



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
Α Π Ο Τ Ο 1 9 7 8

Πολιτική Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας της ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ Α.Ε.Γ.Α. καθορίζεται από την επιθυμία παροχής υπηρεσιών ασφάλισης, σύμφωνα πάντα με τις απαιτήσεις των ασφαλισμένων, 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 της Εταιρίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Ο στρατηγικός προσανατολισμός της Εταιρίας έχει σχεδιαστεί με στόχο:

- Την πελατοκεντρική προσέγγιση: τοποθετούμε τον ασφαλισμένο 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 μετασχηματισμό: μετασχηματίζουμε τις λειτουργίες μας εστιάζοντας στον πελάτη, στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα.
- Τη 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 Α.Ε.Γ.Α. είναι:

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

Η Διοίκηση της Εταιρίας 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 της Εταιρίας 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.

Αθήνα

Βουλής 7, Σύνταγμα, 10562
Τ 210 3217801 | F 2103217109
athens@gpins.gr

Θεσσαλονίκη

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



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
Α Π Ο Τ Ο 1 9 7 8

- Στην στελέχωση της Εταιρίας με άρτια εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό.
- Στην επιλογή αξιόπιστων εξωτερικών παρόχων.
- 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 τους ασφαλισμένους, τους εξωτερικούς παρόχους αλλά και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η προσέγγιση της ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗΣ Α.Ε.Γ.Α στην ποιότητα εκφράζεται μέσω του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρίας, το οποίο ανταποκρίνεται στο διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο EN ISO 9001:2015.

Η Διοίκηση της Εταιρίας 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 της Εταιρίας δεσμεύεται να τηρεί τους Νόμους και τους Κανονισμούς που έχουν σχέση με τη λειτουργία του και τις υπηρεσίες που παρέχει.

ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ Α.Ε.Γ.Α.

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2024

Αθήνα

Βουλής 7, Σύνταγμα, 10562
T 210 3217801 | F 2103217109
athens@gpins.gr

Θεσσαλονίκη

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