



**ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ BM TRADA  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΑΝΑΦΟΡΩΝ  
ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΩΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ**

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)

# SCOPE

Το παρόν έγγραφο ισχύει για όλα συτήματα πιστοποίησης της BM TRADA.

## ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Δώστε μια σαφή περιγραφή της καταγγελίας σας, αντικειμενικές αποδείξεις που υποστηρίζουν κάθε στοιχείο ή μια περιγραφή της καταγγελίας και το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου που υποβάλλει το παράπονο. Όλες οι καταγγελίες και οι αναφορές των ενδιαφερομένων μερών από την BM TRADA αναγνωρίζονται, διερευνώνται και γίνεται η σχετική ενέργεια για την εξάλειψη τους. Η BM TRADA καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να ενημερώνει τον καταγγέλλοντα / πληροφοριοδότη για την πρόοδο της αξιολόγησης της καταγγελίας / αναφοράς και ανακοινώνει στον καταγγέλλοντα / πληροφοριοδότη την επίσημη ειδοποίηση για το τέλος της διαδικασίας υποβολής παραπόνων/αναφορών. Η τελική ανακοίνωση θα περιλαμβάνει μια σύνοψη της έρευνας, του συμπεράσματος και των τυχόν δράσεων που έχουν ληφθεί ως αποτέλεσμα.

Εάν έχετε κάποιο παράπονο / αναφορά σχετικά με τις υπηρεσίες ή τις δραστηριότητες της BM TRADA παρακαλώ επισκεφθείτε:

### Τμήμα Α 'Υπηρεσίες BM TRADA'

Εάν έχετε κάποιο παράπονο / αναφορά σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία ενός οργανισμού που έχει πιστοποιηθεί από την BM TRADA, παρακαλούμε επισκεφθείτε:

### Τμήμα Β - Σχέδιο Μέλη Καταγγελίες / Αναφορές.

Όλες οι καταγγελίες / αναφορές υποβάλλονται εγγράφως.

στην **BM TRADA**  
Γενικό Τμήμα Συμμόρφωσης  
Stocking Lane  
Hughenden Valley  
High Wycombe  
Buckinghamshire  
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750  
e: [complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

## ΕΝΟΤΗΤΑ Α – BM TRADA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η BM TRADA επιβεβαιώνει την παραλαβή της καταγγελίας / αναφοράς στον καταγγέλλοντα / πληροφοριοδότη εντός 2 εβδομάδων από την παραλαβή της γραπτής καταγγελίας / αναφοράς, αναφέροντας την προτεινόμενη πορεία δράσης. Ο Διαχειριστής Συμμόρφωσης ή ο εκπρόσωπός του διερευνά την καταγγελία / αναφορά και ενημερώνει τον καταγγέλλοντα / πληροφοριοδότη για την κατάσταση και την έκβαση της καταγγελίας / αναφοράς. Υπό κανονικές συνθήκες, η BM TRADA διερευνά την καταγγελία / αναφορά και προσδιορίζει τις προτεινόμενες ενέργειες σε απάντηση της έρευνας εντός έξι μηνών από την παραλαβή της καταγγελίας.

Όταν μια καταγγελία σχετικά με τις υπηρεσίες BM TRADA περιλαμβάνει επίσης ένα μέλος του συστήματος, η καταγγελία / αναφορά παραπέμπεται επίσης στο ενδιαφερόμενο Μέλος του Σχεδίου. Θα πρέπει να διερευνηθούν την καταγγελία / αναφορά. και θα κληθούν να απαντήσουν στο Τμήμα Συμμόρφωσης της BM TRADA. Στα μέλη του συστήματος, ο επόμενος προγραμματισμένος έλεγχος, η BM TRADA επαληθεύει τις ενέργειες που λαμβάνει ο οργανισμός για την επίλυση της καταγγελίας / αναφοράς και λαμβάνει τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα, καθώς και ελέγχει την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος όσον αφορά τις καταγγελίες / αναφορές. Εάν κρίνεται απαραίτητο, η BM TRADA μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να προβεί σε σύντομη ειδοποίηση.

Σημείωση 1: Για τα συστήματα FSC® το παραπάνω χρονικό διάστημα έρευνας και απόκρισης θα είναι το πολύ εντός 3 μηνών.

