

ΠΟΛΙΤΙΚΗ: Αμεροληψία, Εμπιστευτικότητα & Ακεραιότητα

Οι αρχές που διέπουν κάθε δραστηριότητα πιστοποίησης του Φορέα (ISO 17065)

Η δέσμευσή μας

Η αμεροληψία αποτελεί τον θεμέλιο λίθο κάθε δραστηριότητας πιστοποίησης. Η Διοίκηση και το σύνολο του προσωπικού του Φορέα δεσμεύονται ότι όλες οι αποφάσεις πιστοποίησης λαμβάνονται αποκλειστικά βάσει αντικειμενικών αποδεικτικών στοιχείων συμμόρφωσης, χωρίς να επηρεάζονται από εμπορικές, οικονομικές ή άλλου είδους πιέσεις και συμφέροντα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17065.

Ανεξαρτησία τρίτου μέρους

Ο Φορέας λειτουργεί ως ανεξάρτητο τρίτο μέρος. Δεν σχεδιάζει, δεν παράγει, δεν εγκαθιστά, δεν διανέμει και δεν συντηρεί τα προϊόντα, τις διεργασίες ή τις υπηρεσίες που πιστοποιεί, ούτε παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους πελάτες του. Ο Φορέας διατηρεί την αποκλειστική ευθύνη και εξουσία για τη χορήγηση, διατήρηση, ανανέωση, επέκταση, αναστολή ή ανάκληση των πιστοποιητικών. Καμία εξωτερική πίεση ή επιρροή δεν μπορεί να επηρεάσει τις αποφάσεις αυτές.

Ο Φορέας δεν παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης σε μητρικές, θυγατρικές ή αδελφές εταιρείες του ιδίου ομίλου. Τυχόν σχέσεις με άλλες νομικές οντότητες αξιολογούνται συστηματικά ως προς τον κίνδυνο που ενέχουν για την αμεροληψία και αντιμετωπίζονται με τεκμηριωμένα μέτρα, υπό την εποπτεία της Επιτροπής Αμεροληψίας.

Καμία διαμεσολάβηση, καμία προμήθεια σύστασης

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του Φορέα είναι άμεση και δεν προϋποθέτει τη μεσολάβηση κανενός τρίτου προσώπου. Συγκεκριμένα, ο Φορέας:

- δεν καταβάλλει και δεν αποδέχεται προμήθειες, αμοιβές ή οποιοδήποτε άλλο όφελος προς ή από τρίτους (συμβούλους, μελετητές, εξωτερικούς συνεργάτες) για τη σύσταση, παραπομπή ή προώθηση πελατών·
- δεν προβάλλει τις δραστηριότητές του ως συνδεδεμένες με τις δραστηριότητες οργανισμού που παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες·
- δεν δηλώνει ούτε υπονοεί ότι η πιστοποίηση θα ήταν απλούστερη, ευκολότερη, ταχύτερη ή οικονομικότερη με τη χρήση συγκεκριμένου συμβούλου ή μεσολαβητή·
- δεν εμπλέκεται στη δημιουργία εμπορικών επαφών μεταξύ παραγωγών ή πωλητών και αγοραστών πιστοποιημένων προϊόντων.

Οποιαδήποτε αντίθετη πρόταση απορρίπτεται και αναφέρεται στην Επιτροπή Αμεροληψίας.

Ίση μεταχείριση

Όλοι οι πελάτες αντιμετωπίζονται με απόλυτη ισότητα, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τη φύση ή τη γεωγραφική θέση της επιχείρησης. Ο Φορέας εφαρμόζει σταθερό και διαφανές σχήμα τιμολόγησης βάσει τιμοκαταλόγου, δεν χρεώνει με βάση τον όγκο ή τον κύκλο εργασιών του πελάτη και δεν συνδέει τις αμοιβές του με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης.

