

	POLITIKA INTEGRISANOG MENADŽMENTA SISTEMA (IMS)		POLITIKA
	Izdanje:	04	Datum: februar 2023

POLITIKA MENADŽMENTA ZADOVOLJSTVOM KORISNIKA

“Sava neživotno osiguranje” a.d.o. Beograd nastoji da pruža usluge neživotnih osiguranja tako da korisnici budu potpuno zadovoljni pruženim uslugama.

I pored svih nastojanja korisnici povremeno izražavaju svoje nezadovoljstvo dostavljanjem prigovora.

Prigovorima posvećujemo značajnu pažnju i rešavamo ih u skladu sa smernicama za postupanje sa prigovorima definisanim u standardu ISO 10002:2019.

- Našim korisnicima obezbeđujemo stalni pristup kompletnim informacijama o dostavljanju i načinu postupanja sa prigovorima;
- Uspostavljamo i primenjujemo efektivan, efikasan, pošten i jasno definisan proces postupanja sa prigovorima;
- Informišemo korisnike o preduzetim merama i napredovanju u postupanju sa prigovorima;
- Vršimo analizu primljenih prigovora kako bi ih iskoristili za poboljšavanje rada i pružanja usluga osiguranja;
- Pratimo i analiziramo performanse procesa postupanja sa prigovorima kako bismo potpuno zadovoljili zahteve klijenata;

U toku rešavanja prigovora:

- Angažujemo naše najkompetentnije kadrove;
- Odgovaramo na prigovore u roku od 15 dana po prijemu;
- Čuvamo u tajnosti lične i podatke o samom prigovoru.

Razvijamo kulturu odnosa prema prigovoru kao prema poklonu koji može da nam unapredi poslovanje.

Izvršni odbor, februar 2023. godine