



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 има имплементирано Систем за задоволство на корисниците и управување со добиените поплаки преку почитување на следниве принципи:

Видливост – достапни информации за начинот и можноста за поднесување на поплаки, директно и преку веб страната на Кроациа Осигурување – Живот;

Достапност - Процесот за управување со жалби треба да е достапен за сите корисници на услуги на Кроациа Осигурување – Живот;

Повратна информација - Кроациа Осигурување – Живот е во постојана комуникација со корисникот со цел негово 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;

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 преземање на активности и одлуки за решавање на поплаките и навремена комуникација и известување на корисниците.

Континуирано унапредување - Кроациа Осигурување – Живот периодично (најмаклку еднаш годишно) го преиспитува процесот за управување со поплаки, со цел негово континуирано унапредување.

06.07.2017

Датум

