

08/06/2026

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Εγκρίθηκε κατά τη Συνεδρίαση Δ.Σ.: 23η/08-06-2026





ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	1
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ	2
2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΙ	2
3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	3
4. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	6
ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ	6
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – Πρότυπο Έντυπο Υποβολής Καταγγελίας	7

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ

Το «Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορίου Τροφίμων Ν.Π.Ι.Δ.» αποτελεί καθολικό διάδοχο του «Τομέα Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορίου Τροφίμων» (Τ.Ε.Α.Υ.Ε.Τ.), του Ν.Π.Δ.Δ. «Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Ιδιωτικού Τομέα» (Τ.Ε.Α.Ι.Τ.) σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 36 του Ν. 4052/2012 (Φ.Ε.Κ. 41Α'/1-3-2012) και του Κεφαλαίου Β του Ν. 5078/23, (ΦΕΚ Α' 211/20.12.2023) και των κατ' εξουσιοδότηση των άνω νόμων εκδοθεισών Υπουργικών Αποφάσεων από το Κοινοτικό Δίκαιο που ενσωματώνεται στην Εθνική Νομοθεσία.

Ο ανωτέρω τομέας, μετετράπη αυτοδικαίως σε Ν.Π.Ι.Δ υποχρεωτικής ασφάλισης με τη σύμφωνη γνώμη της Εθνικής Αναλογιστικής Αρχής. Το καταστατικό του εγκρίθηκε με την υπ. Αριθμ.51020/5054/113 Υπουργική Απόφαση (Φ.Ε.Κ 410Β'/22-2-2013 και λειτουργεί σαν Ν.Π.Ι.Δ από 1/3/2013.

Σκοπός του Ταμείου είναι, η παροχή επαγγελματικής ασφαλιστικής προστασίας στους ασφαλισμένους και δικαιούχους των παροχών για τους ασφαλιστικούς κινδύνους γήρατος, αναπηρίας και θανάτου.

Σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και συγκεκριμένα με το άρθρο 35 του Ν. 5078/2023, όπως εκάστοτε ισχύει, το Τ.Ε.Α.Υ.Ε.Τ. έχει συντάξει και ακολουθεί Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών με στόχο να παρέχει σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού τυχόν καταγγελιών που υποβάλλουν τα υποψήφια μέλη, μέλη ή δικαιούχοι και να επιτυγχάνει τον όσο το δυνατό πιο άμεσο χειρισμό τους.

Η Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου, επανεξετάζεται κάθε τρία (3) έτη και αναθεωρείται, εφόσον απαιτείται.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΙ

- Ως καταγγελία ορίζεται κάθε γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας ή διαμαρτυρίας που εκφράζει ο δικαιούμενος που απευθύνεται στο Ταμείο και σχετίζεται με τη λειτουργία, τις αποφάσεις ή τις συμπεριφορές εντός του Ταμείου. Η καταγγελία δύναται να αφορά σε:
 - Θέματα μη συμμόρφωσης με το Καταστατικό του Ταμείου, τους Κανονισμούς και τις Πολιτικές τις διαδικασίες ή την κείμενη νομοθεσία.
 - Την αδικαιολόγητη χρονική καθυστέρηση για την έκδοση αποφάσεων.
 - Την ποιότητα της ενημέρωσης και της εξυπηρέτησης.
 - Τη συμπεριφορά ή τις πράξεις των υπαλλήλων και των οργάνων του Ταμείου που σχετίζονται με τους ρόλους τους.
 - Την παραπλανητική παρουσίαση δεδομένων

- Τη μεροληπτική ή διακριτική συμπεριφορά
- Λάθη από αμέλεια ή υπηρεσιακή ανεπάρκεια

- **Καταγγέλλον:** Το πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) που υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία
- **Υπεύθυνος Διαχείρισης Καταγγελιών:** το αρμόδιο όργανο που είναι υπεύθυνο για τη διερεύνηση των καταγγελιών, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου αναρτώνται στην ιστοσελίδα του Ταμείου, μαζί με πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής καταγγελιών και τη διαδικασία που ακολουθείται για την εξέταση της καταγγελίας. Ως Υπεύθυνος Διαχείρισης Καταγγελιών ορίζεται ο Διευθυντής του Ταμείου.
- **Εποπτεύουσες Αρχές:** Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης (ΓΓΚΑ), Εθνική Αναλογιστική Αρχή (Ε.Α.Α.), Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (εφόσον αφορά ζητήματα επενδύσεων), Συνήγορος του Καταναλωτή (ως φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών)

