



Cyprus Trading Corporation Plc

**ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ**

2017

ΕΚΕ



Εξώφυλλο

Εικόνα από την περιοχή της Λίμνης, κοντά στην Πόλη Χρυσοκούς, μετά την απορρύπανση και καθαριότητα του εδάφους από τέλματα και μπάζα, απομεινάρια από τη λειτουργία του μεταλλείου από τους προηγούμενους ιδιοκτήτες, που κράτησε τρία χρόνια (2008-2011).

ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ

2017



Cyprus Trading Corporation Plc

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

01

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 5 Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ
- 6 Εισαγωγή από τον Εκτελεστικό Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο

02

ΣΤΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΤΟΜΕΙΣ

- 9 Η ΣΤΣ με μια ματιά
- 11 Σύντομη ιστορική αναδρομή
- 12 Όραμα και Επιχειρηματική Συμπεριφορά
- 14 Επιχειρηματικοί Τομείς
- 19 Εξελίξεις στον Όμιλο
- 20 Εταιρική Διακυβέρνηση

03

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΕ

- 25 Μεθοδολογία Εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ
- 32 Στρατηγικοί Πυλώνες ΕΚΕ
- 33 Μέτρηση της απόδοσής μας

04

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΚΕ

- 35 Οι Άνθρωποί μας
- 50 Κοινωνία
- 56 Αγορά και Προϊόντα
- 69 Περιβάλλον

05

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- 81 Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative (GRI)
- 89 Στοιχεία Επικοινωνίας

01

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ
- Εισαγωγή από τον Εκτελεστικό Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο

Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Cyprus Trading Corporation Plc (CTC ή Όμιλος CTC ή Όμιλος) παρουσιάζει την πρώτη Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2017, που συνοδεύει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη περιλαμβάνει επίσης τις έννοιες αειφόρος ανάπτυξη και βιωσιμότητα (sustainability).

Η Έκθεση ΕΚΕ έχει ετοιμαστεί κάτω από την οντότητα της CTC (μητρική εταιρεία) και περιλαμβάνει όλες τις θυγατρικές εταιρείες και συγκροτήματα. Για το λόγο αυτό, δεν έχουν γίνει ξεχωριστές Εκθέσεις ΕΚΕ από τα συγκροτήματα των θυγατρικών εταιρειών.

Στα ενοποιημένα αποτελέσματα ΕΚΕ του Ομίλου περιλαμβάνονται οι πιο κάτω εταιρείες:

CYPRUS TRADING CORPORATION PLC

Argosy Trading Company Ltd
Cassandra Trading Ltd
Artview Co. Ltd
HOB House of Beauty Ltd
CTC Automotive Ltd
CTC AutoLeasing Ltd

ERMES DEPARTMENT STORES PLC

C.W.Artopolis Ltd
Superhome Center (DIY) Ltd
Novario Holding Ltd
Fashionlink S.A.*

WOOLWORTH (CYPRUS) PROPERTIES PLC

APEX Ltd

Επίσης, γίνεται αναφορά στο έργο Limni Bay της συνδεδεμένης εταιρείας Cyprus Limni Resorts & GolfCourses Plc, της οποίας οι οικονομικές καταστάσεις δεν περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της CTC.

** Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση ΕΚΕ δεν ισχύουν εξ ολοκλήρου για την εταιρεία Fashionlink S.A. Όπου ισχύουν, θα γίνεται σχετική αναφορά.*

Εισαγωγή από τον Εκτελεστικό Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο

«Για τον Όμιλο Cyprus Trading Corporation Plc, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι εξίσου σημαντική όσο και η επίτευξη των οικονομικών μας στόχων.»

Για τον Όμιλο Cyprus Trading Corporation Plc (CTC), η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) είναι εξίσου σημαντική όσο και η επίτευξη των οικονομικών μας στόχων. Η CTC, αν και βασικά εμπορικός οργανισμός, λόγω του πολυδιάστατου χαρακτήρα του αγγίζει διάφορους τομείς ΕΚΕ. Γι' αυτό και όλα τα προηγούμενα χρόνια, με κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές, κάναμε διάφορες ενέργειες και δραστηριότητες προς όφελος του ανθρώπινου δυναμικού μας, του περιβάλλοντος και της κοινότητας. Από φέτος, προχωρούμε με ολοκληρωμένη στρατηγική ΕΚΕ, όχι μόνο επειδή αυτό αποτελεί πλέον νομική υποχρέωση, αλλά γιατί πιστεύουμε ότι ενισχύει την οικονομική βιωσιμότητα των εταιρειών μας και δημιουργεί γι' αυτές προστιθέμενη αξία.

Το 2017 ήταν για τον Όμιλο CTC μια καλή χρονιά αφού πέτυχε αύξηση στον κύκλο εργασιών και λειτουργική κερδοφορία. Αυτό είναι ακόμη πιο σημαντικό λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η οικονομία της Κύπρου, παρά τα ουσιαστικά σημάδια βελτίωσης, εξακολουθεί να αντιμετωπίζει τις συνέπειες της μεγάλης οικονομικής κρίσης που άρχισε από το 2009 και κορυφώθηκε το 2013. Η προληπτική στρατηγική που εφάρμοσε η CTC για ρευστοποίηση ώριμων επενδύσεων κατά τη διάρκεια της κρίσης, την βοήθησε να επιζήσει στην απειλητική αυτή περίοδο, μειώνοντας κατά το ήμισυ τον τραπεζικό της δανεισμό και αυξάνοντας σημαντικά τη ρευστότητά της. Η CTC διατηρεί αναλλοίωτη αυτή τη στρατηγική, η οποία της επιτρέπει, με μεγαλύτερη ασφάλεια, να υιοθετήσει σε όλες τις δραστηριότητες μια δυναμική πορεία ανάπτυξης, όχι μόνο οργανικής αλλά και μέσω εξαγορών και συγχωνεύσεων. Πέρα από τη δραστηριότητά μας στην Κύπρο, ο Όμιλος κάνει σοβαρά βήματα για επέκτασή του στο εξωτερικό στον τομέα του λιανικού εμπορίου και της διανομής προϊόντων, με την πλήρη στήριξη των προμηθευτών μας.

Επενδύουμε συνεχώς και αναβαθμίζουμε τους τομείς της τεχνολογίας και των logistics για να ενισχύσουμε την αποδοτικότητα και παραγωγικότητά μας, αλλά και για καλύτερη εξυπηρέτηση των προμηθευτών, εμπορικών πελατών μας και των καταναλωτών. Παράλληλα, ανακαινίζουμε, διαμορφώνουμε και αναβαθμίζουμε τα υφιστάμενα καταστήματά μας και προχωρούμε με τη δημιουργία

νέων, στοχεύοντας στην ενδυνάμωση της εμπειρίας του πελάτη μας (customer experience). Επίσης, εγκαινιάζουμε φέτος ένα νέο σχέδιο επιβράβευσης (reward scheme) με το οποίο ο πελάτης θα μπορεί να επωφελείται, ολόχρονα, από ειδικές προσφορές σε μια πολύ μεγάλη γκάμα προϊόντων, από όλα τα είδη καταστημάτων που διαχειρίζεται ο Όμιλός μας.

Με διάφορες ενέργειες και σε συνεργασία με άλλους φορείς προσπαθούμε διαχρονικά να συμβάλουμε στον εκσυγχρονισμό του επιχειρηματικού περιβάλλοντος της Κύπρου και στην προσαρμογή του στα ευρωπαϊκά πρότυπα. Πιστεύουμε στην ελεύθερη αγορά, χωρίς στρεβλώσεις και με υγιή ανταγωνισμό. Στο πλαίσιο αυτό, πήραμε πρωτοβουλίες και στηρίξαμε την καθιέρωση των ξεπουλημάτων ολόχρονα και την επέκταση της λειτουργίας των καταστημάτων τις Κυριακές. Αυτό άρχισε κατά τη μεγάλη οικονομική κρίση του 2013 και είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία εκατοντάδων νέων θέσεων εργασίας καθώς και την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτικού κοινού.

Παρά τις οικονομικές δυσκολίες που κι εμείς αντιμετωπίσαμε την περίοδο της κρίσης, νοιώσαμε την ανάγκη να συμβάλουμε, ως μεγάλος οργανισμός του τόπου, στην αντιμετώπιση της ανεργίας που είχε φθάσει στο 14% και ανάμεσα στους νέους στο 27%. Ως εκ τούτου, μέσω του θεσμού των Management Trainees, δώσαμε την ευκαιρία σε ένα πολύ μεγαλύτερο αριθμό νέων πτυχιούχων από ό,τι προηγουμένως (23 αντί 2-3), να αποκτήσουν εργασιακή πείρα, λαμβάνοντας έναν αξιοπρεπή μισθό.

Σε θέματα περιβάλλοντος, σημαντική είναι η συμβολή μας στον τομέα της ανακύκλωσης PMD, χαρτιού, γυαλιού, μπαταριών, ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, αφού είμαστε από τα ιδρυτικά μέλη και με ενεργό συμμετοχή στα διοικητικά συμβούλια της Green Dot, της ΑΦΗΣ και της WEEE. Έχουμε επίσης αρχίσει την ανανέωση του στόλου εταιρικών οχημάτων για λιγότερες εκπομπές ρύπων, καθιερώσαμε κώδικες οδηγιών συμπεριφοράς για τους εργαζόμενούς μας στον τομέα αυτό και συμβάλλουμε με διάφορους τρόπους στην εμπέδωση οδικής συνείδησης.

«Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι το πιο σημαντικό στοιχείο στην επιτυχία της CTC. Όντας ένας από τους μεγαλύτερους εργοδότες στην Κύπρο, με πέραν των 2.200 ατόμων, μέλημά μας είναι να διασφαλίσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον, όπου το κάθε άτομο απολαμβάνει σεβασμό, δίκαιη μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για ανέλιξη εντός του Ομίλου, μέσα από διαφανείς, δίκαιες και αντικειμενικές διαδικασίες.»

Η απόφασή μας για την ανάπτυξη του Limni Bay resort, σε μια ιδιόκτητη έκταση 3,03 εκατομμυρίων τ.μ. στην περιοχή Πόλης Χρυσοχούς, ένα πολύ όμορφο αλλά υποβαθμισμένο μέρος της Κύπρου, έδωσε την ευκαιρία για την αποκατάσταση του περιβάλλοντος από την εταιρεία μας με τη μετακίνηση τεράστιων όγκων χώματος και υπολειμμάτων από τη μεταλλευτική χρήση των προηγούμενων ιδιοκτητών, με δαπάνη ύψους περίπου €40 εκατομμυρίων. Αυτό έγινε κάτω από γεωτεχνικά ελεγχόμενες συνθήκες με την καθοδήγηση εξειδικευμένων συμβούλων. Το Limni Bay θα περιλαμβάνει δύο γήπεδα γκολφ 18 οπών, ξενοδοχείο πολυτελείας, πολυτελείς επαύλεις και άλλες οικιστικές μονάδες, και αθλητικές εγκαταστάσεις. Η υλοποίηση του έργου θα προσφέρει εκατοντάδες νέες θέσεις εργασίας, τόσο κατά την κατασκευή του όσο και κατά τη λειτουργία του, ενώ παράλληλα θα αναβαθμίσει το φυσικό περιβάλλον και θα δημιουργήσει νέες οικονομικές δραστηριότητες για τον τοπικό πληθυσμό.

Για τον Όμιλο CTC η κοινωνική προσφορά, στην ευρύτερη της έννοια, ήταν διαχρονικά ψηλά στις προτεραιότητές του. Πιστεύουμε ότι οι επιχειρήσεις δεν πρέπει μόνο να παράγουν πλούτο, αλλά να επιστρέφουν στην κοινωνία και στους ανθρώπους, υπό μορφή προσφοράς, σε ανταπόδοση της υποστήριξής τους. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέραμε οικονομική στήριξη για εθνικούς, κοινωνικούς, πολιτιστικούς και φιλανθρωπικούς σκοπούς. Ιδιαίτερη ευαισθησία υπάρχει σε ό,τι αφορά τα παιδιά και τους νέους. Μεταξύ άλλων, το 2013, όταν πολλές οικογένειες αδυνατούσαν να εξασφαλίσουν ακόμη και τη διατροφή των παιδιών τους, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας αρχίσαμε την καθημερινή προσφορά προγεύματος σε χιλιάδες άπορα παιδιά των δημοτικών σχολείων. Αυτό συνεχίστηκε μέχρι το καλοκαίρι του 2016, με δαπάνη που ξεπέρασε το €1,5 εκατομμύριο. Μέσω του «Ιδρύματος Σοφία για τα Παιδιά» στηρίζουμε

το πρόγραμμα «Μαγειρεύω και Προσφέρω» το οποίο εφαρμόζεται σε 16 δημοτικά σχολεία προσφέροντας καθημερινό γεύμα σε άπορα παιδιά. Με δωρεά €9 εκατομμυρίων χρηματοδοτούμε τη δημιουργία της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Κύπρου. Με προηγούμενη δωρεά €4,5 εκατομμυρίων δημιουργήθηκε το «Σιακόλειο Εκπαιδευτικό Κέντρο Κλινικής Ιατρικής» που επίσης ανήκει στο Πανεπιστήμιο Κύπρου. Και τα δύο συμβάλλουν στην εκπαίδευση των νέων και στην καλύτερη ιατρική φροντίδα στους πολίτες.

Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι το πιο σημαντικό στοιχείο στην επιτυχία της CTC. Όντας ένας από τους μεγαλύτερους εργοδότες στην Κύπρο, με πέραν των 2.200 ατόμων, μέλημά μας είναι να διασφαλίσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον, όπου το κάθε άτομο απολαμβάνει σεβασμό, δίκαιη μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για ανέλιξη εντός του Ομίλου, μέσα από διαφανείς, δίκαιες και αντικειμενικές διαδικασίες. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα θέματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού, καθώς και σε θέματα ασφάλειας και υγείας. Τα μέλη του προσωπικού εκδηλώνουν συχνά την κοινωνική τους ευαισθησία μέσω του εθελοντισμού, είτε για σκοπούς περιβάλλοντος είτε για φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Η παρούσα πρώτη Έκθεση ΕΚΕ παρουσιάζει τη στρατηγική του Ομίλου CTC, η οποία επικεντρώνεται σε τέσσερις πυλώνες: Οι άνθρωποί μας, Κοινωνία, Αγορά και Προϊόντα, Περιβάλλον. Στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι ενέργειες και δεσμεύσεις μας σχετικά με αυτούς τους πυλώνες.

Μάριος Ν. Σιακόλας
Εκτελεστικός Πρόεδρος-Διευθύνων Σύμβουλος

02

CTC ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΤΟΜΕΙΣ

- Η CTC με μια ματιά
- Σύντομη Ιστορική Αναδρομή
- Όραμα και Επιχειρηματική Συμπεριφορά
- Επιχειρηματικοί Τομείς
- Εξελίξεις στον Όμιλο
- Εταιρική Διακυβέρνηση

Η CTC με μια ματιά

ΠΡΟΦΙΛ ΟΜΙΛΟΥ

Η Cyprus Trading Corporation Plc (CTC) είναι ένας από τους ηγετικούς και πλέον διαφοροποιημένους επιχειρηματικούς Ομίλους στην Κύπρο, ενταγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου. Η N.K. Shacolas (Holdings) Ltd είναι ο κύριος μέτοχος με ποσοστό 87%. Η CTC ελέγχει αριθμό εταιρειών, καθεμιά από τις οποίες ειδικεύεται σ' ένα συγκεκριμένο κλάδο. Μερικές από αυτές είναι ενταγμένες στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου.

Το εύρος των δραστηριοτήτων της CTC, σημαντικός παράγοντας της επιτυχίας της, επεκτείνεται στους εξής πέντε κύριους επιχειρηματικούς τομείς:

Εισαγωγή και διανομή – επώνυμων προϊόντων ευρείας κατανάλωσης, καλλυντικών και αρωμάτων πολυτελείας, οικιακών συσκευών.

Λιανικό εμπόριο – ειδών μόδας, καλλυντικών, F&B, ειδών αναβάθμισης σπιτιού και ιδιοκατασκευές (home improvement & DIY), οικιακών συσκευών.

Οχήματα και μηχανήματα – επιβατικά και εμπορικά οχήματα, βαριά μηχανήματα, επαγγελματικά εργαλεία, είδη φωτισμού, φωτοβολταϊκά.

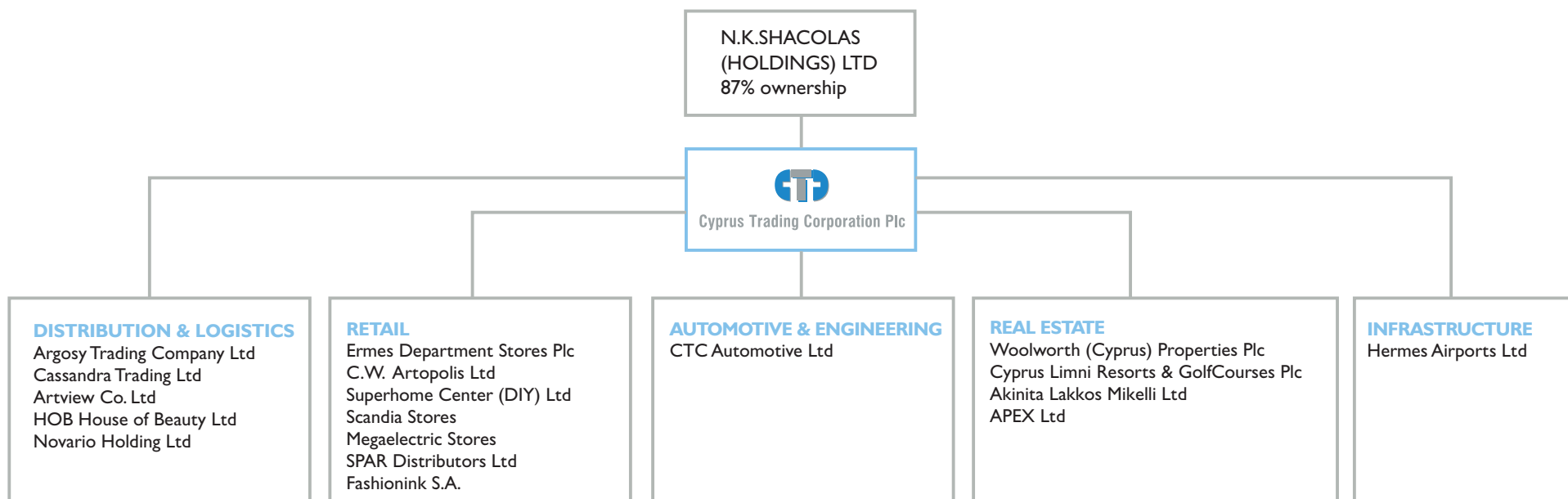
Ανάπτυξη και διαχείριση ακινήτων – εμπορικών, όπως πολυκαταστήματα και εμπορικά κέντρα, οικιστικών, resorts.

Έργα υποδομής – ανάπτυξη και διαχείριση των αεροδρομίων Λάρνακας και Πάφου.

Παρά τον πολυδιάστατο χαρακτήρα του, ο Όμιλος CTC παραμένει αποτελεσματικός σε κάθε κατηγορία στην οποία επενδύει και δραστηριοποιείται. Μέσω της κατάλληλης διοικητικής δομής, δίνει τη δυνατότητα σε αυτόνομες ομάδες ικανών επαγγελματιών να μεγιστοποιούν την αξία για τους μετόχους.

Η προώθηση στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών με διεθνώς γνωστούς οργανισμούς αποτελεί κύριο παράγοντα στη διαχρονική επιτυχία του Ομίλου CTC.

ΔΟΜΗ ΟΜΙΛΟΥ



Σύντομη Ιστορική Αναδρομή

Η CTC είναι μια από τις αρχαιότερες εν ενεργεία εμπορικές εταιρείες της Κύπρου. Γράφτηκε στο Μητρώο Εταιρειών της αποικιοκρατικής κυβέρνησης της Μεγάλης Βρετανίας στις 22 Απριλίου 1927, με την ονομασία Cyprus Trading Corporation Ltd, και φέρει αριθμό εγγραφής το 18. Το 1984, η εταιρεία αυτή αγοράστηκε από τον Όμιλο Σιακόλα και έδωσε το όνομά της σε μια από τις θυγατρικές του εταιρείες το 1989. Την ίδια χρονιά, η CTC μετατράπηκε σε δημόσια και εντάχθηκε στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου στις 29 Μαρτίου 1996. Κύριος μέτοχός της σήμερα είναι η N. K. Shacolas (Holdings) Ltd με ποσοστό 87%.

Η ιστορία της CTC είναι συνυφασμένη με την πορεία του Ομίλου Σιακόλα, που άρχισε τη δραστηριότητά του το 1953 με την εμπορία γεωργικών προϊόντων. Ο Όμιλος γνώρισε μεγάλη πρόοδο, υπέστη όμως μεγάλο πλήγμα κατά την τουρκική εισβολή του 1974. Επαναδραστηριοποιήθηκε στη συνέχεια τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό και με την ίδρυση νέων εταιρειών και την εξαγορά άλλων έγινε ένας από τους ηγετικούς και πλέον διαφοροποιημένους επιχειρηματικούς οργανισμούς στην Κύπρο. Είχε επίσης επιχειρηματική παρουσία στην Αγγλία, Ελλάδα, Νιγηρία, Ρωσία. Ο Όμιλος CTC συνεχίζει σήμερα αυτή την πορεία ως μητρική εταιρεία όλων των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στους τομείς εισαγωγής και διανομής προϊόντων, λιανικό εμπόριο, οχήματα και μηχανήματα, ανάπτυξη και διαχείριση ακινήτων και έργα υποδομής.

Εκτός από τις σημερινές εμπορικές της δραστηριότητες, η CTC ασχολήθηκε κατά καιρούς και με άλλους τομείς όπως οι ασφάλειες, οι τηλεπικοινωνίες, η γαλακτοβιομηχανία, τα υλικά οικοδομής και η μεταποίηση καλτσικών και χαρτικών.

Με πρωτοβουλία του ιδρυτή και πρώτου Εκτελεστικού Προέδρου Νίκου Κ. Σιακόλα, ιδρύθηκε το 2000 η διεθνής κοινοπραξία Hermes Airports Ltd, η οποία δημιούργησε και διαχειρίζεται τα διεθνή αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου μέχρι το έτος 2031. Η CTC είναι

ο μεγαλύτερος Κύπριος μέτοχος της Hermes, με ποσοστό 11,34%. Μερικές από τις δραστηριότητες του Ομίλου διατέθηκαν ως ώριμες επενδύσεις, αποκομίζοντας σημαντικό οικονομικό όφελος.

Το Μάιο του 2015, ο Μάριος Ν. Σιακόλας ανέλαβε τα ηνία του Ομίλου ως Εκτελεστικός Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος. Ο Νίκος Σιακόλας ανακηρύχθηκε Ισόβιος Επίτιμος Πρόεδρος.



Όραμα και Επιχειρηματική Συμπεριφορά

Όλες οι δραστηριότητες του Ομίλου συνδέονται με το ίδιο όραμα, το οποίο καθορίζει την κατεύθυνσή του και προδιαγράφει τους στόχους μας.

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Να είμαστε επιλογή No. 1:

Για καταναλωτές: Διαθέτοντας στην αγορά τις καλύτερες μάρκες και την καλύτερη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

Για εμπορικούς πελάτες: Προσφέροντας εξαιρετική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσα από μια αμφίδρομη συνεταιριστική προσέγγιση και μια γκάμα προϊόντων που μας καθιστά προτιμητέους προμηθευτές.

Για προμηθευτές: Με το να είμαστε ηγέτες στον τομέα μας, ισχυροί ανταγωνιστές, αποτελεσματικοί και εστιασμένοι επαγγελματίες μέσα από ένα πνεύμα συνεταιρισμού, προσθέτοντας αξία στα προϊόντα και υπηρεσίες των προμηθευτών μας.

Για ανθρώπινο δυναμικό: Παρέχοντας ευκαιρίες εργοδότησης, ανέλιξης και ανάπτυξης με αξιολογικά κριτήρια, σε ένα ενθουσιώδες περιβάλλον.

Για μετόχους: Επιτυγχάνοντας, μέσα από συνεχή ανάπτυξη, αποδόσεις υψηλότερες από το μέσο όρο της αγοράς.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς

Όλες οι ενέργειές μας καθοδηγούνται από τον Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς του Ομίλου CTC, ο οποίος καθορίζει κοινά πρότυπα, τα οποία συμμερίζεται κάθε στέλεχος των εταιρειών του Ομίλου, διαμορφώνει την κουλτούρα και ενισχύει τη φήμη του.

Ασπαζόμενοι τον Κώδικα:

- Προστατεύουμε τα συμφέροντα και τη φήμη της εταιρείας μας και συνεισφέρουμε με πάθος στη συνεχή επιτυχία της.
- Εστιάζουμε στον πελάτη-καταναλωτή.
- Ενεργούμε με υπευθυνότητα και ακεραιότητα.
- Συμπεριφερόμαστε στον καθένα με σεβασμό.
- Προσπαθούμε να βελτιώνουμε συνεχώς τους εαυτούς μας.
- Εργαζόμαστε σαν ομάδα.

Επιπρόσθετα, για τη βέλτιστη και υπεύθυνη δραστηριοποίηση του προσωπικού εφαρμόζονται πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες περιλαμβάνονται στο Εγχειρίδιο Προσωπικού. Μεταξύ άλλων:

Πειθαρχικός Κώδικας που επεξηγεί τη διαδικασία σε περίπτωση διάπραξης παραπτώματος ή σφάλματος από μέλος του προσωπικού.

