

POLITIKA SPOLOČNOSTI

Zásady, podľa ktorých v CreditCall konáme – a hranice, ktoré nikdy neprekračujeme.

Spoločnosť **CreditCall, s.r.o.** bola založená v roku 2006, a patrí medzi popredných poskytovateľov služieb v oblasti zákazníckej komunikácie, so sídlom v Bratislave. CreditCall má pobočky v niekoľkých slovenských mestách, ako vo Zvolene, v Topoľčanoch, v Žiline a v Snine. CreditCall, s.r.o. zamestnáva viac ako 130 zamestnancov.

Medzi naše popredné oblasti patria:

- **Zákaznícky servis:** poskytovanie komplexnej podpory zákazníkom s cieľom zvýšiť ich spokojnosť.
- **Aktívny telemarketing:** efektívna propagácia produktov a služieb prostredníctvom priameho kontaktu so zákazníkmi.
- **Prieskumná agentúra Wake UP:** získavanie objektívnych informácií o trhu a zákazníkoch prostredníctvom telefonických prieskumov.
- **Manažment pohľadávok:** profesionálne služby v oblasti správy a vymáhania pohľadávok pre právnické osoby

Víziou spoločnosti je poskytovať strategické partnerstvo pre renomované spoločnosti, bez ktorého si nevedia predstaviť svoje podnikanie. Chceme byť prvou voľbou pre firmy, ktoré hľadajú partnera schopného zvládnuť zákaznícku komunikáciu, prieskumy aj citlivé situácie spojené s úhradou záväzkov – slušne, ale dôsledne.

Misiou spoločnosti CreditCall je byť pre svojich klientov skutočným partnerom – nie len bežným dodávateľom služieb. Pomáhať firmám profesionálne a ľudsky komunikovať so zákazníkmi, získavať relevantné dáta a riešiť citlivé situácie tak, aby bola zachovaná dôvera. Zároveň sa usilujeme budovať dlhodobé a dôverné vzťahy, v ktorých zohrávame aktívnu úlohu. Nečakáme len na zadanie – naopak, snažíme sa myslieť o niekoľko krokov vopred. Chceme prinášať návrhy riešení a odporúčania tak, akoby sme pomohli k správne rozhodnutiu klienta – s rovnakou zodpovednosťou a záujmom o jeho úspech.

Hodnoty v CreditCall nie sú len slová na papieri, ale sú to naše každodenné princípy:

- **Kreativita** – Prinášame riešenia tam, kde iní končia. Nebojíme sa hľadať nové cesty a myslieť inovatívne.
- **Radosť z práce** – Budujeme prostredie, v ktorom má práca zmysel a prináša pozitívnu energiu.
- **Spolupráca** – Podporujeme tímového ducha naprieč celou firmou. Veríme, že najlepšie výsledky dosahujeme spolu.
- **Dôvera** – Každému zamestnancovi dávame priestor a zodpovednosť. Dôvera je základ nášho fungovania.
- **Istota** – Poskytujeme stabilné zázemie a podporu pre profesionálny aj osobný rast.
- **Spoločenská zodpovednosť** – Sme inkluzívni. U nás má šancu každý bez rozdielu – chceme byť miestom, kde môže rásť každý, kto chce a snaží sa.

Spoločnosť chápe vydaním tejto Politiky spoločnosti ako trvalý proces vývoja a zlepšovania podnikateľských aktivít spoločnosti, s hlavným zameraním svojho úsilia na kvalitné splnenie požiadaviek a očakávaní zákazníkov a ostatných zainteresovaných partnerov, a sústavného zlepšovania manažérskeho systému a svojich aktivít v oblasti kvality a informačnej bezpečnosti pre minimalizovanie negatívnych dopadov, zabezpečenia dodržiavania právnych a iných požiadaviek, v súlade s normami ISO 9001, a ISO/IEC 27001. Základné smerovanie, ktoré vedenie spoločnosti prijatím politiky sleduje:

- zavedenie a udržiavanie jednoznačných pravidiel v celej spoločnosti, vo všetkých činnostiach a vo všetkých procesoch,
- dosiahnutie úplného súladu s požiadavkami, potrebami a očakávaniami zákazníkov na základe ich poznania a predvídania ich potrieb,
- dosiahnutie súladu s právnymi a inými požiadavkami v oblasti kvality, BOZP/OPP, informačnou bezpečnosťou a súvisiacimi požiadavkami s oblasťou nášho pôsobenia, vrátane požiadaviek zainteresovaných strán,

- neustále zvyšovanie dosiahnutého stupňa vzdelania a kvalifikácie našich zamestnancov ako aj spolupracovníkov s cieľom dosiahnutia a udržania najvyššieho štandardu poskytovaných služieb,
- prispievať k zníženiu ohrození rizík pri práci a identifikovaných rizík v oblasti informačnej bezpečnosti, zlepšovať bezpečnosť práce a IT ochrany, na všetkých pracoviskách našej spoločnosti,
- nadväzovanie a udržiavanie vzájomne výhodných vzťahov s dodávateľmi, podľa vzájomne stanovených zásad,
- ovplyvňovať kvalitu našich služieb prostredníctvom analýz, vrátane rizík tak, aby sme predchádzali neefektívnemu zvyšovaniu nákladov a možnej nespokojnosti zákazníka,
- zabezpečovať pravidelné vzdelávanie zamestnancov v oblasti kvality, BOZP/OPP, ŽP a informačnej bezpečnosti,
- spoluúčasť všetkých zamestnancov a pracovníkov na neustále znižovanie, resp. predchádzanie vzniku nezhôd a bezpečnostných incidentov v spoločnosti a na zákazkách,
- trvale rozvíjať a zlepšovať zavedený integrovaný systém manažerstva v súlade so zásadami systémových noriem,
- prostredníctvom prevencie a opatrení, eliminovať a znižovať riziká vo vzťahu k hlavným činnostiam spoločnosti, ako aj havárií, pracovných úrazov a bezpečnostných incidentov v spoločnosti,
- jednoznačne a preukázateľne plniť pri spracovávaní informácií relevantné požiadavky platnej legislatívy a interných dokumentov.

V Bratislave, 10. apríla 2025

Ing. Juraj Balogh, konateľ