

POLITIKA KVALITETA ISO:9001

POLITIKA KVALITETA

Kvalitet za Društvo Triglav Osiguranje a.d.o Beograd nije samo naš cilj, već i osnova daljeg razvoja i napretka. Odražavajući višegodišnje postojanje i stručno iskustvo naših zaposlenih i svih naših saradnika, nivo kvaliteta naših usluga mora da bude iznad inostrane i domaće konkurencije, i usaglašen sa najsavremenijim domaćim i svetskim zahtevima i standardima.

PRIORITET

Klijenti Društva Triglav Osiguranje a.d.o Beograd zahtevaju usluge visokog kvaliteta. Naša odgovornost je da im pružimo ono što traže. Ukoliko su zahtevi klijenata nejasni, na nama je da dođemo do boljeg razumevanja njihovih potreba i zahteva. Ukoliko se desi da neki od zahteva ne ispunimo, moramo odrediti gde je došlo do greške i obezbediti da se to više ne ponovi.

CILJEVI

Osnovni ciljevi sistema kvaliteta Društva Triglav Osiguranje a.d.o Beograd vezani su za razvoj i isporuku visokokvalitetnih usluga za sve vrste osiguranja, na vreme i sa najmanjim troškovima. Postizanje ovih ciljeva vodi ispunjenju i premašivanju želja i očekivanja klijenata, što je naš glavni zadatak, kome treba da budu podređene sve aktivnosti zaposlenih i saradnika.

OPREDELJENJA

Da bismo postigli ove ciljeve, Društvo Triglav Osiguranje a.d.o Beograd je opredeljeno da permanentno unapređujemo kvalitet kroz:

- stalno unapređenje odnosa sa korisnikom, uz agresivni razvoj svih vidova podrške korisnicima,
- stalno unapređenje odnosa sa ostalim zainteresovanim stranama uz razvoj svih vidova odnosa i komunikacija u okviru utvrđenog konteksta Društva,
- stalni razvoj i usavršavanje usluga, u potpunosti usaglašen sa potrebama korisnika, zakonskim i drugim zahtevima, međunarodnom regulativom i dobrom poslovnom praksom,

- negovanje profesionalnih odnosa sa korisnicima i ostalim zainteresovanim stranama,
- stvaranje uslova i ambijenta za kreativan i timski rad,
- primena koncepta stalnog unapređenja kvaliteta usluga zasnovanog na upravljanju procesima i razmišljanja na bazi rizika koji obuhvataju sve elemente menedžment sistema,
- stalno usavršavanje i podizanje stručnosti i znanja kako zaposlenih u stručnim službama Društva tako i svih zaposlenih i naših saradnika,
- obavezno uključenje svih zaposlenih i saradnika u ostvarivanje utvrđenih ciljeva i unapređenje sistema,
- redovno preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom, prikupljanje, evidentiranje i analiziranje podataka od značaja za poboljšanje i unapređenje svih procesa rada,
- stalno praćenje ostvarenja utvrđenih ciljeva koji se zasnivaju na opredeljenjima ove politike,
- redovno upoznavanje svih zainteresovanih strana sa ovom politikom na odgovarajuće načine,
- redovno praćenje stepena zadovoljstva korisnika i svih zainteresovanih strana tokom kontakta sa njima i
- stalno izlaganje naših opredeljenja i rezultata sudu javnosti odnosno svih zainteresovanih strana.

Kvalitet nikad ne sme biti podređen smanjivanju troškova i skraćivanju rokova. Svaki zaposleni i saradnik ima pravo i obavezu da preispita one odluke i akcije nadređenih za koje smatra da vode smanjenju nivoa kvaliteta naših usluga.