

## POLITIKA MENADŽMENTA PRIGOVORIMA KORISNIKA

Sava neživotno osiguranje a.d.o. nastoji da pruža usluge neživotnih osiguranja tako da korisnici budu potpuno zadovoljni pruženim uslugama pa zato prigovorima posvećujemo posebnu pažnju, sa ciljem da ih rešavamo što je moguće pre u skladu sa smernicama za postupanje sa prigovorima definisanim u standardu ISO 10002:2018.

Menadžment prigovorima realizujemo poštujući sledeće principe:

- Naši korisnici imaju stalni pristup kompletnim informacijama o dostavljanju i načinu razrešavanja prigovora;
- Razrešavanja prigovora se realizuje na efektivan, efikasan, pošten i jasno definisan način;
- Korisnike informišemo o preduzetim merama i napredovanju razrešavanja njihovog prigovora;
- Periodično vršimo analizu primljenih prigovora i ostvarene performanse rešavanja prigovora sa ciljem da poboljšamo naš rad i pružanja usluga osiguranja;
- Za rešavanje prigovora angažujemo naše najkompetentnije kadrove;
- Nastojimo da većinu prigovora rešimo u roku od 15 dana po prijemu, a za hitne prigovore preduzimamo sve mere da skratimo rok;
- Odmah po prijemu prigovora informišemo podnosioca o mogućem toku rešavanja prigovora;
- Podnosilac prigovora ne snosi troškove u vezi sa rešavanjem prigovora.
- Čuvamo u tajnosti lične i podatke o samom prigovoru.

Kod zaposlenih razvijamo takvu kulturu odnosa prema prigovoru kao da se radi o poklonu.

Izvršni odbor

Beograd, februar 2023.