

Εταιρική Διακυβέρνηση και Εταιρική Υπευθυνότητα



ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ
& ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ



“Αναπτύσσουμε τις δραστηριότητες μας, υιοθετώντας αξίες και πολιτικές που εξασφαλίζουν τη δέσμευσή μας απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη”

“Λειτουργούμε με διαφάνεια και αίσθημα ευθύνης”

3. Εταιρική Διακυβέρνηση και Εταιρική Υπευθυνότητα



Βασική επιδίωξη

Η διαμόρφωση της εταιρικής στρατηγικής προσανατολισμένη στην υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και την αειφορία, βασισμένη σε ισχυρές δομές εταιρικής διακυβέρνησης, σε διεθνή πρότυπα εταιρικής υπευθυνότητας και σε μηχανισμούς πρόληψης

Συνδυάζουμε την πελατοκεντρική πολιτική και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας στον πελάτη με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά, την περιβαλλοντική προστασία και την κανονιστική συμμόρφωση

Αντιμετωπίζουμε τους εργαζόμενους ως συνεργάτες, έχοντας τη στήριξη των διοικητικών στελεχών της ΠΑΕΓΑΕ και την υποστήριξη των δομών διακυβέρνησης της μητρικής εταιρείας, ΕΤΕ

Λειτουργούμε με διαφάνεια, διαμορφώνοντας τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές

Επιδιώκουμε τη διαφύλαξη των συμφερόντων των ενδιαφερόμενων μερών, θέτοντας ως προτεραιότητα την κανονιστική συμμόρφωση

3.1 Εταιρική Διακυβέρνηση

Ισχυρές δομές Εταιρικής Διακυβέρνησης – Μηχανισμοί πρόληψης – Κώδικας δεοντολογίας – Πάταξη της διαφθοράς

Κοινός στόχος των δομών εταιρικής διακυβέρνησης είναι η εξασφάλιση βιώσιμης ανάπτυξης σε μακροχρόνιο ορίζοντα, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια σε όλο το εύρος των βαθμίδων Διοίκησης.

- **Διατηρούμε** τακτική επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- **Καταδικάζουμε** οποιοδήποτε περιστατικό διαφθοράς μπορεί να διαταράξει την εύρυθμη λειτουργία μας
- **Ενθαρρύνουμε** την άποψη ανεξάρτητα από τη βαθμίδα ιεραρχίας

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Το Δ.Σ. είναι υπεύθυνο για τη χάραξη στρατηγικής κατεύθυνσης, την εποπτεία της διοίκησης και τον επαρκή έλεγχο της εταιρείας, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της εταιρείας και την προώθηση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος, σύμφωνα με το νόμο. Το Διοικητικό Συμβούλιο θεσπίζει κανόνες που καθορίζουν τις θεμελιώδεις αρχές για την εσωτερική δομή, τη διαχείριση και τις συνεργασίες της εταιρείας.

Λαμβάνει αποφάσεις για ζητήματα που αφορούν:

- Στη λειτουργία της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων της έγκρισης, εποπτείας και της εφαρμογής των στρατηγικών στόχων της εταιρείας, της στρατηγικής διαχείρισης των κινδύνων, της εταιρικής διακυβέρνησης και των εταιρικών αξιών
- Επί οποιουδήποτε θέματος το οποίο προβλέπεται βάσει διατάξεων νόμων και κανονισμών, των εγκεκριμένων πολιτικών και διαδικασιών της Εταιρείας ή και για όποιο άλλο θέμα ο Πρόεδρος του Δ.Σ. θεωρεί σημαντικό

Το Διοικητικό Συμβούλιο της ΠΑΕΓΑΕ αποτελείται από πέντε (5) μέλη. Εκλέχτηκε από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων την 1η Νοεμβρίου 2016 και έχει τριετή θητεία. Κατά το έτος αναφοράς, το Διοικητικό Συμβούλιο είχε την παρακάτω σύνθεση:

