



# T.E.A. - Ε.Θ.Ε.

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης  
Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών

### 1. Εισαγωγή & Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική θεσπίζεται σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του **άρθρου 35 του Ν. 5078/2023** και τις σχετικές κανονιστικές οδηγίες της Αρμόδιας Εποπτικής Αρχής.

Σκοπός της Πολιτικής είναι η διασφάλιση ότι κάθε παράπονο ή καταγγελία που υποβάλλεται από μέλη, υποψήφια μέλη ή δικαιούχους εξετάζεται με **αντικειμενικότητα, αμεροληψία, εχεμύθεια** και εντός των νόμιμων προθεσμιών, συμβάλλοντας στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του Ταμείου.

### 2. Ορισμός Καταγγελίας

**Καταγγελία/Παράπονο:** Κάθε έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στο Τ.Ε.Α. από πρόσωπο που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του νόμου (μέλος, δικαιούχος ή υποψήφιο μέλος), η οποία αφορά τη διαχείριση, τη λειτουργία, τις παροχές ή τις υπηρεσίες του Ταμείου.

*Σημείωση: Οι απλές αιτήσεις πληροφοριών ή διευκρινίσεων δεν συνιστούν καταγγελία.*

### 3. Υπεύθυνος Διαχείρισης Καταγγελιών

Στο Ταμείο ορίζεται **Υπεύθυνος Διαχείρισης Καταγγελιών το Διοικητικό Συμβούλιο**, το οποίο διαθέτει τους απαραίτητους πόρους για την εκτέλεση των καθηκόντων του. Το Ταμείο τηρεί το **Μητρώο Καταγγελιών** και αποτελεί το σημείο επαφής με τους καταγγέλλοντες και την Εποπτική Αρχή.

### 4. Διαδικασία Υποβολής και Διαχείρισης Καταγγελιών

#### A. Τρόποι Υποβολής

Οι καταγγελίες υποβάλλονται εγγράφως μέσω των εξής καναλιών:



# T.E.A. - Ε.Θ.Ε.

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης  
Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών

1. **Ηλεκτρονικά:** μέσω email στο [info@tea-ethe.gr](mailto:info@tea-ethe.gr)
2. **Ταχυδρομικά:** Με συστημένη επιστολή προς τη διεύθυνση επικοινωνίας του Ταμείου (Βαλαωρίτου 9 , TK 106 71, Αθήνα).

Ο καταγγέλοντας συνυποβάλει με το αίτημά του τυχόν συμπληρωματικά δικαιολογητικά που κρίνει απαραίτητα για την εξέταση του αιτήματός του.

## Β. Στάδια Διαχείρισης

- **Παραλαβή & Πρωτοκόλληση:** Κάθε καταγγελία καταχωρείται με την παραλαβή της στο Μητρώο Καταγγελιών και λαμβάνει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου.
- **Επιβεβαίωση Παραλαβής:** Εντός **επτά (7) εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή, αποστέλλεται στον καταγγέλλοντα έγγραφη επιβεβαίωση (έντυπη ή ηλεκτρονική), η οποία περιλαμβάνει τον αριθμό πρωτοκόλλου.
- **Διερεύνηση:** Το Ταμείο συγκεντρώνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία από τα εμπλεκόμενα τμήματα του Τ.Ε.Α. (π.χ. μητρώο, αναλογιστικό, επενδυτικό, λογιστήριο) για την αντικειμενική αξιολόγηση της υπόθεσης. Η τελική αξιολόγηση του αιτήματος γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου.

## 5. Προθεσμίες και Έγγραφη Απάντηση

- **Ανώτατο Όριο Απάντησης:** Η τελική, αιτιολογημένη απάντηση αποστέλλεται στον καταγγέλλοντα το συντομότερο δυνατό και **το αργότερο εντός σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών** από την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας.
- **Παράταση Προθεσμίας:** Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όπου η πολυπλοκότητα του θέματος απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση, το Τ.Ε.Α. ενημερώνει εγγράφως τον καταγγέλλοντα πριν την εκπνοή των 40 ημερών, αιτιολογώντας την καθυστέρηση και προσδιορίζοντας τον αναμενόμενο χρόνο ολοκλήρωσης.

Εάν η απάντηση του Ταμείου δεν ικανοποιεί τον καταγγέλλοντα ή εάν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των 40 ημερών, ο τελευταίος διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (π.χ. Συνήγορος του Καταναλωτή) ή στην Αρμόδια Εποπτική Αρχή (Τράπεζα της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Επαγγελματικής και Ιδιωτικής Ασφάλισης - ΔΕΕΙΑ), καθώς και στα αρμόδια δικαστήρια.



# T.E.A. - Ε.Θ.Ε.

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης  
Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών

## 6. Τήρηση Αρχείου και Εποπτική Αναφορά

Το Ταμείο τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο (**Μητρώο Καταγγελιών**) για κάθε καταγγελία, το οποίο περιλαμβάνει τα στοιχεία του καταγγέλλοντος, το αντικείμενο, τα στάδια εξέτασης, την τελική απάντηση και τα διορθωτικά μέτρα που τυχόν λήφθηκαν.

Στοιχεία για τη διαχείριση των καταγγελιών παρέχονται στην Εποπτική Αρχή (Τράπεζα της Ελλάδος), με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Η διαχείριση προσωπικών δεδομένων γίνεται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

## 7. Δημοσιότητα και Έγκριση

Η παρούσα Πολιτική εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του T.E.A. με τη συνεδρίαση της 08/06/2026, επανεξετάζεται όποτε κριθεί σκόπιμο και τουλάχιστον ανά τρία έτη και αναρτάται σε εμφανές σημείο στην επίσημη ιστοσελίδα του Ταμείου, ώστε να είναι άμεσα προσβάσιμη από κάθε ενδιαφερόμενο.