

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ, ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### **ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ «ΤΕΑ - ΣΟΕΛ»**

#### Άρθρο 1 – Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός καθορίζει το πλαίσιο, τις διαδικασίες και τα αρμόδια όργανα για τη διαχείριση παραπόνων, καταγγελιών και αιτημάτων διευκρινίσεων. Σκοπός είναι η διασφάλιση διαφάνειας, ακεραιότητας, προστασίας δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, συμμόρφωσης με το άρθρο 35 του Ν. 5078/2023, και η λειτουργία ενός αξιόπιστου μηχανισμού αντιμετώπισης προβλημάτων.

#### Άρθρο 2 – Πεδίο Εφαρμογής

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται σε:

- α) ασφαλισμένα μέλη,
- β) δικαιούχους παροχών,
- γ) υποψήφια μέλη,
- δ) συνεργάτες,
- ε) προσωπικό του ΤΕΑ,
- στ) τρίτους που συναλλάσσονται με το Ταμείο.

#### Άρθρο 3 – Ορισμοί

1. Παράπονο: Κάθε έκφραση δυσαρέσκειας σχετικής με υπηρεσίες του ΤΕΑ.
2. Καταγγελία: Καταγγελλόμενη πράξη που μπορεί να συνιστά παραβίαση νόμου, ηθικής ή εσωτερικών διαδικασιών.
3. Υπόθεση: Η εξεταζόμενη περίπτωση.
4. Αποστολέας: Το υποβάλλον πρόσωπο.
5. Διερευνητής: Υπεύθυνος εξέτασης και συλλογής στοιχείων.
6. Επιτροπή Καταγγελιών: Τριμελές όργανο με αποφασιστική αρμοδιότητα.

#### Άρθρο 4 – Όργανα Διαχείρισης

1. Τριμελής Επιτροπή Καταγγελιών - Αποτελείται από τρία μέλη του Δ.Σ.: Παραλαμβάνει, εξετάζει, αποφασίζει.
2. Διερευνητής-Υπεύθυνος Καταγγελιών: Γεράσιμος Χ. Χαλιώτης, δικηγόρος, υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, τηλ. 6970118787 – Email: makis.chaliotis@gmail.com  
Προβαίνει σε συλλογή στοιχείων και συντάσσει εισήγηση.
3. Διοικητικό Συμβούλιο: Λαμβάνει τελικές αποφάσεις σε σοβαρές υποθέσεις.
4. Γραμματεία ΤΕΑ: Πρωτοκολεί, καταχωρεί και παρακολουθεί τις προθεσμίες.

#### Άρθρο 5 – Μηχανισμοί Υποβολής

Η υποβολή μπορεί να γίνει:

- α) μέσω email,
- β) μέσω ταχυδρομείου,
- γ) μέσω ηλεκτρονικής φόρμας,
- δ) με φυσική παρουσία.

Δυνατή η ανώνυμη υποβολή, με τήρηση εχεμύθειας.

#### Άρθρο 6 – Υποχρεωτικά Στοιχεία

Κάθε υποβολή πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Περιγραφή συμβάντος.
2. Ημερομηνίες/τοποθεσίες.
3. Εμπλεκόμενα πρόσωπα.
4. Στοιχεία επικοινωνίας.
5. Συνημμένα τεκμήρια.

#### Άρθρο 7 – Διαδικασία Διαχείρισης

1. Επιβεβαίωση παραλαβής εντός πέντε (5) εργάσιμων.
2. Ανάθεση σε Διερευνητή.
3. Συλλογή στοιχείων, επικοινωνία με τον αποστολέα.

4. Εισήγηση στον Επιτροπή.
5. Έκδοση απόφασης.
6. Κοινοποίηση απάντησης εντός 30 ημερών όπου είναι εφικτό.

#### Άρθρο 8 – Επανεξέταση

Ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει επανεξέταση εντός 10 εργάσιμων ημερών. Η Επιτροπή εκδίδει τελική απόφαση.

#### Άρθρο 9 – GDPR

1. Όλα τα δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με GDPR.
2. Τήρηση αρχείων για 5 έτη.
3. Περιορισμός πρόσβασης μόνο σε εξουσιοδοτημένα όργανα.
4. Ανωνυμοποίηση όπου απαιτείται.

#### Άρθρο 10 – Διαχείριση Κινδύνων

1. Ετήσια αξιολόγηση από Μονάδα Κινδύνων.
2. Εξαγωγή στατιστικών.
3. Υποβολή ευρημάτων στο ΔΣ.

#### Άρθρο 11 – Εσωτερικός Έλεγχος

Ο Εσωτερικός Έλεγχος ελέγχει ετησίως την εφαρμογή του Κανονισμού και προτείνει διορθωτικές ενέργειες.

#### Άρθρο 12 – Τελικές Διατάξεις

Ο Κανονισμός αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΤΕΑ-ΣΟΕΛ. Επικαιροποιείται ανά τριετία.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' – Έντυπο Υποβολής Παραπόνου / Καταγγελίας**

1. Στοιχεία Υποβάλλοντος:

Όνοματεπώνυμο:

Διεύθυνση:

Τηλέφωνο:

Email:

2. Τύπος Υποβολής:

Παράπονο  Καταγγελία  Αίτημα Διευκρίνισης

3. Περιγραφή Υπόθεσης:

.....  
.....  
.....

4. Συνημμένα:

.....

5. Δήλωση:

Βεβαιώνω ότι τα ανωτέρω είναι ακριβή.

Ημερομηνία: ..... Υπογραφή: .....

