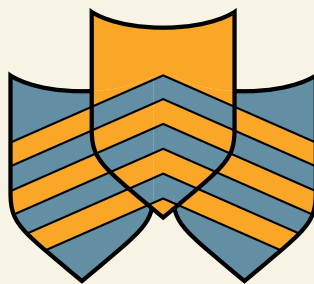


# ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ



**THREE SHIELDS**



Η Εταιρία έχει καταρτίσει και εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας **“THREE SHIELDS”**, ο οποίος θέτει με σαφήνεια τα βασικά πρότυπα επιχειρηματικής πρακτικής και συμπεριφοράς για την εφαρμογή των οποίων δεσμεύεται η Εταιρία. Ο Κώδικας Δεοντολογίας **“THREE SHIELDS”** βασίζεται στο τρίπτυχο: **Διαφάνεια – Εμπιστοσύνη – Ποιότητα**, τρεις αξίες που σφραγίζουν κάθε λειτουργία της Synergy και προστατεύουν τις σχέσεις της με τους Πελάτες, τους Συνεργάτες και το Προσωπικό της.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας δεν αποτελεί στατικό μέσο, αλλά μέσο συνεχούς βελτίωσης έτσι ώστε να ανταποκρίνεται πάντα στις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς και της κοινωνίας.

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Εταιρία θεωρεί θεμελιώδες στοιχείο της κουλτούρας της την τήρηση του εκάστοτε κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου, καθώς και των προτύπων και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. Σκοπός του παρόντος είναι η επικοινωνία των ηθικών αρχών και αξιών που η Εταιρία αποδέχεται και εφαρμόζει, προκειμένου να διασφαλιστεί η φήμη, το κύρος και η αξιοπιστία της, μέσα από τη δημιουργία πρακτικών και κανόνων επιχειρησιακής ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

## 2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

### 2.1 Συμμόρφωση με τη Νομοθεσία

Η Εταιρία συμμορφώνεται με το πνεύμα των νομοθετικών κανονισμών των χωρών στις οποίες ασκεί δραστηριότητα ή παρέχει υπηρεσίες.

### 2.2 Επιχειρηματική Συμπεριφορά

Αποτελεί στόχο της Εταιρίας η διατήρηση υψηλού επιπέδου επαγγελματικής δεοντολογίας, στις σχέσεις τόσο ανάμεσα σε εργαζόμενους, όσο και με Πελάτες, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Τραπεζικά Ιδρύματα και λοιπές Κρατικές Υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρία δεσμεύεται για:

- Καθιέρωση “λογικής” διαφάνειας (Engineering Transparent Logic) σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρίας,
- Ακεραιότητα χαρακτήρα σε όλα τα επίπεδα,
- Ειλικρινείς και διαφανείς συναλλαγές τόσο σε εσωτερικό όσο και εξωτερικό επίπεδο,
- Ποιότητα και επάρκεια στην παροχή υπηρεσιών,
- Συμμόρφωση με το πνεύμα των εσωτερικών κανονισμών,
- Ανάπτυξη και διατήρηση σχέσεων εμπιστοσύνης.

Η Εταιρία δεσμεύεται να παρέχει στους Πελάτες της υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας υψηλής και σταθερής ποιότητας. Παράλληλα δεσμεύεται για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της και την εφαρμογή καινοτόμων προτάσεων, προκειμένου να προάγονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες και κατ’ επέκταση η επιχειρηματική αξία των πελατών της.

### 2.3 Εξυπηρέτηση του Πελάτη

Η συμβολή της Εταιρίας στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων των πελατών της βρίσκεται στο επίκεντρο της Εταιρικής της κουλτούρας. Ευθυγραμμίζεται και προσαρμόζεται δυναμικά στους εμπορικούς στόχους κάθε πελάτη και υιοθετεί δέσμη μέτρων για την εξασφάλιση του απόλυτου Customer Service μέσω της διατήρησης και της συνεχούς βελτίωσης:

- Των καθορισμένων δεικτών μέτρησης της απόδοσης και τη διαρκή ενημέρωση του πελάτη,
- Του μηχανισμού καταγραφής αστοχιών, άμεσης απάντησης και ταχείας επίλυσης τυχόν θεμάτων που δύναται να προκύψουν,
- Των εξειδικευμένων ομάδων προσωπικού για τη διαχείριση ιδιαιτεροτήτων των έργων των πελατών,
- Την αυστηρή τήρηση των συμβατικών της υποχρεώσεων έναντι των Πελατών, τόσο όσον αφορά στην παροχή των υπηρεσιών εφοδιαστικής αλυσίδας όσο και στις οικονομικές σχέσεις.