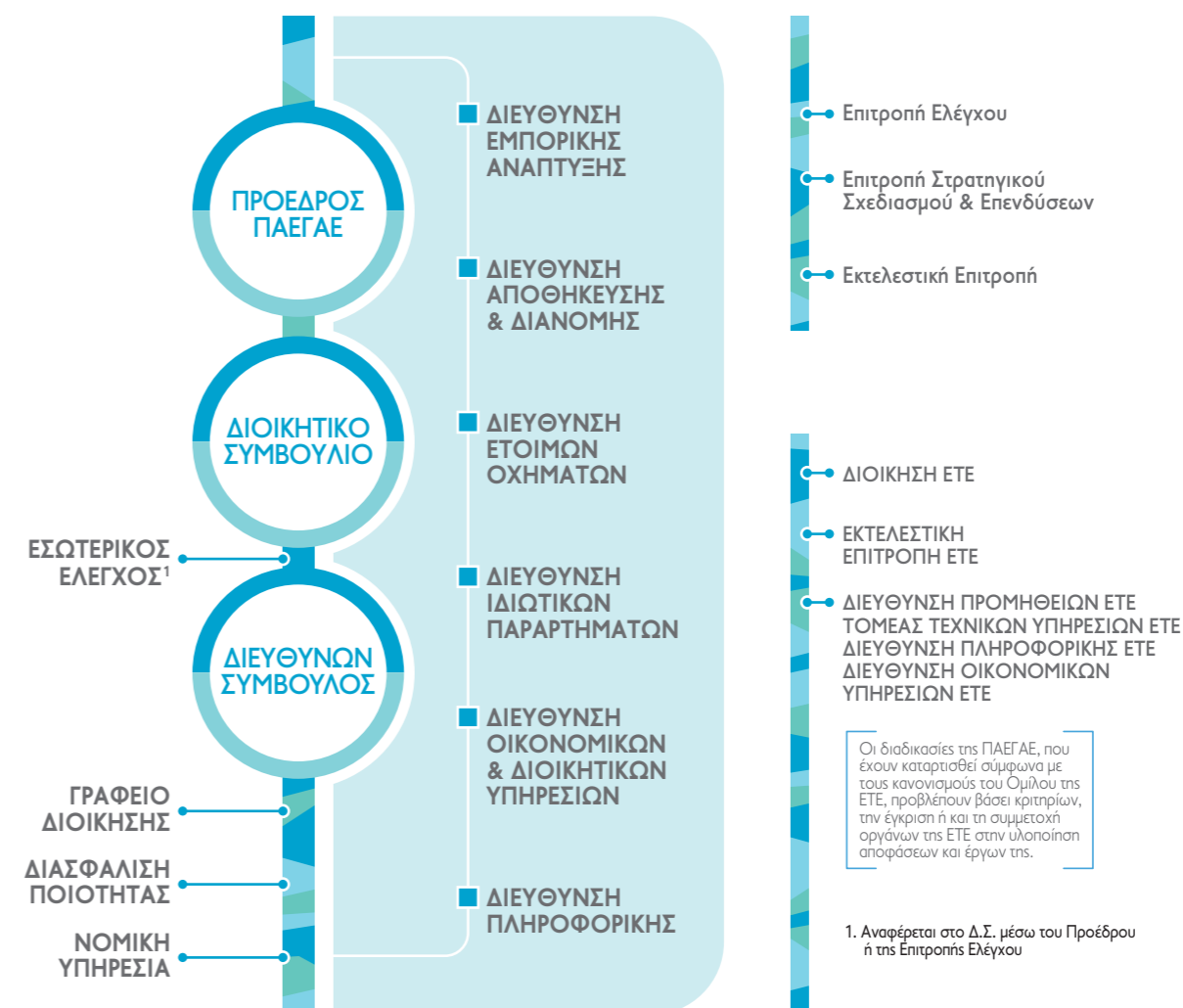


Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανο για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων που αφορούν στην εταιρεία.

- Εκλέγει το Διοικητικό Συμβούλιο, όπως ορίζεται από το καταστατικό της εταιρείας
- Ελέγχει τα πεπραγμένα της Διοίκησης και απαλλάσσει ή όχι το Διοικητικό Συμβούλιο από κάθε ευθύνη
- Προασπίζει τα συμφέροντα του μετόχου μέσω διαδικασιών που προβλέπονται από το καταστατικό της εταιρείας και τον εμπορικό νόμο
- Συγκαλείται τουλάχιστον μία φορά κάθε ημερολογιακό έτος, ενώ έκτακτες συνελεύσεις πραγματοποιούνται όποτε προκύψουν ζητήματα όπου απαιτείται να ληφθεί άμεσα κάποια σημαντική απόφαση

