

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Με την παρούσα πολιτική η IPPC ΑΕ διασφαλίζει ότι όλοι οι πελάτες της έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών και τις δραστηριότητες της εταιρίας.

Η IPPC ΑΕ έχει θεσπίσει και εφαρμόζει διαδικασίες καταγγελίας πελατών που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή υπηρεσιών εκ μέρους της εταιρίας. Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της IPPC ΑΕ έχει την ευθύνη διερεύνησης όλων των παραπόνων και καταγγελιών που υποβάλλονται σε σχέση με παρεχόμενες υπηρεσίες της IPPC ΑΕ.

Αν έχετε κάποιο παράπονο από την ποιότητα των υπηρεσιών της IPPC ΑΕ μπορείτε να απευθυνθείτε στην εταιρία με έναν από τους εξής τρόπους:

- Με ταχυδρομική επιστολή ή προσωπική επίδοση στη Διεύθυνση IPPC ΑΕ, Αβάντων 48, 34100 Χαλκίδα (3ος όροφος)
- Με ηλεκτρονική αλληλογραφία στη διεύθυνση compliance@ippc.gr

Κάθε παράπονο ή καταγγελία που παραλαμβάνεται καθώς και τυχόν συνοδευτικά έγγραφα, καταχωρούνται σε αρχείο παραπόνων – καταγγελιών λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα εξετάσει άμεσα το παράπονο ή την καταγγελία σας. Αν κατά την ανάλυση παραπόνου ή καταγγελίας προκύψει παραβίαση των εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών ή νομικών υποχρεώσεων της Εταιρείας, τότε γίνεται άμεση αναφορά στα αρμόδια διευθυντικά στελέχη της Εταιρείας. Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα σας απαντήσει με γραπτή ή ηλεκτρονική επικοινωνία εντός των οριζόμενων από το νόμο χρονικών προθεσμιών.