Διαχείριση κινδύνων και εποπτεία

Ο Φορέας αναγνωρίζει, αναλύει και τεκμηριώνει σε συνεχή βάση τους κινδύνους για την αμεροληψία του, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα εξάλειψης ή ελαχιστοποίησής τους. Το σύνολο του προσωπικού και των συνεργατών υποβάλλει δηλώσεις αμεροληψίας και υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα κάθε πιθανή σύγκρουση συμφερόντων.

Την εποπτεία ασκεί ανεξάρτητη Επιτροπή Αμεροληψίας, με ισόρροπη εκπροσώπηση των ενδιαφερόμενων μερών, ώστε κανένα μεμονωμένο συμφέρον να μην υπερισχύει. Τα μέλη δηλώνουν σε κάθε συνεδρίαση τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων και απέχουν από τη συζήτηση και τη λήψη απόφασης επί θεμάτων που τα αφορούν άμεσα. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά, τουλάχιστον μία φορά ανά έτος, και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων μέτρων, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου ότι δεν υφίστανται συμβάσεις με τρίτους που προβλέπουν αμοιβή για τη σύσταση πελατών.

Εμπιστευτικότητα

Κάθε πληροφορία που περιέρχεται σε γνώση του Φορέα ή δημιουργείται κατά τη διαδικασία πιστοποίησης αντιμετωπίζεται ως αυστηρά εμπιστευτική και προστατεύεται μέσω νομικά δεσμευτικών συμφωνιών. Η γνωστοποίηση σε τρίτους γίνεται μόνο κατόπιν ρητής συγκατάθεσης του πελάτη ή όταν απαιτείται από τη νομοθεσία, με προηγούμενη ενημέρωσή του. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων γίνεται σε πλήρη συμμόρφωση με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (GDPR).

Μηδενική ανοχή στη διαφθορά

Ο Φορέας εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής σε κάθε μορφή διαφθοράς. Απαγορεύεται απολύτως η αποδοχή ή προσφορά δώρων, φιλοξενίας και οφελών από ή προς πελάτες, ανεξαρτήτως αξίας, πέραν διαφημιστικών αντικειμένων αμελητέας αξίας που διανέμονται μαζικά σε εκθέσεις και συνέδρια. Απαγορεύεται επίσης οποιαδήποτε οικονομική συναλλαγή του προσωπικού με πελάτες.

Ο Φορέας καλύπτει ο ίδιος το σύνολο των εξόδων μετακίνησης, διατροφής και διαμονής των επιθεωρητών του, οι οποίοι δεν επιτρέπεται να δέχονται καμία σχετική παροχή από τους πιστοποιούμενους. Κάθε επιβεβαιωμένο περιστατικό επισύρει κυρώσεις, που μπορούν να φθάσουν έως τη διακοπή συνεργασίας, την ανάκληση πιστοποιητικών και την προσφυγή στις αρμόδιες αρχές.

Αναφορά περιστατικών

Κάθε ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να αναφέρει περιστατικά που θέτουν σε κίνδυνο την αμεροληψία ή την ακεραιότητα του Φορέα στην [φόρμα επικοινωνίας](#). Η αναφορά μπορεί να υποβληθεί επώνυμα ή ανώνυμα. Διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα της αναφοράς και η προστασία των αναφερόντων από κάθε μορφή αντιποίνων.

Ενστάσεις & παράπονα

Για ενστάσεις κατά αποφάσεων πιστοποίησης και για παράπονα σχετικά με τις υπηρεσίες του Φορέα εφαρμόζεται τεκμηριωμένη διαδικασία, η οποία περιγράφεται στον Γενικό Κανονισμό Υπηρεσιών Πιστοποίησης του Φορέα.

Το παρόν αποτελεί περίληψη της Πολιτικής Αμεροληψίας, Εμπιστευτικότητας & Κατά της Διαφθοράς του Φορέα, στην εκάστοτε ισχύουσα έκδοσή της, όπως τηρείται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO/IEC 17065. Η πολιτική ανασκοπείται ετησίως από τη Διοίκηση και μετά από συστάσεις της Επιτροπής Αμεροληψίας.