Η Πολιτική δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις που έχει τεθεί σε εφαρμογή άλλη ειδικότερη διαδικασία (πχ υποβολής ένστασης εντός συγκεκριμένης ρητά αναφερόμενης προθεσμίας κ.α.), καθώς και, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για θέματα που αφορούν:

- τον Κανονισμό Παροχών
- τον Κανονισμό Είσπραξης Εσόδων
- τον Κανονισμό Προμηθειών
- την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.
- Τις διατάξεις για τη βία και την παρενόχληση στο χώρο Εργασίας.

3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

4.1. Γενικές Αρχές:

Η διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών στηρίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- **Προσβασιμότητα:** Η Πολιτική είναι άμεσα διαθέσιμη σε όλους τους ενδιαφερόμενους και αναφέρει με λεπτομερή και κατανοητό τρόπο τα βήματα που ακολουθούνται για τη διαχείριση των καταγγελιών, παρέχοντας πληροφορίες με σαφήνεια σε περιεκτική και κατανοητή γλώσσα, αποφεύγοντας τη χρήση εξειδικευμένης ορολογίας και τεχνικών όρων.



- **Ανταπόκριση:** Ο καταγγέλλων λαμβάνει αποδεικτικό υποβολής της καταγγελίας του, καθώς και συνεχή ενημέρωση για τη διαδικασία διερεύνησης, πριν την κοινοποίηση οριστικής απάντησης. Ταυτόχρονα και εφόσον συντρέχει λόγος, ενημερώνεται σχετικά με τις επιλογές του για προσφυγή σε άλλο αρμόδιο όργανο ή φορέα εκτός του Ταμείου.
- **Αμεροληψία:** Κάθε καταγγελία διερευνάται με αξιόπιστο, ισότιμο και δίκαιο τρόπο λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή και τον μετριασμό τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων.
- **Εμπιστευτικότητα:** Τα προσωπικά στοιχεία του καταγγέλλοντος δε δημοσιοποιούνται με εξαίρεση την περίπτωση της ύπαρξης γραπτής συγκατάθεσης εκ μέρους του για τη δημοσιοποίησή τους. Επίσης, οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με την καταγγελία ανακοινώνεται μόνο στα πρόσωπα που εμπλέκονται στη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας και στο βαθμό που διευκολύνεται η αποτελεσματική διεκπεραίωσή της.
Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του καταγγέλλοντος γίνεται αποκλειστικά για τον σκοπό της διερεύνησης της καταγγελίας, σε πλήρη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και την εκάστοτε εθνική νομοθεσία.
- **Υπευθυνότητα:** Το Δ.Σ. και τα στελέχη του Ταμείου αναλαμβάνουν την υποχρέωση για την αποτελεσματική διαχείριση της καταγγελίας και μεριμνούν προς κάθε πρόσφορο μέτρο για τη μελλοντική αποφυγή ανάλογων περιπτώσεων.
- **Βελτίωση:** Η Πολιτική αναθεωρείται όποτε το απαιτούν οι περιστάσεις, με σκοπό την ενσωμάτωση της εμπειρίας που αποκτάται, τη βελτίωση της εμπειρίας των καταγγελλόντων κατά τη διαδικασία διαχείρισης των καταγγελιών και την αποφυγή παρόμοιων καταστάσεων στο μέλλον.

4.2. Δίαυλοι Υποβολής Καταγγελιών: Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν την καταγγελία τους χρησιμοποιώντας το ειδικό «Έντυπο Υποβολής Καταγγελίας» (διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Ταμείου) μέσω των εξής διαύλων:

- Ηλεκτρονικά: Με αποστολή e-mail στην αποκλειστική διεύθυνση: complaints@teayet.gr
- Ταχυδρομικά / Αυτοπροσώπως: Στη διεύθυνση των γραφείων του Ταμείου: Θεοφάνους 19-21, 11523 Αθήνα, με την ένδειξη «Προς: Υπεύθυνο Διαχείρισης Καταγγελιών».