Η δομή της εταιρικής διακυβέρνησης της ΠΑΕΓΑΕ παρουσιάζεται αναλυτικά στο παρακάτω γράφημα:



Ορκωτοί Λογιστές

Ο έλεγχος των χρηματοοικονομικών καταστάσεων πραγματοποιείται από εξωτερική ανεξάρτητη ελεγκτική αρχή που αναλαμβάνει να εκφέρει γνώμη για τη χρηματοοικονομική κατάσταση της εταιρείας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σε ετήσια βάση η Γενική Συνέλευση ορίζει τον ελεγκτικό φορέα που θα διεξάγει τον έλεγχο της χρηματοοικονομικής κατάστασης της εταιρείας για την επόμενη χρήση. Στις 10 Σεπτεμβρίου 2018, η Γενική Συνέλευση ανέθεσε στην εταιρεία «PricewaterhouseCoopers ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» τον έλεγχο των οικονομικών καταστάσεων για το οικονομικό έτος 2018, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ).

Νομική Υπηρεσία

Η ΠΑΕΓΑΕ συνεργάζεται με εξωτερικούς Νομικούς Συμβούλους για την εξασφάλιση των απαραίτητων νομικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, διασφαλίζοντας την κανονιστική συμμόρφωση. Η νομική υπηρεσία αναλαμβάνει τη(ν):

- Σύνταξη και έλεγχο συμβολαίων, εγγράφων και συμβάσεων
- Διασφάλιση της νομιμότητας των ενεργειών της εταιρείας
- Παράσταση και νομική υποστήριξη της εταιρείας ενώπιον δικαστικών αρχών
- Γνωμοδότηση στο Διευθύνοντα Σύμβουλο και στο Διοικητικό Συμβούλιο
- Γνωμοδότηση και παροχή νομικών συμβουλών σε επιχειρησιακά θέματα που προκύπτουν στις καθημερινές συναλλαγές της εταιρείας με τρίτους

Διαχείριση Κινδύνου

Η διαχείριση του κινδύνου πραγματοποιείται μέσω της συστηματικής παρακολούθησης και ελέγχου των επιμέρους μορφών κινδύνου.



Περιβαλλοντικός κίνδυνος

Η κύρια πηγή ρύπων της ΠΑΕΓΑΕ περιλαμβάνει τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα που εκλύονται κατά το μεταφορικό της έργο. Διαχειριζόμαστε τον περιβαλλοντικό κίνδυνο ακολουθώντας μια ολιστική προσέγγιση, που παρακολουθεί και ελέγχει:

- Το ανθρακικό αποτύπωμα
- Την ενέργεια που καταναλώνεται
- Το νερό που χρησιμοποιείται
- Τα υλικά που καταναλώνονται
- Τα υγρά και στερεά απόβλητα που διατίθενται ή ανακυκλώνονται

Η προσέγγισή μας στη διαχείριση του περιβαλλοντικού κινδύνου στόχο έχει τη συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή, καθώς και την υλοποίηση δράσεων που μειώνουν τις αρνητικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων μας, προλαμβάνοντας εν δυνάμει περιβαλλοντικά θέματα.



Επαγγελματικός κίνδυνος

Η αξιολόγηση και διαχείριση του επαγγελματικού κινδύνου πραγματοποιείται μέσω των διαδικασιών που εφαρμόζονται από τις διευθύνσεις και τα τμήματα της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη το διεθνές πρότυπο ποιότητας, ISO 9001:2015.

Επίσης, πραγματοποιείται ένας σημαντικός αριθμός σεμιναρίων που εστιάζουν στην υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας με σκοπό την ελαχιστοποίηση και πρόληψη εργατικών ατυχημάτων.



Οικονομικός κίνδυνος

Η διαχείριση του οικονομικού κινδύνου υλοποιείται μέσα από διαδικασίες που στόχο έχουν τη διαχείριση των απαιτήσεων της εταιρείας έναντι τρίτων και τον περιορισμό του επιχειρηματικού κινδύνου.

Ειδικότερα, περιλαμβάνουν:

- Τη λειτουργία της Εκτελεστικής Επιτροπής
- Την παρακολούθηση των αποκλίσεων του προϋπολογισμού σε μηνιαία βάση
- Την παρακολούθηση των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων



Λειτουργικός κίνδυνος

Η καταγραφή και ενημέρωση του λειτουργικού κινδύνου υλοποιείται με τη σύνταξη ετήσιας έκθεσης, η οποία στη συνέχεια κοινοποιείται στην αρμόδια Υποδιεύθυνση Λειτουργικού Κινδύνου της μητρικής εταιρείας, ΕΤΕ.

- Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει μια φόρμα αυτο-αξιολόγησης στην οποία γίνεται αναγνώριση και εκτίμηση των επιχειρηματικών δράσεων της εταιρείας που ενέχουν κίνδυνο
- Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, γίνεται καταγραφή και αναφορά, προς τη μητρική εταιρεία, των ζημιωτικών γεγονότων που πραγματοποιούνται και οφείλονται σε λειτουργικούς κινδύνους

Αντιμετώπιση της διαφθοράς

Στο πλαίσιο πάταξης της διαφθοράς και της απάτης καθώς και της ενίσχυσης των δομών Εταιρικής Διακυβέρνησης, ακολουθούμε μια ολιστική προσέγγιση που στόχο έχει τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαφάνειας μέσα και έξω από τα όρια της ΠΑΕΓΑΕ. Ειδικότερα περιλαμβάνει:

Εκπαίδευση εργαζομένων: Τα περιστατικά διαφθοράς που τυχόν εμφανίζονται σε μια εταιρεία είναι σημαντικό να εντοπίζονται εγκαίρως, έτσι ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες από την πλευρά της διοίκησης, να μπορούν να αντιμετωπίζονται. Για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα διαφθοράς, 18 στελέχη μας συμμετείχαν στο Hellenic ACFE (Association of Certified Fraud Examiners) Anti Fraud Symposium 2018. Στο πλαίσιο αυτό δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αποτροπής κρουσμάτων απάτης και πρόληψης της διαφθοράς, σε συνεργασία με τον Τομέα Ειδικών Ελέγχων και Αντιμετώπισης Απατών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Εθνικής Τράπεζας. Τέσσερις (4) εργαζόμενοι παρακολούθησαν το ετήσιο συνέδριο “WINGS TO FLY” – ΙΙΑ του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών.

Ηλεκτρονική υποβολή καταγγελιών: Ο διαδικτυακός ιστότοπος της ΠΑΕΓΑΕ προσφέρει τη δυνατότητα επώνυμης ή ανώνυμης καταγγελίας¹ για περιστατικά τα οποία σχετίζονται με παράνομες, αντικανονικές ή αντιδεοντολογικές ενέργειες του προσωπικού, καθώς και πρακτικές ή διαδικασίες εκ μέρους της εταιρείας που δε είναι συμβατές με τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης ή τις κείμενες κανονιστικές διατάξεις. Εναλλακτικά, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να στείλει γραπτή επιστολή για την υποβολή καταγγελίας στην παρακάτω διεύθυνση: ΠΑΕΓΑΕ, Γ. Γεννηματά 100, 19018 Μαγούλα, Υπόψη Προέδρου Δ.Σ.

¹ Η ηλεκτρονική φόρμα υποβολής αναφορών-καταγγελιών είναι διαθέσιμη στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://paegae.gr/whistleblowing/>

Κώδικας ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας

Ο κώδικας ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας της ΠΑΕΓΑΕ περιλαμβάνει το σύνολο των πρακτικών και των κανόνων επιχειρησιακής ηθικής καθώς και τα πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς που διέπουν την εταιρεία. Η ΠΑΕΓΑΕ, ενημερώνει τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες της σχετικά με τις αρχές, τις αξίες και τη φιλοσοφία της, καλώντας τους να ανταποκριθούν στις προσδοκίες της.

Οι βασικές αξίες μας και οι αρχές δεοντολογίας περιλαμβάνουν:

- ✓ Ακεραιότητα και εντιμότητα
- ✓ Σεβασμός και ειλικρίνεια προς τους πελάτες
- ✓ Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών από εξειδικευμένο προσωπικό
- ✓ Ομαδικό πνεύμα συνεργασίας
- ✓ Διαφάνεια στις σχέσεις μας και στις συναλλαγές
- ✓ Εταιρική δέσμευση προς την κοινωνία και τους πελάτες μας
- ✓ Υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης και συμμόρφωση με το νομικό πλαίσιο της χώρας
- ✓ Κοινωνική Ευθύνη

Εταιρική Υπευθυνότητα και Εταιρική Διακυβέρνηση

Οι ισχυρές δομές εταιρικής διακυβέρνησης δημιουργούν πρόσφορο έδαφος για την ανάπτυξη κουλτούρας εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και την υλοποίηση των δράσεων αειφορίας.

