

Politika postupanja sa prigovorima i zadovoljstva kupaca

Od dana kada smo osnovani uspostavljamo saradnju sa našim klijentima koja stvara zajedničku vrednost, uz međusobnu privrženost i poštovanje, opredelivši se da pružamo visokokvalitetne usluge uz inovativni pristup orijentisan ka kupcu.

Akcentat stavljamo na to da na najbolji način razumemo zahteve naših kupaca i da na ove zahteve odgovorimo na najbrži način u svim našim procesima.

Identifikovali smo i primenjujemo sve zakone i propise primenljive na delatnosti kojima se bavimo.

Zahvaljujući našem globalnom gledištu, kao i fleksibilnoj i lako prilagodljivoj strukturi, pružamo usluge kako domaćim tako i stranim kupcima.

Svi predlozi, žalbe i povratne informacije su nam važni. Primamo i procenjujemo što je brže moguće sve sugestije, žalbe i povratne informacije naših kupaca i drugih zainteresovanih strana. Vodimo računa da eliminišemo svoje slabosti uzimajući u obzir predloge i povratne informacije, kao i rešavajući sve žalbe, s ciljem da sprečimo njihovo ponavljanje.

Otvoreni smo da primamo žalbe od naših cenjenih kupaca i drugih zainteresovanih strana na sve moguće načine komunikacije: lično, e-poštom, pismom, telefonom, preko naše veb stranice, itd. Podnosioci žalbe mogu podneti svoje žalbe i popunjavanjem našeg obrasca za žalbu koji je stalno dostupan na našoj veb stranici i dostavlja se našim cenjenim kupcima uz svaki novi ugovor.

Obećavamo da ćemo temeljno ispitati sve prigovore naših cenjenih kupaca i drugih zainteresovanih strana i mobilizovati sve resurse da u najkraćem mogućem roku nađemo rešenje za nastali problem.

Izjavljujemo da će se prema svim pristiglim prigovorima preduzeti sledeće radnje:

- Svi prigovori naših kupaca i drugih zainteresovanih strana biće evidentirani u Knjigu prigovora
- Postupak evidentiranja i rešavanja žalbe započeće istog radnog dana, bez bilo kakve diskriminacije između podnosilaca prigovora
- Ako se utvrdi da je žalba opravdana, postaraćemo se da se preduzmu potrebne mere za poboljšanje procesa rada koji se odnose na žalbu
- Svi naši zaposleni u svim prilikama će biti ljubazni prema našim kupcima i ostalim zainteresovanim stranama koje upute prigovor
- Svi naši zaposleni će prijaviti sve primljene prigovore našem komercijalnom sektoru. Prigovore ne razmatra samo ovo odeljenje, već se dele i sa rukovodstvom preduzeća
- Obavešćemo kupca o povratnim informacijama na njihov prigovor najkasnije u roku od 5 radnih dana
- Ako se obaveštenje ne može poslati u roku od 5 radnih dana, tada će kupac biti obavešten da se žalba obrađuje
- Učinićemo sve što je u našoj moći da sve prigovore rešimo i otklonimo problem u roku ne dužem od 10 dana od datuma prijema prigovora
- Meriće se efektivnost i efikasnost rešavanja svake žalbe
- Sve žalbe se procenjuju i analiziraju kako bi se poboljšao proces ili procedura za koje se utvrdi da su uzrok prigovora kako bi se sprečilo ponavljanje problema

Complaints Handling and Customer Satisfaction Policy

Since the day we were found, we establish cooperation that creates mutual value with our customers with affection and respect, determined to provide high-quality service with our innovative and customer-oriented approach.

We place emphasis to understand our customer's demands in the best way and to respond to these demands in the fastest way in all our processes.

We have identified and apply all laws and regulations applicable to the activities in which we operate.

Thanks to our global point of view as well as our flexible and easily adaptable structure, we provide service by dealing with our domestic as well as foreign customers.

All suggestions, complaints and feedbacks are important for us. We accept and evaluate all suggestions, complaints and feedbacks from our customers and other interested parties as quick as possible. We take care to eliminate our weaknesses by taking into account of suggestions and feedbacks and resolving all complaints, aiming to prevent their reoccurrence.

We are open to receive complaints from our valued customers and other interested parties in all possible ways of communication: in person, email, letter, phone, web site, etc. Complainants can place their complaints by filling our Form for complaint constantly available at our web page and submitted to our valued customers with each new contract.

We promise that we will thoroughly examine all complaints of our valued customers and other interested parties and mobilize all the resources to find a solution to resolve a problem in the shortest possible time.

We declare following actions will be taken to all received complaints:

- All complaints from our customers and other interested parties will be recorded in the Book of Complaints.
- The recording and resolving process regarding the complaint will be initiated on the same working day without any kind of discrimination between complainants.
- If the complaint is found justified, we will make sure that the necessary measures are taken to improve the work flow related to the complaint.
- All of our employees will be polite to our complaining customers and other interested parties in all circumstances.
- All of our employees will report the received complaints to our Commercial sector. Complaints are examined not only by this department, but also shared with the management.
- We will notify our customer about our feedback to their complaint not later than 5 working days.
- If the notification can not be sent within 5 working days, then the customer shall be informed that the complaint is being processed
- We will do everything in our power to resolve all complaints and eliminate the problem within no more than 10 working days from the date of receipt of the complaint
- Effectiveness and efficiency of resolving each complaint will be measured
- All complaints will be evaluated and analyzed in order to improve the process or procedure that is found to be the cause of the complaint in order to prevent repeating of the problem