### 2.4 Διαφάνεια στις Οικονομικές Σχέσεις με τον Πελάτη

Η συμφωνία και η αποδοχή σχετικής σύμβασης, αναφορικά τις υποχρεώσεις Εταιρίας – Πελάτη, τόσο για την παροχή υπηρεσιών όσο και για τους οικονομικούς όρους, αποτελεί για την Εταιρία προϋπόθεση για την έναρξη εργασιών πελατών/έργων. Στα πλαίσια της διασφάλισης των οικονομικών όρων που συμφωνούνται με τους πελάτες της η Εταιρία δεσμεύεται ότι:

- Όλες οι χρεώσεις προς τους Πελάτες θα είναι βάσει των υπογεγραμμένων συμφωνητικών και κάθε τιμολόγηση θα συνοδεύεται από αναλυτικά αρχεία, τα οποία θα δίνουν τη δυνατότητα στον Πελάτη ελέγχου και πλήρους επαλήθευσης των χρεώσεων.
- Ουδμία μεταβολή τιμών χρέωσης υπηρεσιών δε θα γίνεται μονομερώς, παρά μόνο κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης και αποδοχής από τον Πελάτη.
- Σε περίπτωση τυχόν αστοχίας/ λανθασμένης χρέωσης, αυτή θα επανορθώνεται άμεσα από την Εταιρία.

### 2.5 Εμπιστευτικότητα και Ασφάλεια Συστημάτων και Πληροφοριών

Εμπιστευτική/ Απόρρητη ορίζεται η πληροφορία που δεν είναι δημόσια διαθέσιμη και αποκτάται από μέλη του προσωπικού σαν αποτέλεσμα της εργασιακής τους σχέσης με την Εταιρία και δύναται να αφορά στην Εταιρία, σε Πελάτες, λοιπά εμπλεκόμενα πρόσωπα (πελάτες των Πελατών) ή λοιπούς συνεργάτες.

Η Εταιρία δεσμεύεται ότι διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και την προστασία των πληροφοριών που αφορούν τους Πελάτες (ή τους πελάτες των Πελατών) και τους λοιπούς συνεργάτες. Κάθε εμπιστευτική πληροφορία αντιμετωπίζεται με τη δέουσα εκεμύθεια και με την τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου.

Η Εταιρία υιοθετεί Non-Disclosure Agreements με τους Πελάτες, Συνεργάτες, Προμηθευτές ενώ παράλληλα έχει υπογράψει συμβάσεις εμπιστευτικότητας με τους εργαζόμενους οι οποίοι λόγω της φύσης της εργασίας τους είναι σε επαφή με εμπιστευτικές/ ευαίσθητες πληροφορίες.



THREE SHIELDS

Η Εταιρία έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες διασφάλισης των συστημάτων που χρησιμοποιεί για την διεκπεραίωση των εργασιών της από εξωτερικούς παράγοντες, ενώ εφαρμόζει το σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης σε δεδομένα από εξουσιοδοτημένους χρήστες.

Οι περιορισμοί για τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών αφορούν και συνεργάτες με σύμβαση έργου (outsourcing) τόσο κατά την περίοδο της επιχειρηματικής σχέσης όσο και μετά τη λήξη αυτής.

### 2.6 Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων

Η Εταιρία διατηρεί μηχανισμό προστασίας των προσωπικών δεδομένων που αφορά στο προσωπικό της, στους συνεργάτες της και σε τρίτα φυσικά πρόσωπα (πελάτες των πελατών της) όντας απόλυτα ευθυγραμμισμένη με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Η Εταιρία έχει καταρτίσει Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (G.D.P.R. – General Data Protection Regulation), ενώ έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ο οποίος είναι αρμόδιος για την επίβλεψη της στρατηγικής και της εφαρμογής της προστασίας των δεδομένων, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση της επιχείρησης/οργανισμού με τις απαιτήσεις του G.D.P.R.