Πολιτική για Σύγκρουση Συμφερόντων που υποχρεώνει το προσωπικό να αποκαλύπτει νομικές, ηθικές, οικονομικές ή άλλες συγκρούσεις συμφερόντων που μπορεί να έχουν σχέση με τις δραστηριότητες του Ομίλου.

Πολιτική για Δώρα που απαγορεύει στο προσωπικό την αποδοχή δώρων ώστε να αποφεύγονται φαινόμενα δωροδοκίας ή διαφθοράς.

Πολιτική για Εξωτερική Απασχόληση που απαιτεί τη γνωστοποίηση τυχόν απασχόλησης σε εργασία εκτός εταιρείας.

Επιχειρηματικοί Τομείς

Η CTC ελέγχει αριθμό εταιρειών, καθεμιά από τις οποίες ειδικεύεται σ' ένα συγκεκριμένο κλάδο.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗ

Προϊόντα Ευρείας Κατανάλωσης

Η **Argosy Trading Company Ltd** είναι ο μεγαλύτερος διανομέας στο λιανικό τομέα τροφίμων στην Κύπρο, με δίκτυο που πλησιάζει τα 2000 σημεία πώλησης. Διαχειρίζεται προϊόντα ευρείας κατανάλωσης, τα περισσότερα από τα οποία κατέχουν μια από τις πρώτες τρεις θέσεις στην κατηγορία τους. Από το τέλος του 2017, η Argosy έγινε ένας από τους κύριους προμηθευτές τροφίμων στην επισιτιστική βιομηχανία, μετά την εξαγορά ενός από τους κύριους προμηθευτές του τομέα αυτού.

Η **Cassandra Trading Ltd** είναι ο εισαγωγέας και διανομέας των προϊόντων καπνού Philip Morris International, με συμβατικά τσιγάρα και τα νέα θερμαινόμενα προϊόντα καπνού IQOS, τα οποία κατέχουν ένα σημαντικό μερίδιο της κυπριακής αγοράς.

Καλλυντικά και Αρώματα

Η **Artview Co. Ltd** είναι ο διανομέας των αρωμάτων, προϊόντων μακιγιάζ και καλλυντικών του οίκου πολυτελείας Christian Dior στην κυπριακή αγορά.

Η **HOB House of Beauty Ltd** διαθέτει στην κυπριακή αγορά μια μεγάλη γκάμα παγκοσμίου φήμης καλλυντικών και αρωμάτων πολυτελείας, όπως αυτά του οίκου L'Oréal Luxe International. Ικανοποιεί τις προσδοκίες των προμηθευτών και πελατών της επιτυγχάνοντας το υψηλότερο επίπεδο διανομής και εξυπηρέτησης, σε αυστηρή συμμόρφωση με την εικόνα και στρατηγική κάθε μάρκας ξεχωριστά.

Οικιακές Συσκευές

Η **Novario Holding Ltd** δραστηριοποιείται στην εισαγωγή, διανομή και εξυπηρέτηση μετά την πώληση γνωστών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών για οικιακή χρήση, προσωπική φροντίδα και ψυχαγωγία, επαγγελματική φωτογραφία και ήχο.



ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Η **Ermes Department Stores Plc** (Ermes) είναι ο βραχίονας του Ομίλου CTC στο λιανικό εμπόριο. Είναι ο μεγαλύτερος και πιο διαφοροποιημένος οργανισμός λιανικού εμπορίου στην Κύπρο. Η Ermes είναι ενταγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου. Λειτουργεί 95 καταστήματα, 7 από τα οποία στην Ελλάδα, με πέραν των 75.000 τετραγωνικών μέτρων λιανικής πώλησης.

Περιλαμβάνει τα εξής: πολυκαταστήματα, καταστήματα μόδας με καθεστώς δικαιόχρησης (fashion franchise stores), καλλυντικά και αρώματα, τρόφιμα και ποτά (F&B), λιανικό εμπόριο τροφίμων, οικιακές συσκευές, αναβάθμιση σπιτιού και ιδιοκατασκευές (home improvement & DIY).

Πολυκαταστήματα

Η Debenhams Retail Plc, μια από τις μεγαλύτερες αλυσίδες πολυκαταστημάτων στη Βρετανία, συμμετέχει με ποσοστό 10% των μετοχών του Συγκροτήματος Ermes. Επτά πολυκαταστήματα Debenhams λειτουργούν σε όλη την Κύπρο προσφέροντας είδη μόδας, καλλυντικά, είδη σπιτιού, τμήματα τροφίμων και καφετέριες.

Καταστήματα Μόδας με καθεστώς δικαιόχρησης (Stand-alone fashion franchise stores)

- Zako με εσώρουχα, καλτσικά, μαγιό, είδη ραπτικής και πλεκτικής (28 καταστήματα)
- Next με πλήρεις σειρές για άντρες, γυναίκες και παιδιά από το Ηνωμένο Βασίλειο (6 καταστήματα στην Κύπρο και 4 στην Ελλάδα)
- OVS με ιταλική μόδα για όλη την οικογένεια (2 καταστήματα στην Κύπρο και 1 στην Ελλάδα)
- Peacocks με ρουχισμό μόδας για άντρες και γυναίκες από το Ηνωμένο Βασίλειο, σε συνδυασμό ποιότητας και προσιτής τιμής (2 καταστήματα στην Κύπρο και 2 στην Ελλάδα)
- Armani Exchange (1 κατάστημα στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία)
- Forever 21 (1 κατάστημα νεανικής μόδας στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία)
- Uber με διεθνή προϊόντα νεανικής μόδας (1 κατάστημα στο The Mall of Engomi στη Λευκωσία)
- Navy & Green με αντρική συλλογή εμπνευσμένη από το μεσογειακό τρόπο ζωής (1 κατάστημα στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία)
- Orsay, γερμανική μάρκα με γαλλική φινέτσα (1 κατάστημα στη Λεμεσό)



Καλλυντικά και Αρώματα

- Debenhams Τμήμα Ομορφιάς
- Glow εξειδικευμένο κατάστημα καλλυντικών και αρωμάτων για γυναίκες και άντρες (1 κατάστημα στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία)

Τρόφιμα και Ποτά (F&B)

Η **C.W.Artopolis Ltd** διαχειρίζεται 15 σημεία πώλησης:

- Venue Café (7 στα πολυκαταστήματα Debenhams)
- Artopolis αρτοποιεία (3 στο Τμήμα Τροφίμων των πολυκαταστημάτων Debenhams και 1 στο The Mall of Cyprus)
- Coffee & More (3 cafés)
- Bliss gelateria (1 στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία)

Λιανικό Εμπόριο Τροφίμων

Η **SPAR Distributors Ltd** είναι η στρατηγική συνεργασία του Συγκροτήματος Eptes με την SPAR International, το μεγαλύτερο συνεταιριστικό δίκτυο λιανικής πώλησης τροφίμων στον κόσμο. Η νέα αυτή δραστηριότητα στοχεύει να δημιουργήσει και διατηρήσει τη μεγαλύτερη συνεταιριστική αλυσίδα τροφίμων και να γίνει ο μεγαλύτερος προμηθευτής χονδρικών και λιανικών πωλήσεων σε ανεξάρτητους λιανέμπορους στην Κύπρο, μέσα από την εμπειρία, καθοδήγηση, συνεργασία και στήριξη.

Οικιακές Συσκευές

- Scandia, πρώτη στο λιανικό εμπόριο οικιακών συσκευών. Προσφέρει τη μεγαλύτερη σειρά πολύ γνωστών ποιοτικών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών για οικιακή χρήση, ψυχαγωγία και προσωπική φροντίδα. Προσφέρει επίσης την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον πελάτη πριν και μετά την πώληση. Λειτουργεί 6 καταστήματα σε κεντρικά σημεία σε όλες τις πόλεις.
- Megaelectric, 5 ανεξάρτητα καταστήματα οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών σε όλες τις πόλεις και 6 καταστήματα εντός των υπεραγορών Σικλαβενίτης με μικροσυσκευές για οικιακή χρήση και προσωπική φροντίδα. Εξειδικεύεται σε προϊόντα επαγγελματικού ήχου και εικόνας. Διαθέτει άρτια καταρτισμένες ομάδες πωλήσεων.

Αναβάθμιση Σπιτιού και Ιδιοκατασκευές (Home Improvement & DIY)

Η **Superhome Center (DIY) Ltd** είναι ο μεγαλύτερος λιανέμπορος στον τομέα του στην Κύπρο. Λειτουργεί 5 καταστήματα σε Λευκωσία (2), Λεμεσό, Λάρνακα και Πάφο, τα οποία διαθέτουν 19 τμήματα και 65.000 προϊόντα. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν: Τεχνική βοήθεια και συμβουλή εντός του καταστήματος, άνετο χώρο στάθμευσης, παράδοση, επιδιορθώσεις, σχέδιο επιβράβευσης αγορών (reward scheme), χρωματοσυνθέσεις, κοπή ξυλείας, ανακύκλωση μπαταριών και ηλεκτρικών συσκευών.



ΟΧΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ

Η **CTC Automotive Ltd** εμπορεύεται οχήματα, βαριά μηχανήματα, επαγγελματικά εργαλεία, είδη φωτισμού και φωτοβολταϊκά.

- Αυτοκίνητα σαλούν Volvo, αυτοκίνητα σαλούν και ελαφριά εμπορικά οχήματα Hyundai, εμπορικά, φορτηγά και λεωφορεία Iveco, φορτηγά και λεωφορεία Scania.
- Βαριά μηχανήματα Caterpillar (χωματουργικά, ηλεκτρογεννήτριες, μηχανές θαλάσσης, ανυψωτικά μηχανήματα, φωτοβολταϊκά).
- Επαγγελματικά εργαλεία Hilti.
- Είδη φωτισμού Philips.
- Μίσθωση επιβατικών και ελαφρών εμπορικών οχημάτων.



ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

Η **Woolworth (Cyprus) Properties Plc**, ενταγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου, είναι ο βραχίονας του Ομίλου CTC στον τομέα ακίνητης ιδιοκτησίας. Ιδιοκτήτρια ακινήτων σε προνομιακές τοποθεσίες σε όλη την Κύπρο, η Woolworth δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη και διαχείριση έργων όπως εμπορικά κέντρα, πολυκαταστήματα, καταστήματα, resorts και οικιστικά έργα.

- Εμπορικά ακίνητα: Πολυκαταστήματα Debenhams, Central στη Λευκωσία, Olympria στη Λεμεσό, Zenon στη Λάρνακα, Εμπορικό Κέντρο Korivos στην Πάφο, Στοά Λήδρα στη Λευκωσία, καθώς και άλλα μικρότερα εμπορικά καταστήματα και γραφεία.
- Ακίνητη ιδιοκτησία: Ιδιόκτητα ακίνητα και εκτάσεις γης για εμπορική ή / και οικιστική ανάπτυξη σε προνομιακές περιοχές σε Λευκωσία, Λεμεσό και Λάρνακα. Η συνδεδεμένη Akinita Lakkos Mikelli Ltd έχει στην ιδιοκτησία της μεγάλη έκταση γης σε ιδιαίτερα προνομιακή τοποθεσία στην είσοδο της Λευκωσίας, ιδανική για μεικτή εμπορική και οικιστική ανάπτυξη ή την ανέγερση γραφείων / εμπορικών κέντρων.
- Resorts: Η Cyprus Limni Resorts & GolfCourses Plc, δημόσια εταιρεία, είναι η ιδιοκτήτρια 3,30 εκατομμυρίων τ. μ. έκτασης γης (freehold) που βρίσκεται κοντά στην Πόλη Χρυσοχούς στην Πάφο. Η κτημοσύνη χωρίζεται βασικά σε δύο μέρη:
 - Τη Λίμνη, με 3,03 εκατομμύρια τ. μ. που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη ενός υψηλής ποιότητας ολοκληρωμένου resort, το οποίο στην τελική του μορφή θα αποτελείται από δύο Signature Golf Courses 18 οπών το καθένα με μια λέσχη για κάθε γήπεδο, μικρό ξενοδοχείο υψηλών προδιαγραφών, επαύλεις σε αυτόνομα οικόπεδα, οργανωμένες οικιστικές μονάδες υψηλής ποιότητας και άλλες συναφείς αναπτύξεις και υπηρεσίες.
 - Την Κινούσα, με 254.905 τ. μ. στους πρόποδες της οροσειράς του Τροόδους, δίπλα από το χωριό Κινούσα, έκταση ιδανική για δημιουργία ημι-ορεινού resort με εξαιρετική θέα προς τη θάλασσα.

ΕΡΓΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Η **Hermes Airports Ltd** είναι μια διεθνής κοινοπραξία από τοπικές και ξένες εταιρείες που ανέλαβε, σε συμφωνία με την κυπριακή κυβέρνηση, τη δημιουργία και διαχείριση των αεροδρομίων Λάρνακας και Πάφου με τη μέθοδο BOT (Build, Operate, Transfer) από τις 12 Μαΐου 2006 μέχρι το 2031. Τα νέα κτήρια των αεροδρομίων Πάφου και Λάρνακας λειτούργησαν το Νοέμβριο του 2008 και 2009 αντίστοιχα, προσφέροντας παγκοσμίου επιπέδου διευκολύνσεις και εξυπηρετώντας 9 εκατομμύρια επιβάτες ετησίως. Η CTC είναι ο μεγαλύτερος Κύπριος μέτοχος με ποσοστό 11,34%.



Εξελίξεις στον Όμιλο

Σε συνέχεια της στρατηγικής απόφασής του για διάθεση ώριμων επενδύσεων με οικονομικό όφελος για τους μετόχους του, ο Όμιλος CTC βελτίωσε τις αποδόσεις του και τα λειτουργικά του αποτελέσματα κατά τον περασμένο χρόνο, υλοποιώντας την πολιτική του για στρατηγικές αναπροσαρμογές, υγιή και δημιουργική ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, προέβη σε εξαγορές, συγχωνεύσεις και στρατηγικές συμμαχίες. Πλήρεις λεπτομέρειες για τις εξελίξεις αυτές περιλαμβάνονται στην Ετήσια Έκθεση για το 2017. Συνοπτικά, παραθέτουμε πιο κάτω τις πιο σημαντικές από αυτές:

- Έχει ολοκληρωθεί η εξαγορά των εργασιών της Chrikar Trading Company Ltd από την Argosy Trading Company Ltd. Οι εργασίες της Chrikar αφορούν τη διανομή τροφίμων κυρίως στον τομέα ξενοδοχείων, εστιατορίων και τροφοδοσίας και θεωρείται μια από τις σημαντικότερες στον τομέα αυτό.
- Η Cassandra Trading Ltd, αντιπρόσωπος της Philip Morris International στην Κύπρο, έχει λανσάρει τα νέα επαναστατικά και δυνητικά μειωμένου κινδύνου θερμαινόμενα καπνικά προϊόντα IQOS που από το 2014, οπότε κυκλοφόρησαν σε Ευρώπη και Ιαπωνία, κερδίζουν ολοένα και περισσότερο έδαφος στις προτιμήσεις των καπνιστών.
- Έχει αρχίσει τις εργασίες της η CTC AutoLeasing Ltd, θυγατρική της CTC Automotive Ltd, η οποία παρέχει επιβατικά και εμπορικά οχήματα, με μακροχρόνιες μισθώσεις, συμπεριλαμβάνοντας όλες τις υπηρεσίες που χρειάζεται ένα όχημα για τη λειτουργία του.
- Η Zaco Estate Ltd, θυγατρική του Συγκροτήματος Woolworth, προχώρησε στη διάθεση τετραώροφου νεοκλασικού κτηρίου στην οδό Λήδρας στη Λευκωσία.
- Η Ermes Department Stores Plc εγκαινίασε τη λειτουργία των πρώτων καταστημάτων Armani Exchange και Forever 21 στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία. Επίσης, εγκαινίασε τη λειτουργία νέου καταστήματος Oniesse στο Kings Mall στην Πάφο.

- Σε διαδικασία ανακαίνισης βρίσκεται αριθμός καταστημάτων του Συγκροτήματος Ermes. Ήδη ανακαινίστηκαν το ισόγειο του Debenhams Zenon στη Λάρνακα και του Debenhams Korivos στην Πάφο με στόχο την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Επιτεύχθηκε στρατηγική συμφωνία με τη διεθνούς φήμης αλυσίδα υπεραγορών SPAR, με την Ermes να αναλαμβάνει την εκπροσώπησή της στην τοπική αγορά. Η Εταιρεία μέσω της θυγατρικής της, SPAR Distributors Ltd, έχει ήδη αρχίσει την υλοποίηση των απαιτούμενων μηχανογραφικών συστημάτων, ενώ η πρώτη υπεραγορά SPAR αναμένεται να λειτουργήσει εντός του 2018.
- Η Ermes επενδύει στην ανάπτυξη ενός νέου και ευέλικτου Σχεδίου Επιβράβευσης Πελατών (reward scheme), εστιάζοντας στην εξατομίκευση του κάθε πελάτη. Το νέο αυτό σχέδιο αναμένεται να εγκαινιαστεί το 2018.

Γεγονότα μετά το τέλος του έτους 2017 που καλύπτει η παρούσα Έκθεση:

- Εντός των πρώτων μηνών του 2018 ολοκληρώθηκαν οι πωλήσεις τριών ακινήτων του Συγκροτήματος Woolworth: Πύργος Σιακόλα στην οδό Λήδρας στη Λευκωσία, γη και κτήρια που λειτουργεί το κατάστημα Superhome Center (DIY) στο Στρόβολο και το ακίνητο που λειτουργεί το πολυκατάστημα Debenhams Απόλλων στη Λεμεσό.
- Άρχισε ευρείας κλίμακας ανακαίνιση του πολυκαταστήματος Debenhams στο The Mall of Cyprus στη Λευκωσία, το οποίο αναμένεται να αποτελέσει πόλο έλξης. Σχεδιάστηκε από φημισμένο οίκο αρχιτεκτόνων / σχεδιαστών της Γαλλίας.
- Λειτουργήσε το “Milliouni”, το πρώτο διαδικτυακό mall στην Κύπρο, από την Ermes Department Stores Plc, με αρχική διάθεση προϊόντων από 100 μάρκες.
- Η Argosy Trading Company Ltd εξαγόρασε από την Foodpax Trading Ltd τη δραστηριότητα εισαγωγής και εμπορίας κατεψυγμένων προϊόντων. Η Foodpax δραστηριοποιείται από το 1969 με δικά της εγγεγραμμένα εμπορικά σήματα τα οποία μεταφέρονται στην Argosy.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Το Διοικητικό Συμβούλιο της CTC, αναγνωρίζοντας τη σημασία του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τη σωστή και χρηστή διοίκηση του Ομίλου και τη συνεχή προστασία των συμφερόντων όλων των μετόχων, έχει υιοθετήσει τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και ως εκ τούτου εφαρμόζει πλήρως τις αρχές και διατάξεις του. Ο Κώδικας εφαρμόζεται και στις εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου θυγατρικές εταιρείες της CTC, Ermes Department Stores Plc και Woolworth (Cyprus) Properties Plc. Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο να βεβαιώνει ότι τηρούνται όλες οι διατάξεις του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Η CTC είναι ενταγμένη στην Εναλλακτική Αγορά του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου και η εφαρμογή του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης υιοθετείται σε εθελοντική βάση.

Πιο κάτω παρουσιάζονται συνοπτικά οι διάφορες επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου CTC. Περισσότερες πληροφορίες για την Εταιρική Διακυβέρνηση υπάρχουν στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου CTC και των θυγατρικών Συγκροτημάτων του, Ermes και Woolworth.

Και οι τρεις πιο πάνω δημόσιες εταιρείες διευθύνονται από το Διοικητικό τους Συμβούλιο και έχουν τις δικές τους σχετικές επιτροπές, οι οποίες παρουσιάζονται στην «Έκθεση Διαχείρισης περί Εταιρικής Διακυβέρνησης» των Ετήσιων Εκθέσεών τους.

Διοικητικό Συμβούλιο

Η CTC διευθύνεται από Διοικητικό Συμβούλιο που απαρτίζεται από 13 άτομα, εκ των οποίων τα τέσσερα είναι εκτελεστικοί σύμβουλοι και τα εννιά μη εκτελεστικοί. Οι τέσσερις είναι ανεξάρτητοι. Έντεκα είναι άντρες και οι δύο γυναίκες. Οι τέσσερις είναι μέτοχοι. Σε κάθε Ετήσια Γενική Συνέλευση αποχωρεί με δικαίωμα επανεκλογής το 1/3 των αρχαιότερων μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς επίσης και όσοι διορίστηκαν μετά την προηγούμενη Ετήσια Γενική Συνέλευση.

Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου συνθέτουν τις πιο κάτω επιτροπές:

Επιτροπή Διορισμών

Με ευθύνη την υποβολή εισηγήσεων για το διορισμό νέων μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Επιτροπή Αμοιβών

Με ευθύνη την υποβολή εισηγήσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο επί του πλαισίου και του ύψους των αμοιβών των Εκτελεστικών Διοικητικών Συμβούλων, καθώς και για τους όρους των σχετικών συμβολαίων εργοδότησης. Η αμοιβή των μη Εκτελεστικών Συμβούλων καθορίζεται από την Ετήσια Γενική Συνέλευση.

Επιτροπή Ελέγχου

Με ευθύνη τα θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες των Εξωτερικών και Εσωτερικών Ελεγκτών, περιλαμβανομένης της βεβαίωσης της ανεξαρτησίας τους, θέματα λογιστικών χειρισμών, θέματα επισκόπησης σημαντικών συναλλαγών στις οποίες δυνατόν να υπάρξει σύγκρουση συμφερόντων, καθώς και τη σύνταξη της Έκθεσης Διαχείρισης περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, με τη βοήθεια των Λειτουργών Συμμόρφωσης με τον Κώδικα, Δημήτρη Δημητρίου και Γιώργο Μιτσίδη.

Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου: Βοηθά τον Όμιλο να επιτύχει τους στόχους του εφαρμόζοντας συστηματική και δομημένη μεθοδολογία στην εκτίμηση και βελτίωση των Συστημάτων Διαχείρισης Κινδύνων και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου, και στην εφαρμογή του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης από κάθε εταιρεία. Στα πλαίσια της ανεξαρτησίας του, το προσωπικό του αναφέρεται διοικητικά και λειτουργικά απ' ευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου.

Επιτροπή Έγκρισης Κεφαλαιουχικών Δαπανών

Με κοινή σύσταση μελών για όλες τις εταιρείες και ευθύνη την εξέταση εισηγήσεων της Διεύθυνσης της κάθε εταιρείας, μέλους του Ομίλου, για πραγματοποίηση κεφαλαιουχικών δαπανών και ακολούθως την υποβολή των εισηγήσεων της στην ολομέλεια του Διοικητικού Συμβουλίου για λήψη τελικής απόφασης.

Επιπρόσθετα από τις πιο πάνω επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου, στον Όμιλο έχουν συσταθεί και λειτουργούν σε κεντρικό επίπεδο οι εξής επιτροπές:

Επιτροπή Καθορισμού Επιπέδων Εξουσιοδότησης

Αρμοδιότητά της είναι η υποβολή εισηγήσεων για το επίπεδο εξουσιοδοτήσεων που ανατίθενται στις Διευθύνσεις και ανώτερα στελέχη των εταιρειών του Ομίλου. Οι εισηγήσεις της υποβάλλονται προς το Διοικητικό Συμβούλιο για έγκριση.

Οικονομική Επιτροπή Ομίλου

Αρμοδιότητά της είναι η παρακολούθηση και αξιολόγηση των οικονομικών και ταμειακών καταστάσεων των εταιρειών του Ομίλου και της αποτελεσματικής διαχείρισης των οικονομικών τους πόρων, η επαφή με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που συνεργάζονται, η εφαρμογή των εγκεκριμένων λογιστικών προτύπων και η παρακολούθηση φορολογικών θεμάτων.

Κεντρική Επιτροπή Προσλήψεων και Αμοιβών

Αρμοδιότητά της είναι η εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών που να εξασφαλίζουν την προσέλκυση και πρόσληψη διευθυντικών στελεχών στις εταιρείες του Ομίλου, καθώς και η εφαρμογή αποτελεσματικών πολιτικών μισθοδοσίας.

Κεντρική Επιτροπή Προσφορών και Αγορών

Αρμοδιότητά της είναι η εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών για τις μη εμπορικές αγορές του Ομίλου, ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη αξία (value for money) για όλες τις αγορές που διενεργούνται. Προάγει τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη στις σχέσεις του Ομίλου με τους συνεργάτες του, ενισχύοντας ταυτόχρονα την εταιρική διακυβέρνηση.

Κεντρική Επιτροπή Κοινωνικής Προσφοράς

Ασχολείται με θέματα φιλανθρωπίας, στήριξης κοινωφελών συνδέσμων / οργανώσεων και χορηγιών για πολιτιστικές εκδηλώσεις, εφαρμόζοντας εγκεκριμένη πολιτική με αξιοκρατικά κριτήρια.

Ομάδα ΕΚΕ

Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου CTC έχει την ευθύνη επίβλεψης της ΕΚΕ και εξετάζει και εγκρίνει όλες τις σχετικές Εκθέσεις. Προκειμένου να υλοποιήσουμε τη δέσμευσή μας, δημιουργήσαμε Επιτροπές με μέλη τόσο σε επίπεδο Ομίλου όσο και σε επίπεδο εταιρειών. Η Κεντρική Επιτροπή ΕΚΕ, μαζί με το Διευθύνοντα Σύμβουλο, έχουν τη γενική ευθύνη για την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής. Σε εταιρικό επίπεδο, η εφαρμογή της στρατηγικής αποτελεί ευθύνη της Επιτροπής ΕΚΕ κάθε εταιρείας. Επιπλέον, οι Επιτροπές αυτές είναι υπεύθυνες για τη συγκέντρωση όλων των σχετικών στοιχείων που απαιτούνται για την Έκθεση ΕΚΕ.

