

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ  
ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ  
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

	Σελ.
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>3</b>
1.1 ΣΚΟΠΟΣ .....	3
1.2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ .....	3
1.3 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ .....	3
1.4 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ .....	4
1.5 ΕΦΑΡΜΟΓΗ.....	4
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ .....</b>	<b>4</b>
2.1 ΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.....	4
2.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ .....	6
2.3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ .....	7
2.4 ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ, ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ .....	8
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>9</b>

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ****1.1 ΣΚΟΠΟΣ**

Η Τράπεζα, ακολουθώντας τις δεσμεύσεις της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, όπως αυτές αποτυπώνονται στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας, θέτει με τον παρόντα Κώδικα τους όρους συνεργασίας και τα κριτήρια αξιολόγησης των Προμηθευτών της σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, με στόχο τη διεύρυνση του καθορισμού και της συστηματικής εφαρμογής κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στις διαδικασίες προμηθειών της.

Στο πλαίσιο εφαρμογής των βέλτιστων πρακτικών, στοχεύει στη διαμόρφωση, σε επίπεδο λειτουργίας των συνεργαζόμενων Προμηθευτών, των κάτωθι συνθηκών:

- Εδραίωση υγιούς ανταγωνισμού προσφέροντας ίσες ευκαιρίες στις διαγωνιστικές διαδικασίες.
- Υποστήριξη και ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών μέσω συνεργασιών με τοπικούς Προμηθευτές, συμβάλλοντας στην κοινωνική ευημερία και οικονομική ανάπτυξή τους, με παράλληλη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, δημιουργώντας σταθερές και μακροχρόνιες επαγγελματικές σχέσεις.
- Ενθάρρυνση νέων, υπεύθυνων Προμηθευτών που με την επιχειρηματική τους συμπεριφορά προάγουν το κοινωνικό συμφέρον και προστατεύουν το περιβάλλον.
- Θεμελίωση ηθικών επιχειρηματικών πρακτικών.
- Εναρμόνιση με τα διεθνή πρότυπα, τους κανονισμούς και τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας για την εργασία και το περιβάλλον.

**1.2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Τα οριζόμενα στον παρόντα Κώδικα ισχύουν για τους Προμηθευτές της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των μητρικών και θυγατρικών τους εταιρειών.

Επιπλέον οι Προμηθευτές, είναι υπεύθυνοι για τη συνεχή ενημέρωση, εκπαίδευση και τήρηση των προβλεπόμενων από το προσωπικό τους (που εργάζεται σε αυτούς ανεξαρτήτως μορφής απασχόλησης) και δεσμεύονται να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια συμμόρφωσης και των τυχόν συνεργαζόμενων υπεργολάβων τους.

**1.3 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ**

Η Τράπεζα αναμένει από τους Προμηθευτές της να τηρούν όλους τους σχετικούς εθνικούς νόμους και κανονισμούς, καθώς και τα αναγραφόμενα στον παρόντα Κώδικα. Η Τράπεζα αναπτύσσει κατάλληλους μηχανισμούς και διαδικασίες για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της συμμόρφωσης των Προμηθευτών με τους προβλεπόμενους όρους. Οι Προμηθευτές οφείλουν να ανταποκρίνονται στις αξιολογήσεις και στις προτάσεις της Τράπεζας.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τον Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών, με στόχο τη βελτίωσή του. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα αναμένει από τους Προμηθευτές της να αποδέχονται τις εν λόγω εύλογες τροποποιήσεις.

**1.4 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η επίτευξη των προτύπων που καθορίζονται στον παρόντα Κώδικα αποτελεί μια δυναμική διαδικασία. Σε περίπτωση αδυναμίας τήρησης των προτύπων αυτών από τους Προμηθευτές της, η Τράπεζα δύναται να αναπτύξει συμβουλευτικά, τρόπους, μέσα και πρακτικές αναβάθμισης και βελτίωσης της λειτουργίας και των δραστηριοτήτων τους. Σε περίπτωση μη δέσμευσης του Προμηθευτή για αναπροσαρμογές και συμμόρφωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή σε περίπτωση αποτυχίας εφαρμογής τους, η Τράπεζα δύναται να διακόψει τη συνεργασία της και να καταγγείλει τη μεταξύ τους σύμβαση.

