

POLITIKA POSTUPANJA PO PRIGOVORIMA

Najviše rukovodstvo Triglav osiguranja a.d.o. Beograd prepoznalo je važnost postupanja po prigovorima klijenata. Ono se obavezuje da će se na svim nivoima kompanije održavati i poboljšavati sistem za upravljanje prigovorima. To će se postići kontinuiranim razvojem kadrova, profesionalnim pristupom i stručnošću u obradi prigovora, kao i donošenjem odgovarajućih zaključaka iz analize prigovora. Na taj način nivo usluge će se neprestano usavršavati.

Kontekst kompanije u postupanju po prigovorima je definisan kroz rešavanje internih i eksternih pitanja zainteresovanih strana. U postupku razmatranja i formiranja konteksta u obzir su uzeti svi pozitivni i negativni faktori odnosno uslovi koji imaju uticaj na Društvo i koji proističu iz pravnog, tehnološkog, konkurentskog, tržišnog, kulturološkog, društvenog i ekonomskog okruženja.

Mi slušamo naše klijente, razumemo njihove želje i trudimo se da prevaziđemo njihova očekivanja!

Važnost i zadovoljstvo svakog klijenta je strateški prioritet Triglav osiguranja a.d.o. Beograd, koji sa posebnom pažnjom negujemo i stalno unapređujemo. Klijent je u središtu naših odluka i imperativ našeg poslovanja. Zato zaposleni u Triglav osiguranju a.d.o. Beograd imaju obavezu da svakom našem klijentu pruže uslugu visokog kvaliteta.

U želji da bolje razumemo potrebe klijenata, naša kompanija koristiti povratne informacije koje dobija od njih, uključujući i prigovore. Prigovore klijenata smatramo vrednom informacijom. Oni nam mogu pomoći da budemo bolji u svom poslu. Zbog toga je naša obaveza da svim ovim prigovorima prilazimo sa velikom pažnjom, da ih profesionalno i nepristrasno obrađujemo, poštujući klijentovu diskreciju. Svaki prigovor rešavamo na pravičan, efikasan, jednak način i u skladu sa zakonom.

Zbog velike važnosti svakog klijenta, naša kompanija će ovu politiku primenjivati u svim svojim organizacionim delovima, a naročito u onima koji su u neposrednom kontaktu sa klijentima.

Politika je dostupna korisnicima osiguranja i drugim zainteresovanim stranama.

Predstavnik rukovodstva za
upravljanje sa prigovorima

Dušan Stefanović

Predsednik Izvršnog odbora

dr. Dragan Marković