4.2. Τρόπος Υποβολής Καταγγελίας: Για την υποβολή της, απαιτούνται τα ακόλουθα:

- Συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο με βεβαίωση γνησίου υπογραφής μέσω gov.gr ή ψηφιακή υπογραφή το έντυπο Υποβολής Καταγγελίας (Βλ. Προσάρτημα Α) από το φυσικό πρόσωπο ή σε περίπτωση νομικού προσώπου από τον νόμιμο εκπρόσωπό του. Το έντυπο είναι αναρτημένο στον ιστότοπο του Ταμείου (www.teayet.gr).
- Ευκρινή Φωτοαντίγραφα των δικαιολογητικών, εγγράφων, ή άλλου υλικού για την υποστήριξη της καταγγελίας, εφόσον είναι διαθέσιμα ή ζητηθούν μελλοντικά από το Ταμείο κατά τη διαδικασία εξέτασής της.

Ο καταγγέλλων δεν επιβαρύνεται οικονομικά για την υποβολή της καταγγελίας.

4.3. Διαδικασία Διαχείρισης & Χρονοδιαγράμματα:

Το Ταμείο δεσμεύεται για την τήρηση των ακόλουθων σταδίων:

- **Βήμα 1: Επιβεβαίωση Παραλαβής** (Εντός 2 εργάσιμων ημερών): Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Καταγγελιών μεριμνά για την αποστολή στον καταγγέλλοντα αποδεικτικού παραλαβής, στο οποίο αναγράφεται ο μοναδικός αριθμός πρωτοκόλλου της υπόθεσης.
- **Βήμα 2: Αξιολόγηση & Διερεύνηση:** Η καταγγελία εξετάζεται με αμεροληψία από το ιεραρχικά ανώτερο όργανο από το οποίο αφορά, συγκεντρώνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία από τα εμπλεκόμενα τμήματα (π.χ. Τμήμα Παροχών) ή τους εξωτερικούς παρόχους (π.χ. Διαχειριστές Επενδύσεων). Επαναλαμβανόμενες καταγγελίες για το ίδιο ζήτημα ή καταγγελίες για θέματα παραβίασης κανονισμών ή του καταστατικού τίθενται υπόψη του ΔΣ για περαιτέρω διερεύνηση.
- **Βήμα 3: Έκδοση Απόφασης / Απάντησης** (Εντός 30 ημερολογιακών ημερών): Το Ταμείο αποστέλλει μια σαφή, αιτιολογημένη και γραπτή απάντηση στον καταγγέλλοντα.

Σημείωση: Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, αν η πολυπλοκότητα του θέματος απαιτεί περαιτέρω χρόνο, ο καταγγέλλων ενημερώνεται εγγράφως για την παράταση και την αναμενόμενη ημερομηνία ολοκλήρωσης, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 60 ημέρες συνολικά.

4.4.- Διατήρηση Δεδομένων

Όλες οι καταγγελίες και οι σχετικές αποφάσεις και φυλάσσονται με ασφάλεια για 5 έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης τους. Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που εφαρμόζει το Ταμείο.

4. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Το Ταμείο τηρεί Αρχείο Καταγγελιών σε ηλεκτρονική μορφή, το οποίο περιλαμβάνει τις καταγγελίες που διαχειρίζεται και τα μέτρα που λήφθηκαν, σύμφωνα με το παρακάτω πρότυπο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΘΕΜΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΕΚΒΑΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ (ΝΑΙ / ΟΧΙ)	ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΑΣ

Τα στοιχεία αναλύονται, σε διαρκή βάση, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται επαναλαμβανόμενα προβλήματα και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Καταγγελιών συντάσσει Ετήσια Έκθεση, η οποία υποβάλλεται στο Διοικητικό Συμβούλιο του Τ.Ε.Α. και περιλαμβάνει στατιστικά στοιχεία (αριθμός, είδος καταγγελιών, μέσος χρόνος απάντησης) με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών του Ταμείου.

Επιπλέον το Ταμείο παρέχει στην Αρμόδια Αρχή σε ετήσια βάση πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες και τον χειρισμό.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ

Έκδοση	Ημερομηνία Έγκρισης Δ.Σ.	Περιγραφή Μεταβολών
1.0.	08.06.2026	Αρχική Έκδοση