**1.5 ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

Η αναγνώριση του Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών είναι προαπαιτούμενο για κάθε προμήθεια αγαθού ή λήψης υπηρεσιών. Η αποδοχή και συμμόρφωση του Προμηθευτή με τον Κώδικα αποδεικνύεται με την προσυπογραφή και προσάρτησή του στις συμβάσεις που υπογράφονται. Όσον αφορά τις περιπτώσεις αναθέσεων που δεν συνοδεύονται από σύμβαση, καθώς ο Κώδικας Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, με την αποδοχή της ανάθεσης ο Προμηθευτής οφείλει να βεβαιώνει ότι έχει λάβει γνώση και αποδέχεται τους όρους και τις βασικές αρχές του Κώδικα.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ****2.1 ΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**

Η Τράπεζα υιοθετεί πλήρως τις αξίες που κατοχυρώνονται στο πλαίσιο της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και τις Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και αναμένει από όλους τους Προμηθευτές να τις σέβονται και να υποστηρίζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα των εργαζομένων.

**Πρακτική Απασχόλησης**

Η εργασία πρέπει να είναι οικειοθελής, να παρέχεται με ελεύθερη βούληση και να διέπεται από τις σχετικές οδηγίες της Ε.Ε. και την ισχύουσα εθνική νομοθεσία. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι ελεύθεροι να αποχωρήσουν οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμήσουν, μετά από ειδοποίηση εύλογου χρονικού διαστήματος. Υποχρεώσεις προς τους εργαζομένους στο πλαίσιο της εργασίας και της κοινωνικής ασφάλισης, που απορρέουν από τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις δεν πρέπει να αποφεύγονται μέσω της επιλογής εναλλακτικών μορφών εργασίας όπως μερική – προσωρινή απασχόληση, εκ περιτροπής, υπεργολαβία, προγράμματα μαθητείας κ.λπ.

**Μεταχείριση των Εργαζομένων**

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι αποδέκτες δίκαιης και ίσης μεταχείρισης. Ο Προμηθευτής πρέπει να λειτουργεί με αξιοπρέπεια, σεβασμό και ακεραιότητα σε σχέση με την μεταχείριση των εργαζομένων του και να σέβεται τα δικαιώματα της ιδιωτικής και οικογενειακής τους ζωής. Οποιαδήποτε μορφή ψυχολογικής, σωματικής, σεξουαλικής ή λεκτικής κακοποίησης, απειλή ή άλλη μορφή εκφοβισμού, δεν είναι αποδεκτή από την Τράπεζα και δεν επιτρέπεται.

**Απαγόρευση Διακρίσεων**

Οποιαδήποτε μορφή διάκρισης δεν είναι αποδεκτή. Η Τράπεζα απαγορεύει και δεν ανέχεται διακρίσεις κατά τη διαδικασία πρόσληψης, στις πρακτικές απασχόλησης και εξέλιξης των εργαζομένων που βασίζονται στη φυλή, στο χρώμα, στο θρήσκευμα, στο φύλο, στην ηλικία, στη φυσική ικανότητα – αναπηρία, στην εθνικότητα, στις πολιτικές πεποιθήσεις, στο σεξουαλικό προσανατολισμό, στη συμμετοχή σε σωματεία, στην οικογενειακή κατάσταση – εγκυμοσύνη, σύμφωνα με τη σύμβαση της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για τις διακρίσεις.

**Εκπαίδευση και Κατάρτιση**

Ο Προμηθευτής, μεριμνά για τη συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων του προς όφελος των ίδιων των εργαζομένων και του Προμηθευτή, ώστε να διατηρούν και να βελτιώνουν την ποιότητα της εργασίας τους.

**Αποφυγή Καταναγκαστικής Εργασίας**

Ο Προμηθευτής σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να υιοθετεί οποιοδήποτε καθεστώς καταναγκαστικής εργασίας, σε όλες τις μορφές των μισθωμένων υπηρεσιών που χρησιμοποιεί. Απαγορεύεται η διατήρηση από τον Προμηθευτή κάθε επίσημου πρωτότυπου εγγράφου ταυτοποίησης ως προϋπόθεση απασχόλησης. Ο Προμηθευτής πρέπει να γνωστοποιεί στην Τράπεζα το νομικό πλαίσιο για την τυχόν απασχόληση μεταναστών ή φυλακισμένων.

