

# **intrum**

## Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών & Καταγγελιών

### Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Intrum

Έγκριση Δ.Σ. : Πρακτικό 30 01 2026

# Περιεχόμενα

Περιεχόμενα .....	1
1. Εισαγωγή.....	2
1.1 Σκοπός.....	2
1.2 Ορισμοί .....	2
1.3 Πεδίο εφαρμογής .....	2
1.4 Αναθεώρηση της Πολιτικής .....	2
2. Διαχείριση Αναφορών & Καταγγελιών.....	3
2.1 Βασικές Αρχές .....	3
2.2 Υποβολή και χειρισμός αναφορών και καταγγελιών .....	3
Παράρτημα Ι: Ροή Διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών .....	4

# 1. Εισαγωγή

## 1.1 Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει το πλαίσιο, τις βασικές αρχές και τη διαδικασία που εφαρμόζει το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Intrum (στο εξής Ταμείο) για την υποβολή, εξέταση και διαχείριση αναφορών και καταγγελιών, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (άρθρο 35 του Ν.5078/2023 – όπως εκάστοτε ισχύει).

Στόχος της Πολιτικής είναι η διασφάλιση της διαφανούς, αντικειμενικής και αποτελεσματικής εξέτασης των αναφορών και καταγγελιών, καθώς και η έγκαιρη και κατάλληλη αντιμετώπισή τους, προς προστασία των συμφερόντων των υποψήφιων μελών, των μελών και των δικαιούχων του Ταμείου.

Οι Εργοδότες Εταιρίες «Intrum Hellas A.E.Δ.Α.Δ.Π.» και «Intrum Hellas REO Solutions A.E.» θα καλούνται εφεξής «Εργοδότης Εταιρεία», όπου η χρήση του ενικού θα αφορά διαζευκτικά ή συζευκτικά και τις δύο, όπου χρειάζεται κατά περίπτωση.

Το Ταμείο ενημερώνει σε ετήσια βάση την αρμόδια εποπτική αρχή, σε περίπτωση που έχουν υπάρξει υποθέσεις αναφορών/ καταγγελιών κατά το προηγούμενο ημερολογιακό έτος.

## 1.2 Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- **Αναφορά:** κάθε γνωστοποίηση πληροφοριών από υποψήφια μέλη, μέλη ή δικαιούχους, η οποία αφορά συγκεκριμένη παρατυπία ή παράλειψη σχετική με τη λειτουργία του Ταμείου, είτε από το Ταμείο ή από πρόσωπα που ενεργούν για λογαριασμό του και επηρεάζει άμεσα τα δικαιώματα ή τα συμφέροντά τους, ρητά εξαιρουμένων αιτημάτων και ερωτημάτων που αφορούν στην καθημερινή λειτουργία του Ταμείου ή/ και την παροχή πληροφόρησης ή διευκρινίσεων σχετικά με τη συμμετοχή μέλους στο TEA, σύμφωνα με όσα λεπτομερώς αναφέρονται και στην κάτωθι ενότητα 1.3.
- **Καταγγελία:** κάθε διατύπωση τεκμηριωμένων αιτιάσεων ή παραπόνων από υποψήφια μέλη, μέλη ή δικαιούχους, η οποία αφορά συγκεκριμένη παρατυπία ή παράλειψη του Ταμείου ή προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του και επηρεάζει άμεσα τα δικαιώματα ή τα συμφέροντά τους.
- **Αναφέρων / Καταγγέλλων:** το υποψήφιο μέλος, μέλος ή δικαιούχος που υποβάλλει αναφορά ή καταγγελία σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική.

## 1.3 Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται στις αναφορές και καταγγελίες που υποβάλλονται από υποψήφια μέλη, μέλη ή δικαιούχους του Ταμείου και αφορούν τη λειτουργία του.

Αιτήματα και ερωτήματα που αφορούν στην καθημερινή λειτουργία του Ταμείου ή/ και την παροχή πληροφόρησης ή διευκρινίσεων σχετικά με τη συμμετοχή μέλους στο TEA είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής της παρούσας. Ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, τέτοια αιτήματα περιλαμβάνουν αιτήματα καταβολής παροχής, ερωτήματα σχετικά με τον υπολογισμό εισφορών, αιτήματα σχετικά με την ερμηνεία του Καταστατικού κλπ.

## 1.4 Αναθεώρηση της Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου, επανεξετάζεται τουλάχιστον ανά τριετία και αναθεωρείται, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη των εξελίξεων στο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και της εμπειρίας από την εφαρμογή της.

## 2. Διαχείριση Αναφορών & Καταγγελιών

### 2.1 Βασικές Αρχές

Η διαχείριση των αναφορών και καταγγελιών από το Ταμείο διενεργείται με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας, της αμεροληψίας και της εχεμύθειας.

Ειδικότερα:

- Διασφαλίζεται, στο μέτρο του εφικτού, η εμπιστευτικότητα των στοιχείων του αναφέροντος και των λοιπών εμπλεκόμενων προσώπων,
- Προστατεύονται τα πρόσωπα που υποβάλλουν αναφορά ή καταγγελία καλόπιστα από κάθε μορφή αντιποίνων ή δυσμενούς μεταχείρισης,
- Εξασφαλίζεται η δίκαιη και αντικειμενική εξέταση των πραγματικών περιστατικών, με σεβασμό στα δικαιώματα όλων των εμπλεκόμενων,
- Η τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Τα μέλη ή υποψήφια μέλη που υποβάλλουν αναφορά ή καταγγελία, καθώς και τα πρόσωπα που συμμετέχουν στη διαδικασία εξέτασής τους, εξακολουθούν να υπόκεινται στις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας της εργοδότης εταιρείας.

