

Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς



Η Εταιρία υποχρεούται να εφαρμόζει τον παρόντα **Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς**, ο οποίος θέτει τα βασικά πρότυπα επιχειρηματικής πρακτικής και συμπεριφοράς που η Εταιρία, όχι μόνο αναλαμβάνει να εφαρμόζει, αλλά προτίθεται να μελετά και να βελτιώνει ώστε πάντα να ανταποκρίνεται στις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών της.

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

- 1.1 Η διασφάλιση σωστών σχέσεων μεταξύ πελατών και Εταιρίας.
- 1.2 Η καθιέρωση «**Διαδικασιών με Διαφάνεια**» (Engineering TransparentLogic) σε όλες τις φάσεις της επιχειρηματικής της δραστηριότητας.
- 1.3 Η προαγωγή και διασφάλιση των συμφερόντων του κοινωνικού συνόλου, με την καθιέρωση υψηλών προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς με σκοπό η Εταιρία να αποτελεί πρότυπο ακεραιότητας, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.
- 1.4 Η εμπέδωση σχέσης εμπιστοσύνης με τους συναλλασσόμενους στους τομείς της δραστηριότητας της Εταιρίας, με την εξάλειψη τυχόν παραγόντων που ενδέχεται να κλονίσουν τη σχέση αυτή.
- 1.5 Η πρόωθηση και ανάπτυξη των σχέσεων της Εταιρίας με τους προμηθευτές, συνεργάτες και γενικά με το κοινωνικό σύνολο.

2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

- 2.1 Δεσμευόμαστε ότι υιοθετούμε πρότυπα ανοικτών και δίκαιων συναλλαγών, στα οποία όλοι οι πελάτες μας μπορούν να βασίζονται.
- 2.2 Δεσμευόμαστε να προσφέρουμε ανταγωνιστικές υπηρεσίες με γνώμονα το συμφέρον των πελατών μας.
- 2.3 Τηρούμε αυστηρές διαδικασίες και αρχές αναφορικά με την τήρηση του επιχειρηματικού απορρήτου και της εμπιστευτικότητας.
- 2.4 Δεσμευόμαστε ότι στις συναλλαγές μας με τρίτους, κατά την παροχή των υπηρεσιών στους πελάτες κάθε πληροφορία που παρέχουμε θα είναι κατά το δυνατόν ακριβής, με βάση τα δεδομένα που έχουν τεθεί υπόψη μας.
- 2.5 Διασφαλίζουμε ότι οι γραπτοί όροι που διέπουν τις υπηρεσίες μας αποδίδουν την πιστή εικόνα της σχέσης μας με τον πελάτη, εκφρασμένη με σαφήνεια και σε απλή γλώσσα.
- 2.6 Δεσμευόμαστε ότι όλες οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρίας μας εξασφαλίζουν κατά τον καλύτερο τρόπο την προστασία του περιβάλλοντος.

3. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- 3.1 Οι σχέσεις της Εταιρίας με τους πελάτες της διέπονται, και πιστοποιούνται με βάση διεθνή πρότυπα τα οποία καθορίζουν το σύνολο των διαδικασιών και τα ποιοτικά κριτήρια για επίτευξη της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των πελατών.
- 3.2 Στόχος μας είναι να προσφέρουμε τον υψηλότερο δυνατό βαθμό εξυπηρέτησης. Ωστόσο σε περίπτωση λαθών ή παραλείψεων, θα επιδιώξουμε την άμεση αποκατάστασή τους. Για το σκοπό αυτό, έχουμε τους μηχανισμούς παρακολούθησης και τις απαιτούμενες διαδικασίες αποκατάστασης τυχόν λαθών και παραλείψεων.
- 3.3 Για οποιοδήποτε πρόβλημα, ο πελάτης πρώτα επικοινωνεί με τον υπεύθυνο που διαχειρίζεται το θέμα του, και σε δεύτερο στάδιο, αν δεν βρεθεί ικανοποιητική λύση για τον πελάτη, τότε έρχεται σε επαφή άμεσα με εντεταλμένο εκπρόσωπο της Εταιρίας.
- 3.4 Η Εταιρία διατηρεί σύστημα καταγραφής Παραπόνων Πελατών στο οποίο καταχωρείται κάθε παρατήρηση σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται, τυχόν πρόβλημα που εντοπίστηκε, και ο χρόνος ανταπόκρισης της εταιρείας για την τελική επίλυση του.
- 3.5 Η Εταιρία υποχρεούται να τηρεί στατιστικά για την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών της. Τα στοιχεία αυτά τίθενται υπ' όψιν των πελατών και συζητούνται με αυτούς σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- 3.6 Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας που μπορεί να ενδιαφέρουν τους πελάτες μας, αποστέλλονται σε αυτούς σε τακτά χρονικά διαστήματα.

4. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τηρούμε τις υποθέσεις των πελατών μας αυστηρά εμπιστευτικές και πάντα σύμφωνα με την ουσία και το γράμμα του Νόμου. Για να προστατέψουμε το απόρρητο των πελατών μας, δεν απαντούμε σε αιτήματα τρίτων για συστάσεις, ούτε αποκαλύπτουμε πληροφορίες σε οιονδήποτε, εκτός αν ο πελάτης το επιτρέψει ή μας το ζητήσει εγγράφως για δικούς του λόγους.

5. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

- 5.1** Σκοπός μας είναι να βοηθάμε τους πελάτες μας να κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούμε.
- 5.2** Όλες οι χρεώσεις προς τους πελάτες μας βασίζονται σε υπογεγραμμένα συμφωνητικά, ενώ η οποιαδήποτε τιμολόγηση συνοδεύεται από αναλυτικά αρχεία που παρέχουν τη δυνατότητα πλήρους και ασφαλούς επαλήθευσης των χρεώσεων και ελέγχου.
- 5.3** Σε περίπτωση τυχόν λανθασμένης χρέωσης/καταχώρησης, αυτή επανορθώνεται άμεσα με την έκδοση σχετικού πιστωτικού παραστατικού.
- 5.4** Ουδεμία μεταβολή των τιμών χρέωσης των υπηρεσιών δεν γίνεται μονομερώς παρά μόνον κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης και αποδοχής εκ μέρους του πελάτη.

6. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

(Άρθρο 11, παρ. 1, Ν 2472/1997)

Η Εταιρία ενημερώνει τους μετόχους, το προσωπικό, τους προμηθευτές και τους λοιπούς συνεργάτες και συναλλασσομένους για την τήρηση Αρχείου Προσωπικών Δεδομένων και συγκεκριμένα:

- 6.1 Υποκείμενο επεξεργασίας:** Η Εταιρία στο πλαίσιο των συναλλαγών της και της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, τηρεί και επεξεργάζεται έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στα οποία καταχωρούνται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των μετόχων της, προσωπικού της και των προμηθευτών και συνεργατών της ήτοι ενδεικτικά ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, στοιχεία αστυνομικού δελτίου και αριθμός φορολογικού μητρώου, καθώς και στοιχεία αναφορικά με την οικογενειακή και υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού της, όπως προβλέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις της εργατικής, ασφαλιστικής, φορολογικής, χρηματιστηριακής και της περί ανωνύμων εταιριών νομοθεσίας. Τα ανωτέρω στοιχεία έχουν συλλεχθεί με συγκατάθεση των υποκειμένων και δεν αποτελούν ευαίσθητα δεδομένα όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 2 εδάφιο β του Ν. 2472/1997.
- 6.2 Σκοπός επεξεργασίας:** Σκοπός της τήρησης αρχείου και της επεξεργασίας δεδομένων είναι η κατοχύρωση και προστασία των δικαιωμάτων των μετόχων, ο έλεγχος των συναλλαγών της Εταιρίας με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Η παρακολούθηση της υπηρεσιακής κατάστασης και εξέλιξης του προσωπικού της καθώς και η εν γένει τήρηση των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων της εργατικής, ασφαλιστικής, φορολογικής, χρηματιστηριακής και περί ανωνύμων εταιριών νομοθεσίας.
- 6.3 Αποδέκτες δεδομένων:** Αποδέκτες δεδομένων είναι οι κατά την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία αρμόδιες Αρχές και νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου.
- 6.4 Χρόνος τήρησης του αρχείου:** Η χρονική διάρκεια τήρησης και επεξεργασίας του αρχείου είναι η επιβαλλόμενη από τον επιδιωκόμενο σκοπό και επεκτείνεται υποχρεωτικά καθ' όλη τη διάρκεια των συμβατικών σχέσεων της Εταιρίας, όπως και για το χρονικό εκείνο διάστημα το οποίο ορίζεται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας. Μετά την παρέλευση της ανωτέρω περιόδου, η Εταιρία δύναται κατόπιν αιτιολογημένης απόφασης της Αρχής, να διατηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μόνο για ιστορικούς, επιστημονικούς και στατιστικούς λόγους, κατ' εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο Δ. του Ν. 2472/1997.
- 6.5 Δικαίωμα πρόσβασης στο αρχείο:** Κάθε υποκείμενο, το οποίο υπόκειται σε επεξεργασία, έχει δικαίωμα ενημέρωσης (με τον περιορισμό του άρθρου 11 παρ. 5), πρόσβασης και υποβολής αντιρρήσεων για την επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν, κατ' εφαρμογή των άρθρων 11, 12 και 13 του Ν. 2472/1997.

7. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

- 7.1** Η εφαρμογή του Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, πλην όσων υποχρεωτικά ορίζονται από την ισχύουσα Νομοθεσία είναι στη δικαιοδοσία των Εντεταλμένων Συμβούλων της Διοίκησης, οι οποίοι είναι εξουσιοδοτημένοι να χειρίζονται κάθε παρατήρηση ή διαφωνία και να προσπαθούν να τις επιλύσουν φιλικά και δίκαια για τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- 7.2** Η Διοίκηση είναι εξουσιοδοτημένη και θα αναθέτει, όταν υπάρξει ανάγκη, σε ανεξάρτητο ειδικό φορέα την υποβολή απευθείας σε αυτήν πορισμάτων, είτε σε συγκεκριμένες διαφωνίες και παράπονα, είτε σε γενικό έλεγχο για την πιστή εφαρμογή του Κώδικα.
- 7.3** Ο Κώδικας **“THREE SHIELDS”** εξελίχθηκε χρονικά και είναι βασισμένος στη διεθνή εμπειρία μας με Μετόχους, Προμηθευτές, Πελάτες, Τραπεζικούς Οργανισμούς και Κυβερνητικές Υπηρεσίες. Η Εταιρία είναι ανοιχτή σε προτάσεις για βελτίωση ή τροποποίηση του Κώδικα, από κάθε ομάδα που έχει συναλλαγές μαζί της, οι οποίες θα ληφθούν υπ' όψιν στην επόμενη αναθεώρηση.



Supply Chain Management Systems

Θέση Σχοινέζα, Ασπρόπυργος, 19300 Αθήνα
T +30 210 5599100 F +30 21 599112
www.synergy-logistics.gr