- Η **Διοίκηση** της εταιρείας καθορίζει το στρατηγικό προσανατολισμό και τα σημαντικά ζητήματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, δίνοντας κατευθύνσεις και θέτοντας τις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας. Στη συνέχεια, η ομάδα ΕΚΕ είναι υπεύθυνη για το συντονισμό και το συστηματικό διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας σε θέματα βιωσιμότητας και αειφορίας

- Η **Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών** είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση του λειτουργικού κινδύνου και την ενημέρωση της αρμόδιας Διεύθυνσης της Τράπεζας και του Ομίλου της ΕΤΕ, τη συμμόρφωση με το φορολογικό πλαίσιο, τη λογιστική παρακολούθηση καθώς και την οικονομική πληροφόρηση των αρμόδιων οργάνων διοίκησης
- Μέσω του τμήματος **Προσωπικού και Διοικητικής Μέριμνας**, διαμορφώνεται το ετήσιο πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού με βάση τις ανάγκες που υπάρχουν και τις προτάσεις που δέχεται από τις επιμέρους διευθύνσεις. Επίσης, είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία, καθώς και για την καλλιέργεια κλίματος επικοινωνίας και εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης

3.2 Εστιάζοντας στην Εταιρική Υπευθυνότητα

Στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας – Μακροπρόθεσμα οφέλη – Κατανόηση της κλιματικής αλλαγής

Ιεράρχηση της βιωσιμότητας

Η στρατηγική που ακολουθούμε, υιοθετεί τις αρχές της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και αειφορίας, περιλαμβάνοντας τη(ν):

- ✓ Οικονομική βιωσιμότητα της επιχείρησης
- ✓ Προστασία του περιβάλλοντος
- ✓ Ασφάλεια και την εκπαίδευση του προσωπικού
- ✓ Υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών
- ✓ Διασφάλιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων
- ✓ Ενίσχυση της τοπικής κοινωνίας
- ✓ Κοινωνική συνεισφορά
- ✓ Κανονιστική συμμόρφωση και τη διασφάλιση της λειτουργίας με διαφάνεια και ηθική




Λόγοι που οδηγούν σε Εταιρική Υπευθυνότητα

Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο αριθμός των εταιρειών που υιοθετούν πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι αυξανόμενος, με τους σημαντικότερους οργανισμούς και επιχειρήσεις να οδηγούν τις εξελίξεις σε αυτή την εθελοντική πρωτοβουλία. Η εταιρική υπευθυνότητα, όχι άδικα, βρίσκεται στο επίκεντρο αυτής της στρατηγικής των επιχειρήσεων για τρεις σημαντικούς λόγους:

- Όλο και περισσότεροι πελάτες ενδιαφέρονται για τον κοινωνικό αντίκτυπο της δραστηριότητάς τους κατά την επιλογή ενός συνεργάτη - προμηθευτή
- Όλο και πιο συχνά, οι επενδυτικές αποφάσεις συνοπολογίζουν και κριτήρια εταιρικής υπευθυνότητας
- Οι εταιρείες που έχουν δεσμευτεί να λειτουργούν με υπευθυνότητα και ηθική, βρίσκονται σε πλεονεκτική θέση για να παρακινήσουν και να προσελκύσουν ταλαντούχους εργαζόμενους

Η κατανόηση των συνεπειών της κλιματικής αλλαγής

Η αλλαγή του κλίματος αποτελεί ταυτόχρονα ευκαιρία και κίνδυνο για τις οικονομικές επιδόσεις της εταιρείας μας.

-  η τάση για μείωση της έντασης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου θα δημιουργήσει την ανάγκη για πιο αποτελεσματικά προϊόντα και υπηρεσίες
-  οι πελάτες μας θα αναζητήσουν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους μέσα από τις οικονομίες κλίμακας που έχουμε αναπτύξει
-  η πιθανότητα να αυξηθούν σημαντικά οι περιορισμοί των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου πιθανόν να οδηγήσει σε σημαντικούς νέους φόρους, τέλη ή πρόστιμα για τις εταιρείες παροχής υπηρεσιών μεταφοράς και logistics

Η στρατηγική μας για τη διαχείριση του κινδύνου από την κλιματική αλλαγή, περιλαμβάνει πολιτικές που επιδιώκουν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων μας, αναβάθμιση του εξοπλισμού και των οχημάτων μας καθώς και ενίσχυση της εκπαίδευσης των ανθρώπων μας σε φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές.