Η Κεντρική Επιτροπή αποτελείται από τα εξής ανώτερα στελέχη:

Χρυσούλα Σιακόλα, *Executive Director*

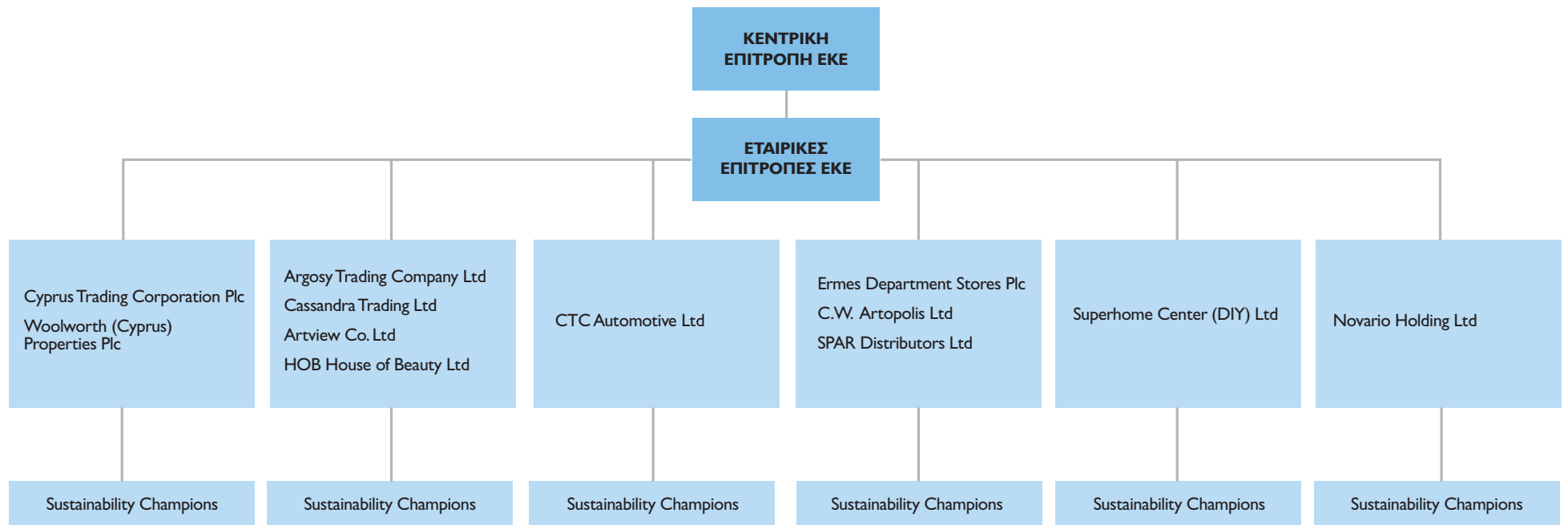
Λουκία Μακρή Χριστοφίδη, *Group HR Manager*

Γιώργος Λουκά, *Group Director of Finance and Information Technology*

Μάριος Λουκαΐδης, *CEO FMCG Distribution and Logistics*

Κυριάκος Κολοκασίδης, *CFO Ermes Group*

Σημειώνεται ότι στις Επιτροπές ΕΚΕ σε επίπεδο εταιρειών, επικεφαλής είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος ή ο Γενικός Διευθυντής. Μέλη των Επιτροπών, μεταξύ άλλων, είναι οι Οικονομικοί Διευθυντές και Υπεύθυνοι Ανθρώπινου Δυναμικού. Σε κάθε εταιρεία υπάρχουν και οι “Sustainability Champions”, που περιλαμβάνουν εκπροσώπους από τα περισσότερα τμήματα όπως Marketing και Logistics, οι οποίοι έχουν σημαντικό ρόλο στην καθιέρωση κουλτούρας ΕΚΕ και στην υλοποίηση των σχετικών πολιτικών.



03

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΕ

- Μεθοδολογία Εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ
- Στρατηγικοί Πυλώνες ΕΚΕ
- Μέτρηση της απόδοσής μας

Μεθοδολογία Εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ

Για την ετοιμασία της Έκθεσης ΕΚΕ εφαρμόσαμε μία ολοκληρωμένη στρατηγική προσέγγιση, η οποία παρουσιάζεται στο σχεδιάγραμμα πιο κάτω. Σημαντικό μέρος της προσέγγισης αυτής είναι ο εντοπισμός ουσιαστικών θεμάτων ΕΚΕ.

Προκειμένου να αποκτήσουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα των θεμάτων ΕΚΕ που αφορούν τον Όμιλο, πραγματοποιήθηκε σειρά εργαστηρίων, στα οποία συμμετείχαν μέλη του προσωπικού από διάφορες εταιρείες και τμήματα του Ομίλου.

Η διαδικασία αυτή, η οποία διεκπεραιώθηκε με τη βοήθεια εξειδικευμένων συμβούλων αειφόρου ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας, παρουσιάζεται αναλυτικά στα πιο κάτω στάδια:

Στο στάδιο Α, αναγνωρίσαμε, ομαδοποιήσαμε και κατατάξαμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders) του Ομίλου. Ακολούθως, αναγνωρίσαμε τα κύρια θέματα ΕΚΕ, λαμβάνοντας υπόψη θέματα ουσιαστικά για τον Όμιλο, το επιχειρησιακό περιβάλλον, τις απαιτήσεις και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών, κοινωνικές και περιβαλλοντικές τάσεις και περιορισμούς.

Στο στάδιο Β, έγινε αναγνώριση, ομαδοποίηση και ιεράρχηση των κύριων θεμάτων ΕΚΕ προσδιορίζοντας την ουσιαστικότητά τους για τον Όμιλο και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Στη συνέχεια, τα ευρήματα επιβεβαιώθηκαν μέσω ερωτηματολογίου που στείλαμε σε αριθμό Ενδιαφερόμενων Μερών.

Στο στάδιο Γ, τα πιο ουσιαστικά θέματα ΕΚΕ ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις στρατηγικούς πυλώνες: οι Άνθρωποί μας, Κοινωνία, Αγορά και Προϊόντα, Περιβάλλον. Ακολούθως, αποτυπώθηκε η υφιστάμενη κατάσταση στον Όμιλο αναφορικά με τα ουσιαστικά θέματα ΕΚΕ και καθορίστηκαν στόχοι σε σχέση με την επιδιωκόμενη επιθυμητή κατάσταση.

Στο στάδιο Δ, καθορίστηκαν προτεραιότητες και αναπτύχθηκαν σχέδια δράσης για κάθε πυλώνα ΕΚΕ, τα οποία παρουσιάζονται στο τέλος κάθε ενότητας.

Στο στάδιο Ε, ετοιμάστηκε η Έκθεση ΕΚΕ.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ
ΤΩΝ ΚΥΡΙΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΚΕ

Α

ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΚΑΙ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Β

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΗΣ
ΕΠΙΘΥΜΗΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ,
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ

Γ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΣΧΕΔΙΩΝ ΔΡΑΣΗΣ

Δ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΚΕ

Ε

Μεθοδολογία Εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ομίλου όπως έχουν προσδιοριστεί στη μεθοδολογία εντοπισμού ουσιαστικών θεμάτων ΕΚΕ, χωρίς να κατατάσσονται με σειρά προτεραιότητας.

Επίσης, παρουσιάζονται οι τρόποι αμφίδρομης επικοινωνίας και τα πιο ουσιαστικά θέματα ΕΚΕ ανά ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών.

Για να αναγνωρίσουμε τα κύρια θέματα ΕΚΕ για την κάθε ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών, έχουμε συλλέξει πληροφορίες μέσα από:

- Εσωτερικά εργαστήρια με εργοδοτούμενους
- Ερωτηματολόγιο προς Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Άλλους τρόπους επικοινωνίας με Ενδιαφερόμενα Μέρη όπως φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Στόχος μας είναι μελλοντικά να εμπλέξουμε περισσότερα άτομα από την κάθε ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών, για να διαπιστώσουμε με μεγαλύτερη ακρίβεια τα θέματα ΕΚΕ που τους απασχολούν.

Μέσω της επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, αναπροσαρμόζουμε τους εταιρικούς στόχους και βελτιώνουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας ανταποκρινόμενοι ταυτόχρονα και στις ανάγκες και προσδοκίες της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Θέματα ΕΚΕ
Ανθρώπινο Δυναμικό	Εκπαιδευτικά εργαστήρια και σεμινάρια Έρευνες προσωπικού Εσωτερικές συναντήσεις και ανακοινώσεις Ετήσια αξιολόγηση και συναντήσεις ανατροφοδότησης Εκδηλώσεις	Διαχείριση αλλαγής Διαχείριση, Απόδοση & Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Ασφάλεια, Υγεία & Ευημερία Ανθρώπινου Δυναμικού Εκπαίδευση & Κατάρτιση Εργασιακές πρακτικές Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία Διαχείριση κουλτούρας Καριέρα Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες & Ανθρώπινα Δικαιώματα
Μέτοχοι	Ετήσιες Εκθέσεις Ετήσιες Γενικές Συνελεύσεις Μέσω Διοικητικών Συμβούλων διορισμένων ως Υπεύθυνων Επικοινωνίας με τους Μετόχους Ιστοσελίδα	Διαχείριση αλλαγής Προσέλκυση ταλέντων Ικανοποίηση πελατών Διαχείριση, Απόδοση & Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Οικονομική απόδοση Εικόνα CTC σε σχέση με ΕΚΕ Ξεκάθαρη στρατηγική Ομίλου Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία Συμμόρφωση Διαχείριση κουλτούρας Κοινωνική προσφορά Εταιρική διακυβέρνηση Ξέπλυμα βρώμικου χρήματος
Εμπορικοί Πελάτες	Συναντήσεις και συνεχής ανατροφοδότηση Διαχείριση παραπόνων Πωλήσεις και Μάρκετινγκ Έρευνες ικανοποίησης πελατών Ερωτηματολόγια Εκπαίδευση	Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Ασφάλεια τροφίμων Ικανοποίηση Πελατών / Καταναλωτών Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών Υπεύθυνο Μάρκετινγκ Ορθόδοξη ανταγωνιστική συμπεριφορά Ασφάλεια και Υγεία
Καταναλωτές	Έρευνες ικανοποίησης πελατών Διαχείριση παραπόνων Σχέδιο ανταμοιβής Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και Κοινωνικής Δικτύωσης Διαφήμιση και προωθητικές ενέργειες Παρακολούθηση πωλήσεων	Εξυπηρέτηση Ποιότητα & αξία προϊόντων Παρουσία στην αγορά Εμπορικές πρακτικές Ασφάλεια και Υγεία Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Υπεύθυνο Μάρκετινγκ

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Θέματα ΕΚΕ
Διοικητικό Συμβούλιο	<p>Συνεδρίες Συναντήσεις Ερωτηματολόγια</p>	<p>Ανθρώπινα Δικαιώματα Ορθή ανταγωνιστική συμπεριφορά (Anti competitive behaviour) Διαφθορά Ξέπλυμα βρώμικου χρήματος Οικονομική Απόδοση Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία Συμμόρφωση Εταιρική διακυβέρνηση Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών Φήμη και εικόνα Ομίλου Ασφάλεια, Υγεία & Ευημερία Ανθρώπινου Δυναμικού Υπεύθυνο Μάρκετινγκ</p>
Διεύθυνση	<p>Σύστημα Ανατροφοδότησης 180° Ετήσια αξιολόγηση και συναντήσεις ανατροφοδότησης Εργαστήρια / Σεμινάρια Έρευνες προσωπικού Εσωτερικές συναντήσεις και ανακοινώσεις Εκδηλώσεις</p>	<p>Διαχείριση αλλαγής Προσέλκυση ταλέντων Ικανοποίηση πελατών Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών Ανθρώπινα Δικαιώματα Διαχείριση, Απόδοση & Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Οικονομική απόδοση</p>
Προμηθευτές	<p>Συναντήσεις και συνεχής επικοινωνία Ερωτηματολόγια Συμφωνίες συνεργασίας Εκπαίδευση / υποστήριξη</p>	<p>Ανθρώπινα δικαιώματα Επιχειρηματικό ήθος Ικνηλασιμότητα προϊόντων Διαχείριση, Απόδοση & Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Εκπαίδευση και κατάρτιση Εργασιακές πρακτικές Καταπολέμηση διαφθοράς</p>
Κοινωνία	<p>Έρευνες Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ΜΜΕ Ανακοινώσεις / Δελτία Τύπου Ιστοσελίδα Εκδηλώσεις</p>	<p>Εργασιακές πρακτικές Συμμόρφωση Ξέπλυμα βρώμικου χρήματος Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία Κοινωνική προσφορά Ορθή ανταγωνιστική συμπεριφορά Ασφάλεια τροφίμων Εμπορικές πρακτικές</p>

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Θέματα ΕΚΕ
Κυβέρνηση	Επίσημες ανακοινώσεις Παρακολούθηση νόμων και κανονισμών Συναντήσεις και διαβουλεύσεις Επιθεωρήσεις Επιστολές	Συμμόρφωση Οικονομική επίδραση στην κοινωνία Εργασιακές πρακτικές Ξέπλυμα βρώμικου χρήματος Ορθή ανταγωνιστική συμπεριφορά Ασφάλεια τροφίμων Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Καθημερινή παρακολούθηση των ΜΜΕ Δελτία Τύπου Συνεντεύξεις Τύπου Εκπρόσωπος Ομίλου για ΜΜΕ Προσκλήσεις για συμμετοχή σε εκδηλώσεις του Ομίλου	Συμμόρφωση Οικονομική επίδραση στην κοινωνία Εργασιακές πρακτικές Ορθή ανταγωνιστική συμπεριφορά Ασφάλεια δεδομένων και τεχνολογία Εμπορικές πρακτικές Υπεύθυνο Μάρκετινγκ Φήμη και εικόνα Ομίλου Καταπολέμηση διαφθοράς Κοινωνική προσφορά
Σύνδεσμοι και άλλοι οργανωμένοι φορείς	Συναντήσεις Επιστολές Ιστοσελίδα Ανακοινώσεις	Συμμόρφωση Οικονομική επίδραση στην κοινωνία Εργασιακές πρακτικές Ορθή ανταγωνιστική συμπεριφορά Εμπορικές πρακτικές Κοινωνική προσφορά Ασφάλεια τροφίμων Επιχειρηματικό ήθος Διαχείριση περιβαλλοντικών θεμάτων Ικανοποίηση πελατών Ξέπλυμα βρώμικου χρήματος Εικόνα Ομίλου σε σχέση με ΕΚΕ Ασφάλεια, Υγεία & Ευημερία Ανθρώπινου Δυναμικού

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΚΕ

Ως αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας, καθορίστηκε ένας πίνακας ουσιαστικότητας ΕΚΕ σε επίπεδο Ομίλου. Ο πίνακας αυτός προσδιορίζει τα πλέον ουσιαστικά θέματα για τον Όμιλο (κάθετος άξονας) και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (οριζόντιος άξονας).

Στόχος μας είναι να παρουσιάσουμε μια Έκθεση ΕΚΕ που επικεντρώνεται στα θέματα που είναι πολύ ουσιαστικά, τόσο για τον Όμιλο όσο και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Η διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας διεξήχθη σύμφωνα με τις κατευθυντήριες αρχές του Global Reporting Initiative (GRI), οι οποίες αναφέρονται πιο κάτω:

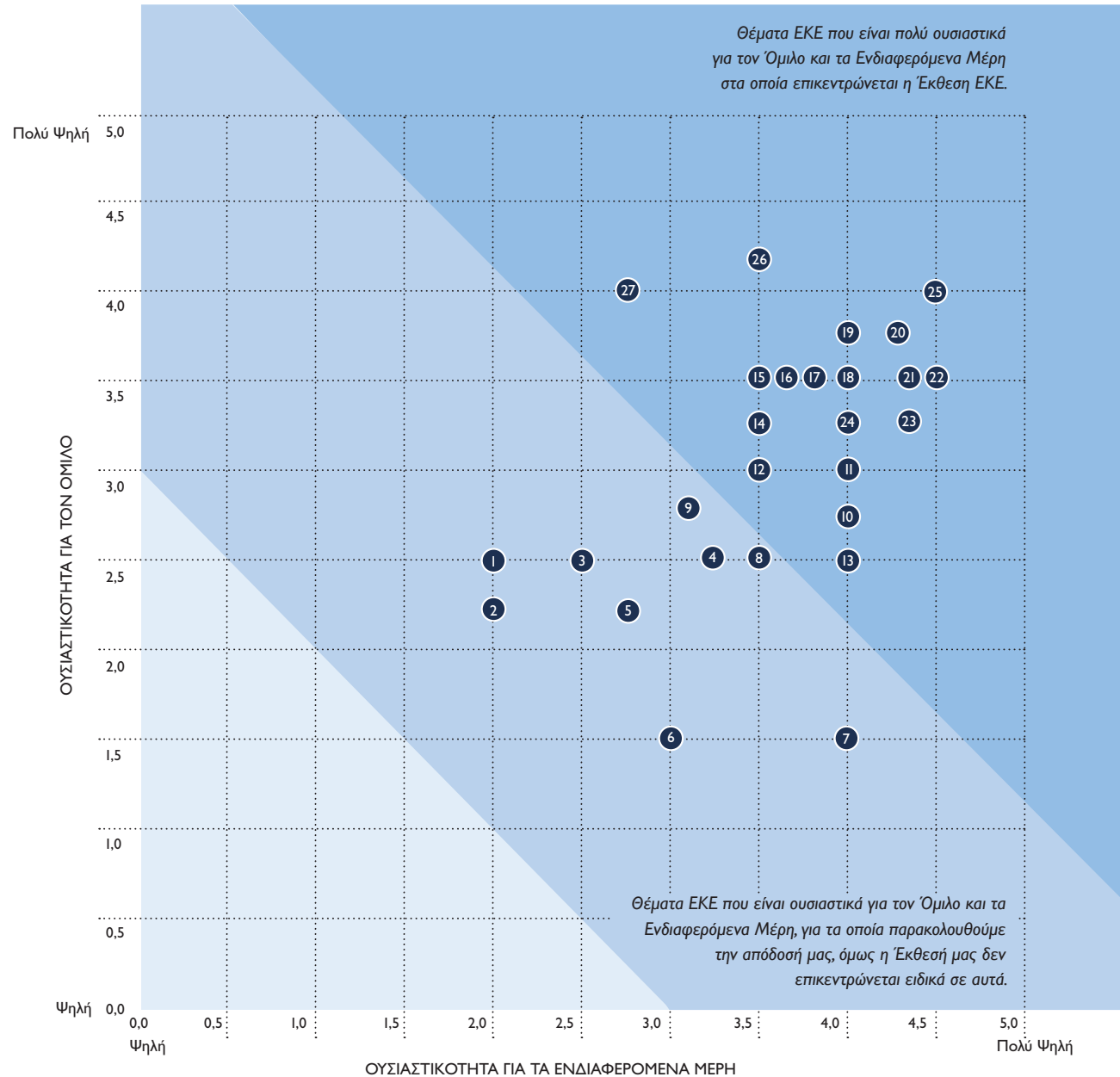
- **Συμμετοχή Ενδιαφερόμενων Μερών:** Ο Όμιλος πρέπει να αναγνωρίζει τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του και να εξηγεί πώς ανταποκρίνεται στις εύλογες προσδοκίες και απαιτήσεις τους.
- **Πληρότητα:** Η Έκθεση πρέπει να καλύπτει τα πλέον ουσιαστικά θέματα του Ομίλου και των Ενδιαφερόμενων Μερών.

- **Πλαίσιο ΕΚΕ:** Η Έκθεση πρέπει να παρουσιάζει την απόδοση του Ομίλου στο ευρύτερο πλαίσιο της ΕΚΕ συμβάλλοντας είτε στη βελτίωση, είτε στη διαχείριση των επιπτώσεων σε θέματα που αφορούν την ΕΚΕ, στους τομείς των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών συνθηκών, εξελίξεων και τάσεων σε τοπικό ή ευρύτερο επίπεδο.
- **Ουσιαστικότητα:** Η Έκθεση πρέπει να καλύπτει θέματα που αντανακλούν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις του Ομίλου ή που επηρεάζουν τις αποφάσεις των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Στις ενότητες που ακολουθούν παρουσιάζονται και αναλύονται λεπτομερώς τα θέματα που έχουν αναγνωριστεί από τη διαδικασία αυτή. Ο πίνακας ουσιαστικών θεμάτων ΕΚΕ του Ομίλου παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ

- 1 Υπεύθυνο Μάρκετινγκ
- 2 Καταπολέμηση Διαφθοράς
- 3 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες
- 4 Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
- 5 Ορθή Ανταγωνιστική Πρακτική
- 6 Κοινωνική Προσφορά
- 7 Ανθρώπινα Δικαιώματα
- 8 Ξέπλυμα Βρώμικου Χρήματος
- 9 Εταιρική Διακυβέρνηση
- 10 Συμμόρφωση
- 11 Οικονομική Επίδραση στην Κοινωνία
- 12 Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών
- 13 Ξεκάθαρη Στρατηγική Ομίλου
- 14 Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών και Ασφάλεια Τροφίμων
- 15 • Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών
• Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας
- 16 Φήμη Οργανισμού
- 17 Διαχείριση Περιβαλλοντικών Θεμάτων
- 18 Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού
- 19 Εκπαίδευση και κατάρτιση
- 20 Ασφάλεια Δεδομένων και Τεχνολογία
- 21 Εικόνα ΕΚΕ Ομίλου
- 22 Ικανοποίηση Πελατών / Καταναλωτών
- 23 Παρουσία στην Αγορά
- 24 Εργασιακές πρακτικές
- 25 Οικονομική Απόδοση
- 26 Διαχείριση Κινδύνου
- 27 Εμπορικές Πρακτικές



Στρατηγικοί Πυλώνες ΕΚΕ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων οι οποίες αποσκοπούν στη θετική συνεισφορά στην οικονομία, στην κοινωνία, στο περιβάλλον και στα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Τα ουσιαστικά θέματα που απορρέουν από την ΕΚΕ, τα διαχειριζόμαστε εφαρμόζοντας μια προληπτική προσέγγιση, η οποία υλοποιείται μέσω της οργανωτικής μας δομής, των εσωτερικών διαδικασιών, καθώς επίσης και μέσω της εφαρμογής σχεδίων δράσης για τους στρατηγικούς πυλώνες.

Το πλαίσιο στρατηγικής ΕΚΕ του Όμιλου CTC βασίζεται στους πιο κάτω τέσσερις πυλώνες:

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Το διπλανό διάγραμμα παρουσιάζει τη στρατηγική προσέγγιση ΕΚΕ του Ομίλου CTC και τις βασικές περιοχές εστίασης.

Η στρατηγική ΕΚΕ του Ομίλου μας συνοψίζεται στα ακόλουθα:

- Τέσσερις στρατηγικοί πυλώνες και τα θέματα που περιλαμβάνει ο καθένας
- Στόχοι και δείκτες που καθορίζουν την απόδοσή μας
- Σχέδια δράσης και δεσμεύσεις
- Ομάδα ΕΚΕ

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

- Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Εκπαίδευση και Κατάρτιση
- Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα
- Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας



ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

- Εμπορικές Πρακτικές Αγοράς
- Οικονομική Απόδοση
- Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών
- Ασφάλεια Εταιρικών Δεδομένων & Τεχνολογία
- Διαχείριση Κινδύνου
- Συμμόρφωση
- Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών
- Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
- Ικανοποίηση Πελατών / Καταναλωτών



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Βιοποικιλότητα
- Διαχείριση Ενέργειας
- Περιβαλλοντικός Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Κοινωνική Προσφορά
- Εικόνα του Ομίλου CTC
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων








Μέτρηση της απόδοσής μας

Για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς μας έχουμε θεσπίσει δείκτες απόδοσης για κάθε ένα από τους στρατηγικούς πυλώνες και τα θέματα που συμπεριλαμβάνουν, με δημοσιευμένους μετρήσιμους στόχους, έτσι ώστε να είμαστε υπεύθυνοι και υπόλογοι της απόδοσής μας, αλλά και να παρακολουθούμε την πρόδοό μας.

Στις ενότητες που ακολουθούν, περιγράφουμε τον τρόπο διαχείρισης των θεμάτων ΕΚΕ και σημειώνουμε τις βασικές πρωτοβουλίες και δράσεις που σχεδιάζουμε να υλοποιήσουμε. Τα σύμβολα που φαίνονται στον πίνακα σε αυτή τη σελίδα δείχνουν το στάδιο εφαρμογής στο οποίο βρίσκονται.

Περιοδικά, θα επικαιροποιούμε και προσαρμόζουμε τους στόχους και τις δράσεις μας.

Σύμβολα που χρησιμοποιούνται για την ένδειξη του σταδίου εφαρμογής των δράσεών μας

Σύμβολο	Στάδιο εφαρμογής
	Νέα δέσμευση
	Η δέσμευση δεν ξεκίνησε
	Σε εξέλιξη
	Ολοκληρώθηκε
	Επαναλαμβανόμενη δέσμευση χωρίς ημερομηνία λήξης

04

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΚΕ

- Οι Άνθρωποί μας
- Κοινωνία
- Αγορά και Προϊόντα
- Περιβάλλον

Οι Άνθρωποί μας



Βασικά στοιχεία

Η ανάπτυξη του Ομίλου CTC βασίζεται στους ανθρώπους μας. Ο κάθε ένας μπορεί να κάνει τη διαφορά και να συμβάλει στην επιτυχία του Ομίλου.

