



Politika postupanja sa prigovorima Complaint Policy

M+BH-PPP-01 (V1)

Historijat izmjena

Verzija	Opis izmene	Autor	Odobrio	Datum
1	Inicijalna verzija	Igor Arsić	Damir Kučinar	14.03.2023.

Politika postupanja sa prigovorima	Complaint Policy
<p>1. Svrha i cilj Politike postupanja sa žalbama</p> <p>M+ BH d.o.o. posvećen je da svojim klijentima pruži servise i proizvode visokog kvaliteta, razumijevanju i odgovaranju na potrebe i brige naših kupaca i klijenata.</p> <p>Svrha ove politike je pružiti smjernice o tome kako M+ BH d.o.o. prima i obrađuje prigovore upućene u vezi sa poslovnim aktivnostima i odnosima sa kupcima i klijentima.</p> <p>Cilj ove politike je da je proces rješavanja prigovora efikasan, djelotvoran i profesionalan.</p> <p>U kreiranju ove politike M+ BH d.o.o. nastoji da osigura da su naše procedure u skladu sa relevantnim zakonskim zahtjevima i najboljom praksom. Konkretno, ova politika je kreirana da zadovolji zahtjeve standarda ISO 10002:2018 Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Smjernice za postupanje sa prigovorima u organizaciji.</p> <p>ISO 10002:2018 definiše prigovor kao :</p> <p><i>“izražavanje nezadovoljstva upućeno organizaciji, koje se odnose na njen proizvod ili uslugu, ili na sam proces postupanja sa prigovorom, pri čemu se eksplicitno ili implicitno očekuje odgovor ili rješenje”.</i></p> <p>M+ BH d.o.o. usvaja ovu definiciju prigovora za potrebe ove politike. Svaki pojedinac ili klijent, koji je iz bilo kog razloga nezadovoljan pruženim proizvodom ili uslugom M+ BH d.o.o., može nas kontaktirati kako bi podnio prigovor u pisanoj formi.</p>	<p>1. Purpose and Aim of Policy to treat Complaints</p> <p>M+ BH d.o.o. is dedicated to provide their customers with services and high-quality products, understanding and responding to our customers and clients' needs and care.</p> <p>The Purpose of this Policy is to provide guidelines on how M+ BH d.o.o. receives and processes complaints referred to in connection with business activities and relationships with customers and clients.</p> <p>The Aim of this Policy is that the process of resolving complaints should be effective, beneficial and professional.</p> <p>In creating this Policy M+ BH d.o.o. strives to ensure that our Procedures are in line with the relevant legal requirements and best practice. In particular, this Policy was created to meet the requirements of ISO 10002: 2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations.</p> <p>ISO 10002: 2018 defines a Complaint as:</p> <p><i>“A complaint is an expression of dissatisfaction made to an organization, related to its products or services, or the complaints handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.”</i></p> <p>M+ BH d.o.o. adopts this definition of complaint for the purposes of this Policy. Each individual or client, which for whatever reason is dissatisfied with the product or service of M+ BH d.o.o may contact us to submit a complaint in writing.</p>

<p>2. Osnovni principi za efikasno postupanje sa prigovorima</p> <p>M+ BH d.o.o. se pridržava vodećih principa navedenih u odjeljku 4 ISO 10002:2018 standarda za efikasno rješavanje prigovora. Vodeći principi su sljedeći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obavještenje kupaca i potvrde prijema prigovora; • Dostupnost i informisanost u vezi statusa prigovora klijenta u svakom određenom vremenskom trenutku; • Poslovnost i efikasnost kroz maksimalno uvažavanje potreba klijenata u procesu rješavanja prigovora; • Objektivnost predstavlja zahtjev da se u procesu rješavanja prigovora koriste informacije koje su tačne, dokazive i pouzdane; • Bez naknade pristup procesu postupanja sa prigovorima treba da bude besplatan za podnosiocce prigovora; • Povjerljivost se ogleda u zaštiti podataka o ličnosti u skladu sa zakonskom regulativom; • Usmjerenost/usresređenost na korisnika; • Odgovornost se ogleda u postavljanju sistema odgovornosti zaposlenih u procesu postupanja sa prigovorima; - Stalno poboljšanje procesa u postupanju sa prigovorima putem kontinuiranog unaprjeđenja kompetentnosti zaposlenih i unapjređenju internih procedura i dokumentacije; <p>3. Rješavanje prigovora</p> <p>3.1. Kako podnijeti prigovor</p>	<p>2. Basic Principles of Effective Complaint Handling</p> <p>M+ BH d.o.o. adheres to the leading principles listed in Section 4 of ISO 10002: 2018 Standards for effective complaint handling. The leading principles are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer Notice and Acknowledging Receipt of a Customer Complaint; • Availability and information regarding the status of the client's complaint at any particular moment; • Business and efficiency through the maximum appreciation of clients' needs in the process of resolving complaints; • Objectivity is a request that information used in the process of resolving complaints is accurate, proving and reliable; • No compensation - access to the process of dealing with complaints should be free of charge for complainants; • Confidentiality is reflected in the protection of personal data in accordance with legal regulations; • Direction / focus on the user; • Responsibility is reflected in the setting up of the employees' responsibility system in the process of Complaint Handling; - Constant improvement of the process in treating complaints through continuous improvement of employees' competencies and improving internal procedures and documentation. <p>3. Resolving Complaints</p> <p>3.1. How to submit a Complaint</p>
---	---

