

## Qualitätspolitik

### **GENIAL. EINFACH. SICHER.**

ist unser Markenversprechen.

Für uns bedeutet das, Versicherungslösungen zu entwickeln – so **genial** wie **einfach** – damit unsere Kunden immer und überall **sicher** sind!

#### **Unsere Zielsetzung**

Die DOMCURA Gruppe sieht sich als ein modernes service- und dienstleistungsorientiertes Unternehmen, welches stets die Aspekte der Wirtschaftlichkeit, der Transparenz sowie der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit im Blick behält. Zur langfristigen und nachhaltigen Sicherstellung dieser Ziele arbeiten wir an kontinuierlichen Serviceverbesserungen, um die Anforderungen unserer Kunden und Mitarbeiter zeit- und qualitätsgerecht zu erfüllen. Dieses macht die DOMCURA zu einem dauerhaft stabilen und verlässlichen Wegbegleiter.

#### **Unsere Kunden**

Das **Vertrauen** unserer Kunden ist der Schlüssel zum Erfolg.

Deshalb legen wir Wert auf stabile und exzellent gepflegte Kundenbeziehungen. Dahinter steht die Erkenntnis, dass gerade in der Versicherungsbranche nur die konsequente Ausrichtung des Unternehmens an den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden für den entscheidenden Wettbewerbsvorteil sorgt. Denn nur zufriedene Kunden sichern das Bestehen und weitere Wachstum der DOMCURA. Grundlage hierfür bildet unser Qualitätsversprechen, Kundenanforderungen kompetent zu erfüllen sowie eine durchgehende telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten.

#### **Unsere Partner**

Den Interaktionsprozessen mit den Versicherern als Risikoträger sowie den angeschlossenen Vertriebspartnern widmen wir unsere höchste Aufmerksamkeit. Eine gute Zusammenarbeit ist uns ebenso wichtig wie die Garantie für einen reibungslosen Ablauf der formellen Geschäftsbeziehung, beispielsweise im Hinblick auf Revisionssicherheit.

#### **Unsere Mitarbeiter**

Hinter dem Erfolg der DOMCURA stehen Menschen **mit hohen Ansprüchen** an sich selbst und an ihre Arbeit.

Sie stellen Innovationskraft sowie Produkt- und Servicequalität in den Mittelpunkt ihres täglichen Handelns. Wesentlicher Bestandteil dieser Philosophie ist eine stetige Motivations- und Mitarbeiterförderung, bei der die Persönlichkeit des Einzelnen Berücksichtigung findet.

Zur Sicherstellung eines reibungslosen und effizienten Arbeitsablaufes schafft das Unternehmen alle notwendigen Rahmenbedingungen, wie u. a. sehr gut ausgestattete Arbeitsplätze in einem modernen und freundlichen Arbeitsumfeld, flexible, selbstbestimmte und effiziente Arbeitsformen, regelmäßige Mitarbeitergespräche sowie individuelle Zielvereinbarungen.

### **Unsere Verantwortung**

Die DOMCURA Gruppe übernimmt seit vielen Jahren Verantwortung für die Umwelt. Unterschiedliche Maßnahmen sowohl im Unternehmen als auch in den Geschäftsprozessen dokumentieren den bewussten Umgang mit Ressourcen. Übergeordnete Zielsetzung hierbei ist ein klimaneutraler Geschäftsbetrieb.

### **Ableitung von Zielen**

Aus oben beschriebener Qualitätspolitik sowie unternehmensinternen Feststellungen leitet der Vorstand des Unternehmens kurz- und langfristige Unternehmensziele ab, deren Erfüllung regelmäßig überprüft wird.

Es besteht für alle Mitarbeiter die Verpflichtung, die Qualitätspolitik und deren Ziele sowie die Einhaltung der gültigen Gesetze, Richtlinien und Regelwerke umzusetzen. Die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse ist gemeinsam mit der Sicherstellung der Kundenzufriedenheit eine weitere Voraussetzung für die Wirtschaftlichkeit und den Erfolg unserer Unternehmensgruppe. Diese Qualitätspolitik, die unternehmensweiten Ziele sowie die kurzfristig zu erreichenden Ergebnisse werden regelmäßig allen Mitarbeitern in persönlichen Gesprächen kommuniziert und erläutert.

Der Vorstand und alle Mitarbeiter verpflichten sich, die Qualitätspolitik und die daraus abgeleiteten Ziele als gemeinsamen Qualitätsanspruch anzusehen und alle Aktivitäten im Unternehmen danach auszurichten.

Kiel, den 31. Oktober 2021

für den Vorstand