**Ελάχιστο Όριο Ηλικίας Απασχόλησης**

Απαγορεύεται αυστηρά η χρησιμοποίηση ή η συμμετοχή σε καθεστώς εργασίας σε άτομα ηλικίας μικρότερης από την ελάχιστη επιτρεπτή ηλικία σύμφωνα με τη σύμβαση της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την ελάχιστη ηλικία και την εθνική νομοθεσία (ήτοι 15 ετών ή 14 ετών σε ορισμένες αναπτυσσόμενες χώρες). Άτομα ηλικίας 15 έως 18 δεν επιτρέπεται να προσλαμβάνονται σε εργασία υπό επικίνδυνες συνθήκες οι οποίες ενδέχεται να βλάψουν την σωματική, ψυχική ή συναισθηματική τους ανάπτυξη.

**Χρόνος Εργασίας**

Ο Προμηθευτής οφείλει να διασφαλίσει ότι οι ώρες εργασίας, η υπερωριακή απασχόληση και οι άδειες των εργαζομένων είναι σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας. Σε περίπτωση απουσίας σχετικής εθνικής νομοθεσίας, ο Προμηθευτής δεν επιτρέπεται να απαιτεί άνω των 60 ωρών εβδομαδιαίας εργασίας ενώ οι εργαζόμενοι δικαιούνται τουλάχιστον μία ημέρα αδείας κατόπιν έξι συνεχόμενων ημερών εργασίας. Κάθε υπερωριακή εργασία πρέπει να αποζημιώνεται και να είναι οικειοθελής.

**Αμοιβή**

Ο μισθός ή το ημερομίσθιο πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία ή τα πρότυπα του κλάδου βάσει των συλλογικών συμβάσεων εργασίας (όποιο είναι υψηλότερο), συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν στην υπερωριακή εργασία. Σε κάθε περίπτωση, οι μισθοί ή τα ημερομίσθια πρέπει να καλύπτουν τις βασικές ανάγκες των εργαζομένων. Απαγορεύεται η πληρωμή σε είδος. Ο Προμηθευτής δεν πρέπει να επιβάλλει πειθαρχικές ή άλλες μορφές παρακράτησης μισθού, εκτός εάν αυτό αποτυπώνεται στη σχετική συλλογική σύμβαση εργασίας.

**2.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ**

Ο Προμηθευτής είναι υπεύθυνος για τη σωματική και ψυχική υγεία, την ασφάλεια των εργαζομένων του ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας, για τη λήψη μέτρων που εξασφαλίζουν την ασφάλεια και υγεία των τρίτων, εστιάζοντας παράλληλα στην πρόληψη των κινδύνων. Ο Προμηθευτής δεν απαλλάσσεται από την ευθύνη αυτή σε περίπτωση που οι εργαζόμενοι δεν τηρούν τις υποχρεώσεις τους ούτε σε περίπτωση ανάθεσης καθηκόντων προστασίας και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου σε τεχνικό ασφαλείας ή/και σε ιατρό εργασίας.

**Εργασιακό Περιβάλλον**

Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και τη σχετική νομοθεσία. Ως εκ τούτου, πρέπει να διασφαλίσει ότι οι εγκαταστάσεις του παρέχουν πρόσβαση σε πόσιμο νερό, διαθέτουν κατάλληλο φωτισμό, εξαερισμό, θερμοκρασία, αποχετευτικό δίκτυο και συντηρούνται επαρκώς. Επιπλέον, εάν απαιτείται, πρέπει να παρέχεται δωρεάν ατομικός εξοπλισμός προστασίας με κατάλληλα διαμορφωμένους σταθμούς εργασίας.

**Παροχή Στέγης**

Σε περίπτωση παροχής στέγης στους εργαζομένους, αυτή πρέπει να είναι κατασκευασμένη και να συντηρείται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους - κανονισμούς και να διαχωρίζεται σαφώς από το εργοστάσιο και τη ζώνη παραγωγής. Ο Προμηθευτής πρέπει να επιδεικνύει σεβασμό της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων και οι κοιτώνες πρέπει να είναι καθαροί, ασφαλείς, με επαρκή χώρο, θερμότητα, αερισμό, με ελεύθερη είσοδο και έξοδο, πρόσβαση σε πόσιμο νερό και καθαρές εγκαταστάσεις παρασκευής - αποθήκευσης τροφίμων και υγιεινής.