BIO
HELLAS

ΠΟΛΙΤΙΚΗ: Αμεροληψία, Εμπιστευτικότητα & Ακεραιότητα

Οι αρχές που διέπουν κάθε δραστηριότητα πιστοποίησης του Φορέα (ISO 17065)

Η δέσμευσή μας

Η αμεροληψία αποτελεί τον θεμέλιο λίθο κάθε δραστηριότητας πιστοποίησης. Η Διοίκηση και το σύνολο του προσωπικού του Φορέα δεσμεύονται ότι όλες οι αποφάσεις πιστοποίησης λαμβάνονται αποκλειστικά βάσει αντικειμενικών αποδεικτικών στοιχείων συμμόρφωσης, χωρίς να επηρεάζονται από εμπορικές, οικονομικές ή άλλου είδους πιέσεις και συμφέροντα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17065.

Ανεξαρτησία τρίτου μέρους

Ο Φορέας λειτουργεί ως ανεξάρτητο τρίτο μέρος. Δεν σχεδιάζει, δεν παράγει, δεν εγκαθιστά, δεν διανέμει και δεν συντηρεί τα προϊόντα, τις διεργασίες ή τις υπηρεσίες που πιστοποιεί, ούτε παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους πελάτες του. Ο Φορέας διατηρεί την αποκλειστική ευθύνη και εξουσία για τη χορήγηση, διατήρηση, ανανέωση, επέκταση, αναστολή ή ανάκληση των πιστοποιητικών. Καμία εξωτερική πίεση ή επιρροή δεν μπορεί να επηρεάσει τις αποφάσεις αυτές.

Ο Φορέας δεν παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης σε μητρικές, θυγατρικές ή αδελφές εταιρείες του ιδίου ομίλου. Τυχόν σχέσεις με άλλες νομικές οντότητες αξιολογούνται συστηματικά ως προς τον κίνδυνο που ενέχουν για την αμεροληψία και αντιμετωπίζονται με τεκμηριωμένα μέτρα, υπό την εποπτεία της Επιτροπής Αμεροληψίας.

Καμία διαμεσολάβηση, καμία προμήθεια σύστασης

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του Φορέα είναι άμεση και δεν προϋποθέτει τη μεσολάβηση κανενός τρίτου προσώπου. Συγκεκριμένα, ο Φορέας:

- δεν καταβάλλει και δεν αποδέχεται προμήθειες, αμοιβές ή οποιοδήποτε άλλο όφελος προς ή από τρίτους (συμβούλους, μελετητές, εξωτερικούς συνεργάτες) για τη σύσταση, παραπομπή ή προώθηση πελατών·
- δεν προβάλλει τις δραστηριότητές του ως συνδεδεμένες με τις δραστηριότητες οργανισμού που παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες·
- δεν δηλώνει ούτε υπονοεί ότι η πιστοποίηση θα ήταν απλούστερη, ευκολότερη, ταχύτερη ή οικονομικότερη με τη χρήση συγκεκριμένου συμβούλου ή μεσολαβητή·
- δεν εμπλέκεται στη δημιουργία εμπορικών επαφών μεταξύ παραγωγών ή πωλητών και αγοραστών πιστοποιημένων προϊόντων.

Οποιαδήποτε αντίθετη πρόταση απορρίπτεται και αναφέρεται στην Επιτροπή Αμεροληψίας.

Ίση μεταχείριση

Όλοι οι πελάτες αντιμετωπίζονται με απόλυτη ισότητα, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τη φύση ή τη γεωγραφική θέση της επιχείρησης. Ο Φορέας εφαρμόζει σταθερό και διαφανές σχήμα τιμολόγησης βάσει τιμοκαταλόγου, δεν χρεώνει με βάση τον όγκο ή τον κύκλο εργασιών του πελάτη και δεν συνδέει τις αμοιβές του με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης.

