



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, њихову примену, периодично преиспитивање, одржавање и стално побољшање.

Политика поступања са приговорима усклађена је са законским и подзаконским актима, нормативним актима Компаније, Политиком ИМС 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 Компаније 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 праћење;*
- 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.

ПРЕДСЕДНИК ИЗВРШНОГ ОДБОРА
ИВАНА СОКОВИЋ, ср

Септембар, 2021. године