**Αντιμετώπιση Έκτακτων Αναγκών**

Ο Προμηθευτής πρέπει να είναι προετοιμασμένος για την αντιμετώπιση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης. Πρέπει να παρέχει σε όλους τους εργαζόμενους ενημέρωση όσον αφορά τις διαδικασίες εκκένωσης χώρων, σχετική εκπαίδευση, μέσω επαναλαμβανόμενων ασκήσεων, για θέματα πρώτων βοηθειών, πυρασφάλειας, γνωστοποίησης εξόδων κινδύνων και εν γένει την αντιμετώπιση σοβαρού και άμεσου κινδύνου.

**Ποιότητα και Ασφάλεια**

Όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον Προμηθευτή προς την Τράπεζα πρέπει να πληρούν τα κριτήρια ποιότητας και ασφάλειας των διεθνών προτύπων καθώς και τις προδιαγραφές και απαιτήσεις της Τράπεζας.

**Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας**

Η ανάπτυξη και τήρηση πολιτικής και συστήματος διαχείρισης υγείας και ασφάλειας με βάση τα διεθνή πρότυπα (ενδεικτικά αναφέρεται το OHSAS 18001) επιδοκιμάζονται και αξιολογούνται θετικά κατά την αξιολόγηση του Προμηθευτή.

**2.3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ**

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ιδιαίτερης ευαισθησίας που επιδεικνύει σε θέματα περιβαλλοντικής ευθύνης, αναμένει από τους Προμηθευτές της να συμμορφώνονται με όλες τις ισχύουσες νομικές απαιτήσεις για το περιβάλλον, αποδεικνύοντας ποσοτικά και ποιοτικά συνεχή βελτίωση των επιδόσεων τους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος. Επιπροσθέτως, ο Προμηθευτής οφείλει να αναζητά και να υποστηρίζει καινοτόμες λύσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη.

**Περιβαλλοντική Αδειοδότηση**

Ο Προμηθευτής πρέπει να εφαρμόζει τη νομοθεσία για την προστασία του περιβάλλοντος, να αποκτά και να διατηρεί όλες τις απαιτούμενες άδειες και πιστοποιήσεις, να ενημερώνεται διαρκώς για τις βέλτιστες πρακτικές, προκειμένου να λειτουργεί ανά πάσα στιγμή σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο.

**Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης**

Η ανάπτυξη και τήρηση πολιτικής και συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης με βάση τα διεθνή πρότυπα (π.χ. ISO 14001), με σκοπό τον εντοπισμό, τον έλεγχο και εν τέλει την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, επιδοκιμάζονται και αξιολογούνται θετικά κατά την αξιολόγηση του Προμηθευτή.

**Επικίνδυνα Υλικά και Ασφάλεια Προϊόντων**

Ο Προμηθευτής οφείλει να προσδιορίσει τα επικίνδυνα υλικά και ουσίες, να εξασφαλίσει τον ασφαλή χειρισμό, διάθεση, μεταφορά, αποθήκευση, ανακύκλωση, επαναχρησιμοποίηση και απόθεσή τους. Ο Προμηθευτής πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως, αφ' ενός με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς που σχετίζονται με τα επικίνδυνα υλικά, χημικές και άλλες ουσίες, αφετέρου με τους περιορισμούς και τις απαιτήσεις ασφαλείας των προϊόντων. Όλοι οι εργαζόμενοι, με ευθύνη του Προμηθευτή, πρέπει να είναι ενημερωμένοι και να εκπαιδεύονται σε πρακτικές ασφαλείας των προϊόντων.

**Κατανάλωση Πόρων - Πρόληψη Ρύπανσης - Ελαχιστοποίηση Αποβλήτων**

Ο Προμηθευτής, μέσω καταλλήλων πρακτικών, οφείλει να βελτιστοποιεί την κατανάλωση των φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας και του νερού. Οφείλει επίσης να βελτιώνει αποδεδειγμένα τις περιβαλλοντικές του επιδόσεις όσον αφορά την πρόληψη της ρύπανσης και την ελαχιστοποίηση των στερεών και υγρών αποβλήτων, των εκπομπών αερίων και του θορύβου. Πριν από την τελική απόθεση των λυμάτων και των στερεών αποβλήτων, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει στον χαρακτηρισμό τους και την κατάλληλη διαχείρισή τους σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.

