



## ПОЛИТИКА ПОСТУПАЊА СА ПРИГОВОРИМА

Компанија „Дунав осигурање“ а.д.о. посвећена је сталном повећању задовољства корисника услуге осигурања. Посебна пажња поклања се ефикасном и ефективном поступању са приговорима корисника услуге осигурања, кроз успостављање процеса поступања са приговорима, његову примену, периодично преиститивање, одржавање и стално побољшање.

Политика поступања са приговорима усклађена је са законским и подзаконским актима, нормативним актима Компаније, Политиком квалитета и усредсређена је на корисника услуге осигурања кроз:

- посвећеност руководства и свих запослених сталном повећању лојалности и задовољства корисника услуге осигурања кроз решавање свих примљених приговора и повећање способности организације да побољша своје услуге;
- обученост запослених за поступање са приговорима и доступност свих осталих потребних ресурса;
- доступност информација о процесу поступања са приговорима свим заинтересованим странама
- организован пријем и обраду приговора;
- објективно решавање и доношење одлуке по приговорима или предузимање мере;
- доступност информација о току процеса одлучивања по приговорима подносиоцу приговора кроз процес који је отворен, ефективан и лак за коришћење;
- заштиту личних података приликом обраде приговора;
- успостављање одговорности за примену ове Политике;
- праћење и проверавање процеса поступања са приговорима, уз његово редовно преиспитивање од стране највишег руководства Компаније;
- стално побољшање процеса поступања са приговорима и подизање свести запослених о значају ове Политике.

Политику поступања са приговорима дужни су да спроводе сви организациони делови Компаније, као и сви запослени.

Септембар, 2016. године



ПРЕДСЕДНИК ИЗВРШНОГ ОДБОРА  
мр МИРКО ПЕТРОВИЋ

*Мирко Петровић*