Ο Όμιλος CTC είναι ένας από τους μεγαλύτερους εργοδότες στην Κύπρο. Το μέγεθος, το εύρος των δραστηριοτήτων και η σύνδεσή μας με πολυεθνικές εταιρείες, σε συνδυασμό με τη στήριξη και εκπαίδευση, παρέχουν στο ανθρώπινο δυναμικό μας πολύτιμη γνώση, εμπειρία και ευκαιρίες για επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Μέλημά μας ως εργοδότες είναι να διασφαλίσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον, όπου το κάθε άτομο απολαμβάνει σεβασμό και ίσες ευκαιρίες για ανέλιξη εντός του Ομίλου, μέσα από διαφανείς, δίκαιες και αντικειμενικές διαδικασίες.

Σημαντικός σταθμός στην όλη προσπάθειά μας αποτελεί η εξειδικευμένη μελέτη ανθρώπινου δυναμικού που διεξήχθη το 2016, σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους. Σκοπός της μελέτης ήταν η αξιολόγηση και βελτίωση των διαδικασιών και πρακτικών που ακολουθούνται στον Όμιλο CTC σε θέματα διαχείρισης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, έτσι ώστε να πετύχουμε αλλαγή κουλτούρας. Με βάση τα αποτελέσματα της μελέτης, σχεδιάστηκε πλάνο δράσης για τα επόμενα χρόνια.

Για την επίτευξη των πιο πάνω, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού προσανατολίζει τις δράσεις του στους εξής πέντε τομείς:

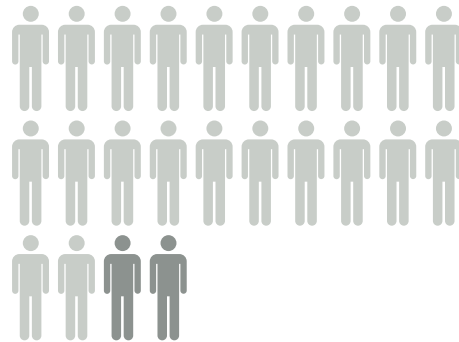
- Επιλογή και πρόσληψη
- Διαχείριση της απόδοσης
- Αναγνώριση και επιβράβευση
- Εκπαίδευση και ανάπτυξη
- Επικοινωνία και συνεργασία

Για κάθε έναν από τους πέντε τομείς έχουν καθοριστεί στρατηγικοί στόχοι, καθώς επίσης και δείκτες μέτρησης της απόδοσης, των οποίων η πρόοδος παρακολουθείται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τόσο οι στρατηγικοί στόχοι όσο και οι δείκτες μέτρησης της απόδοσης ευθυγραμμίζονται με τις προτεραιότητες του Ομίλου.

Στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζεται συνοπτικά το φάσμα των πολιτικών, διαδικασιών και πρακτικών που υλοποιούνται για το ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και οι δεσμεύσεις μας για το μέλλον στη βάση των στρατηγικών στόχων.

ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ (2017) *

Καταγωγή



■ 22 κυπριακής καταγωγής
■ 2 ελληνικής καταγωγής

Ηλικία



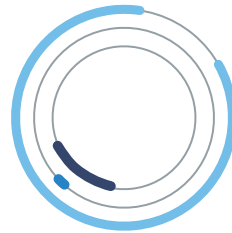
Φύλο



* Ο ορισμός της διευθυντικής ομάδας περιλαμβάνει τους Διευθύνοντες Συμβούλους, Γενικούς και Οικονομικούς Διευθυντές και ανώτερα στελέχη με ευθύνη σε επίπεδο Ομίλου.

ΜΟΡΦΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (2017)

Σύνολο προσωπικού

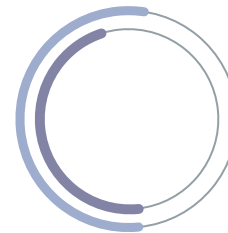


- 86% Μόνιμο Προσωπικό
- 1% Έκτακτο Προσωπικό
- 13% Επιβλεπόμενο Προσωπικό Συνεργατών



Σημ. Συμπεριλαμβάνεται η εταιρεία Fashionlink S.A.

Μόνιμο προσωπικό



- 54% Πλήρους Απασχόλησης
- 46% Μερικής Απασχόλησης



Σημ. Συμπεριλαμβάνεται η εταιρεία Fashionlink S.A.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ (2017)



Ηλικία



ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ (2017)



Ηλικία



Σημ. Συμπεριλαμβάνεται η εταιρεία Fashionlink S.A.

Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού

ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ

Για όλο το προσωπικό

Στον Όμιλο CTC έχει θεσπιστεί ένα κοινό πλαίσιο συμπεριφορών για όλο το προσωπικό. Το πλαίσιο περιγράφει τις βασικές συμπεριφορές που αναμένεται να επιδεικνύει όλο το προσωπικό του Ομίλου κατά την άσκηση της εργασίας του και οι οποίες είναι καταλυτικής σημασίας για την επιτυχία του Ομίλου. Οι συμπεριφορές αυτές ομαδοποιούνται κάτω από τα εξής τέσσερα κριτήρια, με βάση τα οποία αξιολογούνται:



Για διευθυντικά στελέχη

Παράλληλα με το πλαίσιο συμπεριφορών για όλο το προσωπικό του Ομίλου CTC, έχει καθοριστεί ξεχωριστό πλαίσιο για τα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου. Οι ικανότητες, δεξιότητες και συμπεριφορές που αναμένεται να επιδεικνύουν τα διευθυντικά στελέχη σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ομαδοποιούνται κάτω από τα εξής τέσσερα κριτήρια, με βάση τα οποία αξιολογούνται:

Στρατηγικός Προσανατολισμός

Αφορά τη μετάφραση της εταιρικής στρατηγικής σε συγκεκριμένους στόχους εργασίας και τη μέριμνα για την επίτευξή τους.

Ηγείται και Εμπνέει

Αφορά την εκδήλωση κατάλληλων συμπεριφορών που τους καθιστούν πρότυπα και παρακινούν / ενεργοποιούν το προσωπικό να δώσει τον καλύτερό του εαυτό.

Καθοδηγεί και Αναπτύσσει

Αφορά την αποτελεσματική διαχείριση του προσωπικού μέσα από τη σωστή πληροφόρηση, ανάθεση καθηκόντων και καθοδήγηση, ανατροφοδότηση, εμπλοκή στη λήψη αποφάσεων.

Δέσμευση

Αφορά την ικανότητα να μπορεί να βλέπει τη μεγάλη εικόνα και να ενεργεί προς το συμφέρον της Εταιρείας και του Ομίλου γενικότερα.

ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η επίσημη αξιολόγηση του προσωπικού γίνεται μια φορά το χρόνο. Στόχος του Συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης είναι να ευθυγραμμίσει τους προσωπικούς στόχους του εργαζόμενου με εκείνους του Τμήματος και της Εταιρείας, να αξιολογήσει την απόδοσή του στους στόχους αυτούς και να αποτελέσει πηγή εντοπισμού των εκπαιδευτικών και αναπτυξιακών του αναγκών. Επίσης, μέσα από τη διαδικασία αυτή αναγνωρίζονται και επιβραβεύονται τα καλά αποτελέσματα, εντοπίζονται και αναπτύσσονται τα ταλέντα και παρέχονται ευκαιρίες ανέλιξης.

Το 2017 εφαρμόστηκε αναθεωρημένο Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης έχοντας ως σκοπό τη διασφάλιση δομημένης και καθολικής προσέγγισης αναφορικά με τη διαχείριση της απόδοσης όλου του προσωπικού του Ομίλου CTC. Το ποσοστό συμπλήρωσης ξεπέρασε το 85%.

Σημειώνεται ότι το νέο προσωπικό αξιολογείται όταν ολοκληρώσει τους πρώτους 6 μήνες εργοδότησής του, με σκοπό την παροχή έγκαιρης ανατροφοδότησης και καθοδήγησης πριν τη μονιμοποίησή του.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ 180° ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

Το 2017 εφαρμόστηκε το Σύστημα Επανατροφοδότησης 180°. Πρόκειται για μια διαδικασία, κατά την οποία 84 διευθυντικά στελέχη των εταιρειών του Ομίλου είχαν την ευκαιρία να λάβουν, εμπιστευτικά και ανώνυμα, επανατροφοδότηση από τα μέλη της ομάδας τους καθώς επίσης και από συναδέλφους / συνεργάτες με τους οποίους έχουν άμεση συνεργασία. Τα διευθυντικά στελέχη αξιολογήθηκαν στη βάση του κοινού πλαισίου για τα διευθυντικά στελέχη. Στόχος της εν λόγω διαδικασίας ήταν να δώσει στα στελέχη την ευκαιρία να:

- Εντοπίσουν και ενισχύσουν τα δυνατά τους σημεία και να αναπτύξουν τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης.

- Ενισχύσουν τα επίπεδα αυτογνωσίας τους και την αντίληψη που έχουν σχετικά με τις ικανότητές τους στη διαχείριση των υφισταμένων τους και στη συνεργασία τους με άλλα διευθυντικά στελέχη.
- Κατανοήσουν πώς η συμπεριφορά τους επηρεάζει τα μέλη της ομάδας τους καθώς και τους συναδέλφους / συνεργάτες τους.
- Κατανοήσουν τις απαιτήσεις και συγκεκριμένα τι αναμένουν τα μέλη της ομάδας τους από αυτούς.
- Ενισχύσουν τα επίπεδα συνεργασίας με την ομάδα τους καθώς επίσης και με τους συναδέλφους / συνεργάτες τους.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (KPIs)

Το 2017 ξεκίνησε επίσης η διαδικασία καθορισμού των δεικτών μέτρησης της αποτελεσματικότητας, στη βάση των οποίων υπολογίζεται το ετήσιο φιλοδώρημα για τα στελέχη που τους αφορούν. Η διαδικασία, η οποία μπήκε σε πλήρη εφαρμογή στις αρχές του 2018, αποσκοπεί στην αμεσότερη σύνδεση των απολαβών των στελεχών αυτών με τα εταιρικά, τμηματικά και ατομικά αποτελέσματα. Οι στόχοι που τίθενται είναι προσυμφωνημένοι, μετρήσιμοι και απαιτητικοί, και αφορούν τόσο ποσοτικά (π.χ. κερδοφορία, πωλήσεις, εισπράξεις, αποθέματα, έξοδα), όσο και ποιοτικά αποτελέσματα (ετήσια αξιολόγηση από τον προϊστάμενο, αποτελέσματα συστήματος επανατροφοδότησης 180°).

ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΙΑ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΚΑΙ ΩΦΕΛΗΜΑΤΑ

Ως Όμιλος CTC συμμετέχουμε σε έρευνες για μισθοδοσία και ωφελήματα προσωπικού. Τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών χρησιμοποιούνται για τον καθορισμό ή αναπροσαρμογή των κλιμάκων μισθοδοσίας ανά θέση εργασίας. Στόχος μας είναι να είμαστε ανταγωνιστικοί στην αγορά εργασίας ώστε να μπορούμε να προσελκύουμε και να διατηρούμε τα καλύτερα ταλέντα.

Για το προσωπικό που απασχολείται στις κατηγορίες επαγγελματιών που καλύπτει ο περί Κατώτατου Ορίου Μισθών Νόμος, διασφαλίζουμε ότι πληρώνεται σύμφωνα με τη νομοθεσία. Συγκεκριμένα, για πωλητές πλήρους απασχόλησης ο κατώτατος μηνιαίος μισθός είναι €870 και αυξάνεται σε €924 μετά από έξι μήνες συνεχούς απασχόλησης, ενώ για προσωπικό μερικής απασχόλησης ο κατώτατος ωριαίος μισθός είναι €5,28 και αυξάνεται σε €5,61 μετά από έξι μήνες συνεχούς απασχόλησης.

Έχοντας ως στόχο την προσέλκυση νέων ταλέντων έχουμε αναπτύξει τους πιο κάτω θεσμούς:

MANAGEMENT TRAINEES / YOUNG TALENTS

Ο θεσμός των Management Trainees / Young Talents ισχύει για πολλά χρόνια στον Όμιλο CTC. Κάθε χρόνο προσλαμβάνονται 2-3 απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και για 6-9 μήνες εκπαιδεύονται, με μηνιαίο μισθό πέραν του κατώτατου σύμφωνα με το νόμο. Σε αυτή την περίοδο αποκομίζουν εμπειρίες από όλο το φάσμα των εργασιών του Ομίλου και, αφού αξιολογηθούν, αναλαμβάνουν υπεύθυνες θέσεις στον Όμιλο με όλα τα ωφελήματα της ανάλογης θέσης. Ορόσημο αποτελεί το 2014, όταν ο Όμιλος αποφάσισε να συμβάλει στην καταπολέμηση της αυξανόμενης ανεργίας, επακόλουθο της μεγάλης οικονομικής κρίσης του 2013, προσλαμβάνοντας 23 Management Trainees, 15 άνδρες και 8 γυναίκες.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ

Ο Όμιλος CTC συνεργάζεται με τα ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου για την τοποθέτηση φοιτητών και απόφοιτων στις εταιρείες του, οι οποίοι επιθυμούν να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία και να αναπτύξουν σημαντικές δεξιότητες, χρήσιμες για τη μετέπειτα πορεία τους. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τη συμμετοχή στην εκτέλεση των καθημερινών εργασιών, ή / και τη συμβολή στη διεκπεραίωση / ανάληψη έργων. Το 2018, μέσω του προγράμματος «Έλα κι εσύ στην ομάδα μας», το πρόγραμμα πρακτικής άσκησης έχει εδραιωθεί ως θεσμός που αποσκοπεί στην προσέλκυση ικανών νέων στους οποίους μπορεί να προσφερθεί στο μέλλον θέση εργασίας στον Όμιλο.

Εκπαίδευση και Κατάρτιση

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Ο Όμιλος δίνει μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του ως πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και μέσω της εκπαίδευσης που παρέχεται καλύπτονται τόσο ομαδικές όσο και ατομικές ανάγκες:

- Οι ομαδικές ανάγκες αφορούν μεγάλες ομάδες προσωπικού και απορρέουν συνήθως από την εισαγωγή ή τροποποίηση συστημάτων και μεθόδων εργασίας, την αλλαγή εμπορικής κατεύθυνσης, την εισαγωγή νέων προϊόντων / υπηρεσιών, την αλλαγή νοστρωπίας κ.λπ.
- Οι ατομικές ανάγκες αφορούν άτομα και στοχεύουν στη βελτίωση της απόδοσής τους σε τομείς όπου εντοπίστηκαν αδυναμίες και στην απόκτηση επιπρόσθετης κατάρτισης για σκοπούς ανάθεσης νέων καθηκόντων, εναλλαξιμότητας ή προετοιμασίας για μελλοντική επαγγελματική ανέλιξη.

Ο προσδιορισμός των εκπαιδευτικών αναγκών λαμβάνει υπόψη τη στρατηγική κατεύθυνση του Ομίλου, τις επί μέρους ανάγκες των Δραστηριοτήτων / Τμημάτων που απορρέουν από το αντικείμενο και προτεραιότητες τους, και τις ετήσιες προσωπικές αξιολογήσεις προόδου που γίνονται για κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η εκπαίδευση γίνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας – “on the job training” (π.χ. εκπαίδευση από τον προϊστάμενο, παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας άλλου συναδέλφου, εναλλαγή θέσεων εργασίας) ή εκτός της θέσης εργασίας (π.χ. σεμινάρια, συνέδρια, πανεπιστημιακά προγράμματα).

Η εκπαίδευση μπορεί να γίνει από εσωτερικούς ή εξωτερικούς εκπαιδευτές / προμηθευτές. Το 2017 το 32% των εκπαιδευτικών ωρών έγιναν από εσωτερικούς εκπαιδευτές, ενώ το υπόλοιπο 68% από εξωτερικούς εκπαιδευτές / προμηθευτές.

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

- Μάρκετινγκ
- Ανάπτυξη προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων
- Εξυπηρέτηση πελατών και πωλήσεις
- Προϊοντική εκπαίδευση
- Εστιασμένη εκπαίδευση (ανάλογα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας)
- Πιστοποιήσεις
- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- Τεχνολογία και πληροφορική
- Ασφάλεια και υγεία
- Εταιρική κοινωνική ευθύνη

Εντός του 2017 πραγματοποιήθηκαν 232 εκπαιδευτικά προγράμματα στα οποία συμμετείχαν 2.668 άτομα. Οι εκπαιδευτικές ώρες ανήλθαν σε 1.724. Ο μέσος όρος εκπαίδευσης για κάθε εργαζόμενο είναι 7,8 ώρες. Όλα τα έξοδα συμμετοχής καλύπτονται από την κάθε εταιρεία.

Πέραν των προαναφερθέντων, το νεοεισερχόμενο προσωπικό παρακολουθεί ένα εισαγωγικό πρόγραμμα κατάρτισης για το καλωσόρισμα και την ομαλή ένταξή του στον Όμιλο και τη θέση εργασίας του (induction training).

- Στις εταιρείες Ermes Department Stores Plc και C.W. Artopolis Ltd χρησιμοποιείται διαδικτυακή πλατφόρμα εκπαίδευσης (e-learning), μέσω της οποίας το προσωπικό μπορεί να παρακολουθήσει ηλεκτρονικά μια σειρά εισαγωγικών μαθημάτων διάρκειας τριών ωρών. Ακολουθώντας τα άτομα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους, εκπαιδεύονται και σε άλλους σχετικούς τομείς. Για παράδειγμα, οι πωλητές των καταστημάτων εκπαιδεύονται και στη χρήση ταμείου.
- Εντός του 2018 αναμένεται ότι η ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης θα αρχίσει να χρησιμοποιείται από το νεοεισερχόμενο προσωπικό όλων των εταιρειών του Ομίλου για την παρακολούθηση των εισαγωγικών μαθημάτων.

ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΥ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ

Στον Όμιλο CTC ενθαρρύνεται η απόκτηση πτυχίων ή επαγγελματικών τίτλων και για αυτό το σκοπό εφαρμόζεται ειδικό σχέδιο επικορήγησης διδασκτρων. Η εταιρεία αποφασίζει κατά πόσο το συγκεκριμένο πρόγραμμα σπουδών είναι απαραίτητο για τον εργαζόμενο και θα βοηθήσει στην περαιτέρω ανέλιξη του εντός του Ομίλου. Εντός του 2017, τέσσερα άτομα επωφελήθηκαν του συγκεκριμένου σχεδίου.

Επιπρόσθετα, ο Όμιλος CTC έχει συνάψει σχέσεις με τα ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου, τα οποία παρέχουν υποτροφίες για το προσωπικό ή και τα μέλη της οικογένειάς τους.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Προτεραιότητά μας αποτελεί η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μας μέσω της αξιολόγησης και πιστοποίησης των επαγγελματικών τους προσόντων. Για το σκοπό αυτό, συνεργαζόμαστε με την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ) στο πλαίσιο του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων, όπου εξετάζεται και πιστοποιείται η ικανότητα ενός ατόμου σε συγκεκριμένο επαγγελματικό προσόν. Συγκεκριμένα, αξιολογούνται οι γνώσεις και δεξιότητες του προσωπικού με διάφορες μεθόδους, όπως παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας, προφορική εξέταση, γραπτή εξέταση κ.λπ. Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης και από την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.

Στο Συγκρότημα Ermes, το 2016 πιστοποιήθηκαν 20 μέλη του διευθυντικού προσωπικού των καταστημάτων στο επαγγελματικό πεδίο «Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 5» και ένα άτομο στο επαγγελματικό πεδίο «Εκπαιδευτής Επαγγελματικής Κατάρτισης», ενώ το 2017 πιστοποιήθηκαν 48 μέλη του εποπτικού προσωπικού των καταστημάτων στο επαγγελματικό πεδίο «Λειτουργίες Λιανικών Πωλήσεων – Επίπεδο 4».

Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα

Η βασική αρχή που διέπει τις πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές που ακολουθούμε σε ό,τι αφορά τη διαχείριση των ανθρώπων μας είναι ότι η αξία ενός εργαζόμενου καθορίζεται από την απόδοση, τη γνώση, την εμπειρία, την αφοσίωση και το χαρακτήρα του.

- Όσον αφορά το υφιστάμενο προσωπικό, οι αποφάσεις για προαγωγές και αυξήσεις γίνονται στη βάση όσο το δυνατό πιο μετρήσιμων και κατ'επέκταση αντικειμενικών κριτηρίων.
- Όσον αφορά το υποψήφιο προσωπικό, με στόχο τη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής αντικειμενικότητας, εγκυρότητας και αξιοπιστίας στη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των υποψηφίων, άρχισε από το 2016 η χρήση ψυχομετρικών εργαλείων για συγκεκριμένες θέσεις, ενώ από το 2017 έχουμε εντάξει στη διαδικασία μας τα κέντρα επιλογής και αξιολόγησης υποψηφίων (assessment centres), τα οποία προσαρμόζονται στο επίπεδο ιεραρχίας και στο προφίλ της κάθε θέσης.

Σε συνέχεια των πιο πάνω, ο Όμιλος CTC εφαρμόζει την αρχή των ίσων ευκαιριών σε όλες τις δράσεις του και κατοχυρώνει το δικαίωμα όλων των υπαλλήλων να εργάζονται σε ένα εργασιακό περιβάλλον που να είναι ελεύθερο από οποιεσδήποτε μορφές διάκρισης, άνισης συμπεριφοράς και παρενόχλησης στο χώρο εργασίας. Για το λόγο αυτό, υπάρχει τυποποιημένη διαδικασία με βάση την οποία το προσωπικό μπορεί να εγείρει οποιοδήποτε παράπονο έχει, σε σχέση με τις συνθήκες εργασίας του, ελεύθερα, άφοβα και χωρίς συνέπειες.

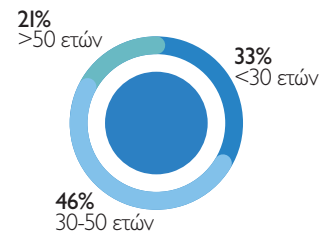
Τέλος, βασικό δικαίωμα του κάθε εργαζόμενου στο χώρο εργασίας είναι η ενημέρωσή του για θέματα που τον αφορούν. Στον Όμιλο CTC, κάθε νέος εργαζόμενος ενημερώνεται εκτενώς από την αρχή για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του. Κατά τη διάρκεια της εργοδότησής του, ενημερώνεται έγκαιρα για όλα τα θέματα που τον αφορούν μέσα από ανακοινώσεις που αποστέλλονται ηλεκτρονικά ή αναρτώνται στους πίνακες ανακοινώσεων, καθώς και μέσα από ενημερωτικές συναντήσεις.

ΦΥΛΟ (2017)



Σημ. Συμπεριλαμβάνεται η εταιρεία Fashionlink S.A.

ΗΛΙΚΙΑΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ (2017)



Σημ. Συμπεριλαμβάνεται η εταιρεία Fashionlink S.A.

Πιστοποίηση Καλών Πρακτικών Ισότητας

Το 2015 η Cyprus Trading Corporation Plc και η Ermes Department Stores Plc βραβεύθηκαν από το Τμήμα Εργασιακών Σχέσεων του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, για την εφαρμογή καλών πρακτικών για την ισότητα των φύλων στο εργασιακό περιβάλλον, εξασφαλίζοντας τη σχετική πιστοποίηση από τον Εθνικό Φορέα Πιστοποίησης. Η πιστοποίηση έχει ισχύ για τέσσερα χρόνια.

Για τη CTC και τις θυγατρικές της εταιρείες Argosy Trading Company Ltd, Cassandra Trading Ltd, Artview Co. Ltd και CTC Automotive Ltd, το μοντέλο πιστοποίησης περιελάμβανε την εφαρμογή των ακόλουθων τριών νέων καλών πρακτικών:

- Ενημέρωση διευθυντικών στελεχών μέσω σεμιναρίου για θέματα ισότητας φύλων, παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης.
- Ενημέρωση προσωπικού μέσω έντυπου υλικού για θέματα ισότητας φύλων, παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης.
- Εκπαίδευση για επανένταξη ατόμων που απουσίαζαν από την εργασία τους για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η CTC βραβεύθηκε και το 2014 για την πιστοποίηση υφιστάμενων καλών πρακτικών που εφαρμόζει σε θέματα ισότητας φύλων.

Για την Ermes Department Stores Plc και τις θυγατρικές της εταιρείες The Avenue Department Stores Ltd, C.W.Artopolis Ltd, Superhome Center (DIY) Ltd και Idea Distribution of Appliances Ltd, το μοντέλο πιστοποίησης το 2015 περιελάμβανε την εφαρμογή των ακόλουθων 14 καλών πρακτικών:

- Θεσμός των Management Trainees / Young Talents.
- Επιχορήγηση για απόκτηση μεταπτυχιακού διπλώματος ή επαγγελματικού τίτλου.
- Άδεια μελέτης μετ' απολαβών.
- Εφαρμογή του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων (ΣΕΠ).
- Άδεια ασθενείας μετ' απολαβών.
- Συμπλήρωση επιδόματος μητρότητας.
- Υπηρεσία ψυχολογικής στήριξης.
- Βιωματικά σεμινάρια για διαχείριση του άγχους.
- Παροχή εκπτώσεων σε προϊόντα του Ομίλου.
- Κουτιά εισηγήσεων στους χώρους προσωπικού των καταστημάτων όπου μπορούν να γίνουν εισηγήσεις ή οποιοσδήποτε παρατηρήσεις, επώνυμα ή ανώνυμα.
- Σύσταση Επιτροπής Ισότητας.
- Δημιουργία και κοινοποίηση στο προσωπικό Κώδικα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.
- Εκπαίδευση σε θέματα ισότητας, παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης.
- Παρακολούθηση ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για θέματα ισότητας.

Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ

Ο Όμιλος CTC αναγνωρίζει την ευθύνη να προάγει την ασφάλεια και υγεία στον εργασιακό χώρο και να διατηρεί σε ψηλά επίπεδα τα θέματα ασφάλειας και υγείας, σύμφωνα με όλες τις προβλεπόμενες νομοθεσίες. Θεωρούμε ως επαγγελματική αναγκαιότητα την προστασία του προσωπικού, των πελατών και συνεργατών μας, αλλά και της ευρύτερης κοινωνίας.