<p>Ukoliko želite da podnesete prigovor na pružene usluge, potrebno je da popunite obrazac za prigovor i pošaljete na sljedeću email adresu:</p> <p>Email: prigovor@plusgroup.ba</p> <p>Ukoliko vam je potrebna pomoć prilikom podnošenja prigovora, kontaktirajte našeg Predstavnik rukovodstva za postupanje sa prigovorima na gore navedenu email adresu.</p> <p>3.2. Potvrda prijema prigovora</p> <p>Potvrdit ćemo prijem prigovora odmah po dospjeću email-a. Nastojat ćemo da riješimo prigovor u zakonom definisanom roku. Ukoliko je za rješavanje prigovora neophodno vrijeme koje je duže od zakonom definisanog roka, obavijestiti ćemo podnosioca prigovora o razlozima kašnjenja u očekivanim rokovima kada će prigovor biti riješen.</p> <p>3.3. Vaša prava u toku rješavanja prigovora</p> <p>Podnosilac prigovora ima pravo da u svakom trenutku bude informisan o trenutnom statusu podnijetog prigovora, na taj način što će podnijeti upit Predstavniku rukovodstva za postupanje sa prigovorima na sljedeću email adresu: prigovor@plusgroup.ba</p> <p>3.4. Rešavanje prigovora</p> <p>Po prijemu prigovora, najprije ćemo utvrditi opravdanost podnijetog prigovora.</p> <p>Nakon početnog ocenjivanja progovora, pristupa se istraživanju prigovora na osnovu svih relevantnih okolnosti i informacija u vezi sa prigovorom. Nivo istraživanja treba da bude primjeren ozbiljnosti, učestalosti i težini prigovora.</p>	<p>If you want to submit a complaint relating to the services provided, you need to fill in the complaint form and send it to the following Email address</p> <p>Email: prigovor@plusgroup.ba</p> <p>If you need assistance when submitting a complaint, contact our Management Representative for Complaint handling to the abovementioned email address.</p> <p>3.2. Confirmation of the admission of Complaint</p> <p>We will confirm the reception of the complaint immediately upon receipt of the email. We will strive to solve the complaint within the Law defined time. If a time necessary for resolving the complaint is longer than one defined by the Law, we will inform the complainant on the reasons for such delay within the expected deadlines, as well as of the time when the complaint will be resolved.</p> <p>3.3. Your rights during the resolution of Complaints</p> <p>The complainant is entitled to be informed at any time about the current status of the submitted complaint, in such way that they will submit an inquiry to the Management Representative for Complaint Handling on the following email address: prigovor@plusgroup.ba</p> <p>3.4. Resolving the Complaint</p> <p>Upon receipt of the complaint, firstly, we will determine the justification of the submitted complaint.</p> <p>After the initial evaluation of the complaint, the research is approached based on all relevant circumstances and information regarding the complaint. The research level should be appropriate for the seriousness, frequency and severity of the complaint/s.</p>
--	---

O ishodu rješavanja prigovora, obavijestiti ćemo podnosioca u pisanom odgovoru, u kojem ćemo navesti koje smo sve korake preduzeli u rješavanju prigovora, korektivne radnje (npr. dodatna obuka za agente).

3.5. Zatvaranje prigovora

Ukoliko podnosioca prigovora prihvati ponuđenu odluku ili mjeru, ta odluka ili mjera treba da budu sprovedene i zabilježena.

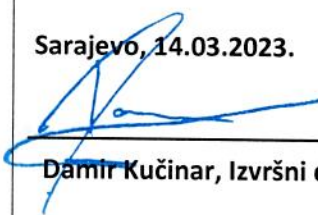
Ako podnositelj prigovora odbaci predloženu odluku ili mjeru, potrebno je napraviti bilješku o tome, a prigovor treba da bude otvoren. Podnositelj prigovora treba da bude obaviješten o drugim oblicima raspoloživih internih ili eksternih resursa koji se mogu primjeniti a u cilju rješavanja prigovora.

4. Osiguranje kvaliteta

Rukovodstvo M+ BH d.o.o. redovno preispituje Politiku postupanja sa prigovorima.

Naši procesi postupanja sa prigovorima će se periodično revidirati kako bismo poboljšali našu isporuku efikasnih i efektivnih rezultata u pogledu primljenih Provera.

Sarajevo, 14.03.2023.


Damir Kučinar, Izvršni direktor



On the outcome of the resolution of the complaints, we will inform the complainant of the outcome in a written response, where we will state all the steps that were taken in order to resolve the complaint/s, and all corrective actions that were performed (e.g. additional Training for agents).

3.5. Closing the Complaint

If the complainant accepts the decision or offered measure, that decision or measure should be carried out and recorded.

If the complainant rejects the proposed decision or measure, it is necessary to make a note about it, and the complaint should stay open. The complainant should be informed of other forms of available internal or external resources that can be applied in order to resolve such complaint/s.

4. Quality insurance

Management M+ BH d.o.o. regularly reviews the Policy of dealing with complaints.

Our processes of dealing with complaints will be periodically revised in order to improve our delivery of efficient and effective results in terms of received complaints.

Sarajevo, 14.03.2023.


Damir Kučinar, Izvršni direktor