### 2.7 Συμπεριφορά στο χώρο εργασίας

Η Εταιρία έχει λάβει μέτρα για την αποτροπή οποιασδήποτε προσβλητικής συμπεριφοράς μεταξύ μελών του προσωπικού, η οποία έχει σα στόχο ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας ενός προσώπου, ιδιαίτερα όταν η συμπεριφορά αυτή δημιουργεί περιβάλλον εκφοβισμού, υποβάθμισης ή επιθετικότητας. Τα μέλη του προσωπικού καθώς οι λοιποί συνεργάτες (και συνεργάτες αυτών), θα πρέπει να συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και ευγένεια εντός και εκτός Εταιρίας.

Το προσωπικό της Εταιρίας θα πρέπει να συμπεριφέρεται ευγενικά τόσο με τους συναδέλφους του, όσο και με όλους τους συναλλασσόμενους εκτός Εταιρίας: Πελάτες, Πελάτες Πελατών, Προμηθευτές, Εξωτερικούς Συνεργάτες.

### 2.8 Ασφάλεια στην εργασία

Η Εταιρία παρέχει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για όλο το προσωπικό της εφαρμόζοντας αυστηρές διαδικασίες οι οποίες υπερκαλύπτουν τα θεσμοθετημένα μέτρα. Η Εταιρία έχει ενσωματώσει στις λειτουργίες της κάθε σύγχρονο μέσο για την Υγεία & την Ασφάλεια του προσωπικού της, ενώ βρίσκεται σε συνεχή εγρήγορση αναφορικά με τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού. Οι κανόνες για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας ισχύουν και για τους τρίτους που βρίσκονται στους χώρους της Εταιρίας για έκτακτη εργασία ή επίσκεψη.

Η προσήλωση της Εταιρίας στην εφαρμογή των πλέον αυστηρών προτύπων Health & Safety πιστοποιείται με το OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008.

### 2.9 Κώδικας Ένδυσης και Εμφάνισης

Τα μέλη του προσωπικού υποχρεούνται να φροντίζουν για την ατομική τους καθαριότητα και να διατηρούν επαγγελματική και ευπρεπή εμφάνιση σε κάθε περίπτωση και σύμφωνα με τον κώδικα ενδυμασίας που εφαρμόζεται στο τμήμα εργασίας τους.

### 2.10 Υπεξαίρεση και Δωροδοκία

Η Εταιρία έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη και την αποφυγή περιπτώσεων υπεξαίρεσης και δωροδοκίας. Μέσω των διαδικασιών της η Εταιρία έχει συμπεριλάβει συστήματα εσωτερικού ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες της, τέτοια ώστε να αποτρέπουν και να εντοπίζουν οποιαδήποτε προσπάθεια ή ενέργεια διαφθοράς. Οι διαδικασίες και τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου συνεχώς αξιολογούνται, αναθεωρούνται και βελτιώνονται έτσι ώστε πάντα να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της Εταιρίας και των Πελατών της.

### 2.11 Απάτη

Απάτη είναι η πράξη ή παράλειψη προσώπου η οποία βλάπτει ξένη περιουσία, με σκοπό να αποκομίσει το ίδιο ή τρίτος παράνομο περιουσιακό όφελος.

Η Εταιρία εφαρμόζει και παρακολουθεί τις κατάλληλες λειτουργίες, μηχανισμούς, διαδικασίες και δικλείδες ασφαλείας, που έχουν σχεδιαστεί με στόχο την αξιολόγηση, πρόληψη και αποκατάσταση θεμάτων που σχετίζονται με απάτη και κακόβουλη συμπεριφορά.

### 2.12 Συνθήκες Εργασίας

Η Εταιρία διασφαλίζει ότι:

- Οι αποφάσεις αναφορικά με τις προσλήψεις, τις αμοιβές, τις παροχές, τις προαγωγές βασίζονται στις ικανότητες, τις δεξιότητες και τις επιδόσεις των εργαζομένων,
- Υπάρχουν ίσες ευκαιρίες για εσωτερική ανάπτυξη μέσω δομημένου συστήματος αξιολόγησης,
- Τηρούνται τα συμφωνημένα ωράρια απασχόλησης,
- Παρέχει στους εργαζόμενους ασφαλές και αξιοπρεπές εργασιακό περιβάλλον.