Ως εκ τούτου, η κάθε εταιρεία έχει αναπτύξει το δικό της Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας και Υγείας. Τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας και Υγείας των τριών μεγαλύτερων εταιρειών του Ομίλου, δηλαδή των εταιρειών Ermes Department Stores Plc, Superhome Center (DIY) Ltd και Argosy Trading Company Ltd (καθώς και Cassandra Trading Ltd και Artview Co. Ltd οι οποίες λειτουργούν στις ίδιες εγκαταστάσεις), έχουν αναπτυχθεί σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους και είναι εναρμονισμένα με βάση τις αρχές του προτύπου OHSAS 18001. Οι τρεις αυτές εταιρείες, λόγω του μεγέθους τους, εργοδοτούν Λειτουργό Ασφάλειας και Υγείας.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας και Υγείας συμπεριλαμβάνουν ολοκληρωμένες διεργασίες που υποστηρίζουν την εφαρμογή τους και που αποτελούνται από σχετικά εγχειρίδια, διαδικασίες, οδηγίες και έντυπα, τα οποία εφαρμόζονται και παρακολουθούνται σε συστηματική βάση, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση των θεμάτων ασφάλειας και υγείας στην κάθε εταιρεία.

Στο πλαίσιο αυτό προωθούνται οι πιο κάτω ενέργειες:

- Σύσταση και λειτουργία επιτροπών ασφάλειας και υγείας, οι οποίες έχουν σαφή ρόλο και οδηγίες λειτουργίας.
- Εκτίμηση και διαχείριση επικινδυνότητας για θέματα ασφάλειας και υγείας, οι οποίες επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

- Σχεδιασμός και εφαρμογή διαδικασιών έκτακτης ανάγκης.
- Αναφορά, έρευνα και ανάλυση συμβάντων και ατυχημάτων.
- Χρήση μέσων ατομικής προστασίας, ανάλογα με τη φύση εργασίας.
- Διασφάλιση κατάλληλου εξοπλισμού και ασφαλών εγκαταστάσεων.
- Επιθεωρήσεις και έλεγχοι για θέματα ασφάλειας και υγείας στους χώρους εργασίας.
- Διασφάλιση μέτρων ασφάλειας για συνεργάτες και υπεργολάβους μέσα στις εγκαταστάσεις μας.
- Εφαρμογή κανονισμών πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.
- Εφαρμογή κανονισμών οδικής ασφάλειας.

Η πολιτική και τα συστήματα ασφάλειας και υγείας επικοινωνούνται σε όλο το προσωπικό για το οποίο πραγματοποιείται εκπαίδευση σε τακτά χρονικά διαστήματα, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία.

Εντός του 2017 έγιναν 341 ώρες εκπαίδευσης για τα πιο κάτω θέματα:

- Βασικές αρχές ασφάλειας και υγείας.
- Δημιουργία κουλτούρας ασφάλειας και υγείας.
- Ανάλυση των κινδύνων και εκτίμηση της επικινδυνότητας.
- Διαχείριση κρίσεων.
- Ασφάλεια και υγιεινή της εργασίας σε αποθηκευτικούς χώρους.
- Πρώτες βοήθειες και επείγοντα περιστατικά.
- Καρδιοπνευμονική αναζωογόνηση (ΚΑΡΠΑ) και χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή (ΑΕΑ).
- Χρήση πυροσβεστήρα.
- Εκπαίδευση για ορθή χρήση ταχογράφου.
- Διαχείριση του άγχους.
- Επαγγελματικές ασθένειες.

Η CTC ανακηρύχθηκε μέλος της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας στις 15 Ιουνίου 2009.

Μείωση ατυχημάτων με εταιρικά οχήματα κατά 25% μεταξύ 2016 και 2017.

Από το 2011 εφαρμόστηκε σύστημα Τηλεματικής με ειδοποιήσεις για υπέρβαση ταχύτητας στα οχήματα των εταιρειών του Κέντρου Διανομής, το οποίο με 242 οχήματα διαθέτει το μεγαλύτερο στόλο του Ομίλου. Με την εφαρμογή του συστήματος αυτού, οι υπερβάσεις ορίου ταχύτητας μειώθηκαν κατακόρυφα κατά 92%.

Οδική ασφάλεια

Ο Όμιλος CTC, ως μέλος της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας από το 2009, προωθεί συγκεκριμένες δράσεις και προγράμματα, με σκοπό την εμπέδωση οδικής συνείδησης στο προσωπικό του αλλά και της κοινωνίας ευρύτερα.

Στο πλαίσιο των δράσεων του Ομίλου σε αυτόν τον τομέα, εφαρμόστηκαν σύγχρονα ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης στόλου οχημάτων και τηλεματικής, με άμεσο αποτέλεσμα τη μεγάλη μείωση των οδικών παραβάσεων. Από το 2011 εφαρμόστηκε σύστημα Τηλεματικής με ειδοποιήσεις για υπέρβαση ταχύτητας στα οχήματα των εταιρειών του Παγκύπριου Κέντρου Διανομής της CTC (όπου στεγάζονται οι εταιρείες Argosy Trading Company Ltd, Artview Co. Ltd, Cassandra Trading Ltd), το οποίο με 242 οχήματα διαθέτει το μεγαλύτερο στόλο του Ομίλου. Με την εφαρμογή του συστήματος αυτού, οι υπερβάσεις ορίου ταχύτητας μειώθηκαν κατακόρυφα κατά 92%.

Τα ατυχήματα με εταιρικά οχήματα μειώθηκαν κατά 25% μεταξύ 2016 και 2017.

Σε συνεργασία με οργανωμένους φορείς, όπως το γνωστό μη κερδοσκοπικό οργανισμό Reaction και το Τμήμα Τροχαίας της Αστυνομίας, μέλη του προσωπικού συμμετέχουν ενεργά σε εκστρατείες, σεμινάρια, συνέδρια κ.λπ. και εταιρείες μας στηρίζουν οικονομικά ως χορηγοί ή με δωρεές προϊόντων, προγράμματα για την οδική ασφάλεια.

Παραδείγματα μέτρων που εφαρμόζονται:

- Έγκαιρη αυτόματη ενημέρωση των οδηγών για τους απαιτούμενους ελέγχους συντήρησης για τα οχήματά τους.
- Συστηματικός έλεγχος των οχημάτων για εξωτερικές και μηχανικές βλάβες με βάση προκαθορισμένες οδηγίες (μηνιαίο check list).
- Υιοθέτηση τρόπου άμεσης ειδοποίησης των οδηγών εταιρικών αυτοκινήτων στην περίπτωση που υπερβαίνουν το όριο ταχύτητας.
- Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων των ταχογράφων στα φορτηγά ώστε να επιβεβαιώνεται ότι οι οδηγοί τηρούν τους κανόνες οδήγησης και ξεκούρασης.

- Λειτουργία επιτροπής εξέτασης των συνθηκών κάτω από τις οποίες γίνονται οδικά ατυχήματα έτσι ώστε να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για αποφυγή τους.
- Άμεση εσωτερική ενημέρωση σε θέματα οδικής ασφάλειας και τυχόν προβλημάτων του οδικού δικτύου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Απαγόρευση καπνίσματος εντός των οχημάτων.

Δράσεις και βραβεύσεις:

- Η CTC, κυρίως μέσα από δράσεις της Argosy Trading Company Ltd, βραβεύτηκε πολλάκις από τον Οργανισμό Reaction για την προσφορά της στις δράσεις του Οργανισμού και ειδικότερα στις δράσεις που αφορούσαν την Οδική Ασφάλεια των εργαζομένων, της κυπριακής νεολαίας και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα (2011, 2012, 2013, 2014). Με την ταυτόχρονη βράβευσή της στις 23 Δεκεμβρίου 2013, η CTC ανακηρύχθηκε Επίτιμο Μέλος του Οργανισμού Reaction.
- Εκπρόσωποι της εταιρείας έχουν προσκληθεί να παρακολουθήσουν και να δώσουν τις απόψεις τους σε ετήσια σεμινάρια, συνέδρια, δημόσιες διαβουλεύσεις, πανευρωπαϊκές εκδηλώσεις με θέμα την οδική ασφάλεια, αλλά και να συμμετάσχουν σε ραδιοφωνικές εκπομπές και να εκφέρουν τις απόψεις τους για το θέμα στον κυπριακό χώρο.
- Το 2016 η CTC συμπεριλήφθηκε στους ευρωπαϊκούς οργανισμούς που ήταν υποψήφιοι για τα Βραβεία Αριστείας και Καλών Πρακτικών στην Οδική Ασφάλεια (European Road Safety Charter Excellence in Road Safety Awards – Good Practices Awards).
- Τον Ιανουάριο 2018 η CTC βραβεύτηκε για τη διαχρονική προσφορά και έμπρακτη στήριξη στο έργο του Reaction, για μια καλύτερη κοινωνία και μια καλύτερη Κύπρο.

Δείκτες Απόδοσης για το 2017

Δείκτες Απόδοσης	Αριθμός ατυχημάτων	Ανθρωπόωρες προσωπικού	Ανθρωπόωρες που χάθηκαν λόγω ατυχημάτων	Αριθμός ατυχημάτων ανά εργατοώρες προσωπικού (Injury Rate x 100.000)	Ανθρωπόωρες που χάθηκαν / εργατοώρες προσωπικού (Lost Day Rate x 100.000)
Άνδρες	22		1.993	0,46	41,96
Γυναίκες	59		1.283	1,24	27,02
Σύνολο	81	4.749.208	3.276	1,71	68,98

- Η πληροφόρηση που καταγράφεται αφορά το προσωπικό των εταιρειών Argosy Trading Company Ltd, Ermes Department Stores Plc, C.W.Arto polis Ltd και Superhome Center (DIY) Ltd. Στις υπόλοιπες εταιρείες δεν συνέβηκε οποιοδήποτε ατύχημα σε μέλος του προσωπικού.
- Από τα 22 ατυχήματα των αντρών τα 4 ήταν σοβαρά περιστατικά. Αντίστοιχα, από τα 59 ατυχήματα των γυναικών τα 5 ήταν σοβαρά περιστατικά. Κανένα από τα ατυχήματα δεν ήταν θανατηφόρο.
- Δεν υπάρχουν ξεχωριστά στοιχεία για επαγγελματικές ασθένειες.
- Στην Ermes έγιναν ακόμη 6 ελαφριά ατυχήματα (1 άνδρας και 5 γυναίκες) σε προσωπικό που εργοδοτείται από άλλη εταιρεία και απασχολείται στα καταστήματά μας. Τα ατυχήματα αυτά δεν περιλαμβάνονται στον πιο πάνω πίνακα.
- Αναφορικά με τους πελάτες συνέβησαν 29 ατυχήματα εντός του 2017 στα καταστήματα των εταιρειών Ermes Department Stores Plc και Superhome Center (DIY) Ltd. Στις υπόλοιπες εταιρείες δεν συνέβηκε οποιοδήποτε ατύχημα σε πελάτη.

ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παροχή Ελκυστικού Πακέτου Ωφελημάτων

Στον Όμιλο CTC παραμένουμε δεσμευμένοι απέναντι στο προσωπικό μας για συνεχή ανάπτυξη και επιτυχία, δημιουργώντας ένα θετικό και υγιές εργασιακό περιβάλλον με κύριους άξονες την επικοινωνία, το σεβασμό και την αναγνώριση των ανθρώπων μας.

Όλο το προσωπικό, μερικής και πλήρους απασχόλησης, απολαμβάνει τα ίδια ωφελήματα για τα οποία ενημερώνεται κατά την έναρξη της εργοδότησής του:






- Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.
- Ταμείο υγείας ή επιδότηση για την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη των εξαρτωμένων.
- Ασφάλεια ζωής.
- Ασφάλεια προσωπικών ατυχημάτων.
- Συμπλήρωση επιδόματος ασθένειας μέχρι 100% των απολαβών για συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- Αύξηση ετήσιας άδειας με τα έτη υπηρεσίας.
- Άδεια μελέτης μετ' απολαβών.
- Επιχορήγηση για απόκτηση ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού τίτλου, με συγκεκριμένα κριτήρια.
- Συμπλήρωση επιδόματος μητρότητας μέχρι 100% των απολαβών.
- 13ος μισθός.
- Ταμείο προνοίας.
- Εκπαιωτική κάρτα για τα καταστήματα του Ομίλου.
- Πληρωμένα οδοιπορικά για μετακινήσεις του προσωπικού για σκοπούς εκτέλεσης των καθηκόντων τους.
- Επίδομα τηλεφώνου (όπου το απαιτεί η θέση).
- Εταιρικό αυτοκίνητο (όπου το απαιτεί η θέση).




















Προαγωγή ενός Υγιέστερου και Ευέλικτου Εργασιακού Περιβάλλοντος

Ο Όμιλος CTC, λαμβάνοντας υπόψη τις οικογενειακές υποχρεώσεις των εργαζομένων σε συνδυασμό με τις λειτουργικές ανάγκες της κάθε εταιρείας, έχει υιοθετήσει και εφαρμόσει μια σειρά από πρακτικές για διασφάλιση της υγείας και ευεξίας στο εργασιακό περιβάλλον καθώς και της συμφιλίωσης επαγγελματικής - οικογενειακής ζωής:

- Υπηρεσία ψυχολογικής στήριξης - Ο Όμιλος συνεργάζεται με εγκεκριμένο ψυχολόγο που παρέχει υπηρεσίες ψυχολογικής στήριξης στο προσωπικό ή μέλη της οικογένειάς τους, αν παρουσιαστεί ανάγκη. Οι συνεδρίες πραγματοποιούνται με απόλυτη εξεμύθεια και αυστηρή τήρηση του απορρήτου.
- Βιωματικά σεμινάρια για διαχείριση του άγχους - Κάθε χρόνο διοργανώνονται βιωματικά σεμινάρια για το προσωπικό, με στόχο την εκμάθηση τεχνικών που βοηθούν στην καλύτερη διαχείριση του άγχους εντός και εκτός του εργασιακού χώρου. Το 2017 πραγματοποιήθηκαν τρία σεμινάρια και συμμετείχαν 32 άτομα.
- Ελεύθερο απόγευμα - Οι ώρες εργασίας κατανέμονται με τρόπο ώστε το προσωπικό να έχει ένα ή δύο ελεύθερα απογεύματα την εβδομάδα, ανάλογα με την εταιρεία και το τμήμα που απασχολείται. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται η ανταπόκριση των εργαζομένων σε προσωπικές και οικογενειακές υποχρεώσεις.
- Ευέλικτο ωράριο - Μέσα σε ορισμένα πλαίσια που καθορίζονται από κάποιες εταιρείες του Ομίλου, υπάρχει η δυνατότητα ευέλικτου ωραρίου ως προς την ώρα προσέλευσης και αποχώρησης των εργαζομένων.
- Casual Friday - Σε κάποιες από τις εταιρείες του Ομίλου έχει καθιερωθεί η Παρασκευή ως η ημέρα που μπορεί το προσωπικό να προσέλθει στην εργασία του με πιο χαλαρή ενδυμασία.
- Ημέρα φρούτων - Σε κάποιες από τις εταιρείες του Ομίλου μια φορά την εβδομάδα προσφέρονται στο προσωπικό φρέσκα φρούτα.
- Εκδηλώσεις - Διεξαγωγή κοινωνικών εκδηλώσεων με τη συμμετοχή του προσωπικού του Ομίλου ή και μελών της οικογένειάς τους.

Σχέδιο δράσης

-  Νέα δέσμευση
-  Η εφαρμογή δεν άρχισε
-  Δέσμευση ολοκληρώθηκε
-  Δέσμευση σε εξέλιξη
-  Συνεχής εφαρμογή

Θέμα ΕΚΕ	Επιδίωξη	Δράση και Χρονοδιάγραμμα	Στάδιο Εφαρμογής
Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	Διασφάλιση μέγιστης δυνατής απόδοσης από όλα τα μέλη του προσωπικού.	Αναδιοργάνωση του τρόπου λειτουργίας των καταστημάτων και ένταξη σχεδίου ανταμοιβής στο προσωπικό των καταστημάτων με βάση συγκεκριμένους στόχους - 2018.	
	Ενίσχυση της δέσμευσης του προσωπικού, διατήρηση των ταλέντων, προσέλκυση νέων ταλαντούχων ατόμων και διαδοχή.	Ενίσχυση της συνεργασίας με πανεπιστήμια / κολλέγια μέσα από τη συμμετοχή στις Ημέρες Καριέρας και το πρόγραμμα πρακτικής άσκησης «Έλα κι εσύ στην ομάδα μας» - 2018. Εφαρμογή διαδικασίας καθορισμού των δεικτών μέτρησης της αποτελεσματικότητας (KPIs) - 2018.	 
	Καλύτερη επικοινωνία πολιτικών και διαδικασιών.	Συμμετοχή σε έρευνες αγοράς για μισθοδοσία και ωφελήματα προσωπικού. Αναθεώρηση του Εγχειριδίου Προσωπικού και Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς - 2019. Αναβάθμιση εσωτερικού διαδικτύου και εφαρμογή σχετικών συστημάτων - 2018/20.	  
	Διαχείριση αλλαγής.	Εκπαίδευση σε βασικές διευθυντικές δεξιότητες (επικοινωνία, παρακολούθηση, διαχείριση προβλημάτων).	
Εκπαίδευση και Κατάρτιση	Άρτια καταρτισμένο προσωπικό και προσφορά ευκαιριών ανάπτυξης στα ταλέντα.	Λειτουργία εμπλουτισμένης διαδικτυακής πλατφόρμας εκπαίδευσης για όλες τις εταιρείες του Ομίλου - 2018/19.	
		Αναθεώρηση του εισαγωγικού προγράμματος για το νεοεισερχόμενο προσωπικό - 2018/19.	
		Δημιουργία της Ακαδημίας CTC - 2019/20.	
		Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα ΕΚΕ.	
Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα	Ομοιόμορφη εφαρμογή σχετικών πολιτικών σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου.	Παροχή εκπαίδευσης σε θέματα ισότητας και διαφορετικότητας στο πλαίσιο του εισαγωγικού προγράμματος για όλες τις εταιρείες του Ομίλου - 2018/19.	
		Εφαρμογή του Κώδικα Παρενόκλησης και Σεξουαλικής Παρενόκλησης, που τώρα ισχύει στο Συγκρότημα Ermes, σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου - 2018/19.	
Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο Εργασιακό Περιβάλλον	Διασφάλιση ασφαλείας και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος.	Επικαιροποίηση των συστημάτων ασφαλείας και υγείας όπου χρειάζεται. Εκπαίδευση όλου του προσωπικού που χειρίζεται μηχανήματα - 2018/19. Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα Πρώτων Βοηθειών και ΑΕΑ . Δημιουργία κοινού template για καταχώρηση συμβάντων, αξιολόγηση και λήψη μέτρων - 2018.	   
	Οδική ασφάλεια.	Εγκατάσταση Bluetooth σε όλα τα οχήματα του Παγκύπριου Κέντρου Διανομής της CTC - 2018/19.	 
	Συμφιλίωση επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής (Work - Life Balance).	Εφαρμογή συστήματος τηλεματικής με ειδοποιήσεις για υπέρβαση ταχύτητας στα οχήματα των εταιρειών του Ομίλου όπου δεν υπάρχει - 2019/20.	
		Ενίσχυση των κοινωνικών και άλλων εκδηλώσεων για το προσωπικό και τα μέλη των οικογενειών τους.	

Κοινωνία



Κοινωνική Προσφορά

Για τον Όμιλο CTC και την N. K. Shacolas (Holdings) Ltd, κύριο μέτοχό του με 87%, η προσφορά στην κοινωνία και στους ανθρώπους ήταν από την αρχή συνυφασμένη με την πολιτική τους, γεγονός που εκτιμήθηκε από την κυπριακή κοινωνία και τους θεσμούς.

Ανάμεσα στις μεγάλης σημασίας κοινωνικές δράσεις των τελευταίων χρόνων ξεχωρίζει η μεγάλη δωρεά ύψους €9 εκατομμυρίων, μέσω του «Ιδρύματος Νίκου και Ελπίδας Σιακόλα» στο Πανεπιστήμιο Κύπρου για την ίδρυση της Ιατρικής Σχολής. Συναφής είναι και παλαιότερη δωρεά ύψους €4,5 εκατομμυρίων για την ίδρυση του «Σιακόλειου Εκπαιδευτικού Κέντρου Κλινικής Ιατρικής» που επίσης ανήκει στο Πανεπιστήμιο Κύπρου.

Επίσης, ο Όμιλός μας ανταποκρινόμενος σε σχετική παράκληση της Κυβέρνησης και του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, τη δύσκολη χρονιά του 2013, ήταν ο πρώτος που αποφάσισε να προσφέρει καθημερινά δωρεάν πρόγευμα σε χιλιάδες άπορα παιδιά των δημοτικών σχολείων. Αυτό συνεχίστηκε μέχρι τον Ιούνιο του 2016 με μια δαπάνη που ξεπέρασε το €1,5 εκατομμύριο. Για τη δράση του αυτή, ο Όμιλός μας τιμήθηκε με το βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα In Business Awards για το 2014.

Το 2017, έγιναν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα:

Ίδρυμα Σοφία για τα Παιδιά

- Εθελοντική συμμετοχή μεγάλου αριθμού μελών του προσωπικού από όλη την Κύπρο σε φιλανθρωπική ποδηλασία από την οποία μαζεύτηκαν €7.000 από εισφορές. Επιπρόσθετο ποσό €7.000 πρόσθεσε η CTC κι έτσι δόθηκε στο «Ίδρυμα Σοφία για τα Παιδιά» συνολικό ποσό €14.000. Ανάλογη εκδήλωση έγινε το 2016 με φιλανθρωπική πεζοπορία, ενώ για το 2018 προγραμματίστηκε φιλανθρωπική ιστιοπλοΐα.
- Ποσό €7.000 για αγορά εισιτηρίων και διάθεσή τους στα μέλη του προσωπικού για φιλανθρωπικές συναυλίες.
- Μέσω του προγράμματος «Μαγειρεύω και Προσφέρω» διατέθηκαν για ολόκληρο το σχολικό έτος μακαρόνια «Μέλισσα» για 36 χιλιάδες γεύματα. Βοηθήθηκαν 1.000 άπορα παιδιά.

Άπορα παιδιά, οικογένειες, Σύνδεσμοι, Οργανωμένα σύνολα

Δόθηκε καινούργιος ρουχισμός σε άπορα παιδιά μέσω του Δήμου Πάφου, κουπόνια και διάφορα ποσά σε άπορες οικογένειες μέσω του Δήμου Λατσιών και σχολείων, στα εγκλωβισμένα παιδιά, σε συνδέσμους και οργανωμένα σύνολα, συνολικής αξίας περίπου €15.000.

Περιβάλλον

Εισφορά ύψους €30.000 στο Δήμο Πάφου για μετατροπή χώρου πρασίνου σε δημοτικό πάρκο.

Πολιτισμός

Σε εκδήλωση προς τιμήν του εθνικού ποιητή Βασίλη Μιχαηλίδη, για ανακαίνιση και επιδιορθώσεις ιστορικών ναών και βραβεία σε αριστούχους μαθητές, συνολικό ποσό περίπου €19.500.

Εθελοντισμός

- Εκτός από τη συμμετοχή στις φιλανθρωπικές εκδηλώσεις για το «Ίδρυμα Σοφία για τα Παιδιά», κάθε χρόνο πραγματοποιείται εθελοντική αιμοδοσία από μέλη του προσωπικού.
- Κάθε χρόνο επίσης, μέλη του προσωπικού συμμετέχουν ενεργά στην εκστρατεία «Καθαρίζουμε την Κύπρο σε μια μέρα», που έγινε στο πλαίσιο του “Let’s do it Cyprus”.
- Μέλη του προσωπικού είχαν συμμετοχή και στις εθελοντικές εκστρατείες “Run In Colour” και “Running Under the Moon”.
- Τον Απρίλιο 2015, η Argosy παρέλαβε πιστοποιητικό από το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού, με θερμές ευχαριστίες για τη βοήθεια και υποστήριξη σε εθελοντικές οργανώσεις / ΜΚΟ .

Οδική ασφάλεια

Η CTC προωθεί συγκεκριμένες δράσεις και προγράμματα, με σκοπό την εμπέδωση οδικής συνείδησης στο προσωπικό και την κοινωνία. Λεπτομέρειες για αυτή τη δράση, αναφέρονται στην ενότητα «Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας».

Επιπρόσθετα από τις πιο πάνω δράσεις, ο Όμιλος συνεισφέρει στην κοινωνία μέσα από την εργοδότηση πέραν των 2.200 ατόμων αλλά και την συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών, όπως φαίνεται στον πιο κάτω πίνακα.

2017	
Κοινωνικές Ασφαλίσεις και λοιπά ταμεία	€3.775.417
Μισθολόγιο*	€37.317.410
Αγορές αγαθών και υπηρεσιών από την τοπική αγορά**	€70.010.237

* Συμπεριλαμβάνεται η εταιρεία Fashionlink S.A.

** Το κόστος της ηλεκτρικής ενέργειας δεν συμπεριλαμβάνεται.

Εικόνα του Ομίλου CTC

Ο Όμιλος CTC εφαρμόζει εδώ και χρόνια πολιτικές ΕΚΕ όπως θέματα σε σχέση με κοινωνική προσφορά, περιβάλλον, ανακύκλωση, προσωπικό κ.λπ, χωρίς αυτές να εμπίπτουν σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο ΕΚΕ. Αυτή η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ σηματοδοτεί την έναρξη μιας συγκεκριμένης στρατηγικής για τον Όμιλό μας.

