



Vispero GmbH, Paracelsusstr. 15, 51375 Leverkusen

Dokumentierter Prozess zum Gütesiegel Faire Anwerbung Pflege Deutschland  
Gütebereich 2

Kriterium 2.3. Beschwerdeverfahren; Indikator 2.3.2

Dokumentnummer: GB2-2.3.2.

(#XXXX ist Kandidaten-ID-Nummer in CRM-Software)

Stand: 07.09.2024

Vispero GmbH  
Paracelsusstr. 15

D-51375 Leverkusen

Tel. +49 214 / 13 65 61

[www.vispero-gmbh.de](http://www.vispero-gmbh.de)  
[info@vispero-gmbh.de](mailto:info@vispero-gmbh.de)

Geschäftsführer: Nikola  
Petrovic

HRB 21839

IBAN:  
DE16370501981932875477

BIC: COLSDE33XXX

## Interno upravljanje pritužbama Vispero GmbH

### Ciljevi:

- Zadovoljstvo kupaca, ponovno pridobijanje kupaca, jačanje lojalnosti kupaca
- Poboljšanje upravljanja kvalitetom, razvoj proizvoda, marketing
- Pravilan postupak sa napomenama i pritužbama koje su relevantne za usklađenost



## Interni principi

1. Pritužbe su više od izražavanja nezadovoljstva. One pružaju dragocene informacije o mogućnostima za poboljšanje u našoj kompaniji, kao i o očekivanjima naših kupaca i kandidata. One pružaju priliku da se postigne zadovoljstvo kupaca/kandidata i tako ojača ili povrati odnos sa kupcima/kandidatima.
2. Nezavisno od toga, pritužbe mogu pomoći da se na vreme prepoznaju i izbegnu neusklađene aktivnosti i odgovarajući rizici (pritužbe relevantne za usklađenost).
3. Svaka ozbiljna izjava nezadovoljstva od strane kupca/kandidata smatra se pritužbom. Ovo se odnosi i na očigledno neosnovane pritužbe. Ove pritužbe mogu biti označene kao "očigledno neosnovane pritužbe", ali se ne smeju ignorisati. Telefonske ili usmene pritužbe takođe moraju biti zabeležene.
4. Vispero GmbH osigurava da se sve relevantne pritužbe kupaca rešavaju brzo, pošteno i na razumljiv način. Ovo se odnosi kako na pritužbe koje se direktno odnose na Vispero GmbH, tako i na one koje se odnose na poslovne partnere Vispero GmbH.



5. Vispero GmbH je imenovala dva menadžera za pritužbe, koji su odgovorni za sprovođenje zadataka prema internim principima. To su: Gospodin Marko Zelenović, dipl.-ing. i odgovoran za Zapadni Balkan, i gospođa Milena Pavlovic za Nemačku.
  
6. Pritužbe treba najpre proslediti relevantnom odeljenju, gde će biti dokumentovane u skladu sa stavkom 7 i rešene u roku 14 dana. Cilj je zadovoljstvo kupaca/kandidata, a ne dokazivanje da je kupac/kandidat u pravu ili ne.
  
7. Pritužbe treba dokumentovati na sledeći način, pri čemu treba osigurati da se pritužbe ne mogu izbrisati bez obrade:
  - Relevantno odeljenje/funkcija/poslovni partner (tačka kontakta)
  - Vrsta pritužbe (relevantna za tržište i/ili usklađenost)
  - Odluka i rešenje.



8. Za klasifikaciju kao tržišno ili usklađeno relevantne pritužbe, važe sledeći kriterijumi:

Tržišno relevantno:

- Spremnost na uslugu (dostupnost)
- "Proizvodi" (prikladnost, uslovi, kvalitet, sigurnost)
- Savetovanje i informisanje kupaca
- Realizacija ugovora

Usklađenost relevantno:

- Lični sukobi interesa
- Kršenje kodeksa ponašanja
- Kršenje prava kupaca, kandidata ili poslovnih partnera
- Kršenje bezbednosnih propisa
- Moguće kažnjiva ili kažnjiva ponašanja
- Potencijalni interes regulatornih tela
- Ostali pravni prekršaji

Kontakt osobe i rukovodioci za obradu pritužbi su sledeći:

Vispero GmbH Nemačka, Leverkusen: [beschwerde@vispero-gmbh.de](mailto:beschwerde@vispero-gmbh.de) &  
Predstavništvo Vispero Novi Sad, Srbija: [zalba@vispero-gmbh.de](mailto:zalba@vispero-gmbh.de)

Izvor:

- Vispero GmbH, Dokumentacija

