

ПОЛИТИКА ПОСТУПАЊА СА ПРИГОВОРИМА

Глобос осигурање а.д.о. (Друштво) је посвећено сталном повишењу нивоа задовољства корисника услуга осигурања, где посебну пажњу посвећује ефективном и ефикасном поступању са приговорима, кроз јасно дефинисан процес, његову примену, периодично преиспитивање, одржавање и стално побољшавање.

Ова Политика, као и процес поступања са приговорима, засновани су на поштовању законске регулативе, смерница и принципа за ефективно и ефикасно поступање са приговорима, садржаним у стандарду ISO 10002:2019, успостављеном систему менаџмента и Политици система менаџмента, као и осталим актима Друштва.

Водећи принципи, на којима је заснован процес поступања са приговорима у Друштву су:

- **Посвећеност** сталном повећању задовољства корисника услуга осигурања и **усредсређеност на корисника**, кроз примену процеса поступања са приговорима и решавање свих примљених приговора;
- Обезбеђивање **компетентних људских и адекватних материјалних ресурса**, у капацитету којим се омогућава ефективно и ефикасно решавање примљених приговора;
- **Транспарентност** и доступност информација за све подносиоце приговора, у току процеса њиховог решавања;
- Обезбеђивање **приступачности** процеса подношења приговора, **без генерисања додатних трошкова**, као и **доступности адекватних информација** за све кориснике, односно подносиоце приговора;
- Обезбеђивање **правовремености** и **разумног рока реаговања** приликом решавања приговора, сходно природи приговора и примењеног процеса;
- **Објективност, правичност и непристраност** у процесу решавања приговора;
- **Интегритет и релевантност података и информација** у процесу поступања са приговорима;
- **Поверљивост** личних података и информација о подносиоцима и процесу решавања приговора, у складу са личним захтевима подносиоца и законском регулативом;
- **Одговорност** за донете одлуке и спроведене мере, приликом поступања са приговорима;
- Стално **побољшавање ефективности и ефикасности** процеса решавања приговора.

Политику поступања са приговорима дужни су да спроводе сви запослени Друштва.

20.10.2020. године

Извршни одбор

Председник _____

Члан _____