### 2.13 Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

Ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η ισότητα στην εργασία προάγεται σε μεγάλο βαθμό από την Εταιρία. Η Εταιρία προάγει την αρχή των ίσων ευκαιριών για όλο το προσωπικό της κατά την πρόσληψη, την εκπαίδευση, τις εργασιακές συνθήκες, τις αποδοχές και την προαγωγή, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, θρησκείας, εθνικότητας.

### 2.14 Σύγκρουση Συμφερόντων

Η Εταιρία απαγορεύει την εμπλοκή μελών του προσωπικού σε δραστηριότητες άλλων οργανισμών ή οντοτήτων, των οποίων η επαγγελματική δραστηριότητα έρχεται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της Εταιρίας ή/και των Πελατών της. Οποιαδήποτε τέτοια εμπλοκή θα πρέπει να έχει πρότερη έγκριση από τον CEO.

### 2.15 Βιώσιμη Ανάπτυξη & Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Εταιρία διατηρεί υψηλό αίσθημα ευθύνης για το κοινωνικό σύνολο, το προσωπικό της και το περιβάλλον, το οποίο αντικατοπτρίζεται με σειρά συνεχών δράσεων, δραστηριοτήτων και προγραμμάτων. Η Εταιρία μέσα από το σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικών και δράσεων οι οποίες αποσκοπούν στη συμπόρευση της οικονομικής της ανάπτυξης, της περιβαλλοντικής προστασίας και της κοινωνικής συνοχής, συμβάλει στη δημιουργία των συνθηκών εκείνων που θα εξασφα-



THREE SHIELDS

λίσουν μακροπρόθεσμη οικονομική ανάπτυξη με παράλληλη την προστασία του περιβάλλοντος.

Η Εταιρία δεσμεύεται να διεξάγει τις δραστηριότητές της με σεβασμό προς το περιβάλλον και την υγεία των ανθρώπων, έχοντας πλήρη επίγνωση των κοινωνικών και ηθικών ευθυνών της.

#### **2.16 Ανταγωνισμός**

Η Εταιρία αντιλαμβάνεται τον ανταγωνισμό ως μία εποικοδομητική πρόκληση και ένα μέτρο σύγκρισης με απώτερο σκοπό τη συνεχή της εξέλιξη και βελτίωση.

Η Εταιρία έχει σα στόχο τη συνεχή ανάπτυξη των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων, εφαρμόζοντας παράλληλα πολιτικές αντιμετώπισης του ανταγωνισμού πάντα με δίκαια και νόμιμα μέσα, καταδικάζοντας κάθε μορφή αθέμιτου ανταγωνισμού.

#### **2.17 Παιδική Εργασία**

Η Εταιρία είναι αντίθετη προς την παιδική εργασία και σε καμία περίπτωση δεν υποστηρίζει τη χρήση της. Η Εταιρία δεν απασχολεί παιδιά ούτε νέους κάτω των 18 ετών.

### **3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ**

Οι αρχές της Εταιρίας, όπως αυτές παρουσιάζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας **“THREE SHIELDS”**, δεσμεύουν τους Μετόχους, το Διοικητικό Συμβούλιο, το Προσωπικό της Εταιρίας (πλήρους ή μερικής απασχόλησης, ορισμένου ή αορίστου χρόνου) καθώς και τους λοιπούς εξωτερικούς συνεργάτες ή/και συνεργάτες αυτών.

Η Εταιρία σταθερά επενδύει σε εξελιγμένα και καινοτόμα συστήματα λειτουργίας αλλά και στην ανάπτυξη και εξέλιξη των δεξιοτήτων του Προσωπικού της. Η προσπάθεια για τη συνεχή βελτίωση και εξέλιξη της Εταιρίας στην αγορά της εφοδιαστικής αλυσίδας, μπορεί να φέρνει αλλαγές στις επιχειρηματικές πρακτικές αλλά η συνοχή της Εταιρίας με τις αξίες της εντιμότητας, της διαφάνειας και της ακεραιότητας, αποτελούσε πάντα πρωταρχικό στόχο της, επιτυγχάνοντας έτσι μια δίκαιη ισορροπία μεταξύ του σεβασμού για το κοινωνικό σύνολο και τα ίδια συμφέροντα.



**ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ**

Θέση Σχοινέζα, Ασπρόπυργος, 193 00 Αθήνα

**T** +30 210 559 9100 **E** [info@synergy.gr](mailto:info@synergy.gr)

[www.synergy-logistics.gr](http://www.synergy-logistics.gr)