



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

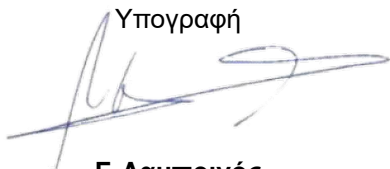
Η διοίκηση της GEP δεσμεύεται στην υλοποίηση και συνεχή βελτίωση της διαχείρισης παραπόνων, επιδεικνύοντας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη την αποφασιστικότητά της για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους.

Η GEP διαχειρίζεται όλα τα παράπονα των πελατών και των ενδιαφερόμενων μερών με διαφάνεια, αμεροληψία, αμεσότητα και εμπιστευτικότητα και δεσμεύεται να:

- ❖ Διασφαλίζει ότι η πολιτική για τη διαχείριση παραπόνων είναι ορατή, κατανοητή και προσβάσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- ❖ Συμμορφώνεται με την κείμενη εθνική και κοινοτική νομοθεσία τηρώντας τις δεσμεύσεις της για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- ❖ Αναπτύσσει και εφαρμόζει ολοκληρωμένη στρατηγική για τη διαχείριση παραπόνων η οποία ενθαρρύνει τον ανοικτό διάλογο.
- ❖ Προωθεί την κουλτούρα αναγνώρισης της αξίας των παραπόνων και ενθαρρύνει το προσωπικό να αντιμετωπίζει τα παράπονα ως ευκαιρίες για βελτίωση.
- ❖ Καθορίζει και παρακολουθεί αποτελεσματικούς στόχους που αφορούν την επίλυση των παραπόνων καθώς και τη συνεχή βελτίωση.
- ❖ Διασφαλίζει επαρκείς πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων, εκπαιδύοντας συνεχώς το εμπλεκόμενο προσωπικό.
- ❖ Εφαρμόζει ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης και διαχείρισης παραπόνων σύμφωνα με το ISO 10002.

Η GEP παρέχει **δωρεάν** κανάλια υποβολής παραπόνων σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και πελάτες, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

- ❖ Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας: **info@gepgroup.gr**
- ❖ Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας: **2109405866**
- ❖ Μέσω αποστολής επιστολής στη διεύθυνση: **Σάμου 51 & Φραγκοκλησίας, Μαρούσι 15124**

Υπογραφή

Γ. Λαμπρινός
Διευθύνων Σύμβουλος

Ημερομηνία: **01/11/2024**

Athens Offices

51 Samou St. & Fragkokklisias St.
151 25 Maroussi, Athens, Greece
T: +30 210 940 5866
E: info@gepgroup.gr

Thessaloniki Offices

293 Lagada St. 564 30 Stavroupoli,
Thessaloniki, Greece
T: +30 2310 686 070
E: thessaloniki@gepgroup.gr

