**CROATIA®**
**осигурување/живот**

# ПОЛИТИКА ЗА УПРАВУВАЊЕ СО ЗАДОВОЛСТВО И ПОПЛАКИ ОД КОРИСНИЦИ

**Кроациа Осигурување – Живот** се стреми кон остварување на висок степен на задоволство кај своите осигуреници во секој сегмент од работењето, при тоа овозможува ефективно и ефикасно решавање на добиените поплаки од своите корисници;

**Кроациа Осигурување – Живот** при комуникација со своите клиенти, следење на нивното задоволство и решавање на добиените поплаки ги почитува законските барања, меѓународните стандарди и интерно пропишаните документи;

**Кроациа Осигурување – Живот** има имплементирано Систем за задоволство на корисниците и управување со добиените поплаки (ISO 10002:2018) преку почитување на следниве принципи:

**Посветеност** – раководството и сите вработени во Кроациа Осигурување – Живот се посветени кон ефективно и ефикасно спроведување на процесот за управување со поплаки од корисниците;

**Капацитет** – обезбедени се сите потребни ресурси за ефективно и ефикасно спроведување на процесот за управување со поплаки од корисниците;

**Транспарентност** – корисниците и останатите засегнати страни се информирани за процесот за управување со поплаки и за начинот на кој се решаваат добиените поплаки;

**Достапност** - Процесот за управување со поплаки е достапен за сите корисници на услуги, кои се информирани за можноста и начинот на поднесување на поплаките;

**Повратна информација** - Кроациа Осигурување – Живот е во постојана комуникација со корисникот со цел утврдување на неговите потреби и очекувања, како и навремено информирање за приемот на поплаката и статусот на нејзиното решавање;

**Објективност** - Кроациа Осигурување – Живот со секоја поплака постапува еднакво, објективно и непристрасно;

**Поплаките не се наплаќаат** - Поднесувањето и решавањето на поплаките во Кроациа Осигурување – Живот е бесплатно за корисниците на услугите/ осигурениците;

**Интегритет на информациите** – сите информации во однос на поплаките се проверуваат од аспект на нивната релевантност, точност, целосност, значајност и корисност во насока на успешно и навремено решавање на поплаката.

**Доверливост** - Кроациа Осигурување – Живот со личните информации на подносителот на поплаката постапува одговорно и внимателно (само за потребите за решавање на поплаката);

**Фокус кон корисникот** - Кроациа Осигурување – Живот е посветена кон своите корисници, со што им овозможува непречена размена на информации во однос на нивните барања/поплаки, се до нивно исполнување/ успешно решавање.

**Одговорност** - Кроациа Осигурување – Живот има јасно утврдена одговорност за навремено информирање на корисниците во однос на преземените активности и одлуки за решавање на поплаките.

**Континуирано унапредување** - Кроациа Осигурување – Живот постојано се стреми да ја унапредува ефективноста и ефикасноста на процесот за управување со поплаки.

**Компетентност** – вработените во Кроациа Осигурување – Живот ги имаат потребните вештини, едукација, обуки и искуство за квалитетно управување со добиените поплаки;

**Навременост** – поплаките се решаваат експедитивно во согласност со дефинираните рокови, зависно од природата на самата поплака.

Датум 19.08.2019

**Генерален извршен директор**
**Вилма Учета Дузлевска**