Τα εργαστήρια με συμμετοχή μελών του προσωπικού κατέδειξαν ως ένα από τα ουσιαστικά θέματα, την ανάγκη για πιο αποτελεσματική και σωστή πληροφόρηση των Ενδιαφερομένων Μερών για τις ενέργειες ΕΚΕ, με σκοπό την ορθότερη και πιο αντικειμενική εικόνα του Ομίλου CTC σε σχέση με την ΕΚΕ.

Για το σκοπό αυτό προωθούμε τις ακόλουθες ενέργειες:

- Εκθέσεις ΕΚΕ.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή σχεδίων δράσης που αφορούν τους στρατηγικούς πυλώνες ΕΚΕ.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής επικοινωνίας με επικέντρωση στα ουσιαστικά θέματα προτεραιότητας ΕΚΕ.
- Ευαισθητοποίηση και εμπλοκή των Ενδιαφερομένων Μερών στην επίτευξη των στόχων ΕΚΕ του Ομίλου.
- Αξιολόγηση μέσω έρευνας της εικόνας του Ομίλου.



Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Τα μέτρα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθεσίες, εφαρμόζονταν στον Όμιλο CTC, μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών. Με την εφαρμογή του νέου Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) που τέθηκε σε ισχύ το Μάιο του 2018, έχει ενισχυθεί η προσπάθεια καλλιέργειας κουλτούρας προστασίας των προσωπικών δεδομένων στις εταιρείες του Ομίλου.












Ο Όμιλος έχει διορίσει Υπεύθυνο Προσωπικών Δεδομένων (DPO - Data Protection Officer) και προχώρησε σε σύναψη συνεργασίας με εξειδικευμένους συμβούλους, νομικούς και πληροφορικής, για την καταγραφή και αξιολόγηση όλων των διαδικασιών συλλογής, διαχείρισης και φύλαξης προσωπικών δεδομένων, με στόχο τον εντοπισμό αναγκών και ελλείψεων, και λήψη των ανάλογων μέτρων.

Έχει επίσης συσταθεί Διευθύνουσα Επιτροπή, η οποία διαχειρίζεται το έργο αξιολόγησης και συμμόρφωσης. Η Επιτροπή απαρτίζεται από εκπροσώπους όλων των κύριων τμημάτων του Ομίλου (Χρηματοοικονομικό, Νομικό, Ανθρώπινου Δυναμικού, Πληροφορικής, Εσωτερικού Ελέγχου) και συνέρχεται σε τακτικές συνεδρίες για θέματα που αφορούν προσωπικά δεδομένα.

Το 2017 δεν υποβλήθηκε στον Όμιλο κανένα παράπονο που αφορά παραβίαση της ιδιωτικότητας ή απώλεια δεδομένων των πελατών.

Σχέδιο δράσης

-  Νέα δέσμευση
-  Η εφαρμογή δεν άρχισε
-  Δέσμευση ολοκληρώθηκε
-  Δέσμευση σε εξέλιξη
-  Συνεχής εφαρμογή

Θέμα ΕΚΕ	Επιδίωξη	Δράση και Χρονοδιάγραμμα	Στάδιο Εφαρμογής
Κοινωνική προσφορά	Ενίσχυση της κοινωνίας με διάφορους τρόπους.	<p>Συνέχιση της οικονομικής ενίσχυσης διαφόρων οργανισμών ανάλογα με την περίπτωση και την οικονομική ευχέρεια του Ομίλου.</p> <p>Ενθάρρυνση του προσωπικού για εθελοντική συμμετοχή σε διάφορες εκδηλώσεις.</p> <p>Δημιουργία πάρκου και υπαίθριου γυμναστηρίου δίπλα από το Παγκύπριο Κέντρο Διανομής της CTC προς όφελος του προσωπικού και των γειτονικών κοινοτήτων - 2019.</p>	  
Εικόνα του Ομίλου CTC	Διασφάλιση της εικόνας του Ομίλου ώστε να ανταποκρίνεται στις δεσμεύσεις του σε θέματα ΕΚΕ.	<p>Εκπόνηση εκθέσεων ΕΚΕ.</p> <p>Ανάπτυξη και εφαρμογή σχεδίων δράσης που αφορούν τους στρατηγικούς πυλώνες ΕΚΕ.</p> <p>Ανάπτυξη και εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής επικοινωνίας με επικέντρωση στα ουσιαστικά θέματα προτεραιότητας ΕΚΕ - 2018.</p> <p>Ευαισθητοποίηση και εμπλοκή των Ενδιαφερόμενων Μερών στην επίτευξη των στόχων ΕΚΕ του Ομίλου - 2018.</p> <p>Αξιολόγηση μέσω έρευνας της εικόνας του Ομίλου - 2019/20.</p>	    
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Πλήρης εναρμόνιση με τη νέα σχετική νομοθεσία (GDPR).	<p>Συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους για αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και δημιουργίας σχεδίου δράσης - 2018.</p> <p>Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων - 2018.</p> <p>Καταγραφή διαδικασιών σε σχέση με τα προσωπικά δεδομένα - 2018/19.</p>	  



Αγορά και Προϊόντα

Εμπορικές Πρακτικές Αγοράς

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΗΘΟΣ

Εκτός από αριθμό πολιτικών και διαδικασιών που διασφαλίζουν επιχειρηματικό ήθος, στον Όμιλο έχει αναπτυχθεί και υιοθετηθεί Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς. Παράλληλα, στις περισσότερες συμφωνίες με προμηθευτές υπάρχουν όροι για καταπολέμηση της διαφθοράς. Η εταιρεία Argosy Trading Company Ltd είναι στα αρχικά στάδια εφαρμογής του σχετικού ISO 37001 Anti-Bribery Management Systems.

ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Με διάφορες ενέργειες και σε συνεργασία με άλλους φορείς προσπαθούμε διαχρονικά να συμβάλουμε στον εκσυγχρονισμό του επιχειρηματικού περιβάλλοντος της Κύπρου και στην προσαρμογή του στα ευρωπαϊκά πρότυπα. Σημαντικοί σταθμοί της επιχειρηματικής παράδοσης του Ομίλου ήταν η λειτουργία για πρώτη φορά πολυκαταστημάτων (department stores) στην Κύπρο, η ανέγερση και λειτουργία του The Mall of Cyprus, του πρώτου στο είδος του στην Κύπρο, ενώ το 2018 λειτούργησε το πρώτο κυπριακό διαδικτυακό mall, το “Milliouni”.

ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Πιστεύουμε στην ελεύθερη αγορά, χωρίς στρεβλώσεις και με υγιή ανταγωνισμό. Στο πλαίσιο αυτό, πήραμε πρωτοβουλίες και στηρίξαμε την καθιέρωση των ξεπουλημάτων όλο το χρόνο και την επέκταση της λειτουργίας των καταστημάτων τις Κυριακές. Αυτό έγινε κατά τη μεγάλη οικονομική κρίση του 2013 και είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία εκατοντάδων νέων θέσεων εργασίας καθώς και την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτικού κοινού.

ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑΣ ΓΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Είμαστε από τα ιδρυτικά και ενεργά μέλη του Φορέα Ελέγχου Διαφήμισης και της Επιτροπής Ελέγχου Έρευνας Τηλεθέασης που έχουν αντικείμενο την εφαρμογή πρακτικών για διαφάνεια, ηθική και υπεύθυνη διαφήμιση.

ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας προς το περιβάλλον και την κοινωνία και με στόχο την ικανοποίηση της ευαισθησίας των πελατών / καταναλωτών, εμπλουτίζουμε συνεχώς την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας, εντάσσοντας νέα προϊόντα που ανταποκρίνονται καλύτερα σε νέες ανάγκες. Για παράδειγμα, τα τελευταία χρόνια εντάξαμε μεγάλη σειρά που απευθύνεται στον πελάτη / καταναλωτή που επιλέγει προϊόντα υγιεινής διατροφής (μακαρόνια και αλεύρι ολικής αλέσεως, αλάτι με χαμηλό νάτριο, κρακεράκια χωρίς γλουτένη, μπάρες πρωτεΐνης κ.ά.), και προϊόντα πιο φιλικά προς το περιβάλλον (υβριδικά αυτοκίνητα, λάμπες LED κ.ά.).

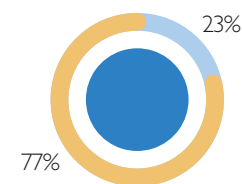
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

- Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων Κύπρου (ΟΕΒ) - Συμμετοχή στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ) - Συμμετοχή στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Επαρχιακά Επιμελητήρια και Επιχειρηματικοί Σύνδεσμοι, μεταξύ Κύπρου και ξένων χωρών, που λειτουργούν υπό την αιγίδα του ΚΕΒΕ.
- Intercontinental Group of Department Stores (IGDS) - Ο μεγαλύτερος σύνδεσμος στον κόσμο για πολυκαταστήματα.
- Efficient Consumer Response (ECR) Cyprus - Από τα ιδρυτικά μέλη, με στόχο τη βελτίωση της συνεργασίας των λιανεμπόρων, προμηθευτών και κατασκευαστών για την προσφορά καλύτερου και πιο ανταγωνιστικού προϊόντος στους καταναλωτές. Πρόεδρός του είναι ο Μάριος Λουκαΐδης, CEO FMCG Distribution & Logistics.
- Μεταξύ άλλων: Ένωση Επιχειρήσεων Λιανικού Εμπορίου Κύπρου (ΕΝΕΛΕΚ), Συμβούλιο Εμπορικών Αντιπροσώπων, Κυπριακός Σύνδεσμος Ιδιοκτητών Ακινήτων, Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου, Σύνδεσμος Μεγάλων Αναπτύξεων Κύπρου, Σύνδεσμος Εισαγωγέων Μηχανοκίνητων Οχημάτων, Σύνδεσμος Εισαγωγέων Ηλεκτρικών Οικιακών Συσκευών.

Οικονομική Απόδοση

Το 2017 ήταν για τον Όμιλο CTC μια καλή χρονιά αφού πέτυχε αύξηση του κύκλου εργασιών και της λειτουργικής του κερδοφορίας. Αυτό είναι ακόμη πιο σημαντικό λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η οικονομία της Κύπρου, παρά τα ουσιαστικά σημάδια βελτίωσης, εξακολουθεί να αντιμετωπίζει τις συνέπειες της μεγάλης οικονομικής κρίσης που άρχισε από το 2009 και κορυφώθηκε το 2013. Η στρατηγική που εφάρμοσε η CTC για ρευστοποίηση ώριμων επενδύσεων κατά τη διάρκεια της κρίσης, την βοήθησε να αντεπεξέλθει με επιτυχία των προκλήσεων της απειλητικής αυτής περιόδου, μειώνοντας κατά το ήμισυ τον τραπεζικό της δανεισμό και αυξάνοντας σημαντικά τη ρευστότητά της. Ο Όμιλος CTC διατηρεί αναλλοίωτη αυτή του τη στρατηγική, η οποία του επιτρέπει, με πολύ μεγαλύτερη ασφάλεια, να υιοθετήσει σε όλες τις δραστηριότητές του μια δυναμική πορεία τόσο οργανικής ανάπτυξης, αλλά και μέσω εξαγωγών και συγχωνεύσεων. Πέρα από τη δραστηριότητά μας στην Κύπρο, ο Όμιλος κάνει σοβαρά βήματα για επέκτασή του στο εξωτερικό στον τομέα του λιανικού εμπορίου και της διανομής προϊόντων, με την πλήρη στήριξη των προμηθευτών και συνεργατών μας.

ΠΟΣΟΣΤΑ ΑΓΟΡΩΝ ΑΠΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ
ΕΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΟΣ ΚΥΠΡΟΥ (2017)



- Εμπορικοί Προμηθευτές από το εξωτερικό
- Εμπορικοί Προμηθευτές από την Κύπρο

Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών

Ο Εκτελεστικός Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της CTC καθορίζει τη στρατηγική του Ομίλου, η οποία κοινοποιείται στα διευθυντικά του στελέχη. Οι Διευθύνσεις των εταιρειών, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική αυτή, καθορίζουν τους ετήσιους στόχους και προϋπολογισμούς τους, ακολουθώντας κοινή διαδικασία, η οποία ολοκληρώνεται με την έγκρισή τους από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η στρατηγική και κατ' επέκταση οι εταιρικοί στόχοι και προϋπολογισμοί καθορίζουν τους ατομικούς Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPIs) των μελών του προσωπικού.

Δεδομένου του μεγέθους του Ομίλου και του πολυδιάστατου χαρακτήρα των εργασιών του, η τυποποίηση των διεργασιών και οι καταγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες είναι πολύ σημαντικές για μέγιστη επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα. Πέραν των διαδικασιών της κάθε εταιρείας, όπου είναι δυνατό, υπάρχουν κοινές διαδικασίες, πολιτικές και εγχειρίδια που εφαρμόζονται σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Ενδεικτικά:

- Authority Levels Matrix: Καθορίζει τα επίπεδα εξουσιοδοτήσεων που ανατίθενται στις Διευθύνσεις και Ανώτερα στελέχη των εταιρειών του Ομίλου, καθώς και άλλες διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε σχέση με έγκριση εξόδων.
- Εγχειρίδιο Προσωπικού: Κοινό για όλο τον Όμιλο, δημιουργήθηκε και κοινοποιήθηκε στο προσωπικό, για πρώτη φορά, το 2014. Το 2016 αναθεωρήθηκε, ενώ αναμένεται νέα έκδοση εντός του 2019.

Στη CTC λειτουργούν, σε κεντρικό επίπεδο και οι πιο κάτω υπηρεσίες, από τις οποίες επωφελούνται όλες οι εταιρείες του Ομίλου:

- Χρηματοοικονομικά
- Νομικά
- Εσωτερικός Έλεγχος
- Ανθρώπινο Δυναμικό
- Δημόσιες Σχέσεις
- Τεχνικές υπηρεσίες για Διαχείριση Περιουσίας
- Πληροφορική

Σε επίπεδο εταιρειών, έχει ήδη αρχίσει η αξιολόγηση των υφιστάμενων διαδικασιών, σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, με στόχο τη διαπίστωση των περιοχών βελτίωσης και τον επανασχεδιασμό τους:

- Στη Superhome Center (DIY) Ltd έχουν αρχίσει οι εργασίες με σκοπό την τυποποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και την καταγραφή των απαιτήσεων του κάθε ρόλου εργασίας.
- Στην Ermes Department Stores Plc γίνεται αναδιάρθρωση στον τρόπο εργασίας των πολυκαταστημάτων Debenhams, καταγράφονται εκ νέου οι ρόλοι εργασίας και ετοιμάζεται νέο απλοποιημένο Εγχειρίδιο Εξυπηρέτησης του πελάτη, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται στα καταστήματα και αφορούν τους πελάτες.

Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου λειτουργεί ως θεσμοφύλακας όλων των πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου και διασφαλίζει την εφαρμογή τους. Στόχος του είναι η παροχή ανεξάρτητων και αντικειμενικών συμβουλευτικών υπηρεσιών σχεδιασμένων να προσθέτουν αξία και να βελτιώνουν τη λειτουργία των εταιρειών του Ομίλου.

Ασφάλεια Εταιρικών Δεδομένων & Τεχνολογία

Επενδύουμε συνεχώς και αναβαθμιζόμαστε σε θέματα πληροφορικής και τεχνολογίας με στόχο την εφαρμογή των νέων δυνατοτήτων που μας δίνει καθημερινά η τεχνολογία, την ασφάλεια των υποδομών μας, την ενίσχυση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητάς μας, αλλά και για καλύτερη εξυπηρέτηση των προμηθευτών, εμπορικών πελατών μας και των καταναλωτών.

Η πολιτική ασφάλειας είναι πολύ αυστηρή και με πολλαπλές μεθόδους διασφαλίζουμε την ασφάλεια των δεδομένων με στόχο να αποτραπούν πιθανές απόπειρες διεισδύσεων στα ηλεκτρονικά μας δεδομένα, ή ακόμη και οι εσκεμμένες καταστροφές αρχείων.

Επίσης διενεργούνται έλεγχοι ασφάλειας από εξωτερικούς οίκους για αναγνώριση τυχόν άλλων αδυναμιών στα συστήματα ασφάλειας μας, έτσι ώστε να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα.

Ενόψει του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) που τέθηκε σε ισχύ το Μάιο του 2018, έχει ενισχυθεί η προσπάθεια καλλιέργειας κουλτούρας προστασίας των προσωπικών δεδομένων στις εταιρείες του Ομίλου. Ο Όμιλος προχώρησε ήδη σε συνεργασία με συμβούλους για την παροχή υπηρεσιών συμμόρφωσης με το νέο κανονισμό.

Διαχείριση Κινδύνου

Ο Όμιλος έχει μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων και επενδύσεων, ενώ συνεργάζεται με πληθώρα συνεργατών, γεγονός το οποίο του εξασφαλίζει διασπορά κινδύνων.

Οι Διευθύνσεις των εταιρειών του Ομίλου λαμβάνουν υπόψη τους διάφορους κινδύνους που ενδέχεται να επηρεάσουν τις εταιρείες, τόσο κατά την κατάρτιση της μακροπρόθεσμης στρατηγικής των εταιρειών όσο και στην ετοιμασία των επιχειρησιακών προϋπολογισμών τους, με σκοπό τη μέγιστη δυνατή αντιστάθμισή τους.

Ο Όμιλος διατηρεί Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου για τη διασφάλιση της μεγαλύτερης δυνατής προστασίας της επένδυσης των μετόχων και των περιουσιακών στοιχείων των εταιρειών. Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις των εταιρειών του Ομίλου, ετοιμάζει, καταγράφει και ιεραρχεί τους πιο σημαντικούς κινδύνους για τα τρία Συγκροτήματα του Ομίλου, Cyprus Trading Corporation Plc, Ermes Department Stores Plc και Woolworth (Cyprus) Properties Plc, και τους παρουσιάζει στις επιτροπές ελέγχων των εταιρειών σε ετήσια βάση, όπου και εγκρίνεται το ελεγκτικό της πλάνο, το οποίο διαμορφώνεται με βάση τον πίνακα κινδύνων.

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει ο Όμιλος είναι:

- Η εξάρτηση σε μεγάλο βαθμό από προμηθευτές / οίκους του εξωτερικού.
- Οι συνεχείς αλλαγές και ραγδαίες εξελίξεις στο λιανικό εμπόριο.
- Η διακύμανση των τιμών των ακινήτων.
- Η διακύμανση στον τουρισμό.
- Χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι.
- Άλλοι μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι, όπως λειτουργικοί, συμμόρφωσης, νομικοί και απώλειας φήμης.
- Κίνδυνοι που απορρέουν από το οικονομικό περιβάλλον της Κύπρου όπου και δραστηριοποιείται ο Όμιλος.
- Ο έντονος ανταγωνισμός.
- Η έλλειψη ρευστότητας στην αγορά.

Ο Όμιλος εφαρμόζει διαδικασίες μέσω των πιο κάτω επιτροπών, οι οποίες στοχεύουν στη μείωση των λειτουργικών κινδύνων (όπως φαίνεται και στην ενότητα «Εταιρική Διακυβέρνηση»):

- Επιτροπή Έγκρισης Κεφαλαιουχικών Δαπανών, η οποία στελεκώνεται από μέλη των Διοικητικών Συμβουλίων των εταιρειών του Ομίλου, στόχος της οποίας είναι η λεπτομερής ανασκόπηση και έγκριση / απόρριψη των προτεινόμενων κεφαλαιουχικών δαπανών / επενδύσεων των εταιρειών του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη το ύψος της δαπάνης, την αναμενόμενη απόδοση, την περίοδο ανάκτησης της αρχικής επένδυσης και οποιουδήποτε σχετικού κινδύνους.
- Κεντρική Επιτροπή Προσφορών και Αγορών (ΚΕΠΑ), στόχος της οποίας είναι η εφαρμογή και λεπτομερής ανασκόπηση των διαδικασιών προσφορών για μη εμπορικές αγορές των εταιρειών του Ομίλου, οι οποίες υπερβαίνουν τις €30.000 ετησίως.
- Οικονομική Επιτροπή Ομίλου, αρμοδιότητα της οποίας είναι η παρακολούθηση και αξιολόγηση των οικονομικών και ταμειακών καταστάσεων των εταιρειών του Ομίλου και της αποτελεσματικής διαχείρισης των οικονομικών τους πόρων, η επαφή με τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζονται, η εφαρμογή των εγκεκριμένων λογιστικών προτύπων και η παρακολούθηση φορολογικών θεμάτων.
- Επιτροπή Καθορισμού Επιπέδων Εξουσιοδότησης, η οποία δημιουργεί το “Authority Levels Matrix” που εγκρίνεται από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου και αφορά τον καθορισμό ατόμων κατάλληλα εξουσιοδοτημένων για υπογραφή επιταγών, έγκριση επιχειρησιακών εξόδων, έγκριση κεφαλαιουχικών δαπανών, εκτέλεση συμφωνιών και άλλες διαδικασίες, για όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Συμμόρφωση

Βασικό στοιχείο στην πολιτική του Ομίλου CTC είναι και η συμμόρφωσή του με τις νομικές του υποχρεώσεις, καθώς και η πιστή εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών που ο ίδιος ο Όμιλος έχει θεσμοθετήσει. Για το σκοπό αυτό λειτουργεί Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, ενώ τα νομικά θέματα τυγχάνουν χειρισμού τόσο από εσωτερικούς όσο και από εξωτερικούς συμβούλους.

ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, του οποίου η ανεξαρτησία διαφυλάσσεται αφού αναφέρεται διοικητικά και λειτουργικά απευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου του Ομίλου, έχει ευθύνη να ελέγχει την τήρηση των προνοούμενων πολιτικών και νομοθεσιών που διέπουν τις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου, των εσωτερικών πολιτικών και διαδικασιών, και των κανονισμών ασφάλειας και υγείας στα καταστήματα και χώρους εργασίας.

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Τα Συγκροτήματα εταιρειών του Ομίλου τηρούν πιστά όλες τις απαιτήσεις που προνοούνται για εταιρείες και εκδότες που είναι εισηγμένοι στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου. Ο κίνδυνος μη συμμόρφωσης με τους νόμους και κανονισμούς της Πολιτείας περιορίζεται σε μεγάλο βαθμό μέσω της εποπτείας που ασκείται από τους Λειτουργούς Συμμόρφωσης, αλλά και μέσω άλλων ασφαλιστικών δικλείδων που εφαρμόζουν οι εταιρείες του Ομίλου.

ΞΕΠΛΥΜΑ ΒΡΩΜΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

Ο Όμιλος, μέσω των οικονομικών διευθύνσεων των εταιρειών του, συμμορφώνεται πλήρως και εφαρμόζει τόσο το γράμμα όσο και το πνεύμα της νομοθεσίας για την παρεμπόδιση και καταπολέμηση της

νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Συγχρόνως, στα πλαίσια των εμπορικών του συναλλαγών, περιλαμβάνονται απαγορευτικές ρήτρες για ενέργειες διαφθοράς και δωροδοκίας, σε κάθε επίπεδο.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Για τα μέλη του προσωπικού ισχύει ο Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς του Ομίλου, η αποδοχή του οποίου αποτελεί όρο εργοδότησης. Μέσω του δεσμεύονται να ακολουθούν τα ψηλότερα δυνατά επίπεδα διαφάνειας και ηθικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς, και να μη συμμετέχουν σε πρακτικές που παραβιάζουν σχετικούς νόμους και κανονισμούς, όπως:

- Εμπλοκή των εργοδοτούμενων και / ή άλλων τρίτων προσώπων που ενεργούν εκ μέρους τους, σε οποιαδήποτε μορφή δωροδοκίας ή διαφθοράς.
- Απόκρυψη από εργοδοτούμενους ή συνεργάτες νομικών, ηθικών, οικονομικών ή άλλων συγκρούσεων συμφερόντων που μπορεί να έχουν, σε σχέση με τις δραστηριότητες των εταιρειών.
- Εμπλοκή σε αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές και συμπεριφορές, οι οποίες θεωρούνται πειθαρχικό παράπτωμα.

Ενθαρρύνεται η απρόσκοπτη αναφορά περιστατικών ή υποψιών για εμπλοκή σε τέτοιες συμπεριφορές.

Το Εγχειρίδιο Προσωπικού (HR Manual), του οποίου η αποδοχή και τήρηση επίσης αποτελεί όρο εργοδότησης, περιλαμβάνει όλους τους κανονισμούς που οφείλει όλο το προσωπικό να ακολουθεί. Για συγκεκριμένα θέματα υπάρχουν πιο λεπτομερείς πολιτικές, οι οποίες κοινοποιούνται στα μέλη του προσωπικού, με την απαίτηση να υπογράφουν γνωστοποίηση και δέσμευση για απόλυτη τήρησή τους.

Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Όμιλος CTC αναγνωρίζει και προάγει την ασφάλεια και υγεία των πελατών και καταναλωτών παρέχοντας ασφαλείς εγκαταστάσεις και ποιοτικά προϊόντα, τα οποία προωθούνται στην αγορά μέσω μιας αποτελεσματικής εφοδιαστικής αλυσίδας.

Επιλογή και Αξιολόγηση Προμηθευτών

Κατά την επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτών, εκτός από τα εμπορικά κριτήρια, λαμβάνονται υπόψη κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια.

Για κάθε προμηθευτή εξασφαλίζεται η πιο κάτω πληροφόρηση, ανάλογα με τη φύση του προϊόντος:

- Πιστοποιήσεις.
- Άδεια υγειονομικών υπηρεσιών.
- Άδεια κτηνιατρικών υπηρεσιών.
- Διάρκεια ζωής προϊόντων.
- Συνθήκες φύλαξης προϊόντων.
- Κατάλληλη σήμανση.

