

Politika upravljanja prigovorima

Mi slušamo naše klijente, razumemo njihove potrebe i želje, i trudimo se da prevaziđemo njihova očekivanja. Važnost i zadovoljstvo svakog klijenta je strateški prioritet kompanije Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd, koji sa posebnom pažnjom negujemo i stalno unapređujemo. Klijent je u središtu svih naših odluka i imperativ našeg poslovanja. Zato zaposleni u Wiener Städtische osiguranju imaju obavezu da svakom našem klijentu pruže uslugu visokog kvaliteta.

Kroz procesni pristup usklađen sa standardom ISO 9001 sistemski upravljamo svim poslovnim aktivnostima prema isporuci vrednosti i ostvarenju zadovoljstva klijenata. U želji da bolje razume potrebe svojih klijenata, naša kompanija koristiti povratne informacije koje dobija od njih, uključujući i prigovore.

Prigovore klijenata smatramo vrednom informacijom. Oni nam pomažu da budemo bolji u svom poslu i unapredimo proizvode i usluge. Zbog toga svim prigovorima prilazimo sa velikom pažnjom, profesionalno i nepristrasno ih obrađujemo, poštujući klijentovu diskreciju. Svaki prigovor rešavamo na pravičan, efikasan, jednak način i u skladu sa zakonom.

Najviše rukovodstvo Wiener Städtische osiguranja prepoznalo je važnost postupanja po prigovorima klijenata. Ono se obavezuje da će se na svim nivoima kompanije održavati, preispitivati i poboljšavati sistem za upravljanje prigovorima.

To će se postići kontinuiranim razvojem kadrova, profesionalnim pristupom i stručnošću u obradi prigovora, kao i analizama i donošenjem odgovarajućih zaključaka iz analize prigovora. Na taj način nivo usluge će se neprestano unapređivati.

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.

RAZLIČITOST

Različitost je ključna vrednost našeg poslovanja. Ona se zasniva na pripadnosti Vienna Insurance grupi. Zahvaljujući bogatom lokalnom iskustvu, razmeni znanja, ideja i kulturnih nasleđa unutar grupe, sposobni smo da na potrebe klijenata i okruženja adekvatno odgovorimo.

POSVEĆENOST

Uvek smo na raspolaganju klijentima. Maksimalno smo im posvećeni i razumemo njihove potrebe.

ODGOVORNOST

Odgovorno ispunjavamo obaveze prema klijentima, poslovnim partnerima i lokalnoj zajednici i gradimo odnose zasnovane na savesnom radu i poštovanju.

Beograd, decembar 2021. godine

PRESEDNIK IZVRŠNOG ODBORA

Zoran Blagojević