3.3 Υιοθετώντας πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές

Διεθνή πρότυπα – Βέλτιστες πρακτικές – Συστηματική μέτρηση της απόδοσης

“ Η εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουμε προς τους πελάτες μας πραγματοποιείται μέσα από την υιοθέτηση αναγνωρισμένων διεθνών και εθνικών προτύπων καθώς και βέλτιστων πρακτικών. ”

Πρότυπο ISO 9001:2015

Το ISO 9001:2015 αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για τη διαχείριση της ποιότητας, το οποίο:

- Υποστηρίζει τη διαχείριση των πόρων μας
- Αναβαθμίζει τις λειτουργίες της εταιρείας μας
- Παρακινεί περαιτέρω τους εργαζομένους μας σε θέματα διαχείρισης ποιότητας
- Δημιουργεί συνθήκες εμπιστοσύνης με πελάτες και προμηθευτές.

Πρότυπα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η διαμόρφωση της εταιρικής μας στρατηγικής και το πλάνο δράσεων αειφορίας που υλοποιούμε λαμβάνει υπόψη αρχές διεθνών και εθνικών προτύπων εταιρικής υπευθυνότητας. Ειδικότερα συμμορφωνόμαστε με:

- Τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI)
- Τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs)

Πρότυπα για τη διαχείριση του ανθρακικού αποτυπώματος

- Τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact)
- Τα κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας (Sustainable Greece 2020)

Κύρια πηγή των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα της ΠΑΕΓΑΕ αποτελεί το μεταφορικό της έργο, ενώ ακολουθούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στις εγκαταστάσεις της. Τα πρότυπα και οι μεθοδολογίες για τον υπολογισμό και την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματος είναι:

- Το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN 16258:2012
- Η μεθοδολογία ΕΜΕΡ/ΕΕΑ (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Περιβάλλοντος)
- Ο συντελεστής εκπομπών της ΔΕΗ

Η παραπάνω μεθοδολογία και πρότυπα υπολογισμού του ανθρακικού αποτυπώματος συνάδουν με τη μεθοδολογία της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) για την Πράσινη εφοδιαστική (ΦΕΚ Β' τεύχος, Αρ. 42, 17/01/2018) η οποία αποτελεί μέρος της δευτερογενούς νομοθεσίας του ν.4302/2017 περί εφοδιαστικής.

Πιστοποιητικό ΑΕΟ - Τελωνειακές αποθήκες

Η ΠΑΕΓΑΕ διαθέτει τελωνειακές αποθήκες εντός των εγκαταστάσεων της Μαγούλας και της Σίνδου, παρέχοντας στους πελάτες της τελωνειακές υπηρεσίες όπως:

- Αποθήκευση εμπορευμάτων υπό τελωνειακό καθεστώς
- Διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων

Διαθέτουμε το τελωνειακό πιστοποιητικό ΑΕΟ (τελωνειακές απλουστεύσεις/ ασφάλεια και προστασία), εξασφαλίζοντας για τους πελάτες μας τη διαχείριση των τελωνειακών εμπορευμάτων τους σύμφωνα με διεθνή τελωνειακά πρότυπα.

Δείκτες μέτρησης της απόδοσης - KPIs

Η συστηματική παρακολούθηση της απόδοσης των δραστηριοτήτων μας με τη χρήση δεικτών απόδοσης (KPIs), έχει σκοπό την αξιολόγηση της επιχειρησιακής μας προόδου.

Για το λόγο αυτό, επιδιώκουμε να:

- Παρακολουθούμε σε τακτική βάση την οικονομική επίδοση, την ικανοποίηση των πελατών, τα παράπονα των πελατών, την επίδοση των τμημάτων/διευθύνσεων καθώς και άλλα σημαντικά θέματα, τα οποία μας αφορούν και επηρεάζουν άμεσα την παραγωγικότητά μας
- Καταγράφουμε, ελέγχουμε και προλαμβάνουμε προβληματικές καταστάσεις, μέσω της συστηματικής παρακολούθησης των δεικτών απόδοσης