Για αγορές από τρίτες χώρες γίνεται επιτόπου επίσκεψη πριν από τη σύναψη συνεργασίας με στόχο τον έλεγχο για:

- Εγκαταστάσεις.
- Συνθήκες εργασίας προσωπικού.
- Σεβασμό ανθρωπίνων δικαιωμάτων (π.χ. Child Labour).

Επιλογή προϊόντων

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην επιλογή των προϊόντων μας έχοντας ως πολιτική την προώθηση γνωστών μαρκών με αναγνωρισμένη άριστη ποιότητα. Ελέγχουμε ότι:

- Αγοράζουμε την καλύτερη ποιότητα σε σχέση με την τιμή.
- Ακολουθούμε όλες τις νομοθεσίες της Κύπρου και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Υπάρχουν όλα τα απαιτούμενα πιστοποιητικά, όπως:
 - Σήμανση CE ή COC που αποδεικνύει ότι το προϊόν έχει ελεγχθεί και πληροί όλες τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές ως προς την ασφάλεια και την προστασία της υγείας και του περιβάλλοντος.
 - Πιστοποιητικό REACH - Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την αξιολόγηση και τον περιορισμό της χρήσης των χημικών ουσιών στην κατασκευή.

Ιχνηλασιμότητα προϊόντων (Product traceability)

Συστήματα που χρησιμοποιούνται στην εφοδιαστική αλυσίδα κωδικοποιούν όλα τα προϊόντα και επιτρέπουν τον άμεσο εντοπισμό τους σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο θα χρειαστεί ανάκληση.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Ο Όμιλος θεωρεί ως επαγγελματική αναγκαιότητα την παροχή ασφαλών τροφίμων και έχει καθιερώσει πολιτική ασφάλειας και υγιεινής τροφίμων, η οποία προδιαγράφει τις βασικές αρχές και επιδιώξεις του για συνεχή βελτίωση.

Οι εταιρείες Ermes Department Stores Plc, C.W.Artopolis Ltd και Argosy Trading Company Ltd εφαρμόζουν το Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων και είναι πιστοποιημένες με το πρότυπο ISO 22000:2005. Στο πλαίσιο της εφαρμογής του συστήματος ασφάλειας τροφίμων, προωθούνται και εφαρμόζονται οι πιο κάτω ενέργειες:

- Σχεδιασμός και εφαρμογή κατάλληλων κανονισμών και διαδικασιών.
- Εκπαίδευση προσωπικού για απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων και ικανοτήτων στα βασικά θέματα που αφορούν την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων στους χώρους επεξεργασίας (όπου ισχύει), διαχείρισης και διάθεσης των τροφίμων.
- Χρήση κατάλληλων μέτρων ατομικής υγιεινής.
- Εκτίμηση κινδύνων.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Για τη διαχείριση των θεμάτων ασφάλειας και υγείας, εφαρμόζουμε κατάλληλα συστήματα σύμφωνα με τη νομοθεσία. Όλα τα μέτρα που λαμβάνονται για τη διασφάλιση της ασφάλειας και υγείας των καταναλωτών, εμπορικών πελατών και τρίτων προσώπων που διακινούνται στις εγκαταστάσεις του Ομίλου παρουσιάζονται στην ενότητα «Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας».

Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι επιχειρηματική πρακτική που αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο ως βασικό στοιχείο της εταιρικής ευθύνης. Η διαχείριση των θεμάτων ΕΚΕ που αφορούν την εφοδιαστική αλυσίδα είναι το κλειδί για τη διατήρηση της ακεραιότητας ενός εμπορικού σήματος και της φήμης του Ομίλου. Βοηθά επίσης στη συμμόρφωση με τους νόμους και κανονισμούς.

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Οι παραγγελίες υπολογίζονται λαμβάνοντας υπόψη τα αποθέματα που υπάρχουν, τις εκκρεμείς παραγγελίες, τις αναμενόμενες πωλήσεις, το απόθεμα ασφαλείας και τις παράμετρους της εφοδιαστικής αλυσίδας του προμηθευτή. Στόχος τα σωστά αποθέματα τα οποία εξασφαλίζουν προϊόντα με σωστές ημερομηνίες λήξης ή, ανάλογα με τα προϊόντα, τις τάσεις της μόδας, την εποχικότητα στις προτιμήσεις των καταναλωτών και την τεχνολογία.

Η συχνότητα παραγγελιών προς τους προμηθευτές είναι αλληλένδετη με τη διάρκεια ζωής των προϊόντων. Όσο πιο μικρή η διάρκεια ζωής ενός προϊόντος τόσο πιο συχνά αποστέλλονται παραγγελίες. Με τη συνεχή ανατροφοδότηση εξασφαλίζεται ότι έχουμε φρέσκο προϊόν.

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Κατά την παραλαβή γίνονται μεταξύ άλλων και οι πιο κάτω έλεγχοι οι οποίοι εξασφαλίζουν την ποιότητα του προϊόντος που θα διοχετευθεί στην αγορά:

- Ποσοτικός έλεγχος σε συνδυασμό με την παραγγελία των συγκεκριμένων προϊόντων.

- Έλεγχος για κτυπημένα / βρεγμένα / κατεστραμμένα προϊόντα.
- Έλεγχος για προϊόντα που έχουν ημερομηνία λήξης μικρότερη της συμφωνημένης.
- Αναλύσεις.
- Σωστή σήμανση των προϊόντων.

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

Στους αποθηκευτικούς χώρους υπάρχουν καταγραμμένοι ρόλοι και ευθύνες. Γίνεται ανάλυση των κινδύνων και οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν τα ανάλογα ρούχα ασφαλείας και κάνουν χρήση του εξοπλισμού της αποθήκης.

Η παραλαβή των προϊόντων και η αποθήκευσή τους γίνονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές που καθορίζουν οι προμηθευτές.

Οι αποθηκευτικοί χώροι έχουν την ανάλογη μηχανογράφηση, η οποία βοηθά στην τήρηση στοιχείων ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε προϊόντος. Στα τρόφιμα η μηχανογράφηση δίνει τη δυνατότητα ετοιμασίας παραγγελιών με το σύστημα First Expire First Out (FEFO), καθώς και της ανάκλησης παρτίδας από την αγορά, ενώ στα είδη ρουχισμού, καλλυντικών και αξεσουάρ με το σύστημα First In First Out (FIFO).

Η μηχανογράφηση δίνει τη δυνατότητα στις αποθήκες τροφίμων να εκτελούνται εργασίες χωρίς χαρτί (voice picking). Παράλληλα, γίνεται καταγραφή θερμοκρασιών και όλες οι πόρτες είναι κλειστές.

Υπάρχει τεκμηριωμένο πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης για τις εγκαταστάσεις και τους υπαίθριους χώρους, καθώς και pest control. Τα απορρυπαντικά και απολυμαντικά που χρησιμοποιούνται είναι σύμφωνα με τα προϊόντα τα οποία αποθηκεύονται. Η φύλαξη των καθαριστικών γίνεται σε ξεχωριστούς χώρους.



Σωστό προϊόν



Σωστή ποσότητα



Σωστές συνθήκες



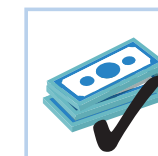
Σωστό μέρος



Σωστός χρόνος



Σωστός πελάτης



Σωστή τιμή

ΔΙΑΝΟΜΗ

Στη διανομή ο στόλος των εταιρειών αποτελείται από καινούργια φορτηγά. Οι οδηγοί εκπαιδεύονται σε θέματα ταχογράφων και οδικής συμπεριφοράς. Τα προϊόντα μπαίνουν σε φορτηγά ανάλογα με τις συνθήκες αποθήκευσης. Υπάρχει σύστημα το οποίο στέλνει sms όταν δημιουργηθεί πρόβλημα στις θερμοκρασίες. Γίνεται συστηματικός καθαρισμός των φορτηγών.

Χρυσό βραβείο στην Argosy

Μοναδική διάκριση κέρδισε η Argosy Trading Company Ltd στα πανελλαδικά βραβεία Supply Chain Awards 2018, που ολοκληρώθηκαν την Τρίτη 5 Ιουνίου 2018, στην Αθήνα. Η Argosy απέσπασε το Gold βραβείο στην ενότητα Υποδομές Κέντρου Αποθήκευσης Διανομής, μεταξύ περισσότερων από 100 συμμετοχές. Ήταν η μόνη κυπριακή εταιρεία που βραβεύτηκε.

Από το 2000 η Argosy λειτουργεί ιδιόκτητο κέντρο διανομής με αποθηκευτικό χώρο μεγαλύτερο των 70.000 κ.μ. Αποθηκεύει σε τέσσερις διαφορετικές θερμοκρασιακές ζώνες και χειρίζεται τον εφοδιασμό (logistics) end-to-end εξολοκλήρου με ίδια μέσα. Με σύγχρονες μεθόδους τεχνολογικά προηγμένες όπως το voice picking, ένα υπερασύγχρονο WMS, ειδικές θυρίδες για το micro picking (για προϊόντα όπως καλλυντικά και κινητή τηλεφωνία), η εταιρεία κατόρθωσε να αγγίξει 15% αύξηση παραγωγικότητας, 40% μείωση λαθών και παράλληλα μείωση λειτουργικών εξόδων. Ακολουθώντας ένα ειδικό σύστημα forecasting, η εταιρεία επιτυγχάνει να έχει το σωστό απόθεμα και κατ'επέκταση το επιθυμητό ψηλό customer service. Με ευελιξία και καινοτομία που δίνουν στην εταιρεία το βέλτιστο βαθμό παραγωγικότητας και παρέχουν ιδιαίτερα καλό επίπεδο εξυπηρέτησης τόσο προς τους πελάτες όσο και προς τους καταναλωτές της, η Argosy διακρίθηκε για τα αποθηκευτικά της κέντρα και τη βελτιστοποίηση της επικοινωνίας μεταξύ αυτών και όσων εμπλέκονται στην εφοδιαστική αλυσίδα.



Ικανοποίηση Πελατών / Καταναλωτών

Η ικανοποίηση πελατών και καταναλωτών είναι πολύ σημαντικό θέμα για τον Όμιλο CTC, αφού όραμά μας είναι να είμαστε η πρώτη επιλογή για καταναλωτές και εμπορικούς πελάτες.

Πέραν της διασφάλισης υψηλής ποιότητας προϊόντων, ο Όμιλος διατηρεί διαδικασίες και πολιτικές για όλα τα θέματα που έχουν άμεση σχέση με τους καταναλωτές, ενώ δίνει μεγάλη σημασία στην εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών.

ΕΡΕΥΝΕΣ

Κάποιοι από τις εταιρείες του Ομίλου χρησιμοποιούν έρευνες αγοράς, έρευνες πελατών ή / και προϊόντων για να ενημερωθούν για τις τάσεις και την άποψη των πελατών / καταναλωτών και να εντοπίσουν τομείς βελτίωσης για την άριστη εξυπηρέτησή τους. Οι έρευνες αυτές είτε γίνονται ειδικά για μας, είτε εξασφαλίζονται από εξειδικευμένους οργανισμούς. Επιπρόσθετα, διεξάγονται και έρευνες εσωτερικά, για παράδειγμα μέσω “follow-up calls”.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Όσον αφορά τους συνεργάτες / εμπορικούς πελάτες, όλες οι εταιρείες έχουν τη δική τους διαδικασία επιστροφής προϊόντων, η οποία τους κοινοποιείται. Οι πελάτες / καταναλωτές στα καταστήματα του Ομίλου ενημερώνονται γι' αυτήν, ανάλογα με το είδος του προϊόντος που αγοράζουν.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

- Τα παράπονα καταναλωτών που απευθύνονται προς τις εταιρείες που στεγάζονται στο Παγκύπριο Κέντρο Διανομής της CTC, τυγχάνουν χειρισμού από το Τμήμα Marketing. Μετά την πρώτη επαφή με τον καταναλωτή, συμπληρώνεται το αντίστοιχο έντυπο συλλέγοντας τις απαραίτητες πληροφορίες. Γίνεται άμεση επικοινωνία με τα σχετικά τμήματα της εταιρείας και αν χρειάζεται και με τον προμηθευτή. Σύμφωνα με τη διαδικασία, το


















αργότερο εντός δύο ημερών από τη μέρα που καταγράφηκε το παράπονο, πρέπει να δοθεί απάντηση στον παραπονούμενο.

- Στα καταστήματα του Ομίλου οι πελάτες μπορούν να αναφέρουν προφορικά ή γραπτώς το παράπονό τους, είτε στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου υπάρχει, είτε σε άτομο της διευθυντικής ομάδας του καταστήματος. Αν το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί επί τόπου, παραπέμπεται στο αρμόδιο άτομο στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας και επιλύεται.
- Επίσης, κάποια παράπονα γνωστοποιούνται διαμέσου των μέσω κοινωνικής δικτύωσης. Τα παράπονα αυτά παρακολουθούνται από τα Τμήματα Marketing των εταιρειών και προωθούνται για επίλυση στα αρμόδια άτομα.
- Όλα τα παράπονα καταγράφονται και παρακολουθούνται.

ΣΧΕΔΙΟ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (REWARD SCHEME)

Το Συγκρότημα Ermes διατηρεί σήμερα δύο εξειδικευμένα σχέδια πιστότητας πελατών (Ermes Club και Beauty Club), μέσω των οποίων οι πελάτες απολαμβάνουν ωφέληματα με βάση τις αγορές τους. Ο Όμιλος, με στόχο την ακόμα καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αναμένεται σύντομα να λανσάρει καινούργιο Σχέδιο Επιβράβευσης Πελατών, το οποίο θα επικεντρώνεται στις ειδικές και εξατομικευμένες ανάγκες τους.

Σχέδιο δράσης

Θέμα ΕΚΕ	Επιδίωξη	Δράση και Χρονοδιάγραμμα	Στάδιο Εφαρμογής
Επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα και τυποποίηση διεργασιών	Αξιολόγηση και βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών και τυποποίηση κοινών διαδικασιών σε όλο τον Όμιλο. Ξεκάθαρση και αποτελεσματική επικοινωνία της στρατηγικής.	Έργο αναδιάρθρωσης των καταστημάτων λιανικής - 2018/19. Καταγραφή διαδικασιών στο Superhome - 2018/19. Εποπτεία της πιστής εφαρμογής των τρόπων γνωστοποίησης της στρατηγικής του Ομίλου, όπως αυτοί έχουν καθοριστεί στη διαδικασία καθορισμού των KPIs.	  
Ασφάλεια εταιρικών δεδομένων και τεχνολογία	Συνεχής αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής του Ομίλου με στόχο τη μεγιστοποίηση ασφάλειας και παραγωγικότητας.	Δημιουργία ενός Group Energy Efficient Data Centre, το οποίο να πληροί τις πιο πρόσφατες τεχνολογικές προδιαγραφές και απαιτήσεις - 2017/21. Κεντροποίηση των συστημάτων πληροφορικής του Ομίλου - 2019/21. Δημιουργία “Disaster Recovery Site” - 2019/22. Πιστοποίηση με το πρότυπο ISO 27001 για διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών - 2019/21. Υλοποίηση του συστήματος Office 365 σε όλες τις εταιρείες - 2018/19.	    
Διαχείριση Κινδύνου	Ελαχιστοποίηση κινδύνων στη λειτουργία του Ομίλου.	Δημιουργία Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων - 2018.	
Συμμόρφωση	Πλήρης συμμόρφωση με νομοθεσίες και κανονισμούς.	Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε νομοθεσίες και κανονισμούς που σχετίζονται με τα καθήκοντά τους. Δημιουργία θέσεων Λειτουργιών Συμμόρφωσης - 2019.	 
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	Έγκαιρη διάθεση των προϊόντων στον πελάτη / καταναλωτή.	Ολοκλήρωση του συστήματος διαχείρισης αποθήκης (WMS) στην εταιρεία Ermes για τα καταστήματα Zako - 2018. Ολοκλήρωση συστήματος διαχείρισης εισαγωγών και αποθεμάτων της Ermes - 2018. Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης αποθήκης (WMS) στη Superhome - 2019.	  
Ικανοποίηση πελατών / καταναλωτών	Να είμαστε η πρώτη επιλογή.	Συστηματική διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών / καταναλωτών, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και προώθηση διορθωτικών / βελτιωτικών ενεργειών. Εφαρμογή νέου Σχεδίου Επιβράβευσης Πελατών - 2018. Δημιουργία κοινού template για καταγραφή στατιστικών στοιχείων - 2019.	  



Νέα δέσμευση



Η εφαρμογή δεν άρχισε



Δέσμευση ολοκληρώθηκε



Δέσμευση σε εξέλιξη



Συνεχής εφαρμογή



Περιβάλλον

Βιοποικιλότητα

LIMNI BAY

Αναφορικά με τη βιοποικιλότητα, η μεγαλύτερη συμβολή του Ομίλου CTC αφορά τη μεγάλη ανάπτυξη του έργου Limni Bay, για την οποία παρέχονται πιο κάτω πληροφορίες.

Το έργο Limni Bay υλοποιείται στην περιφέρεια της Πόλης Χρυσοχούς, μια περιοχή η οποία είναι γεωγραφικά απομονωμένη και οικονομικά υποβαθμισμένη, χωρίς μέχρι σήμερα να έχουν πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε σημαντικά έργα υποδομής, είτε από το Κράτος, είτε από τον ιδιωτικό τομέα. Η περιοχή επίσης, συγκριτικά με τις άλλες περιοχές της Κύπρου, έχει ψηλό βαθμό ανεργίας, πράγμα που αναγκάζει νεαρά άτομα και οικογένειες να μεταναστεύσουν σε άλλες περιοχές της Κύπρου ή στο εξωτερικό.

Ο Όμιλος Σιακόλα αγόρασε την περιοχή της Λίμνης το 1983 λόγω της μεγάλης ομορφιάς του τοπίου και των φυσικών χαρακτηριστικών της περιοχής, η οποία συνδυάζει θάλασσα και βουνό, μαζί με ένα εξαιρετικό κλίμα. Η έκταση της ακίνητης περιουσίας στην οποία θα πραγματοποιηθεί το όλο Έργο ανέρχεται σε 3,03 εκατομμύρια τ.μ.

Αποκατάσταση φυσικού περιβάλλοντος Λίμνης

Από το 1937 μέχρι το 1979 η περιοχή της Λίμνης χρησιμοποιείτο ως μεταλλείο για την εξόρυξη μεταλλεύματος. Ο χαλκός και το θείο ήταν τα σημαντικά στοιχεία που περιείχονταν στο κοίτασμα. Από το 1979 και μετά το μεταλλείο παρέμεινε σε αδράνεια μέχρι το 2008, οπότε άρχισε και η αποκατάσταση του περιβάλλοντος της περιοχής.

Η γενική εικόνα που παρουσίαζε η περιοχή της Λίμνης μέχρι το 2008, ως αποτέλεσμα της εκτεταμένης κλίμακας των παρεμβάσεων από τη λειτουργία του μεταλλείου από τους προηγούμενους ιδιοκτήτες, ήταν η μεγάλη και σοβαρή αλλοίωση των φυσικών χαρακτηριστικών της περιοχής και η διατάραξη του

οικοσυστήματος, καθώς τεράστιες ποσότητες μεταλλεύματος και εδάφους μετακινήθηκαν από τις θέσεις τους και εναποτέθηκαν ευρύτερα στην περιοχή, ως στείρα υλικά και χώροι τελμάτων. Παράλληλα, δημιουργήθηκε ένας ανοικτός κρατήρας μήκους 900 μέτρων, πλάτους 400 μέτρων και βάθους 100 περίπου μέτρων.

Ανάλογες περιβαλλοντικές επιπτώσεις δημιουργήθηκαν και πάνω στην παραλία της Λίμνης, η οποία υποβαθμίστηκε σημαντικά λόγω της απόθεσης σε αυτή τελμάτων.

Ως εκ τούτου, μέσα από την υλοποίηση του έργου Limni Bay ήταν επιθυμητή από την Εταιρεία η πλήρης αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος της περιοχής και η αποτελεσματική προστασία της παραλίας φωλεοποίησης των χελωνών. Κατόπιν σχετικών αδειοδοτήσεων που δόθηκαν από το Τμήμα Περιβάλλοντος, το Τμήμα Πολεοδομίας και το Τμήμα Δασών, και με βάση ειδική μελέτη που έγινε από τη διεθνή εταιρεία Sogreah, μετακινήθηκαν 12 εκατομμύρια κυβικά μέτρα τελμάτων και μπαζών από την περιοχή και επανατοποθετήθηκαν πίσω στον κρατήρα. Η όλη εργασία αποκατάστασης κράτησε τρία χρόνια, συμπληρώθηκε το 2011 και περιέλαβε τον καθαρισμό της παραλίας φωλεοποίησης από τα τέλματα, με αποτέλεσμα να παρατηρείται έκτοτε αυξημένη ωτοκία σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, σε συνδυασμό και με τα προγράμματα του Τμήματος Αλιείας. Το ολικό κόστος αποκατάστασης του φυσικού περιβάλλοντος ανήλθε στα €40 εκατομμύρια περίπου και η εργασία αποκατάστασης που έγινε θεωρείται ως μια από τις μεγαλύτερες του είδους της στον κόσμο.

Σημειώνεται ότι, με την αποπεράτωση των πιο πάνω έργων, ακολούθησαν εξειδικευμένες και εκτενείς αναλύσεις για να επιβεβαιωθεί η πλήρης απορρύπανση και καθαρότητα του εδάφους. Για περαιτέρω επιβεβαίωση αλλά και για εμπλουτισμό του εδάφους έγινε σπορά των επηρεασθεισών περιοχών, ενώ επιπρόσθετα φυτεύθηκαν σε όλη την περιοχή πάνω από 9.000 δένδρα.

Στόχοι

Όραμα της Εταιρείας είναι η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου resort, το οποίο στην τελική του μορφή θα αποτελείται από δυο Signature Golf Courses 18 οπών, με μια λέσχη για κάθε γήπεδο, μικρό ξενοδοχείο υψηλών προδιαγραφών, επαύλεις σε αυτόνομα οικόπεδα, οργανωμένες οικιστικές μονάδες υψηλής ποιότητας, leisure facilities, ιστορικό μουσείο Λίμνης και ένα εκτεταμένο δίκτυο μονοπατιών και ποδηλατοδρόμων, με ευρεία τοπιοτέχνηση. Το όλο Έργο θα είναι εξαιρετικά υψηλής ποιότητας και ένα από τα καλύτερα στην ευρύτερη περιοχή της Μεσογείου. Θα περιλαμβάνει και πολλά άλλα περιβαλλοντικά στοιχεία και θα εναρμονίζεται πλήρως με το φυσικό περιβάλλον της περιοχής, το οποίο και θα αναδεικνύει.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι πιο πάνω στόχοι, η Εταιρεία προσέλαβε για το Masterplan το διεθνή αναγνωρισμένο αμερικανικό Οίκο EDSA, για τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό των επαύλεων, του ξενοδοχείου, των λεσχών των γηπέδων γκολφ και των άλλων κτηρίων του Έργου τους παγκοσμίως γνωστούς αρχιτέκτονες Foster+Partners, και για το σχεδιασμό των δύο γηπέδων γκολφ τους Jack Nicklaus και Gary Player, οι οποίοι θεωρούνται από τους καλύτερους στον κόσμο στο σχεδιασμό γηπέδων γκολφ.

Οι βασικές αρχές σχεδιασμού του Έργου έχουν λάβει υπόψη, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Την αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος και την ανάδειξη της ομορφιάς του τοπίου.
- Την αποτελεσματική προστασία της παραλίας φωλεοποίησης των χελωνών.
- Τη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών, στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, για την εξοικονόμηση νερού, ενέργειας και άλλων πολύτιμων φυσικών πόρων, καθώς και τη χρησιμοποίηση τοπικών υλικών και στοιχείων της παραδοσιακής αρχιτεκτονικής του τόπου.
- Τη διατήρηση και ενδυνάμωση της φυσικής ενδημικής βλάστησης της περιοχής.

Θετικές επιπτώσεις από την υλοποίηση του Έργου

Η υλοποίηση του Έργου, πέραν από τις θετικές επιπτώσεις που θα έχει για την οικονομία και την κοινωνική ευημερία των κατοίκων, θα δώσει τη δυνατότητα για αποτελεσματική προστασία της παραλίας φωλεοποίησης, μέσα από την εφαρμογή αυστηρών μέτρων για το φωτισμό (άμεσο και έμμεσο), καθώς και για τον περιορισμό της επισκεψιμότητας προς αυτή, ενώ παράλληλα θα δημιουργηθούν και διάφορα άλλα εμπλουτιστικά έργα για τον πολιτισμό και το περιβάλλον, όπως το ιστορικό μουσείο Λίμνης, το Περιβαλλοντικό Κέντρο Πληροφόρησης για τις χελώνες, μονοπάτια της φύσης, εκτεταμένη φυτοκάλυψη με ενδημικά φυτά κ.λπ.

Επιπρόσθετα, η υλοποίηση του Έργου θα δημιουργήσει εκατοντάδες νέες θέσεις εργασίας και νέες υπηρεσίες για τους κατοίκους της περιοχής και ιδιαίτερα για τους νέους με πολλαπλά οφέλη για ολόκληρη την περιφέρεια της Πόλης Χρυσοχούς.

Αδειοδότηση του Έργου

Το Έργο βρίσκεται στο τελικό στάδιο αδειοδότησής του από τις αρμόδιες Αρχές. Η Επικαιροποιημένη Δέουσα Εκτίμηση, η οποία έγινε από τον παγκοσμίως γνωστό Οίκο Mott MacDonald και αφορά τα εξειδικευμένα θέματα φωτισμού και επισκεψιμότητας, σε σχέση με την παραλία φωλεοποίησης, έτυχε θετικής αξιολόγησης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή αρχές του 2018. Αναμένεται τώρα η Επικαιροποιημένη Γνωμάτευση του Τμήματος Περιβάλλοντος και στη συνέχεια η αδειοδότηση του όλου Έργου από το Τμήμα Πολεοδομίας και Οικήσεως.