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' – Διαδικασία GDPR**

1. Συλλογή δεδομένων αποκλειστικά για τον σκοπό διερεύνησης.
2. Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση μόνο από Επιτροπή, Διερευνητή και Γραμματεία.
3. Αποθήκευση σε κρυπτογραφημένα συστήματα.
4. Τήρηση αρχείων για 5 έτη και ασφαλής καταστροφή.
5. Δικαιώματα υποκειμένων: πρόσβαση, διόρθωση, περιορισμός, αντίρρηση.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' – Ροή Εργασιών (Workflow)

Βήμα 1: Υποβολή → Πρωτοκόλληση.

Βήμα 2: Επιβεβαίωση παραλαβής.

Βήμα 3: Ανάθεση σε Διερευνητή.

Βήμα 4: Συλλογή στοιχείων & συνεντεύξεις.

Βήμα 5: Σύνταξη εισήγησης.

Βήμα 6: Απόφαση Επιτροπής.

Βήμα 7: Κοινοποίηση απάντησης στον αποστολέα.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' – Υπόδειγμα Ηλεκτρονικής Φόρμας**

- Πεδίο: Ονοματεπώνυμο / Ανώνυμη Υποβολή
- Email επικοινωνίας
- Τηλέφωνο (προαιρετικό)
- Κατηγορία: Παράπονο / Καταγγελία / Διευκρίνιση
- Περιγραφή
- Upload Συνημμένων
- Checkbox GDPR Συγκατάθεσης

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε' – Πολιτική Εχεμύθειας / Whistleblowing**

1. Σκοπός: Διασφάλιση προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβάσεις.
2. Απόλυτη εχεμύθεια αναφορών και στοιχείων αναφέροντος.
3. Απαγόρευση αντιποίνων έναντι καλόπιστων αναφερόντων.
4. Δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς.
5. Υπεύθυνος Εχεμύθειας: Επιτροπή Καταγγελιών.
6. Διοικητικές κυρώσεις σε περίπτωση διαρροής ή εκδικητικών ενεργειών.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ' – Μήτρα Σοβαρότητας Παραβάσεων

Κατηγορία 1 – Χαμηλής Σοβαρότητας:

- Μικρές διοικητικές παραλείψεις.
- Καθυστερήσεις επικοινωνίας.

Κατηγορία 2 – Μεσαίας Σοβαρότητας:

- Μη τήρηση διαδικασιών ΤΕΑ.
- Συμπεριφορές ασύμβατες με τον Κώδικα Δεοντολογίας.

Κατηγορία 3 – Υψηλής Σοβαρότητας:

- Πειθαρχικά παραπτώματα.
- Μη συμμόρφωση με νομοθεσία.
- Παραβίαση GDPR.

Κατηγορία 4 – Πολύ Υψηλής Σοβαρότητας:

- Απόπειρα απάτης.
- Κατάχρηση ή υπεξαίρεση πόρων.
- Σοβαρές πράξεις που θίγουν τη φερεγγυότητα του ΤΕΑ.

### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ' – Διαγράμματα Διαδικασιών (Flowcharts)**

Flowchart 1: Λήψη Αναφοράς → Πρωτοκόλληση → Ανάθεση Διερεύνησης → Συλλογή Στοιχείων → Απόφαση Επιτροπής → Κοινοποίηση.

Flowchart 2: GDPR Διαδικασία → Συλλογή Δεδομένων → Αποθήκευση → Πρόσβαση μόνο σε εξουσιοδοτημένα όργανα → Ασφαλής Καταστροφή.

Flowchart 3: Επανεξέταση → Αίτημα Αναφέροντος → Νέα Αξιολόγηση → Τελική Απόφαση.

Σημείωση: Τα πλήρη flowcharts μπορούν να παραχθούν σε μορφή διαγράμματος (Visio / PNG) εφόσον ζητηθεί.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η' – Ειδικός Κανονισμός Ανώνυμων Καταγγελιών**

1. Επιτρέπονται ανώνυμες καταγγελίες εφόσον περιέχουν επαρκή τεκμηρίωση.
2. Δεν απαιτούνται προσωπικά στοιχεία αναφέροντος.
3. Η Επιτροπή αξιολογεί καταγγελία αποκλειστικά βάσει περιεχομένου.
4. Ανώνυμες καταγγελίες υψηλής σοβαρότητας διερευνώνται κατά προτεραιότητα.
5. Προστασία IP / metadata μέσω τεχνικών μέτρων όπου εφαρμόζεται.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Θ' – Διαδικασία Ενημέρωσης Εποπτικής Αρχής (Τράπεζα της Ελλάδος)**

### **1. Η ΤτΕ ενημερώνεται για:**

- Σοβαρές παραβάσεις που αφορούν λειτουργία ΤΕΑ.
- Παραβιάσεις που ενδέχεται να επηρεάζουν ασφαλισμένους.
- Σημαντικά λειτουργικά περιστατικά.

### **2. Διαδικασία:**

- a) Η Επιτροπή συντάσσει αναλυτικό φάκελο συμβάντος.
- b) Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει την αποστολή.
- c) Η ενημέρωση αποστέλλεται στο Τμήμα Προληπτικής Εποπτείας ΤΕΑ της ΤτΕ.

### **3. Προθεσμίες:**

- Εντός 10 ημερών για σοβαρά περιστατικά.
- Εντός 30 ημερών για λοιπές υποθέσεις.

### **4. Τήρηση ειδικού μητρώου επικοινωνίας με ΤτΕ.**