Διαχείριση κινδύνων και εποπτεία

Ο Φορέας αναγνωρίζει, αναλύει και τεκμηριώνει σε συνεχή βάση τους κινδύνους για την αμεροληψία του, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα εξάλειψης ή ελαχιστοποίησής τους. Το σύνολο του προσωπικού και των συνεργατών υποβάλλει δηλώσεις αμεροληψίας και υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα κάθε πιθανή σύγκρουση συμφερόντων.

Την εποπτεία ασκεί ανεξάρτητη Επιτροπή Αμεροληψίας, με ισόρροπη εκπροσώπηση των ενδιαφερόμενων μερών, ώστε κανένα μεμονωμένο συμφέρον να μην υπερισχύει. Τα μέλη δηλώνουν σε κάθε συνεδρίαση τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων και απέχουν από τη συζήτηση και τη λήψη απόφασης επί θεμάτων που τα αφορούν άμεσα. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά, τουλάχιστον μία φορά ανά έτος, και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων μέτρων, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου ότι δεν υφίστανται συμβάσεις με τρίτους που προβλέπουν αμοιβή για τη σύσταση πελατών.

Εμπιστευτικότητα

Κάθε πληροφορία που περιέρχεται σε γνώση του Φορέα ή δημιουργείται κατά τη διαδικασία πιστοποίησης αντιμετωπίζεται ως αυστηρά εμπιστευτική και προστατεύεται μέσω νομικά δεσμευτικών συμφωνιών. Η γνωστοποίηση σε τρίτους γίνεται μόνο κατόπιν ρητής συγκατάθεσης του πελάτη ή όταν απαιτείται από τη νομοθεσία, με προηγούμενη ενημέρωσή του. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων γίνεται σε πλήρη συμμόρφωση με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (GDPR).

Μηδενική ανοχή στη διαφθορά

Ο Φορέας εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής σε κάθε μορφή διαφθοράς. Απαγορεύεται απολύτως η αποδοχή ή προσφορά δώρων, φιλοξενίας και οφελών από ή προς πελάτες, ανεξαρτήτως αξίας, πέραν διαφημιστικών αντικειμένων αμελητέας αξίας που διανέμονται μαζικά σε εκθέσεις και συνέδρια. Απαγορεύεται επίσης οποιαδήποτε οικονομική συναλλαγή του προσωπικού με πελάτες.

Ο Φορέας καλύπτει ο ίδιος το σύνολο των εξόδων μετακίνησης, διατροφής και διαμονής των επιθεωρητών του, οι οποίοι δεν επιτρέπεται να δέχονται καμία σχετική παροχή από τους πιστοποιούμενους. Κάθε επιβεβαιωμένο περιστατικό επισύρει κυρώσεις, που μπορούν να φθάσουν έως τη διακοπή συνεργασίας, την ανάκληση πιστοποιητικών και την προσφυγή στις αρμόδιες αρχές.

Αναφορά περιστατικών

Κάθε ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να αναφέρει περιστατικά που θέτουν σε κίνδυνο την αμεροληψία ή την ακεραιότητα του Φορέα στην [φόρμα επικοινωνίας](#). Η αναφορά μπορεί να υποβληθεί επώνυμα ή ανώνυμα. Διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα της αναφοράς και η προστασία των αναφερόντων από κάθε μορφή αντιποίνων.

Ενστάσεις & παράπονα

Για ενστάσεις κατά αποφάσεων πιστοποίησης και για παράπονα σχετικά με τις υπηρεσίες του Φορέα εφαρμόζεται τεκμηριωμένη διαδικασία, η οποία περιγράφεται στον Γενικό Κανονισμό Υπηρεσιών Πιστοποίησης του Φορέα.

Το παρόν αποτελεί περίληψη της Πολιτικής Αμεροληψίας, Εμπιστευτικότητας & Κατά της Διαφθοράς του Φορέα, στην εκάστοτε ισχύουσα έκδοσή της, όπως τηρείται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO/IEC 17065. Η πολιτική ανασκοπείται ετησίως από τη Διοίκηση και μετά από συστάσεις της Επιτροπής Αμεροληψίας.

BIO
HELLAS