ΠΡΙΝ

Γενική εικόνα που παρουσιάζει η περιοχή της Λίμνης μέχρι το 2008, ως αποτέλεσμα της εκτεταμένης κλίμακας των παρεμβάσεων από τη λειτουργία του μεταλλείου, από τους προηγούμενους ιδιοκτήτες.



Κρατήρας - 900X400 μ., Βάθος 100 μ. περίπου



Λόφος από τέλματα 250.000 τ.μ., ύψους 35 μ. και όγκου 4,5 εκατομμυρίων κ.μ.



Απομεινάρια τελμάτων και μπαζών



Απομεινάρια τελμάτων από τις μεταλλευτικές εργασίες στην παραλία ωτοκίας των κελωνών

ΜΕΤΑ

Εικόνα της περιοχής της Λίμνης μετά την αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος της περιοχής από την Cyprus Limni Resorts & GolfCourses Plc.



Ο κρατήρας μετά την εναπόθεση σε αυτόν 12 εκατομμυρίων κ.μ. τελμάτων και μπαζών



Αποκατάσταση του τοπίου και φύτευση όλων των επηρεαζόμενων περιοχών μετά τον καθαρισμό τους από τα τέλματα



Η παραλία ωτοκίας των χελωνών μετά την απομάκρυνση των τελμάτων

Διαχείριση Ενέργειας

Ο Όμιλος CTC, λαμβάνοντας υπόψη τις ενεργειακές προκλήσεις που αντιμετωπίζει η χώρα μας λόγω της κλιματικής αλλαγής, αναγνωρίζει την ευθύνη του να υιοθετήσει επιλογές που συμβάλλουν στην ελαχιστοποίηση του οικολογικού του αποτυπώματος και στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων.

Στα πλαίσια της προσπάθειας αυτής, ο Όμιλος CTC έχει προχωρήσει στις εξής ενέργειες:

- Χρήση εξοπλισμού αυξημένης ενεργειακής απόδοσης σε κτήρια που ανεγείρονται ή ανακαινίζονται.
- Αντικατάσταση υφιστάμενου φωτισμού με φωτισμό τεχνολογίας LED - Οι εταιρείες του Ομίλου προχωρούν σταδιακά στην αλλαγή των συμβατικών φωτιστικών και λαμπτήρων με αντίστοιχα προϊόντα τεχνολογίας LED. Αυτό γίνεται απαραίτητα σε κάθε ανακαίνιση κτηρίου ή ανέγερση νέου. Στόχος είναι η εξοικονόμηση ενέργειας και κόστους. Επίσης, με αυτό τον τρόπο βελτιώνονται τα επίπεδα φωτισμού, κάνοντας έτσι πιο άνετη την εμπειρία του χρήστη στο χώρο, είτε πρόκειται για εργαζόμενο είτε για επισκέπτη. Εντός του 2017, εγκαταστήσαμε σε όλο τον Όμιλο 6.270 φωτιστικά και 676 λαμπτήρες τεχνολογίας LED.

Στο κατάστημα Superhome Center στο Στρόβολο, με την αντικατάσταση του φωτιστικού εξοπλισμού σε ανάλογο τεχνολογίας LED το 2015, έχουμε πετύχει εξοικονόμηση ενέργειας μέχρι και 74%, ενώ για την αναβάθμιση του φωτισμού στο κατάστημα Superhome Center στη Λεμεσό το 2017, η εξοικονόμηση ενέργειας που έχει επιτευχθεί ανέρχεται στο 54%.

- Αλλαγή του στόλου εταιρικών αυτοκινήτων με οχήματα με χαμηλούς ρύπους και χαμηλή κατανάλωση καυσίμων - Λαμβάνοντας υπόψη την περιβαλλοντική νομοθεσία, αλλά και τη ραγδαία ανάπτυξη στον τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας, έχουμε αρχίσει την αντικατάσταση των παλαιών εταιρικών οχημάτων με καινούργια. Τα σημερινά αυτοκίνητα έχουν ψηλότερη απόδοση σε σχέση με την κατανάλωση καυσίμων, εκπέμπουν έως και 20 φορές μικρότερες ποσότητες ρύπων από τα αντίστοιχα παλαιότερα οχήματα, ενώ η συχνότητα των βλαβών είναι αισθητά μειωμένη.
- Φύτευση δέντρων - Στο Παγκύπριο Κέντρο Διανομής της CTC στο Πέρα Χωριό Νήσου φυτεύτηκαν 500 δέντρα μεγάλου μεγέθους. Επίσης, στη Λίμνη, όπου θα ανεγερθεί το έργο Limni Bay, μετά από την καθαριότητα του εδάφους, φυτεύτηκαν 9.000 δέντρα.

Ενέργεια	Μονάδες	Κατανάλωση 2017
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	Kwh	20.954.423
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά m ²	Kwh/m ²	169,86
Εκπομπές CO ₂ από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας* (Score 2)	Kg CO ₂	44.922.092
Υγραέριο (LPG)	Kg	16.633
Εκπομπές CO ₂ από υγραέριο (Score 1)	Kg CO ₂	4.556
Πετρέλαιο	Lt	11.160
Εκπομπές CO ₂ από πετρέλαιο (Score 1)	Kg CO ₂	3.265
Ιδιόκτητα / Ενοικιαζόμενα οχήματα - πετρέλαιο	Lt	766.151
Ιδιόκτητα / Ενοικιαζόμενα οχήματα - βενζίνη	Lt	124.620
Κατανάλωση Νερού	m ³	242.768
Χώροι (m ²)	m ²	123.366

* Ο τρόπος υπολογισμού βασίζεται στο έγγραφο «Μεθοδολογία Υπολογισμού της Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίου», Αύγουστος 2009, από την Infotrend Innovations και την BRE για το Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Περιβαλλοντικός Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες

Ο Όμιλος CTC αναγνωρίζει τη σημαντικότητα της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε σχέση με τα προϊόντα που εισάγει και διανέμει στην κυπριακή αγορά καθώς και τις δραστηριότητές του. Προς το σκοπό αυτό, προβαίνουμε σε σειρά ενεργειών επιδιώκοντας τη θεσμοθέτηση κεντρικής πολιτικής αναφορικά με τα θέματα αυτά.

Μέλημά μας αναφορικά με τη διαχείριση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου από προϊόντα και δραστηριότητες ήταν διαχρονικά:

- Η μείωση του όγκου των υλικών που δεν είναι ανακυκλώσιμα ή βιοδιασπώμενα.
- Η προώθηση στην αγορά πράσινων και βιώσιμων προϊόντων.
- Η χρήση συλλογικών συστημάτων για την αποκομιδή, ανάκτηση και ανακύκλωση αποβλήτων.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΑΠΟ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Διαχείριση υλικών και αποβλήτων υλικών συσκευασίας, σύμφωνα με την οδηγία 94 / 62 της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Η CTC είναι από τους πρώτους οργανισμούς στην Κύπρο, υπό την αιγίδα του ΚΕΒΕ, που συνέβαλε στη δημιουργία ενός συλλογικού συστήματος, με βάση το οποίο ένας κεντρικός φορέας αναλαμβάνει την αποκομιδή, ανάκτηση και ανακύκλωση των αποβλήτων. Ο φορέας αυτός είναι η Green Dot (Cyprus) Public Co. Ltd, που ιδρύθηκε το 2004. Έκτοτε, η CTC είναι μέτοχος και μέλος, λαμβάνοντας μέρος στο συλλογικό σύστημα.

Διαχείριση αποβλήτων ηλεκτρικών / ηλεκτρονικών ειδών και μπαταριών

- Η θυγατρική εταιρεία IDEEA Distribution of Appliances Ltd, στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις πρόνοιες του νόμου «Ο περί Στερεών και Επικίνδυνων Αποβλήτων Νόμος Αριθμός 125 του 2002», μαζί με άλλες εταιρείες προχώρησε στη σύσταση της εταιρείας συλλογικής διαχείρισης με την επωνυμία WEEE Electrocyclosis Cyprus Ltd, η οποία αδειοδοτήθηκε και άρχισε την περισυλλογή ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών ειδών εντός του 2009.
- Η θυγατρική εταιρεία Argosy Trading Company Ltd είναι από τους ιδρυτές της εταιρείας Α.Φ.Η.Σ. Κύπρος Λτδ, ενός συλλογικού συστήματος διαχείρισης των ηλεκτρικών στηλών και συσσωρευτών (μπαταριών). Σύμφωνα με τη Νομοθεσία ΚΔΠ 125/2009, την οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2006/66/ΕΚ και με την αδειοδότησή της στις 30 Μαρτίου 2009, η Α.Φ.Η.Σ. Κύπρος Λτδ έθεσε σε λειτουργία το σύστημα τον Ιούνιο του 2009.

Διαχείριση οχημάτων στο τέλος του κύκλου ζωής τους

- Η CTC υπέγραψε την 1 Ιουλίου 2005 σύμβαση με εξουσιοδοτημένη εταιρεία για συλλογή οχημάτων στο τέλος του κύκλου ζωής τους, καθώς και για συλλογή και διαχείριση μεταλλικών αποβλήτων, σύμφωνα με τον «Περί των Οχημάτων στο Τέλος του Κύκλου Ζωής τους Νόμο 157 του 2003».

Απόβλητα που έχουν ανακυκλωθεί το 2017 σε συνεργασία με την Green Dot και την WEEE

Ανακύκλωση αποβλήτων από τις πωλήσεις 2017 που τιμολογούνται από την Green Dot	
Ανακύκλωση Αποβλήτων	Σύνολο (Τόνοι)
Household	
Glass	206,61
Paper	900,24
Steel	94,99
Aluminium	13,15
PET	7,58
HDPE	56,70
Drink cartons	0,0038
PVC	19,10
PE	21,50
PP	111,90
PS	0,10
Other	128,54
Non recover.	1,29
Commercial	
Paper	699,46
Plastic	33,30
Wood	363,74
Other	64,89

Ανακύκλωση αποβλήτων από τις λειτουργικές διαδικασίες 2017 που συλλέγονται από την WEEE	
Ανακύκλωση Αποβλήτων	Σύνολο (Τόνοι)
Οικιακές συσκευές	
<50 cm	244,17
>50 cm	1027,74
Ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά εργαλεία	
<50 cm	24,05
>50 cm	0
Παιχνίδια και αθλητισμός	
<50 cm	0,16
>50 cm	0

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΠΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αναφορικά με τα απόβλητα που προκύπτουν από δραστηριότητες του Ομίλου, γίνεται συστηματικά ανακύκλωση:






- Χαρτιού
- Πλαστικού
- Ξύλου
- Μπαταριών
- Λαδιών










Επιπλέον βρίσκεται σε εξέλιξη η εφαρμογή συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης σε εταιρείες του Ομίλου με στόχο την πιστοποίησή τους με το πρότυπο ISO 14001 - Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Ανακύκλωση αποβλήτων από τις λειτουργικές διαδικασίες 2017 που συλλέγονται από τη CEI	
	Σύνολο (Τόνοι)
Χαρτί	135,73
Πλαστικό	57,72
Ξύλο	8,35
Άλλα	0

Ανακύκλωση επικίνδυνων αποβλήτων από τις λειτουργικές διαδικασίες 2017	
Μπαταρίες	Σύνολο (Τεμάχια)
Μη επαναφορτιζόμενες	
Έως 5 γραμμάρια	96.090
6 έως 30 γραμμάρια	1.441.519
31 έως 50 γραμμάρια	110.455
Από 15l μέχρι 2000 γραμμάρια	0
Επαναφορτιζόμενες	
Έως 150 γραμμάρια	36.612
Από 15l μέχρι 2000 γραμμάρια	3.418
Fluorescent Tubes Containing Mercury	207
Fluorescent Tubes and Other Waste Containing Mercury	225
Batteries and Accumulators	428

Σχέδιο δράσης

-  Νέα δέσμευση
-  Η εφαρμογή δεν άρχισε
-  Δέσμευση ολοκληρώθηκε
-  Δέσμευση σε εξέλιξη
-  Συνεχής εφαρμογή

Θέμα ΕΚΕ	Επιδίωξη	Δράση και Χρονοδιάγραμμα	Στάδιο Εφαρμογής
Διαχείριση Ενέργειας	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.	Έναρξη διαδικασίας για διεξαγωγή ενεργειακών ελέγχων (energy audit) - 2018. Υιοθέτηση κεντρικής πολιτικής για τη διαχείριση ενέργειας - 2019. Χρήση εξοπλισμού αυξημένης ενεργειακής απόδοσης. Σταδιακή αλλαγή των συμβατικών φωτιστικών και λαμπτήρων με αντίστοιχα προϊόντα τεχνολογίας LED στις εγκαταστάσεις του Ομίλου - 2015/20. Ανανέωση του στόλου εταιρικών αυτοκινήτων με οχήματα με χαμηλούς ρύπους και χαμηλή κατανάλωση καυσίμων. Μελέτη για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών - 2018.	     
Περιβαλλοντικός Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες	Δημιουργία κουλτούρας περιβαλλοντικής συνείδησης. Εμπλουτισμός της γκάμας προϊόντων με προϊόντα πιο φιλικά προς το περιβάλλον.	Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και πιστοποίησή του με το Πρότυπο ISO 14001 στο Παγκύπριο Κέντρο Διανομής της CTC - 2018/19. Ένταξη των περιβαλλοντικών θεμάτων στο εκπαιδευτικό πλάνο του Ομίλου - 2018/19. Προώθηση ηλεκτρικών αυτοκινήτων, ειδών φωτισμού LED.	  

05

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative (GRI)
- Στοιχεία Επικοινωνίας

Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative (GRI)

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	Προφίλ Οργανισμού			
	GRI 102-1	Όνομα του οργανισμού	Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ	5
	GRI 102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Η CTC με μια ματιά	9
	GRI 102-3	Τοποθεσία της έδρας	Στοιχεία επικοινωνίας	83
	GRI 102-4	Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Η CTC με μια ματιά	9
	GRI 102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Η CTC με μια ματιά	9
	GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Επιχειρηματικοί Τομείς	14
	GRI 102-7	Μέγεθος του οργανισμού	Επιχειρηματικοί Τομείς	14
	GRI 102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία	35
	GRI 102-9	Εφοδιαστική Αλυσίδα	Επιχειρηματικοί Τομείς Διαχείριση εφοδιαστικής Αλυσίδας	14 65
	GRI 102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Εξελίξεις στον Όμιλο	19
	GRI 102-11	Αρχή της προφύλαξης	Εταιρική Διακυβέρνηση	20
	GRI 102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Εμπορικές Πρακτικές Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα	57 44
	GRI 102-13	Συμμετοχή σε οργανώσεις	Εμπορικές Πρακτικές	57
	Στρατηγική			
GRI 102-14	Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Εισαγωγή από τον Εκτελεστικό Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο	6	
GRI 102-15	Κύριες Επιπτώσεις, Κίνδυνοι, και Ευκαιρίες	Διαχείριση Κινδύνου	61	
Ηθική και Ακεραιότητα				
GRI 102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Όραμα και Επιχειρηματική Συμπεριφορά	12	
Διακυβέρνηση				
GRI 102-18	Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση	20	
Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη				
GRI 102-40	Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Μεθοδολογία εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ	25	
GRI 102-41	Συλλογικές συμβάσεις	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	38	
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Μεθοδολογία εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ	25	
GRI 102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Μεθοδολογία εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ	25	
GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Μεθοδολογία εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ	25	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
	Προφίλ Απολογισμού			
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	GRI 102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	H πρώτη Έκθεση ΕΚΕ H CTC με μια ματιά	5 9
	GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Μεθοδολογία εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ	25
	GRI 102-47	Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Μεθοδολογία εντοπισμού Ουσιαστικών Θεμάτων ΕΚΕ	25
	GRI 102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Αυτή είναι η πρώτη μας έκθεση	
	GRI 102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Αυτή είναι η πρώτη μας έκθεση	
	GRI 102-50	Περίοδος αναφοράς	2017	
	GRI 102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Αυτή είναι η πρώτη μας έκθεση	
	GRI 102-52	Κύκλος απολογισμού	Ετήσια	
	GRI 102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Στοιχεία επικοινωνίας	89
	GRI 102-54	Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Ο απολογισμός έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα GRI Standards: Βασική επιλογή	
GRI 102-55	Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative (GRI)		
GRI 102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Δεν Υπάρχει		
Ουσιαστικό θέμα: Συμμόρφωση				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Συμμόρφωση	62
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Συμμόρφωση	62
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Συμμόρφωση	62
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	GRI 102-18	Δομή διακυβέρνησης	Βλέπε GRI 102-18	
Ουσιαστικό θέμα: Οικονομική Απόδοση				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Οικονομική Απόδοση	58
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική Απόδοση	58
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Οικονομική Απόδοση	58
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016	GRI 202-1	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	36 38
	GRI 202-2	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία	36
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016	GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές, στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Οικονομική Απόδοση	58
			Εικόνα του Ομίλου CTC	53

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
Ουσιαστικό θέμα: Παρουσία στην Αγορά				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	36 38
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	36 38
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	36 38
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016	GRI 202-1	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	36 38
	GRI 202-2	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία	36
Ουσιαστικό θέμα: Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού	53
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού	53
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού	53
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016	GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές, στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Βλέπε GRI 204-1	
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	GRI 102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Βλέπε GRI 102-16	
Ουσιαστικό θέμα: Φήμη Οργανισμού				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού	53
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού	53
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εικόνα ΕΚΕ Οργανισμού	53
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016	GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές, στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Βλέπε GRI 204-1	
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	GRI 102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Βλέπε GRI 102-16	
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	GRI 102-18	Δομή διακυβέρνησης	Βλέπε GRI 102-18	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.		
Ουσιαστικό θέμα: Διαχείριση Περιβαλλοντικών Θεμάτων					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Βιοποικιλότητα Διαχείριση Ενέργειας Περιβαλλοντικός Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες	70 74 76	
		GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Βιοποικιλότητα Διαχείριση Ενέργειας Περιβαλλοντικός Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες	70 74 76
		GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Βιοποικιλότητα Διαχείριση Ενέργειας Περιβαλλοντικός Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες	70 74 76
	GRI 302: Ενέργεια 2016	GRI 302-1*	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Διαχείριση Ενέργειας	74
		GRI 302-2*	Ενεργειακή Ένταση	Διαχείριση Ενέργειας	74
	GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016	GRI 304-3*	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	Βιοποικιλότητα	70
	GRI 305: Εκπομπές 2016	GRI 305-1*	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Κατηγορία 1)	Διαχείριση Ενέργειας	74
		GRI 305-2*	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Κατηγορία 2)	Διαχείριση Ενέργειας	74
		GRI 305-4*	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Διαχείριση Ενέργειας	74
GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016	GRI 306-2*	Συνολικό βάρος αποβλήτων κατά τύπο και μέθοδο απόρριψης	Αντίκτυπος από Προϊόντα και Δραστηριότητες	76	
Ουσιαστικό θέμα: Εργασιακές Πρακτικές					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	38	
		GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα	38 45 43
		GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	38
	GRI 401: Απασχόληση 2016	GRI 401-1	Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, και ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοική	Οι Άνθρωποι μας/ Βασικά Στοιχεία	36

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
Ουσιαστικό θέμα: Εκπαίδευση και Κατάρτιση				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό Εκπαίδευση και Κατάρτιση	41
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Εκπαίδευση και Κατάρτιση	41
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εκπαίδευση και Κατάρτιση	41
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	GRI 404-1*	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Εκπαίδευση και Κατάρτιση	41
	GRI 104-2	Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της λήξης της σταδιοδρομίας τους.	Εκπαίδευση και Κατάρτιση	41
	GRI 104-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Εκπαίδευση και Κατάρτιση Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	41 38
Ουσιαστικό θέμα: Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	38
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα	38 45 43
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού	38
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες ευκαιρίες 2016	GRI 405-1	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, τη μειονότητα, και άλλους δείκτες διαφορετικότητας	Εταιρική Διακυβέρνηση	20
			Οι Άνθρωποι μας/Βασικά στοιχεία	36
			Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα	43
Ουσιαστικό θέμα: Ικανοποίηση Πελατών / Καταναλωτών				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών	67
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών	67
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών	67
GRI 417: Επικοινωνία Μάρκετινγκ και Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών 2016	GRI 417-1*	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών, και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης	Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών	67
			Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών	63
			Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	65

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
Ουσιαστικό θέμα: Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών και Ασφάλεια Τροφίμων				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	67 63 65
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	67 63 65
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	67 63 65
GRI 417: Επικοινωνία Μάρκετινγκ και Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών 2016	GRI 417-1*	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών, και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης	Ικανοποίηση Πελατών/ Καταναλωτών Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	67 63 65
			Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών	63
GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016	GRI 416-1*	Ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και την ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση	Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών	63
Ουσιαστικό θέμα: Ασφάλεια Δεδομένων & Τεχνολογία				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Ασφάλεια Εταιρικών Δεδομένων & Τεχνολογία	60
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ασφάλεια Εταιρικών Δεδομένων & Τεχνολογία	60
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ασφάλεια Εταιρικών Δεδομένων & Τεχνολογία	60
GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016	GRI 418-1	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Προστασία προσωπικών δεδομένων	54
Ουσιαστικό θέμα: Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας	45
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας	45
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας	45
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2016	GRI 403-2	Τύπος τραυματισμού και ποσοστά τραυματισμού, επαγγελματικές ασθένειες, χαμένες ημέρες εργασίας και αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία, και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	Ασφάλεια, Υγεία και Ευημερία στο χώρο εργασίας	45

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
Ουσιαστικό θέμα: Ασφάλεια και Υγεία Καταναλωτών				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Ασφάλεια, και Υγεία Καταναλωτών	63
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ασφάλεια, και Υγεία Καταναλωτών	63
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ασφάλεια, και Υγεία Καταναλωτών	63
GI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016	GRI 416-1*	Ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και την ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση	Ασφάλεια, και Υγεία Καταναλωτών	63
Ουσιαστικό θέμα: Οικονομική Επίδραση στην Κοινωνία				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Κοινωνική Προσφορά Οικονομική Απόδοση	51 58
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Κοινωνική Προσφορά Οικονομική Απόδοση	51 58
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Κοινωνική Προσφορά Οικονομική Απόδοση	51 58
GRI 202 Παρουσία στην Αγορά 2016	GRI 202-1	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	Βλέπε GRI 202-1	
	GRI 202-2	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Βλέπε GRI 202-2	
Ουσιαστικό θέμα: Εμπορικές Πρακτικές				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Εμπορικές Πρακτικές Αγοράς	57
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Εμπορικές Πρακτικές Αγοράς	57
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Οικονομική Απόδοση	58
GRI 202 Παρουσία στην Αγορά 2016	GRI 202-1	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	Βλέπε GRI 202-1	
	GRI 202-2	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης	Βλέπε GRI 202-2	
GRI 417: Επικοινωνία Μάρκετινγκ και Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών 2016	GRI 417-1*	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών, και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης	Βλέπε GRI 417-1	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Σελ.	
Ουσιαστικό θέμα: Ξεκάθαρη Στρατηγική Ομίλου				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό, Εξωτερικό Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών	38 59
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών	38 59
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Διαχείριση, Απόδοση και Παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών	38 59
GRI 102: Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις 2016	GRI 102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Βλέπε GRI 102-43	
	GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Βλέπε GRI 102-44	
Ουσιαστικό θέμα: Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	GRI 103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Όριο: Εσωτερικό Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών	59
	GRI 103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών	59
	GRI 103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Επιχειρησιακή Αποτελεσματικότητα & Τυποποίηση Διεργασιών	59

Σημ. Αυτός είναι ο πρώτος απολογισμός ΕΚΕ του Ομίλου. Κάποια από την πληροφόρηση δεν υπάρχει στην μορφή που χρειάζεται. Παίρνουμε μέτρα για βελτίωση των δεδομένων που συλλέγουμε για να βελτιώσουμε την ποιότητα της πληροφόρησης που παρέχουμε.

* Η πληροφόρηση δεν είναι διαθέσιμη στην ολότητά της.

Στοιχεία επικοινωνίας

Cyprus Trading Corporation Plc
Λεωφόρος Λεμεσού 200
2025 Στρόβολος
Τ.Θ. 21744, 1589 Λευκωσία
Κύπρος
Τ. +357 22740300
E. csr@ctcgroup.com
www.ctcgroup.com

Διευκρινιστική σημείωση

Όλες οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν συνταχθεί με καλή πίστη και με τη μέγιστη προσοχή στα πλαίσια των διαθέσιμων γνώσεων της Διεύθυνσης του Ομίλου, για να αντικατοπτρίζουν την αλήθεια. Παρ' όλα αυτά, η Διεύθυνση δεν αναλαμβάνει ευθύνη για την ορθότητα και πληρότητα των πληροφοριών αυτών.

Η Έκθεση περιλαμβάνει επίσης και δηλώσεις για το μέλλον, οι οποίες δεν αποτελούν γεγονότα αλλά εκτιμήσεις και προσδοκίες που στηρίζονται στους σχεδιασμούς του Ομίλου και είναι στη διάθεση της Διεύθυνσης κατά την ημέρα σύνταξης της Έκθεσης αυτής. Επειδή μελλοντικές εξελίξεις και γεγονότα είναι δυνατό να επηρεάσουν τις δηλώσεις αυτές, η Διεύθυνση δεν αναλαμβάνει την υποχρέωση δημόσιας ανανέωσής τους.

Η χρήση αρσενικού γένους γίνεται αποκλειστικά για πρακτικούς λόγους και αναφέρεται και στα δύο φύλα.

Ιούνιος 2018

