



Πολιτική Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας της ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΣΥΝ.Π.Ε. καθορίζεται από την επιθυμία παροχής υπηρεσιών ασφάλισης λεωφορείων, σύμφωνα πάντα με τις απαιτήσεις των μελών της, των συνθηκών της αγοράς και του ανταγωνισμού, την ισχύουσα νομοθεσία, τη σύγχρονη τεχνογνωσία, τις δυνατότητες λειτουργικού ελέγχου και άλλους παράγοντες που σχετίζονται με την επιχειρηματική θέση του Συνεταιρισμού στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Ο στρατηγικός προσανατολισμός του Συνεταιρισμού έχει σχεδιαστεί με στόχο:

- Την πελατοκεντρική προσέγγιση: τοποθετούμε τον ασφαλισμένο-μέλος στο επίκεντρο, ο οποίος οδηγεί την ανάπτυξη μας και κατευθύνει τον επιχειρησιακό μας μετασχηματισμό.
- Την κερδοφόρο και βιώσιμη ανάπτυξη: εστιάζουμε στην ισορροπημένη, υγιή κερδοφορία και υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια, που συμβάλλουν στην φερεγγυότητά μας.
- Τον επιχειρησιακό και λειτουργικό μετασχηματισμός: μετασχηματίζουμε τις λειτουργίες μας εστιάζοντας στον πελάτη, στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα.
- Την διοίκηση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού: αναπτύσσουμε τους κατάλληλους ανθρώπους, με τις κατάλληλες δεξιότητες, στο κατάλληλο μέρος, την κατάλληλη στιγμή.

Ειδικότερα, οι επιμέρους αντικειμενικοί σκοποί Ποιότητας της ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΣΥΝ.Π.Ε. είναι:

- Να λειτουργούμε υπεύθυνα, σεβόμενοι τον καταναλωτή και τα μέλη μας.
- Να παρέχουμε υψηλής ποιότητας εξειδικευμένα ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Να δημιουργούμε και διατηρούμε μακροχρόνια σχέση με τα μέλη μας.
- Να αναπτύσσουμε και βελτιώνουμε τους εργαζομένους μας.

Η Διοίκηση του Συνεταιρισμού δεσμεύεται:

- Να παρέχει όλα τα απαραίτητα μέσα και πόρους για την συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και τη συνεχή βελτίωσή της επίδοσής του.
- Να αξιολογεί την επίδοση και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μέσα από την καθιέρωση και παρακολούθηση των βασικών δεικτών επίδοσης (KPIs) των επιχειρησιακών διεργασιών.
- Να καθιερώνει, να ελέγχει την πορεία υλοποίησης και να ανασκοπεί τους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους της για την ποιότητα και τα πλάνα επίτευξης αυτών.

Οι αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι του Συνεταιρισμού βασίζονται:

- Στην επιχειρηματική διαχείριση κινδύνων (ERM) για την αναγνώριση, την αξιολόγηση, την επιμέτρηση και τη διαχείριση των βασικών κινδύνων που αντιμετωπίζει, συμπεριλαμβανομένων των κρίσιμων αλληλεπιδράσεων μεταξύ των κινδύνων.
- Στην στελέχωση του Συνεταιρισμού με άρτια εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό.
- Στην επιλογή αξιόπιστων εξωτερικών παρόχων.

ΑΘΗΝΑ

Βουλής 7, Σύνταγμα, 10562
Τ 210 3217801 | F 210 3217109
athens@genpan.gr

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Μ. Αντύπα 42, Πυλαία, 57001
Τ 2310 474422 | F 2310 473683
thessaloniki@genpan.gr



- Στην συνέπεια και στην αξιοπιστία στην πλήρωση των απαιτήσεων και την ικανοποίηση των πελατών.
- Στην καταγραφή και μείωση των οποιονδήποτε αστοχιών με στόχο την συνεχή / ποιοτική βελτίωση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Στην συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Στην διαρκή προσπάθεια τυποποίησης των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών κατά τρόπο που να προάγει και να διασφαλίζει τη παροχή φιλικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και την ανάπτυξη δεσμών αρμονικής συνεργασίας με τα μέλη της, τους εξωτερικούς παρόχους αλλά και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η προσέγγιση του Συνεταιρισμού ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗΣ ΣΥΝ. Π.Ε. στην ποιότητα εκφράζεται μέσω του Συστήματος Ποιότητας του Συνεταιρισμού, το οποίο ανταποκρίνεται στο διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο EN ISO 9001:2015.

Η Διοίκηση του Συνεταιρισμού δεσμεύεται ότι θα μεριμνήσει κατάλληλα έτσι ώστε:

- Η πολιτική ποιότητάς της να είναι γνωστή και κατανοητή σ' όλο το προσωπικό και στην διάθεση των ενδιαφερομένων μερών.
- Να ανασκοπείται ως προς την συνεχόμενη καταλληλότητά της.
- Να παρέχει όλα τα απαραίτητα μέσα για την συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία του Συστήματος και τη συνεχή βελτίωσή του.

Τέλος, και από την θέση αυτή, η Διοίκηση του Συνεταιρισμού δεσμεύεται να τηρεί τους Νόμους και τους Κανονισμούς που έχουν σχέση με τη λειτουργία του και τις υπηρεσίες που παρέχει.

ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΣΥΝ.Π.Ε.
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2020

ΑΘΗΝΑ

Βουλής 7, Σύνταγμα, 10562
T 210 3217801 | F 210 3217109
athens@genpan.gr

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Μ. Αντύπα 42, Πυλαία, 57001
T 2310 474422 | F 2310 473683
thessaloniki@genpan.gr