



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Διοίκηση της GEP δεσμεύεται για την αποτελεσματική εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Παραπόνων, με στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η GEP αντιμετωπίζει κάθε παράπονο με διαφάνεια, αντικειμενικότητα, αμεροληψία, εμπιστευτικότητα και συνέπεια, διασφαλίζοντας τη δίκαιη και έγκαιρη εξέτασή του.

Στο πλαίσιο αυτό, η GEP δεσμεύεται να:

- ❖ Διασφαλίζει ότι η Πολιτική και η Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων είναι διαθέσιμες, εύκολα προσβάσιμες, κατανοητές και γνωστοποιημένες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- ❖ Αναπτύσσει και εφαρμόζει ολοκληρωμένη στρατηγική για τη διαχείριση παραπόνων, ενθαρρύνοντας την υποβολή παραπόνων, τον ανοικτό διάλογο και την αποτελεσματική επίλυσή τους.
- ❖ Προωθεί την κουλτούρα αναγνώρισης της αξίας των παραπόνων και ενθαρρύνει το προσωπικό να αντιμετωπίζει τα παράπονα ως ευκαιρίες για βελτίωση.
- ❖ Συμμορφώνεται με την ισχύουσα εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, τηρώντας τις δεσμεύσεις της για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- ❖ Διασφαλίζει επαρκείς πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων, εκπαιδεύοντας συνεχώς το εμπλεκόμενο προσωπικό.
- ❖ Καθορίζει και παρακολουθεί αποτελεσματικούς στόχους που αφορούν την επίλυση των παραπόνων καθώς και τη συνεχή βελτίωση.
- ❖ Εφαρμόζει, διατηρεί και αξιολογεί περιοδικά την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Παραπόνων, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης και της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του ISO 10002.

Η GEP παρέχει δωρεάν κανάλια υποβολής παραπόνων σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και πελάτες, μέσω των ακόλουθων καναλιών:

- ❖ Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας: **info@gepgroup.gr**
- ❖ Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας: **2109405866**
- ❖ Μέσω αποστολής επιστολής στη διεύθυνση: **Σάμου 51 & Φραγκοκλησιάς, Μαρούσι 15125**

Υπογραφή

Γ. Λαμπρινός
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Ημερομηνία:
01/09/2026

Athens Offices

51 Samou St. & Frangkokklisias 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