

KODEKS ZAŠTITE KLIJENATA

ICS-KP 02

KODEKS ZAŠTITE KLIJENTA

KODEKS PONAŠANJA ZAPOSLENIH

ICS-KP 02

Kontrolisana distribucija: 0 – Nedim Čaušević C.E.O.
1 – Dragan Simović PRK
2 – Akreditaciono tijelo ATCG

KOPIJA POD KONTROLOM BR:

NEKONTROLISANA KOPIJA

REV. (revision)	IZDANJE (edition)	IZRADIO	ODOBRIO (approved by)	DATUM (date)	PROMJENA NA STRANICI (Changes follow up)	NAPOMENA Valid from :
U ovom dokumentu oznaka revizije se odnosi na sve strane. Svaka sljedeća izmjena biće označena bold i <i>italic</i> slovima!						
2	1.izdanje	PRK	Direktor	01.06.2014.		AKTIVAN OD 01.06.2014.

NAPOMENA:

Ovaj dokument je vlasništvo društva ICS d.o.o i niti jedan njegov dio ne smije biti kopiran ili na bilo koji način reprodukovano bez odobrenja odgovorne osobe.

This document is the property of the company ICS Ltd and no part may be reproduced or in any way reproduced without the approval of the responsible person.

ANY COPY MADE FROM THE ELECTRONIC VERSION SHALL BE CONSIDERED AN UNCONTROLLED COPY. INDIVIDUALS WITH UNCONTROLLED COPIES ARE RESPONSIBLE FOR ENSURING THE USE OF THE CURRENT VERSION. REVISION LEVELS ARE ELECTRONICALLY CONTROLLED.

1. CILJ I SVRHA KODEKSA

Ovim kodeksom utvrđuju se etička načela i pravila ponašanja zaposlenika ICS-a. Zaposlenici ICS-a su obavezni su ponašati se u skladu sa odredbama ovog Kodeksa, dosljedno ga sprovoditi, primjenjivati i promovisati u svakodnevnom radu.

Cilj Kodeksa je zaštita klijenata od neodgovarajućeg pružanja usluge i informacija o uslugama sertifikacije, netačnog iskazivanja cijene usluga, neetičnog ponašanja zaposlenika ICS-a, kao i narušavanja privatnosti i sigurnosti podataka klijenata.

2. PRINCIPI POSLOVANJA

Za auditore, tehničke eksperte i ostalo osoblje ICS-a je dozvoljeno kontaktiranje klijenata isključivo u periodu od 8:00 do 20.00 h, izuzev u dane praznika kada se radi obilježavanja vjerskih i drugih praznika klijenti ne smiju uznemiravati.

Auditori, tehnički eksperti i ostalo osoblje ICS-a se obavezuju da će sve informacije relevantne za odobravanje izdavanje sertifikata tretirati kao povjerljive, i neće biti date trećoj strani bez pismene saglasnosti klijenta, osim u slučaju da je otkrivanje takvih informacija obavezno po Zakonu.

Auditori, tehnički eksperti i ostalo osoblje ICS-a su dužni upoznati klijenta sa svim pravima i obavezama koje proističu iz ugovornog odnosa, sa svim pojmovima i terminima koji su od značaja. Informacije koje se posebno ističu klijentu su: dužina trajanja audita, članove audit tima, proceduru auditiranja, način odobravanja i/ili povlačenje sertifikata, pravila i norme ponašanja članova audit tima i posljedice nepoštovanja ugovorenih obaveza.

Osobama koje iz bilo kojeg razloga, imaju poteškoće sa razumijevanjem prava i obaveza koje proističu iz ugovora o sertifikaciji, zaposlenici ICA-a će pružiti svu pomoć u pojašnjenju istih.

ICS se obavezuje da će u svrhu odobravanja sertifikata i praćenja nadzornih provjera provjeravati sistem menadžmenta potencijalnog klijenta, na osnovu pismene saglasnosti.

ICS će omogućiti klijentu odustajanje od procesa sertifikacije sve do momenta potpisivanja ugovora. ICS će cjenovnik svojih usluga učiniti dostupnim klijentu bez skrivenih troškova. ICS se obavezuje da će klijentu u slučaju prijevremenog raskida ugovora naplatiti samo za usluge koje su odrađene i/ili dogovorene do tada.

ICS će na osnovu pismenog zahtjeva klijenta ili zainteresovanih strana izdati odgovarajuću potvrdu kojom se dokazuje da je klijent u procesu sertifikacije bez naknade. ICS će klijentima najavljivati sve posjete od strane osoblja i institucija (akreditaciono tijelo, inspekcija, itd) koje su u poslovnom odnosu sa ICS-om.

3. SISTEM PODNOŠENJA ŽALBI, PRIMJEDBI I SUGESTIJA

ICS pruža mogućnost klijentima i zainteresovanim stranama da izraze svoje mišljenje o svim aspektima poslovanja ICS-a. Ovo uključuje, ali se ne ograničava na: podnošenje prijedloga, pohvala i primjedbi vezanih za profesionalno ophođenje zaposlenika ICS-a, pravila sertifikacije, način pružanja usluge i sl. Klijenti i ostale zainteresovane strane mogu svoje žalbe, primjedbe i sugestije dostaviti putem pošte na adresu:

INSTITUT ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o.

n/r direktora; elektronskim putem na e-mail adresu: info@ics-norm.com

putem sandučića za sugestije i žalbe koji se nalaze na ulazu u središte firme putem redovne telefonske linije svaki radni dan, u vremenu od **08.00 do 16.30**. Na svaku žalbu, upućenu bilo u elektronskoj i pisanoj formi ICS će odgovoriti najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema žalbe a na svaki zahtjev primljen putem telefona u roku od 3 radna dana.

4. JAVNOST INFORMACIJA

ICS će učiniti javnim i dostupnim sve informacije vezane za svoje poslovanje, proizvode i usluge koje pruža, putem sredstava javnog informisanja, web stranice i na svaki drugi odgovarajući, zakonom dozvoljen način. Informacije koje se javno objavljuju moraju biti precizne, tačne, jasne i razumljive. U cilju vlastite prezentacije, ICS će koristiti informacije o uspješnom poslovanju klijenata isključivo na osnovu njihove prethodne saglasnosti, poštujući dostojanstvo, osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava.

ICS se obavezuje da će dostavljati tačne i ažurne informacije o klijentovim obavezama prema ICS-u, ovlašćenim institucijama (Inspekcija, akreditaciono tijelo, ministarstvo, itd) isključivo dok traju obaveze po osnovu ugovora o sertifikaciji. ICS se obavezuje da će na osnovu potpisane saglasnosti klijenta redovno obavještavati klijente o promjenama uslova o sertifikaciji, novostima u ponudi, te o obavezama po osnovu ugovora o sertifikaciji, putem tele i poštanskih operatera (sms poruka, hibridne-brze pošte ili preporučene pošte).

01.06.2014.godine

S poštovanjem,

prof.dr Nedim Čaušević dipl.ing
direktor