**2.4 ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ, ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

Η Τράπεζα θεωρεί την ακεραιότητα, την ηθική και την αξιοπιστία στις σχέσεις της με όλους τους αρμοδίους, ως βασικές προϋποθέσεις για κάθε βιώσιμη επιχείρηση. Ως εκ τούτου αναμένει από τον Προμηθευτή να συμμορφώνεται με όλους τους ηθικούς νόμους και κανονισμούς του διεθνούς εμπορίου.

**Επιχειρηματική Ηθική**

Ο Προμηθευτής οφείλει να δραστηριοποιείται με βάση τις αρχές της επιχειρηματικής ηθικής. Απαγορεύεται αυστηρά στον Προμηθευτή, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε παραίνεση, προσφορά ή υπόσχεση οφέλους, με σκοπό την αποκόμιση ή τη διατήρηση επιχειρηματικού ή άλλου πλεονεκτήματος.

**Αναφορά Σύγκρουσης Συμφερόντων**

Ο Προμηθευτής οφείλει να υποβάλει στην Τράπεζα σχετική αναφορά για οποιαδήποτε κατάσταση μπορεί να εμφανιστεί ως σύγκρουση συμφερόντων.

**Προστασία Πνευματικής Ιδιοκτησίας**

Ο Προμηθευτής επιβάλλεται να λαμβάνει κατάλληλα μέτρα για την προστασία και τη διατήρηση όλων των πληροφοριών σχετικά με την Τράπεζα και τους εταίρους της. Οι πληροφορίες αυτές αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, χρησιμοποιούνται μόνο σε περιπτώσεις όπου ορίζεται σχετικά από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και δεν αποκαλύπτονται σε τρίτους. Σε περίπτωση υπερβολαβίας, η ανταλλαγή εμπιστευτικών πληροφοριών απαιτείται να γίνεται με την έγγραφη συγκατάθεση της Τράπεζας.

**Πληροφορίες - Εγγραφές**

Ο Προμηθευτής πρέπει να τηρεί διαφανή και ενημερωμένα αρχεία - βιβλία, με όλες τις πληροφορίες (δομή, επαγγελματική δραστηριότητα, οικονομικά στοιχεία, πιστοποιήσεις, διαδικασίες κ.λπ.) που αποδεικνύουν τη συμμόρφωσή του με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και επιχειρηματικές πρακτικές.

**Προέλευση Πρώτων Υλών**

Ο Προμηθευτής πρέπει να είναι σε θέση να αποκαλύψει όλες τις ενδεχόμενες πηγές προέλευσης των πρώτων υλών των παραγόμενων προϊόντων. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, εάν αυτό κριθεί σκόπιμο, να ζητήσει από τον Προμηθευτή την καταγραφή και γνωστοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας των προϊόντων του προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία.

**Διαχείριση Παραπόνων**

Ο Προμηθευτής πρέπει να διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό υποβολής, καταγραφής, διαχείρισης και παρακολούθησης παραπόνων, με παράλληλη μέριμνα επίλυσής τους με τρόπο διακριτικό και εμπιστευτικό.



**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ**

Οι παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών πρέπει να αναφέρονται μέσω των εγκεκριμένων και διαθέσιμων τρόπων επικοινωνίας με την Τράπεζα που εξασφαλίζουν την απαιτούμενη εμπιστευτικότητα και προστασία του αναφέροντος.

Ειδικότερα, η αναφορά δύναται να πραγματοποιηθεί με τους εξής τρόπους:

- Τηλεφωνικά, καλώντας στον αριθμό τηλεφώνου 210 326 2480. Οι τηλεφωνικές αναφορές απαντώνται από αυτόματο τηλεφωνητή, καταγράφονται και υποβάλλονται στην αρμόδια Επιτροπή της Τράπεζας.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στη διεύθυνση [whistleblowing@alpha.gr](mailto:whistleblowing@alpha.gr)

Τα ως άνω δίκτυα επικοινωνίας λειτουργούν αποκλειστικά για την παραλαβή αναφορών και είναι διαθέσιμα καθ' όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας.