيارات فى كل فروعها وطورت بوابتها الإلكترونية للحصول على جميع خدماتها فى الحصول على وثائق التأمين أو التعويضات عبر الموقع الإلكتروني .

تأتى هذه الأحداث ضمن الاستراتيجية العامة للشركة للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للعملاء عبر توفير كافة خدمات التأمين التى تلبي إحتياجات العملاء. وقد تم تعزيز إدارة هذه الفروع بكوادر قطرية من ذوى الخبرة والكفاءة المهنية العالية وذلك فى إطار تنفيذ استراتيجية الشركة وتحقيق أهدافها ومواكبة مسيرة الشركة فى مجال التنمية البشرية.

وتأتى هذه الخطوة تماشياً مع الهدف الذى تحرص الشركة عليه وهو التوجه الى انشاء مفهوم جديد للمنافسة وهو سهولة وسرعة تقديم الخدمات وذلك بإنشاء فروع متكاملة الخدمات بحيث يسهل على العملاء الحصول على وثائق تأمين السيارات والسفر والمنزل والقوارب واليخوت وأيضا الحصول على خدمات ما بعد البيع متمثلة فى توفير خدمة تعويضات حوادث السيارات عبر جميع موظفى الفروع أو عبر البوابة الإلكترونية الذاتية لتعويضات حوادث السيارات التى ابتكرتها الشركة.

وبهذه المناسبة، صرح السيد / سالم خلف المناعى - نائب رئيس المجموعة والرئيس التنفيذي لقطر للتأمين: " تأتى هذه الأحداث لتعزز تطلع الشركة الى تقديم خدماتها على مدار الساعة وتمكين العملاء من الحصول على خدماتنا فى أوقات تلائم إحتياجاتهم".

وأشار المناعى الى فرع أبو هامور قائلاً: " لقد أخذ فى عين الاعتبار مساحة الفرع حيث أنه أقيم على مساحة تزيد عن 300 متر مربع، وهو ما سيزيد الطاقة التشغيلية والقدرة الاستيعابية للفرع لخدمة أكبر عدد ممكن من العملاء بسرعة وسهولة تيسيراً لكافة إجراءاتهم".

وأوضح سالم المناعى : " إن الخدمة الإلكترونية لتعويضات السيارات التى أطلقتها الشركة لاقت إقبالا كبيراً من العملاء ، حيث تُمكن هذه الخدمة عملائنا من فتح ملف تعويض حوادث السيارات ومتابعة إصلاح السيارة إلكترونياً دون الحاجة الى الذهاب الى مقر الشركة".

وقد أستحدثت الفروع من خلال إضافة البوابة الإلكترونية للخدمة الذاتية لتعويضات حوادث السيارات والتي تتيح إمكانية فتح ملف لتعويض حادث السيارة عبر موظفى الفروع أو عبر استخدام شاشة الأجهزة الإلكترونية ، هذه الأجهزة تمثل أحد الخدمات الذاتية التى تقدمها الشركة بحيث لا يستدعي وجود موظف لإجراء الخدمة أو للإشراف على تقديمها. تعتبر هذه الأجهزة من احدث التقنيات الإلكترونية فى مجال التفاعل مع العميل، وتتميز بأنها منصة سهلة الاستخدام ، صُممت هذه الإضافة من أجل تقديم أفضل جودة ممكنة من الخدمات لكلٍ من عملاء قطر للتأمين وحملة وثائق تأمين من

شركات تأمين أخرى متضررين من وقوع حادث لسياراتهم المتسبب فيه أحد عملاء شركة قطر للتأمين.

تتميز هذه الأجهزة الكترونية بأنها تعمل على تبسيط إجراءات تعويضات السيارات في حالة وقوع حادث للسيارة ويأتي هذا ضمن إطار تفهم الشركة لمتطلبات عملائها وتأكيدا على الارتقاء بمستوى خدمات ما بعد البيع .

وأشار سالم المناعي قائلاً " إن إطلاق خدمة تسجيل وفتح ملفات تعويض الحوادث عبر الأجهزة الذاتية يتوافق مع هدفنا لتعزيز الخدمات الالكترونية التي تقدمها الشركة لعملائها، لذلك حرصنا على توفير هذه الأجهزة في جميع فروعنا".

وأضاف المناعي قائلاً: " من خلال هذه الخدمة سيتمكن عميل الشركة من اختيار إحدى مراكز الإصلاح بشكل اختياري. متى ما انتهت عملية تسجيل طلب التعويض ، سيستلم العميل رقماً للمعاملة يمكنه عبر الموقع الالكتروني للشركة من تتبّع حالة الطلب ومعرفة إذا تم إعطاء أمر الإصلاح للوكالة أو مركز الإصلاح أو إذا تم إصلاح السيارة وأصبحت جاهزة للاستلام ، وأيضاً بعد إتمام فتح ملف تعويض الحادث يمكن للعميل عبر الموقع الالكتروني طلب خدمة نقل السيارة وتسليمها لمركز الإصلاح ".

إطلاق هذه البوابة الالكترونية الذاتية نبع من مواكبة الشركة لتلبية احتياجات عملائها والدراية التامة بما يتطلّب من بذل المزيد من الوقت والجهد في حالة وقوع حوادث للسيارات. ولقد أصبح الاحتياج لنوعية جديدة من الخدمات التأمينية غير الاعتيادية لا يتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع للتكنولوجيا جاء إطلاق هذه البوابة الالكترونية ليساهم وبشكل فعال في تقديم خدمة مميزة لعملاء الشركة.