

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ημερομηνία Έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο: 22 Σεπτεμβρίου 2025

Επανεξέταση : όποτε χρειάζεται και τουλάχιστον ανά τριετία

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα Πολιτική έχει ως αντικείμενο την περιγραφή διαφανούς, εμπιστευτικής και αποτελεσματικής διαδικασίας για τη διαχείριση α) παραπόνων των ασφαλισμένων μελών του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης του Ιατρικού Συλλόγου Αθηνών (εφεξής καλούμενου «ΤΕΑ ΙΣΑ» ή «Ταμείου») και β) καταγγελιών για ενδεχόμενες παραβάσεις, ατασθαλίες ή καταχρήσεις που σχετίζονται με το ΤΕΑ ΙΣΑ, με σκοπό την διασφάλιση των συμφερόντων του ΤΕΑ ΙΣΑ και των ασφαλισμένων του, σύμφωνα με το νόμο 5078/2023, όπως εκάστοτε ισχύει.

2. ΣΥΝΑΦΕΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- Το Ταμείο οφείλει να τηρεί το νόμο 5078/2023 (όπως εκάστοτε ισχύει) ο οποίος διέπει την λειτουργία των Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης. Εν προκειμένω, υφίσταται υποχρέωση τήρησης του άρθρου 35 (Διαχείριση Καταγγελιών) του εν λόγω νόμου.
- Το Ταμείο οφείλει να τηρεί το νόμο 4624/2019, όπως εκάστοτε ισχύει, ο οποίος αναφέρεται στη προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Συμπληρωματικά, το Ταμείο λαμβάνει υπόψη το νόμο 4990/2022 που αναφέρεται στη διαδικασία για την προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του Δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Πολιτική σχετίζεται με όλα τους ασφαλισμένους - μέλη του Ταμείου, υποψήφια μέλη του Ταμείου, δικαιούχους παροχών του Ταμείου, το προσωπικό του Ταμείου, τους συνεργάτες του Ταμείου, τα μέλη Οργάνων Διοίκησης και Επιτροπών του Ταμείου και Τρίτα πρόσωπα (φυσικά ή νομικά) που επιθυμούν να διατυπώσουν παράπονα ή καταγγελίες.

4. ΟΡΙΣΜΟΙ

- **Παράπονο:** Έκφραση δυσαρέσκειας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών του ΤΕΑ.
- **Καταγγελία:** Πληροφόρηση για παράνομη, ανήθικη ή καταχρηστική συμπεριφορά.
- **Υπόθεση:** Η υπόθεση για την οποία υποβάλλεται παράπονο ή/και καταγγελία.
- **Αποστολέας:** Το πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) που υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία.
- **Διερευνητής:** Το φυσικό πρόσωπο που έχει ορισθεί από το ΤΕΑ ΙΣΑ ως ο Υπεύθυνος της διερεύνησης μιας υπόθεσης.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

5.1 Πληροφόρηση προς Διερευνητή και λοιπούς αποδέκτες παραπόνου ή καταγγελίας

Το τυχόν παράπονο ή η τυχόν καταγγελία υποβάλλεται υποχρεωτικά προς τον Διερευνητή της υπόθεσης του παραπόνου ή της καταγγελίας, που είναι η κ. Ελένη Παπαευαγγέλου, είτε ηλεκτρονικά (eleni.papaevangelou@gmail.com) είτε ταχυδρομικά (Προς Διερευνητή Παραπόνων/Καταγγελιών ΤΕΑ ΙΣΑ, Σεβαστουπόλεως 113, Αθήνα 11526). Επίσης, ο αποστολέας (παραπονούμενος/καταγγέλων) μπορεί να απευθύνεται στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΤΕΑ ΙΣΑ (Προς ΔΣ ΤΕΑ ΙΣΑ, Σεβαστουπόλεως 113, Αθήνα 11526, info@teaisa.gr) ή/και στην Εποπτική Αρχή των Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης, που είναι η Τράπεζα της Ελλάδος (Τμήμα Προληπτικής Εποπτείας Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης Β', Διεύθυνση Εποπτείας Επαγγελματικής και Ιδιωτικής Ασφάλισης, Αμερικής 3, Αθήνα 10564) .

5.2 Λεπτομέρειες διαδικασίας

- Το παράπονο ή η καταγγελία μπορεί να προέρχεται από ανώνυμο αποστολέα.
- Προτείνεται η επώνυμη υποβολή για παράπονο ή καταγγελία, η οποία θα περιλαμβάνει στοιχεία επικοινωνίας (τουλάχιστον αριθμός τηλεφώνου και ηλεκτρονική διεύθυνση email address) του αποστολέα, προκειμένου να είναι εφικτή η επικοινωνία μαζί του και άρα η πληρέστερη διερεύνηση του ζητήματος.
- Ο Διερευνητής δικαιούται να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια αυτός θεωρήσει χρήσιμη, περιλαμβανομένης επικοινωνίας με τρίτα πρόσωπα, προκειμένου να επιτελέσει το έργο του με αποτελεσματικότητα, διαφάνεια, εχεμύθεια και αντικειμενικότητα.
- Το Ταμείο δεσμεύεται για την απόλυτη προστασία του αποστολέα του παραπόνου/καταγγελίας έναντι οποιουδήποτε κινδύνου (πχ. εκφοβισμού, παρενόχλησης, απόλυσης (εάν πρόκειται για υπάλληλο του Ταμείου))

- Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο να λάβει κάθε μέτρο που θα θεραπεύει το πρόβλημα που ενδεχομένως να προκύπτει ως αποτέλεσμα της διερεύνησης της υπόθεσης.
- Η όλη διαδικασία γίνεται σύμφωνα με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων.

6. ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

- Επιβεβαίωση λήψης του παραπόνου/της καταγγελίας γίνεται εντός 7 εργάσιμων ημερών από την λήψη, με ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση του αποστολέα.
- Η διαδικασία της διερεύνησης της υπόθεσης, περιλαμβανομένης της τελικής ηλεκτρονικής ενημέρωσης του αποστολέα, ολοκληρώνεται εντός 60 ημερών από την ημερομηνία της τελευταίας ενημέρωσης από τον αποστολέα προς τον Διερευνητή.
- Ο Διερευνητής υποχρεούται να ενημερώσει τουλάχιστον το Διοικητικό Συμβούλιο και, εφόσον θεωρήσει σκόπιμο, τα πρόσωπα που εμπλέκονται στην υπόθεση, το συντομότερο δυνατόν από την ημέρα της προς αυτόν ενημέρωσης από τον αποστολέα
- Για κάθε υπόθεση τηρείται ηλεκτρονικός φάκελος που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά έγγραφα και αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο οποίος μπορεί να διαγράφεται μετά από 5 έτη, εκτός εάν απαιτείται παράταση λόγω νομικής διαδικασίας.
- Το Ταμείο ενημερώνουν σε ετήσια βάση την εκάστοτε Εποπτική Αρχή (σήμερα, Τράπεζα της Ελλάδος) σε περίπτωση που έχει υπάρξει υπόθεση παραπόνου ή καταγγελίας εντός του προηγούμενου ημερολογιακού έτους.

7. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Η παρούσα Πολιτική βρίσκεται αναρτημένη στον ιστότοπο του ΤΕΑ ΙΣΑ.
- Η Πολιτική επικαιροποιείται τουλάχιστον ανά τριετία και όποτε άλλοτε χρειάζεται, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.