Σε περίπτωση που ο αναφέρων έχει συμμετάσχει στα πραγματικά περιστατικά που αποτελούν αντικείμενο της αναφοράς ή καταγγελίας, η υποβολή της δεν συνεπάγεται απαλλαγή από τυχόν ευθύνες, συνεκτιμάται ωστόσο η συνεισφορά του στην ανάδειξη και διερεύνηση παρατυπιών ή παραλείψεων.

### 2.2 Υποβολή και χειρισμός αναφορών και καταγγελιών

Το Ταμείο έχει θεσπίσει διαδικασία για την παραλαβή και διαχείριση των αναφορών και καταγγελιών που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

#### Τρόποι υποβολής

Οι αναφορές και καταγγελίες υποβάλλονται γραπτώς, μέσω:

- Μέσω ειδικής φόρμας επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του Ταμείου, στην ενότητα «Επικοινωνία», ή
- Στην έδρα του Ταμείου, ταχυδρομικά, στη διεύθυνση Λ. Μεσογείων 109-111, Αθήνα – Τ.Κ. 11526

Το Ταμείο ενθαρρύνει την υποβολή επώνυμων αναφορών και καταγγελιών, προκειμένου να διευκολύνεται η ουσιαστική διερεύνησή τους. Ανώνυμες αναφορές εξετάζονται κατά την κρίση του αρμόδιου οργάνου, ανάλογα με τον βαθμό τεκμηρίωσής τους και τη δυνατότητα διερεύνησης των πραγματικών περιστατικών που περιγράφονται.

#### Αρμόδιο όργανο και χειρισμός

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει ορίσει ως αρμόδιο όργανο για την εποπτεία και τον χειρισμό των αναφορών και καταγγελιών τον Γραμματέα του Διοικητικού Συμβουλίου. Η τελική αξιολόγηση της αναφοράς ή καταγγελίας, καθώς και η λήψη τυχόν μέτρων ή αποφάσεων που απαιτούνται, ανήκει στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου.

Για την αποτελεσματική άσκηση των καθηκόντων του, το αρμόδιο όργανο δύναται να προβαίνει σε κάθε ενέργεια που κρίνει αναγκαία, περιλαμβανομένης της επικοινωνίας ή συνεργασίας με όργανα του Ταμείου, τρίτα πρόσωπα ή στελέχη της εργοδότης εταιρείας, με την επιφύλαξη της τήρησης της εμπιστευτικότητας, της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας της διαδικασίας.

#### Τήρηση αρχείου

Το Ταμείο τηρεί συνοπτικό αρχείο των αναφορών και καταγγελιών που υποβάλλονται, καθώς και των ενεργειών και μέτρων που λαμβάνονται στο πλαίσιο της διαχείρισής τους.

# Παράρτημα Ι: Ροή Διαχείρισης Αναφορών και Καταγγελιών

Η διαδικασία διαχείρισης αναφορών και καταγγελιών στο Ταμείο περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά στάδια:

## 1. Υποβολή και υποχρεωτικά στοιχεία

- Η υποβολή πραγματοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ενότητα 2.2 της Πολιτικής.
- Η αναφορά ή καταγγελία περιλαμβάνει:
  - α) Στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας του αναφέροντος
  - β) Την ιδιότητά του σε σχέση με το Ταμείο (π.χ. μέλος, υποψήφιο μέλος, δικαιούχος)
  - γ) Σαφή περιγραφή του περιστατικού ή του θέματος, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου που αυτό έλαβε χώρα
  - δ) Τυχόν διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία
  - ε) Συναίνεση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, για τον σκοπό της διερεύνησης της καταγγελίας, σύμφωνα με την Πολιτική Απορρήτου του Ταμείου

## 2. Καταγραφή και επιβεβαίωση παραλαβής

- Καταχώρηση της αναφοράς ή καταγγελίας στο σχετικό αρχείο και επιβεβαίωση παραλαβής προς τον αναφέροντα.

## 3. Αξιολόγηση και διερεύνηση

- Αξιολόγηση της αναφοράς ή καταγγελίας από το αρμόδιο όργανο και, εφόσον απαιτείται, διενέργεια περαιτέρω διερεύνησης, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής πρόσθετων πληροφοριών και της επικοινωνίας με τον αναφέροντα ή τρίτα πρόσωπα.
- Δύναται να ζητηθεί γνωμοδότηση από τον νομικό σύμβουλο του Ταμείου.

## 4. Εισήγηση και απόφαση

- Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης, το αρμόδιο όργανο υποβάλλει εισήγηση στο Διοικητικό Συμβούλιο με τα πορίσματα και τυχόν προτεινόμενα μέτρα, επί των οποίων το Διοικητικό Συμβούλιο λαμβάνει απόφαση.

## 5. Ενημέρωση αναφέροντος

- Ενημέρωση γραπτώς του αναφερόμενου για την έκβαση της αναφοράς ή καταγγελίας

## Χρόνοι απόκρισης

- Το Ταμείο επιβεβαιώνει την παραλαβή της αναφοράς ή καταγγελίας εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της
- Ο αναφέρων ενημερώνεται εγγράφως για την έκβαση της αναφοράς ή καταγγελίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, το αργότερο, εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της, εκτός αν, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητας της υπόθεσης, απαιτείται περισσότερος χρόνος, οπότε ενημερώνεται σχετικά.
- Ο καταγγέλλων έχει δικαίωμα υποβολής ένστασης εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της απόφασης.

## Τήρηση αρχείου

Το Ταμείο τηρεί συνοπτικό αρχείο των αναφορών και καταγγελιών, των ενεργειών διερεύνησης και των αποφάσεων που λαμβάνονται, το οποίο φυλάσσεται με ασφάλεια για τουλάχιστον πέντε (5) έτη, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.