

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΠΑΡΟΧΗΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ (Τ.Ε.Α.) ΟΜΙΛΟΥ EUROBANK

1. Εισαγωγή

1.1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας Πολιτικής (εφεξής «Πολιτική») είναι η θέσπιση μιας αποτελεσματικής και διαφανούς διαδικασίας που θα αφορά την υποβολή και την αντιμετώπιση καταγγελιών και παραπόνων που υποβάλλουν μέλη του Ταμείου, δικαιούχοι παροχών και λοιπά ενδιαφερόμενα πρόσωπα. Η Πολιτική καλύπτει επίσης την παροχή διευκρινίσεων σε ερωτήματα που θέτουν τα παραπάνω αναφερόμενα πρόσωπα.

Η Πολιτική καταρτίζεται προς συμμόρφωση με τα οριζόμενα στον Ν. 5078/2023 (άρθρο 35).

1.2. Ως «καταγγελία» κατά την παρούσα νοείται η απόδοση παραβατικής συμπεριφοράς ή σφάλματος από ή στα πρόσωπα που έχουν την ευθύνη της Διοικήσεως του Ταμείου, η υποβολή παραπόνου, η διατύπωση αιτήματος για παροχή διευκρινίσεων. Η «καταγγελία» μπορεί να αφορά την γενικότερη πολιτική του Ταμείου ή την αντιμετώπιση μεμονωμένης περιπτώσεως.

Ως «καταγγέλων» κατά την παρούσα νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο που είναι υποψήφιο μέλος, μέλος ή δικαιούχος του Ταμείου.

1.3. Έναρξη Ισχύος, Αναθεώρηση

Η Πολιτική τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής της από το Δ.Σ. του Τ.Ε.Α. Επανεξετάζεται τουλάχιστον κάθε τρία (3) έτη και αναθεωρείται, ενδιάμεσα ή κατά την επανεξέταση, εφόσον απαιτείται.

1.4. Καθορισμός Αρμόδιου Οργάνου

Αρμόδιο Όργανο για την παραλαβή, καταγραφή, διερεύνηση και διαχείριση των Καταγγελιών είναι Τριμελής Επιτροπή αποτελούμενη από δυο εκπροσώπους των εργοδοτριών εταιρειών και ενός εκπροσώπου του Αντιπροσωπευτικού Συλλόγου Εργαζομένων της Τράπεζας Eurobank. Τα μέλη της Τριμελούς Επιτροπής πρέπει να είναι μέλη του Ταμείου, εκ των αρχαιοτέρων / ανωτέρων στην ιεραρχία και η θητεία τους συμπίπτει με τη θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου. Υπό την ίδιες προϋποθέσεις είναι δυνατή η αναπλήρωση τους για οποιοδήποτε λόγο.

2. Περιγραφή

2.1. Ενημέρωση για την Διαδικασία Υποβολής-Χειρισμού Καταγγελίας

Το Τ.Ε.Α. αναρτά στην ιστοσελίδα του πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής των Καταγγελιών, τη διαδικασία που ακολουθείται για την εξέτασή τους, την λήψη απαντήσεως καθώς και το αρμόδιο όργανο που επιλαμβάνεται των καταγγελιών. Παρέχεται επίσης ενημέρωση για τη δυνατότητα υποβολής της καταγγελίας στην Τράπεζα της Ελλάδος ως αρμόδια εποπτική αρχή του ΤΕΑ (teasupervision@bankofgreece.gr).

2.2. Διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών

2.2.1 Μητρώο Καταγραφής και Διαχείρισης των Καταγγελιών

Για τη διαχείριση των Καταγγελιών τηρείται αρχείο σε ηλεκτρονική ή/και φυσική μορφή στο οποίο καταχωρούνται τα κρίσιμα στοιχεία εκάστης υποθέσεως όπως η καταγγελία, η διερεύνηση, η απόφαση της Επιτροπής, τα μέτρα που ελήφθησαν.

Όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται στο πλαίσιο διαχείρισης μιας Καταγγελίας αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικό τρόπο και σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα των καταγγελλόντων.

Το αρχείο τηρείται για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 5 ετών από την ημερομηνία που περιήλθε στην κατοχή του Τ.Ε.Α. κάθε στοιχείο, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις. Μπορεί δε να προβλεφθεί παράταση διατήρησης αν υπάρχει εκκρεμοδικία ή απαίτηση της Αρμόδιας Εποπτικής Αρχής.