Σημείωση 2: Για τα συστήματα UTZ, η BM TRADA θα απαντήσει στον ενάγοντα εντός 15 εργάσιμων ημερών (τρεις εβδομάδες). Εάν η προσφυγή δεν επιλυθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών (τέσσερις εβδομάδες), η BM TRADA θα αναφέρει την προσφυγή στον οργανισμό UTZ.

Σημείωση 3: Για το RSPO ισχύει ότι και στην σημείωση 1.

---

## ΕΝΟΤΗΤΑ Β – ΠΑΡΑΠΟΝΑ/ΑΝΑΦΟΡΕΣ

---

Οι καταγγελίες / αναφορές των μελών του προγράμματος θα υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με το παραπάνω τμήμα Α.

Η καταγγελία / αναφορά παραπέμπεται επίσης στο ενδιαφερόμενο μέλος του Σχεδίου. Θα πρέπει να διερευνήσουν την καταγγελία / αναφορά και θα κληθούν να απαντήσουν στο Τμήμα Συμμόρφωσης της BM TRADA.

Στα μέλη του συστήματος, ο επόμενος προγραμματισμένος έλεγχος BM TRADA ελέγχει τις ενέργειες που λαμβάνει ο οργανισμός για την επίλυση της καταγγελίας / αναφοράς και λαμβάνει τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα καθώς και ελέγχει την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος όσον αφορά τις καταγγελίες / αναφορές. Εάν κρίνεται απαραίτητο, η BM TRADA μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να προβεί σε σύντομη ειδοποίηση.

Λόγω του ποικίλου χαρακτήρα των υπηρεσιών, των προϊόντων και των δραστηριοτήτων που εκτελούνται από τα μέλη του προγράμματος BM TRADA, ενδέχεται να μην είναι δυνατή η άμεση επίλυση της καταγγελίας / αναφοράς, ωστόσο, όπου είναι δυνατόν, η BM TRADA παρέχει στον καταγγέλλοντα εκθέσεις προόδου κατά την περίοδο της έρευνας.

Σημείωση 1: Για τα συστήματα FSC® το παραπάνω χρονικό διάστημα έρευνας και απόκρισης θα είναι το πολύ εντός 3 μηνών.

Σημείωση 2: Για τα συστήματα UTZ, η BM TRADA θα απαντήσει στον ενάγοντα εντός 15 εργάσιμων ημερών (τρεις εβδομάδες). Εάν η προσφυγή δεν επιλυθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών (τέσσερις εβδομάδες), η BM TRADA θα αναφέρει την προσφυγή στον οργανισμό UTZ.

Σημείωση 3: Για το RSPO ισχύει ότι και στην σημείωση 1.

Σημείωση 4: Εάν προκύψει ανησυχία, μεταξύ άλλων για τα συστήματα FSC, επειδή για παράδειγμα ενδέχεται να έχει παραβιαστεί ένα έγγραφο, θα ληφθούν μέτρα προκειμένου να υπάρχουν αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία προς επιβεβαίωση. Η BM TRADA θα έρθει επίσης σε επαφή με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως προμηθευτές, για διασάυρωση πληροφοριών.

---

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΜΗ ΛΥΜΕΝΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ/ΑΝΑΦΟΡΕΣ

---

Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων / πληροφοριοδότης δεν είναι ικανοποιημένος με την έκβαση της διαδικασίας καταγγελιών / αναφορών της BM TRADA, καλούνται να κλιμακώσουν την καταγγελία τους χρησιμοποιώντας το έγγραφο με τίτλο Καθοδήγηση σχετικά με τις διαδικασίες διαφορών και προσφυγές του BM TRADA. Αυτό είναι διαθέσιμο από την ιστοσελίδα μας ή κατόπιν αιτήματος της BM TRADA.

Εάν ο καταγγέλλων / πληροφοριοδότης με τη σειρά του είναι δυσαρεστημένος με το αποτέλεσμα της διαδικασίας προσφυγών και διαφορών, δικαιούται να κλιμακώσει περαιτέρω το ζήτημα και να επικοινωνήσει με τον αρμόδιο φορέα διαπίστευσης / Υπεύθυνο του τμήματος συστημάτων (ISO ή COC/Supply Chain)



ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΣΤΑ

T: +44 (0) 1494 569750

E: [complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)