2.2.2 Υποβολή Καταγγελίας

Ο Καταγγέλλων μπορεί να υποβάλει την Καταγγελία με τους ακόλουθους τρόπους:

- Με αποστολή e-mail στο tea-eurobank@eurobank.gr (ηλεκτρονική διεύθυνση).
- Με φυσική αλληλογραφία στην ταχυδρομική διεύθυνση Σανταρόζα 5, 10564 Αθήνα (έδρα του Τ.Ε.Α. Eurobank)

Ο Καταγγέλλων ενημερώνεται για την παραλαβή της Καταγγελίας του από το Τ.Ε.Α. εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της. Παράλληλα, αναφέρεται ενδεικτικός χρόνος απαντήσεως εκ μέρους του Οργάνου.

2.2.3 Διερεύνηση & Επίλυση Καταγγελιών

Μετά τη λήψη της Καταγγελίας το Αρμόδιο Όργανο:

- Ελέγχει διεξοδικά τα στοιχεία που παραθέτει ο Καταγγέλλων.
- Επικοινωνεί με τον Καταγγέλλοντα εγγράφως ή τηλεφωνικώς για τυχόν διευκρινίσεις.
- Επικοινωνεί με το Διοικητικό Συμβούλιο ή / και τα μέλη των Αρμοδίων Επιτροπών για διευκρίνιση ή λήψη πληροφοριών ή εγγράφων στο βαθμό που αυτό απαιτείται για τη διερεύνηση της καταγγελίας.
- Σε περίπτωση που δεν μπορεί να τηρηθεί ο χρόνος επίλυσης που αναφέρθηκε ενημερώνει εγγράφως ή τηλεφωνικώς για τον νέο εκτιμώμενο χρόνο επίλυσης.
- Συντάσσει τεκμηριωμένη απαντητική επιστολή που απευθύνει προς τον Καταγγέλλοντα. Σε περίπτωση που αυτό δικαιολογείται από τη σπουδαιότητα του θέματος το Αρμόδιο Όργανο πριν από την αποστολή της απαντητικής επιστολής ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο δύναται να ζητήσει την εκ νέου εξέταση ή θεώρηση του θέματος με συνεκτίμηση ενδεχομένως και άλλων δεδομένων.

Η απάντηση στον Καταγγέλλοντα εγκρίνεται, είτε από το Αρμόδιο Όργανο, είτε από το Δ.Σ. του Τ.Ε.Α. ανάλογα με τη σοβαρότητα του θέματος.

2.2.4. Επανεξέταση Καταγγελίας και Ενημέρωση για Υποβολή Αιτίας στην Τράπεζα της Ελλάδος

Εφόσον ο Καταγγέλλων δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση έχει τη δυνατότητα υποβολής αιτήματος για επανεξέταση της Καταγγελίας με έκθεση των λόγων που επιβάλλουν την επανεξέταση εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της αρχικής απάντησης.

Το Αρμόδιο Όργανο ενεργεί κατά τα ανωτέρω και μπορεί να εμμείνει ή να αναθεωρήσει την ληφθείσα απόφαση του. Παράλληλα, παραπέμπει στην δυνατότητα υποβολής αιτήματος στην αρμόδια εποπτική αρχή.

3. Λοιπά θέματα

3.1. Έκθεση πεπραγμένων

Η Τριμελής Επιτροπή στο τέλος εκάστου έτους συντάσσει έκθεση πεπραγμένων. Η έκθεση μεταξύ άλλων πρέπει να έχει περιεχόμενο που επιτρέπει τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση από την Διοίκηση του ΤΕΑ τυχόν δομικών-επαναλαμβανόμενων προβλημάτων καθώς επίσης νομικών και λειτουργικών κινδύνων.

3.2. Ενημέρωση της Αρμόδιας Αρχής.

Με βάση την ετήσια έκθεση πεπραγμένων της Επιτροπής Καταγγελιών και τις σχετικές διαπιστώσεις του Διοικητικού Συμβουλίου το ΤΕΑ ενημερώνει σε ετήσια βάση την Τράπεζα της Ελλάδος ως εποπτεύουσα Αρχή επί του θέματος των Καταγγελιών.

Η παρούσα Πολιτική εγκρίθηκε στη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Τ.Ε.Α. Ομίλου Eurobank την 19.11.2025